

الصمود في ظل القيود

أثر جائحة كوفيد-19 على الخدمات المالية
في الأردن



الصمود في ظل القيود

أثر جائحة كوفيد – 19 على الخدمات المالية

في الأردن

-تشرين الأول 2020-

بقلم: دينا الصالحي، إيناس الحلايقة،
جود نجار، لين هاشم و مؤيد غنام



كلمة معالي الدكتور زياد فريز

رئيس مجلس الإدارة/ الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتفصيص

لقد أخذت البنية التحتية في الأردن بالتطور وما زالت تتقدم على مر السنين بحيث تلبي احتياجات القطاع المالي والاقتصاد الأردني على نحو أفضل. غير أن معظم الأزمات السابقة التي تعاملنا معها كانت اجتماعية – اقتصادية بطبيعتها مما سمح للبنك المركزي الأردني بأن يحسن السيطرة على جهود التخفيف من مصدر الأثر. إلا أن كوفيد-19 كانت عبارة عن أزمة صحية ذات مضامين اقتصادية لم تفرق بين أحد في آثارها الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والجغرافية. على خلاف تجاربنا الماضية، كان حجم العمل الذي نصادفه على مستوى الوطن بأكمله مما جعل الأشياء أكثر تعقيداً ولم يتمكن البنك المركزي من التخفيف من مصدر الأزمة وإنما من آثارها فقط. لذا، كان هذا تحدياً كبيراً تطلب منا بالتأكيد توظيف خبراتنا السابقة وحتم علينا أيضاً التفكير الابتكاري والتركيز على الحلول للمشكلة آخذين بالحسبان اقتصاد الأردن ككل.

إنه من الطبيعي أننا نعيش عواقب اقتصادية سلبية لكوفيد - 19 ليس بالإمكان تجنبها والتي سوف تمتد إلى المدى القصير والمتوسط والطويل. سوف يفرض ارتفاع معدلات البطالة وما ينجم عنه من انخفاض الاستهلاك ضغوطات كبيرة على بيئة الأعمال في الأردن. فقد عانى قطاع الخدمات والذي يشكّل أكثر من 60٪ من إجمالي الناتج المحلي للأردن بشكل كبير. ومن المتوقع أن يؤدي ما ذكر أعلاه إلى زعزعة الاستقرار بشأن الاستثمارات. وعليه، بدأنا نشهد تغييراً جذرياً في مختلف بيئات الأعمال والذي من شأنه أن يقود إلى ارتفاع الطلب على الخدمات والمنتجات والعمليات الرقمية. بالتأكيد يمكن أن يكون ذلك نتيجة إيجابية لقطاع التكنولوجيا الآخذ بالنمو في الأردن. يتضح هذا من خلال زيادة الطلب على الخدمات المالية الرقمية وزيادة الشمول المالي الرقمي الذي شهدناه إبان تطور الأزمة واشتدادها. فالاهتمام غير المسبوق بقطاعات التكنولوجيا في الأردن مثل التكنولوجيا المالية والتكنولوجيا الزراعية وتكنولوجيا الإقراض والتكنولوجيا الطبية يسلط الضوء على الاحتمالات الإيجابية والواعدة التي نتظرنا. وبدلاً من التركيز المحض على إدارة الأزمة، علينا أن نسعى جاهدين إلى اغتنام الفرصة السانحة لدعم تلك القطاعات والذي سيؤدي في نهاية المطاف إلى دعم الاقتصاد في مشواره نحو التعافي.

سوف يعتمد طول الفترة الزمنية التي نحتاجها للتعافي اعتماداً كبيراً على التزامنا بتمكين وحماية قطاعنا الحيوية. فالقرارات التي نتخذها الآن سوف تكون العامل الحاسم في طول فترة التعافي أو قصرها؛ وقد ركز البنك المركزي في جهوده على تقليص هذه المدة منذ بداية الأزمة. لقد تعلمنا الكثير من الجائحة سواء كنا هيئات حكومية أو مؤسسات قطاع خاص. فعلى سبيل المثال، خلال الانتقال نحو اعتماد الخدمات الرقمية لا بد أن يكون ابتكار العمليات كملاً للتحوّل المذكور. هذا مهم بحيث لا ننقل الاختلالات التي اكتنفت العمليات السابقة إلى الفضاء الرقمي. يتعيّن على الهيئات العامة والخاصة أن تبني قدراتها للتصدّي بسرعة وشمولية للأزمات. إلى جانب الشفافية والتعاون التشاركي، تحمل الإدارة الفاعلة للأزمة في صلبها إمكانية تعظيم أية تدابير يتم اتخاذها.

لقد أعادت جائحة كوفيد – 19 توجيهنا نحو مسار الاعتماد على الذات في الاقتصاد. فقطاعاتنا الحيوية مثل الزراعة والصناعة والصيدلة وتكنولوجيا المعلومات هي الخطوط التي تمدّ مجتمعنا بمقومات الحياة. لقد أصبح مهماً لنا أكثر من أي وقت مضى أن نضمن توفير الموارد الكافية لهذه القطاعات عند الحاجة بحيث يمكننا أن ندعمنا بالمثل في أوقات حاجتنا. البيئة الممكنة للابتكار في القطاع الخاص أصبحت أكثر أهمية من أي وقت سبق. فالحكومات لا تستطيع وينبغي لها ألاّ تحمل الثقل وحدها؛ الثقل الناجم عن الأثر النابع من مثل هذه المحن العالمية، وذلك يتطلب قطاعاً خاصاً قوياً وصامداً. وعليه، ومع التقدّم في جهودنا ينبغي ألاّ توجّه تدابير الاستجابة فقط إلى الفوئث قصير المدى بل علينا أن نتحوّل في تركيزنا نحو الاستدامة طويلة المدى لبيئتنا الاقتصادية بحيث نعرز قدراتها في التصدّي للظروف المستقبلية الشائكة.

لقد بذلت البنوك المركزية والجهات المالية التنظيمية حول العالم جهودها لإطلاق سياسات وتدابير من شأنها أن تخفف من الضربة الناجمة عن أزمة كوفيد -19 على الاقتصادات المحلية والإقليمية والعالمية. فالجهات التنظيمية العاملة في مختلف الأماكن عليها أن تطور القدرة على إدراك أي تخلف في الابتكار حيثما تتواجد رقابته. يمكن لهذه القدرة أن تساعد الجهات التنظيمية في حصر أية عراقيل تعترض عمليات التنظيم والمعايير القانونية والتي تعيق خطى القطاع المالي في طريقه إلى التطور. هذه القدرات من جانب الجهة التنظيمية لا بد وأن تتمخض عن تدابير استباقية تدعم النمو الاقتصادي. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للبنوك المركزية أن تؤدي دوراً قيادياً في طرح الحلول الابتكارية التي من شأنها أن تحفز قبول السوق لهذا التحول واستعمال الخدمات المالية. بالإضافة إلى تدخلات السوق هذه، يمكن للبنوك المركزية أن تستخدم أدوات فاعلة للسياسات النقدية للحفاظ على سيولة كافية وعرض النقود في السوق أثناء الضغوطات القصوى. أخذين بالحسبان أن هذه السياسات تقع في صلب ولاية البنوك المركزية من حيث حماية الاقتصاد والتأكد من النمو. ينبغي للمنظمين ألا يترددوا في استخدام هذه الأدوات في حماية الاقتصاد. في الأردن، التزمنا منذ بداية الأزمة بالحفاظ على استقرار الاقتصاد. استجاب البنك المركزي الأردني للأزمة في مراحلها الأولى من خلال طرح تدابير للتخفيف من العبء المالي والاقتصادي على المؤسسات والأفراد وتوفير الوصول إلى التسهيلات الائتمانية لضمان استدامة المؤسسات المتأثرة. كما عمل البنك المركزي على تيسير الانضمام عن بعد إلى الخدمات المالية الرقمية للتوسع في وصول برامج المعونة إلى شرائح أوسع من المجتمع. وما زلنا عاقدي العزم على ممارسة جميع الأدوات المتاحة لنا لضمان استدامة صحة ورفاه الاقتصاد والشعب الأردني.

في الأردن، شهدت البنية المالية التحتية خلال العقد الماضي تطوراً يستحق الملاحظة. وهو ما وضع الأردن في موقع القيادة بالنسبة لتطوير البنية المالية التحتية حتى قبل بداية جائحة كوفيد -19. غير أن مجريات الأحداث أثناء الجائحة قد وضعت هذه البنية التحتية في حالة اختبار. يبحث هذا التقرير في القطاع المالي الأردني وقيمه قبل بداية الأزمة واستجابته لها. من خلال تحليل أداء مختلف أنظمة الدفع، فإن التقرير يقدم لنا فرصة لفهم الأثر الذي أحدثته هذه الأزمة على سلوك المستهلك وأفضيائه، ولفحص قدرة البنية التحتية الحالية لدينا. هذا التقرير يحد ذاته مرجع لمختلف الجهود التي تمت خلال الأزمة والطريقة التي استقبل بها القطاع الخاص هذه الجهود. بشكل عام، إنني فخور جداً بأداء بنيتنا التحتية في تلبية الطلب المتزايد عليها خلال الفترة الحرجة. من الطبيعي أن تصادفنا بعض القضايا والتي لم تكن سوى ممكناً آخر لنا لتحسين البنية التحتية المتوفرة. لقد أضاف التعاون الذي شهدناه بدرجة لافتة إلى نظام بيئة العمل لدينا وأثره. وتلك القيود المفروضة على الحركة وجدت ما يعوضها في النمو الجوهري بين مختلف القطاعات الفرعية في القطاع المالي لتوفير خدمات أكثر ترتيباً وتكاملاً وقابلية للتشغيل البيئي لمختلف المستفيدين. نرجو أن يصبح هذا التعاون ملمحاً ثابتاً من ملامح قطاعنا المالي، وإننا نتطلع قدماً نحو المزيد من الشراكات الفاعلة بين مختلف القطاعات في اقتصادنا.

وفي نظرنا المستقبلية، نواصل مواصلة تطلعاتنا نحو مستقبل الأردن مع الوضع الحالي وبخاصة أن جائحة كوفيد -19 قد سرّعت مشوارنا على درب الرقمنة والتنمية. ينبغي أن تحافظ التدابير المتخذة اليوم والتي هي ذات أثر بعيد المدى على اتساقها مع رؤيتنا لأنفسنا وأين نريد أن نكون، علينا أن ندخل الوضع الحالي في منهجية عملنا وسعينا نحو قطاع مزدهر ومستقر. وعليه، فإن التدابير التي أستشرّف أهميتها هي تلك التي وضعناها وسعينا إلى تطبيقها في العقود القليلة الماضية. وهي تشمل السعي إلى زيادة الشمول المالي والتخفيف من عدم المساواة في الحصول على الخدمات المالية واستعمالها بالإضافة إلى تحقيق مستوى أعلى من الثقافة المالية بين مختلف فئات الشعب.

علوّة على ذلك، ينبغي للقطاع المالي أن يمتلك بيئة تنظيمية ممكّنة له بحيث يواصل رحلته نحو الرقمنة. وفي حين أن جائحة كوفيد -19 قد ألقّت بظلالها على هذه الرحلة، ما زالت أهدافنا هي نفسها. لطالما سمعنا الإشادة بالقطاع المالي في الأردن وصدوره واستقراره. لذا، تمثل هذه الملامح منطلقاً لنا لمواجهة الصعوبات التي تعترض سبيل تحقيقنا لأهدافنا. فشعب الأردن الفتّي والحيوي وصناعات الأردن الابتكارية الواعدة وقيادته الحكيمة سترسي جميعها أسس التعافي لنا ومنطلقنا في رحلتنا نحو الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية. هناك ثقة لا تتزعزع تفرسها في أعماق تجاربي الماضية في مواجهة الأزمات الاقتصادية والسياسية؛ وإنني لعلّ يقين بأن لدينا القدرة لأن نخرج من هذه الأزمة أقوى ممّا كنا مدفوعين بانجذابنا إلى التعاون والتشارك وفوق هذا كله التزامنا ببناء أردن أفضل.

قائمة المحتويات



1

التعريفات

2

الملخص التنفيذي

7

المقدمة

10

الجزء الأول

وضع الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي في الأردن قبل جائحة كوفيد - ١٩

20

الجزء الثاني

استجابة الخدمات المالية في الأردن لجائحة كوفيد - ١٩

31

الجزء الثالث

المدفوعات الرقمية إحصائياً

46

تأملات

السيدة مها البهو - الرئيس التنفيذي الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتقاص

تعريفات

- **الوكيل:** جهة مسجلة يتعاقد معها مقدمو خدمات الدفع لتقديم بعض أو كل الخدمات المرخص لهم تقديمها عبر أدوات وأنظمة يتيدها مقدمو خدمات الدفع.
- **الاقتصاد الرقمي:** اقتصاد يعتمد على المعاملات الرقمية والمعاملات الاقتصادية التي تتم عبر الإنترنت والقنوات الرقمية.
- **التجارب الرقمية:** تدخلات في استراتيجيات العمل الحالية والفنية والتوعوية والاتصالات والتي تخضع لها الخدمات المالية الرقمية.
- **الخدمات المالية الرقمية:** الخدمات المالية التي يمكن الوصول إليها وتقديمها من خلال القنوات الرقمية.
- **التكنولوجيا المالية:** التكنولوجيا المستخدمة لتمكين ودعم الخدمات المالية والمصرفية.
- **الهوية الرقمية:** مجموعة من الخصائص المخزنة والمحفوظ بها إلكترونياً ولديها القدرة على تعريف كل فرد على حدة وإملاء نوع المعاملات التي يمكن للفرد المشاركة بها.
- **المدفوعات الرقمية:** المدفوعات التي تتم عبر الإنترنت والقنوات النقالّة.
- **التوقيع الرقمي:** بيانات على هيئة حروف وأرقام ورموز وإشارات وغيره والتي تكون موجودة بشكل إلكتروني وتهدف إلى تحديد هوية وموافقة مالك التوقيع وخصائصه وتمييزه عن غيره.
- **إعرف عميلك إلكترونياً:** نموذج إلكتروني عن بُعد خالي من الورق يشمل عملية التعرف على العميل وتستخدمه المؤسسات لجمع المعلومات بشأن عملائها والتحقق من هوياتهم.
- **الشمول المالي:** الوضع الذي يكون فيه لدى الأفراد والشركات إمكانية الوصول المناسب للمنتجات والخدمات المالية الملائمة والتي هي ضمن قدرتهم الشرائية واستخدامها – مثل المدفوعات، والتوفير، والأئتمان، والمعاملات والتأمين – التي تلبي احتياجاتهم وتساعدهم في تحسين حياتهم وتقديم طريقة مسؤولة ومستدامة.
- **الثقيف المالي:** القدرة على فهم وإدارة واستخدام الموارد المالية بشكل ملائم وكاف لضمان الرفاه المالي.
- **التشغيل البيني:** قدرة العملاء لدى مختلف مقدمي الخدمات على إتمام المعاملات فيما بينهم مباشرة.
- **النقود الإلكترونية:** قيم نقدية مخزنة بوسائل إلكترونية تلزم مصدرها مقابل استلام قيمتها نقداً.
- **تحويل النقود الإلكترونية:** نقل النقود الإلكترونية من محفظة إلكترونية إلى أخرى.
- **المحفظة الإلكترونية:** حساب من الممكن الوصول إليه عبر الهاتف النقال ويُحتفظ فيه بالنقود الإلكترونية.
- **العمليات المصرفية المفتوحة:** المؤسسات المالية التي تزود مؤسسات مالية أخرى وأطراف ثالثة لمقدمي الخدمات المالية بإمكانية الوصول إلى عناصر معينة ضمن بيانات عملائها من خلال استخدام الواجهة البينية لتطبيقات البرمجيات بهدف تيسير عملية تزويد العملاء بالخدمات التي يريدونها.
- **نظرية التغيير:** منهجية تُستخدم لوصف الأهداف طويلة المدى وعرضها بالإضافة إلى العمليات والإجراءات اللازمة لتحقيق هذه الأهداف.
- **البنية التحتية لسوق المال (حسب تعريف بنك التسويات الدولية):** نظام متعدد الأطراف بين المؤسسات المشتركة فيها يشمل مشغل النظام ويستخدم لغايات التقاص والتسوية أو تسجيل الدفعات والأوراق المالية والمشتقات المالية أو غيرها من المعاملات المالية.
- **نظام الدفع (حسب تعريف بنك التسويات الدولية):** مجموعة من الأدوات والإجراءات وقواعد تحويل الأموال بين مشتركين أو أكثر حيث يشتمل النظام على المشتركين والهيئة المشغلة للترتيبات.

الملخص التنفيذي



خلال السنوات والأشهر التي قادت العالم إلى أزمة كوفيد - 19، كان القطاع المالي في الأردن قد انخرط تماماً في معالجة انخفاض نسب الشمول المالي الملحوظة في المملكة. وقد كان لهذا الجهد بقيادة البنك المركزي الأردني أثره على مستويات الشمول المالي وشكل نظام البيئة المالية الرقمية في الأردن سواء من خلال دخول لاعبين جدد إلى السوق محتلين قدرة جديدة أو من خلال زيادة مشاركة مختلف الجهات ذات المصلحة، الوطنية منها والعالمية على سواء، والساعية إلى تحقيق رسالة واحدة ألا وهي تقديم الخدمات المالية المتساوية إلى جميع شرائح المجتمع وفئاته.

أكدت مبادرات عديدة على التزام الأردن بالشمول المالي؛ ولعل أبرزها التزام البنك المركزي الأردني بإعلان مايا Maya في ملتقى السياسات العالمي 2016 والذي استضافه التحالف العالمي للشمول المالي. فقد هدفت استراتيجية الأردن الوطنية للشمول المالي للسنوات 2018-2020 والتي أطلقت في العام 2017 إلى زيادة الشمول المالي وتقليص الفجوة الجندرية في الوصول إلى الخدمات المالية. كما عمل البنك المركزي الأردني على طرح برنامج شامل للثقيف المالي لدى الشباب الأردني، وتمكين القطاعات التمويلية في المجالات المالية الرقمية، والتمويل الأصغر، والمنشآت الصغيرة والمتوسطة. ومن خلال ضمان بيئة تنظيمية مستقرة وجاذبة، تبقى احتمالات الشمول المالي في الأردن إيجابية. وبالشراكة مع مؤسسة بيل ومليندا غيتس، أطلق البنك المركزي مبادرة النقود الإلكترونية للتمكين والتي جاءت بمثابة برنامج مساعدة عالمي فريد من نوعه بإدارة وطنية. كما أطلق البنك المركزي صندوق الاختبارات أو ما يُعرف بالصندوق الرملي للتكنولوجيا المالية في محاولة منه لقيادة الابتكار في القطاع المالي وإنتاج المزيد من تشريعات مرنة لا تمسّ بسلامة القطاع المالي.

تهدف الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتفصيص (جوباك)، والتي تأسست في العام 2017 من قبل البنك المركزي والبنوك التجارية الأربعة والعشرين العاملة في المملكة، إلى إيجاد وإرساء حلول دفع رقمية شاملة وابتكارية يستفيد منها الجميع وتسهم في تحقيق الشمول المالي في المملكة. وتقوم جوباك بذلك من خلال تطوير بنية تحتية للمدفوعات الرقمية وأيضاً من خلال ضمان نشر المعرفة الكافية في السوق. وفي إطار هذا الجهد، أصدرت (جوباك) تقريرين - واحداً حول التحوّل الرقمي لدى المؤسسات المالية في الأردن؛ أما الثاني، فقد اشتمل على النتائج التفصيلية للتجربة الرقمية حول معوقات مشاركة المرأة في هذا القطاع وتفاوت نسبة انخراطها فيه.

يُعتبر القطاع المصرفي في الأردن قطاعاً متقدماً على الصعيدين العالمي والإقليمي. ويضمّ القطاع المالي الأوسع نطاقاً أكثر من 185 مؤسسة موزعة بين مقدّمي الخدمات المصرفية، وخدمات الدفع، وشركات تحصيل التجار، ومؤسسات التمويل الأصغر، وشركات الصرافة، وغيرها من المؤسسات المالية. كما يُنظر إلى بنية الأردن التحتية الخاصة بالخدمات المالية الرقمية على أنها متقدّمة مقارنة بما هو موجود في المنطقة وفي العالم. وتشتمل هذه البيئة على نظام التسويات الإجمالية الفوري، وغرفة التفصيص الآلي، ونظام المقاصة الإلكترونية للشيكات، وبدالة الدفع عبر الهاتف النقال، ونظام عرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً، وبدالة الصراف الآلي بالإضافة إلى نظام متطور لبيئة المدفوعات الإلكترونية.

في أعقاب جائحة كوفيد - 19 وتفشي الوباء وبهدف الحفاظ على القطاع المالي والشعب الأردني ككل إلى جانب التقدّم الذي تحقق على مدى العقد الماضي من الزمن، قام البنك المركزي والحكومة والقطاع الخاص بطرح عدد من السياسات والتدابير، حيث ركّزت ثمانية منها على نظام الدفع في حين ركّزت ستة تدابير أخرى على القطاع المصرفي بينما وجّهت أربعة أخرى منها إلى الحفاظ على السيولة والتمويل. لقد استفادت نحو 4000 منشأة من برامج البنك المركزي لتمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة بهدف إدامة دفع الرواتب والأجور والمصاريف التشغيلية وشراء السلع بالإضافة إلى رأس المال العامل. ومن بين التدابير الأخرى التي ساهمت بشكل كبير في تخفيف عبء التداعيات الاقتصادية للجائحة وأثرها على الأفراد: تأجيل سداد أقساط القروض وخفض

رسوم سحبوات الصراف الآلي وإتاحة فترة سماح للشيكات المرتجعة. على الصعيد ذاته، أُطلق العديد من البرامج الوطنية لرفع الوعي بالخدمات المالية الرقمية وضمان تخفيض مستوى الصدمة الاقتصادية في مختلف مناطق المملكة. فتدابير البنك المركزي الأردني تحقق منافع طويلة المدى للأفراد ومؤسسات الأعمال وساهمت في حماية الاقتصاد والجهات المعنية بالإضافة إلى دعم النمو الاقتصادي. كما عمل كلٌّ من صندوق المعونة الوطنية والمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي على إطلاق وتوسيع برامج معونات تم إيصالها من خلال وسائل رقمية.

لاحظت المؤسسات المالية تباينات صارخة في سلوك المستهلك حيث ارتفع الطلب على القنوات الرقمية. بالإضافة إلى ذلك، سلطت الأزمة الضوء على نقاط الضعف التي يعاني منها القطاع المالي حيث تعرضت الخدمات التي لم تواكب الرقمنة، ومنها خدمات الائتمان (القروض)، لأقسى الضربات التي تلقاها القطاع. وعلى صعيد آخر، أفاد المستهلكون الذين شُملوا بمظلة الشمول المالي خلال أزمة كوفيد -19 أنهم قد واجهوا صعوبات في استعمالهم لمختلف الخدمات. وللتخفيف من هذه الصعوبات، عملت مؤسسات عديدة على التوسع في خدماتها والاندماج الكلي في السوق في محاولة لكسر الحواجز التي تعترض سبيل الوصول إلى الخدمات المالية والحصول عليها بشكل مُجدٍ. قادت جائحة كوفيد - 19 المؤسسات المالية إلى وضع التوسع في قدراتها الرقمية كأولوية أعلى من التوسع في فروعها والإسراع في عملية التحول الرقمي في القطاع المالي، وفي الوقت ذاته الدفع بشكل أكبر من أي وقت مضى باتجاه قبول الحلول الرقمية وتنفيذها، مثل قاعدة اعرف عميلك إلكترونياً، والتي كان بإمكانها أن تجعل الاستجابة إلى الأزمة أكثر سلاسة. لقد أدت (جوباك) دوراً مهماً في التأكد من نشر مادة الثقافة المالية أثناء الأزمة من خلال التركيز على المخاوف والصعوبات الرئيسية التي يواجهها العملاء؛ وقامت بإطلاق نظام دفع جديد خلال الجائحة لتمكين أنظمة الدفع الفوري .

نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات: رؤى رئيسية

عموماً، لقد تراجع استخدام نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات في 2020 مقارنة بالسنوات الماضية وبخاصة في شهري آذار ونيسان والذين أظهرتا المستويات الأكثر انخفاضاً لاستخدام هذا النظام. بالإضافة إلى ذلك، فإن النسبة المئوية للشيكات المرتجعة ارتفعت بشكل ملحوظ خلال الإغلاق (آذار - أيار 2020). تشير هذه الملاحظات إلى أثر الجائحة على المعاملات التجارية التي تتم عادة من خلال نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات بالإضافة إلى الوضع المالي للأفراد ومؤسسات الأعمال والذي يعاني من التراجع المتواصل نتيجة للإغلاق.

• تراجع استخدام المقاصة الإلكترونية للشيكات في 2020 مقارنة بالسنوات السابقة ووصل هذا الاستخدام إلى أدنى مستوى له في آذار ونيسان 2020 خلال السنتين الماضيتين .

• كان عدد وقيمة الشيكات المرتجعة كنسبة مئوية من إجمالي عدد وقيمة الشيكات مرتفعاً على نحو غير معتاد في نيسان وأيار 2020 .

• نُسبت هذه التغييرات إلى مراحل الإغلاق والتي اتّسمت بـ :

○ تفاقم الصعوبات المحيطة بالتعامل بالشيكات.

○ توقف النشاط التجاري في مختلف القطاعات الاقتصادية؛ الأمر الذي قلّص عدد التعاملات التجارية ذات القيمة المرتفعة .

○ تفعيل تدابير البنك المركزي الأردني والتي خففت من حدة العواقب بالنسبة للأفراد والشركات التي أصدرت الشيكات المرتجعة .

غرفة التقاص الآلي: رؤى رئيسية

ارتفع استخدام غرفة التقاص الآلي عموماً في 2020 مقارنة بالسنوات السابقة. وارتفع عدد المعاملات خلال الإغلاق وتراجع هذا العدد عندما انتهى الإغلاق في المرة الأولى. بالنسبة لقيمة المعاملات، كانت المعاملات

التي تمّت خلال الإغلاق ذات قيمة منخفضة ولكن بعد الإغلاق شهدت المعاملات ارتفاعاً في قيمتها. ارتبطت هذه التغييرات بزيادة دفعات الرواتب عبر النظام وانخفاض قيمة المعاملات الأخرى .

- ارتفع استخدام غرفة التقاص الآلي بنسبة أعلى في 2020 مقارنة بالسنوات السابقة،
- هناك ثلاث مراحل لعدد المعاملات من خلال غرفة التقاص الآلي :
 - ارتفاع خلال المرحلة الأولى والثانية؛ ويُحتمل أن يكون ذلك بسبب ارتفاع مستوى القيود المفروضة على الحركة
 - تراجع حاد خلال المرحلة الثالثة (حزيران 2020)؛ ويحتمل أن يكون ذلك بسبب التخفيف من إجراءات الإغلاق وزيادة الحركة
 - ارتفاع حاد في تموز 2020؛ يحتمل أن يكون ذلك بسبب معاودة النشاط في مختلف القطاعات الاقتصادية في المملكة وترحيل جزء من رواتب حزيران إلى تموز كما ذكرت بعض البنوك .
- ارتفعت قيمة معاملات غرفة التقاص الآلي بعد انتهاء المرحلة الثانية؛ يحتمل أن يكون ذلك بسبب العودة إلى معاملات تجارية أكبر حجماً تتم من خلال النظام والتي رافقت إعادة فتح معظم القطاعات الاقتصادية في المملكة،
- كانت هناك معاملات أكثر تكراراً وأقل قيمة تتم من خلال غرفة التقاص الآلي وتراجع عدد المعاملات المرتفعة القيمة والسبب في ذلك هو توقف الأنشطة التجارية في مختلف القطاعات الاقتصادية .

إي فواتيركم: رؤى رئيسية

ارتفع استخدام إي فواتيركم عموماً في 2020 مقارنة بالسنوات السابقة حيث انضم 100,000 عميل جديد إلى النظام بالإضافة إلى 64 جهة مفوترة. تذبذب الاستخدام في كل شهر على حدة حيث أظهر نيسان أدنى مستوى لاستخدام إي فواتيركم بينما أظهر حزيران أكثرها ارتفاعاً؛ مما يشير إلى أن المدفوعات عبر النظام قد انتقلت من فترة الإغلاق إلى ما بعدها. وقد أظهرت الاتجاهات أيضاً تحولاً رئيسياً في الأفضلية لصالح المعاملات الرقمية واستخدام البدالة الوطنية للدفع بواسطة الهاتف النقال لتسديد المدفوعات المطلوبة. وأخيراً، بقي المفوترون من قطاعي الاتصالات والخدمات العامة في رأس القائمة في تحصيل الفواتير بينما أظهرت الجهات الحكومية المصدرة للفواتير مقابل خدماتها أداءً ضعيفاً .

- انضم حوالي 100,000 عميل جديد إلى المنصة بين آذار وحزيران 2020، وقد تركز استخدام هؤلاء العملاء الجدد لمنصة إي فواتيركم بشكل رئيسي على خدمات الاتصالات والخدمات العامة .
- شهد عدد العملاء الجدد انخفاضاً ملحوظاً خلال المرحلتين الأولى والثانية (17 آذار – 29 نيسان) ليعودوا وينشطوا تدريجياً بحلول حزيران 2020 .
- تراجعت المعاملات النقدية عبر إي فواتيركم بشكل ملحوظ بين آذار وحزيران. وتراجعت النسبة المئوية للمعاملات النقدية من 28٪ قبل كوفيد – 19 (قبل 21 آذار) إلى 13٪ بعد بدء الجائحة .
- خلال فترة الإغلاق (آذار – حزيران)، تحول تركز الاستخدام إلى الاتصالات والخدمات العامة .
- تراجعت المعاملات من حيث العدد والمبالغ تراجعاً هائلاً في آذار ونيسان. لكن تعوّض هذا التراجع في أيار وحزيران حيث وصل عدد المعاملات عبر النظام إلى ذروته منذ إنطلاقه في 2014 .
- تضاعف عدد معاملات إي فواتيركم التي تمّت عبر نظام جوموبي في الربع الثاني 2020 مقارنة بالربع الأول 2020 .

البدالة الوطنية للدفع عبر الهاتف النقال جوموبي: رؤى رئيسية

ارتفع استخدام جوموبي خلال الإغلاق بسبب كوفيد - 19 إذ ارتفع هذا الاستخدام عدداً وقيمةً ارتفاعاً ملحوظاً عقب آذار. كما شهدت مختلف أنواع الدفع عبر النظام تغييرات ملحوظة حيث أظهرت معاملات السحب النقدي والرواتب أكبر زيادات في العدد أعقبتهما عن قرب تحويلات النقود والتي نتج عنها ارتفاع في التعاملات البنينة في أوساط مقدمي خدمات الدفع في السوق. وقد عُرِيت نسبة كبيرة من هذه التغييرات إلى توزيع المساعدات من خلال المحافظ الإلكترونية وصعوبة إتمام المعاملات باستخدام أدوات الدفع التي تتطلب الحضور الشخصي خلال الإغلاق .

- ارتفعت المعاملات من خلال جوموبي من حيث العدد والمبالغ ارتفاعاً ملحوظاً عبر المراحل الأولى وحتى الثالثة (آذار - تموز). غير أن مشتريات التجار المتممة من خلال جوموبي قد شهدت تراجعاً طفيفاً في آذار 2020.
- شهدت الرواتب ومعاملات السحوبات النقدية أعلى نسبة مئوية في عدد المعاملات بعد آذار .
- شهدت ثلاثة أصناف تراجعاً في متوسط قيمة المعاملة: السحوبات النقدية والرواتب والقروض .
- يرجح أن يكون السبب في تراجع النسبة المئوية في متوسط قيمة معاملات السحوبات النقدية هو كبر حجم هذه المعاملات. وقد كان السبب في هذا إلى حد كبير هو توزيع المعونة للمتلقين الذي اعتمدوا المحفظة الإلكترونية طريقة لاستلام المساعدة من صناديق المعونة الوطنية والتي عملوا على صرفها نقداً فوراً .
- ارتفعت النسبة المئوية للمعاملات بين شركات خدمات الدفع من 1٪ قبل كوفيد - 19 إلى 17٪ عقب بداية الجائحة؛ يحتمل أن يكون السبب في ذلك :
 - ارتفاع عدد التحويلات المالية من خلال النظام
 - ارتفاع درجة الوعي بالمنصة وقدراتها
 - ارتفاع عدد المستخدمين
- وصلت النسبة المئوية لمعاملات المستفيدين من صناديق المعونة الوطنية إلى 23٪ من إجمالي المعاملات عبر البدالة الوطنية جوموبي في 2020 .
- وصلت نسبة السحوبات النقدية ضمن المعاملات التي أجراها المستفيدون من صناديق المعونة الوطنية والذين استلموا المعونة بعد الإغلاق إلى 34٪ ، وقد استلم 3٪ من المستفيدين المعونة قبل المرحلة الأولى (قبل آذار) .
- كان متوسط قيمة السحوبات النقدية التي أجراها المستفيدون من صناديق المعونة الوطنية (آذار - حزيران) مشابهاً إلى حد كبير لقيمة دفعات المعونة التي صُرفت من خلال النظام .
- بدأ عدد المعاملات التي أجراها المستفيدون من صناديق المعونة الوطنية عبر جوموبي بالارتفاع بعد آذار وشهد قفزة كبيرة بين نيسان وأيار .
- يُلاحظ انخفاض كبير في عدد المعاملات من حيث المعاملات التي أجراها المستفيدون من صناديق المعونة الوطنية عبر جوموبي بعد تموز. قد يشير هذا الانخفاض إلى أن نسبة ملحوظة من مستفيدي صناديق المعونة الوطنية قد استخدموا النظام فقط لاستلام دفعات المعونة. وعليه، من غير المحتمل أن يصبحوا مستخدمين نشطين للمحافظ الإلكترونية حال خفض دفعات المعونة أو إيقافها.

المقدمة



في 11 آذار 2020 وعقب انتشار الإصابات على نطاق واسع في مختلف أنحاء العالم، أعلنت منظمة الصحة العالمية وباء كوفيد – 19 بفعل فيروس كورونا المستجد جائحة¹. على الرغم من أن هذه الجائحة ليست الأولى وليس انتشار فيروس كورونا هو الأول من نوعه الذي يواجهه العالم، إلا أن هذا الفيروس يصل إلى أوج الخطر بسبب فترة الحضانة الطويلة له وارتفاع احتمالية انتقاله من شخص إلى آخر. وبالتالي، وجد العالم نفسه في سباق محموم لحماية البشر والحفاظ على حياة كريمة لهم وإبطاء انتقال الفيروس بالإضافة إلى إيجاد لقاح له. كما تعطلت الحياة اليومية إلى حد كبير. وسرعان ما أصبحت أقنعة الوجه (الكمامات) أداة أساسية للنجاة من المرض وحماية الآخرين منه ناهيك عن التحوّل الفاعل في إيقاع الحياة اليومية ليعتدوا حول الحد من التعرّض للفيروس و "تسطيح منحنى" انتشاره.

أحدثت التدابير الوقائية والحمايية التي فرضتها الحكومات حول العالم أثراً جوهرياً على الاقتصاد العالمي. كما عانى الهرم الاقتصادي العالمي من اضطراب هائل بدءاً بالتجارة العالمية وانتهاء بقاعدة الهرم حيث مؤسسات الأعمال الصغيرة وصحتها. وفي حين احتلت حماية صحة السكان حول العالم ورفاههم الأولوية رقم واحد لدى معظم الحكومات، أصبح من الواضح أن حماية الصحة الاقتصادية للمجتمعات الصغيرة هي الأولوية التالية في سلم الأولويات .

كانت الإصابة الأولى بكوفيد – 19 في الأردن حسب التقارير في 2 آذار 2020. وكانت بمثابة إعلان عن وصول جائحة كوفيد – 19 إلى الأردن ومستهلّ التدابير الحكومية في التعامل مع الأزمة. ولغايات الوضوح، جُمعت التدابير التي اتخذتها الحكومة على اختلاف أنواعها وبما فيها التباعد الاجتماعي والحجر والإغلاق ضمن أربع مراحل رئيسية في هذا التقرير. أولاً: "مرحلة الصفر" وهي المرحلة التي أفضت إلى فرض الحكومة لتدابير تهدف إلى احتواء انتشار فيروس كوفيد-19. وقد اشتملت هذه المرحلة على إيقاف بعض الأنشطة الاقتصادية عن العمل. وبدأت في 2 آذار مع وصول أولى الحالات إلى الأردن وانتهت في 16 آذار 2020. ثانياً: "المرحلة الأولى" والتي تمثل بداية فرض التدابير الحكومية واسعة النطاق بما فيها إغلاق مختلف القطاعات الاقتصادية وفرض القيود على السفر وأخيراً حظر شامل للبلاد كلّ. وقد بدأت المرحلة الأولى في 17 آذار وانتهت في 28 نيسان 2020. أما "المرحلة الثانية"، فقد بدأت في 29 نيسان وانتهت في 3 حزيران 2020. وكانت مُستهلّاً للتخفيف من التدابير التي اتخذتها الحكومة للحد من انتشار كوفيد – 19. وقد سُمح فيها لمعظم القطاعات التجارية والاقتصادية بالعودة إلى مزاولة عملها شريطة التزام العاملين فيها بشروط معينة بالإضافة إلى السماح بالمزيد من الحركة والتنقل. وأخيراً، "المرحلة الثالثة" والتي اتسمت بتخفيف القيود أكثر فأكثر. وسُمح بالحركة بين محافظات المملكة بالإضافة إلى تمديد ساعات التجوّل والعمل في مختلف القطاعات التجارية. وقد بدأت هذه المرحلة الأخيرة في 4 حزيران. وفيما يلي الجدول الزمني الذي يبيّن مختلف التدابير التي تم العمل بها في المراحل الأربعة.

1 التميمي (27 نيسان 2020). المعركة ضد كوفيد – 19 في الأردن. نبذة أولى عن التجربة الأردنية. استخرجت في 13 أيلول 2020 من الرابط:

<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.00188/full>

0

1

2

3

١٥ آذار توقف عمل جميع المؤسسات التعليمية	١٤ آذار توقف مختلف الأعمال والأنشطة المجتمعية بما فيها المساجد والكنائس والمواقع السياحية والأنشطة الرياضية ودور السينما وأماكن السباحة والنوادي الرياضية ومراكز الشباب
٢١ آذار فرض الحظر الشامل	١٧ آذار توقف السفر الجوي بجميع مناديه من وإلى المملكة توقفاً فعلياً (مع إعفاء البضائع التجارية، البعثات الدبلوماسية، والمنظمات الدولية من الحظر) جميع المعابر الحدودية البرية/البحرية أغلقت أمام حركة المسافرين (بقيت البضائع التجارية مسموح لها بالحركة عبر الحدود) العمليات التي تتطلب الحضور الشخصي في القطاع الخاص توقفت باستثناء القطاعات الحيوية مثل الرعاية الصحية عمليات القطاع العام التي تتطلب الحضور الشخصي توقفت باستثناء القطاعات الحيوية حسبما يقرر دولة رئيس الوزراء توصية من الحكومة تؤكد أنه يجب على الأشخاص عدم مغادرة منازلهم إلا للحالات الطارئة منع التجمعات لأكثر من ١٠ أشخاص منع الانتقال من محافظة إلى أخرى إغلاق المولات والمراكز التجارية توقف وسائل النقل الجماعي الكيانات الوحيدة التي يسمح لها بالعمل هي الصيدليات والمخابز والغذاء والدواء والمياه والوقود والكهرباء وسلاسل التوريد
٢٥ آذار سوف يُسمح للبقالات الصغيرة في الأحياء السكنية والمتاجر البسيطة والصيدليات ومحلات مياه الشرب والمخابز بأن تفتح أبوابها من ١٠ صباحاً وحتى ٦ مساءً والتنقل مشياً على الأقدام	
٢٦ آذار السماح لمحلات السوبرماركت الكبرى ببيع المواد وتوصيلها إلى منازل المواطنين	
١٩ نيسان إعادة فتح جميع المطاعم في العقبة	
٢٩ نيسان لسماح باستخدام السيارات داخل المحافظات بين الثامنة صباحاً وحتى السادسة مساءً وتبادل الأدوار بين الأرقام الفردية والزوجية للسيارات	
٤ حزيران السماح لجميع السيارات بغض النظر عن رقمها فردي أو زوجي بالحركة بين السادسة صباحاً وحتى منتصف الليل السماح مرة أخرى بالحركة بين المحافظات المرافق مفتوحة من السادسة صباحاً وحتى الحادية عشرة ليلاً	

بناء على التوقعات الأساسية للاحتتمالات الاقتصادية العالمية في حزيران، جاء التنبؤ بانخفاض نسبته 5.2٪ في إجمالي الناتج المحلي العالمي في 2020². في الحقيقة، يُتوقع أن يمرَّ 92.9٪ من الدول بفترات ركود في 2020 نتيجة للجائحة. وسوف يشهد إقليم الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (مينا) انكماشاً متوقعاً يصل إلى 4.2٪ وبهذا يأتي ترتيبه ثالثاً بعد أوروبا وآسيا الوسطى (4.7٪)، وبعد 7.2٪ في أمريكا اللاتينية. بالنسبة للأردن، يتوقع صندوق النقد الدولي أن يصل نمو إجمالي الناتج المحلي الحقيقي -3.7٪ في 2020 وهو أول انكماش في إجمالي الناتج المحلي منذ 1989³.

يدق هذا ناقوس الخطر بالنسبة للنمو الاقتصادي والتنمية في الأردن. ومع ذلك، فإن الأردن مؤهل لمواجهة هذه الأزمة والتصدي لها بشكل جيد بفضل التطور الذي شهده في العقد الماضي. في الحقيقة، لقد احتل الأردن مرتبة متقدمة على قائمة البنك الدولي للدول العشرين الأفضل أداءً في تقرير "ممارسة الأعمال" لسنة 2020. وقد ارتبط هذا مباشرة بإصدار تشريعات جديدة لتنظيم المعاملات المالية مثل قانون الإعسار، والمدفوعات الرقمية، والمشتريات العامة⁴. لذا يقودنا هذا إلى موضوع هذا التقرير. ماذا كان أثر جائحة كوفيد-19 على البنية المالية الرقمية التحتية في الأردن؟ وماذا كان أثر البنية المالية الرقمية التحتية على القتال ضد جائحة كوفيد – 19؟

2 آفاق الاقتصاد العالمي أثناء جائحة كوفيد – 19: عالم متغير (غير مؤرَّخ) استخرج في 13 أيلول 2020 من الرابط:

<https://www.world-bank.org/en/news/feature/2020/06/08/the-global-economic-outlook-during-the-covid-19-pandemic-a-changed-world>

3 الأردن وصندوق النقد الدولي. (غير مؤرَّخ) استخرج في 13 أيلول 2020 من الرابط: <https://www.imf.org/en/Countries/JOR>

4 تقرير البلدان – الأردن: لمحة عامة (غير مؤرَّخ) استخرج في 13 أيلول 2020 من الرابط:

<https://www.worldbank.org/en/country/jordan/overview>

الجزء الأول :

وضع الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي
في الأردن قبل جائحة كوفيد – 19



طويلاً قبل بدء أزمة كوفيد -19، أدرك الأردن من خلال رؤياه واستراتيجيته الوطنية⁵ أهمية الخدمات المالية للنمو والتطوير المستدام للاقتصاد الأردني. فقد عبّرت المملكة من خلال وثيقة شاملة عن التزامها بإنشاء البنية التحتية اللازمة بحيث تؤدي إلى التوسع في نطاق الوصول إلى الخدمات المالية وتحسين هذا الوصول للأردنيين جميعاً. ولقد تصادف هذا مع النتائج الواردة في تقرير المؤشر المالي العالمي للبنك الدولي لعام 2014⁶، والذي قدّر أن 24.6٪ فقط من الأردنيين فوق سن 15 مشمولون مالياً. منذ ذلك الحين، بُذلت قصارى الجهود الوطنية لزيادة الشمول المالي في المملكة من خلال تطوير البنية المالية الرقمية التحتية وتعزيز المعرفة المالية وتقبل سكان الأردن لها .

الشمول المالي في الأردن قبل كوفيد - 19

تحدد بيانات المؤشر المالي العالمي للبنك الدولي الأكثر حداثة (2017) نسبة الشمول المالي للسكان البالغين (فوق سن 15) في الأردن بـ 42٪ من البالغين⁷. ومع ذلك، فإن اختلالات العدالة الناشئة عن الإقصاء المالي لا تتوزع بالتساوي عبر المجتمعات المهمشة في الأردن. في الحقيقة، عندما نفحص بعق أكبر في نسب الشمول المالي، تظهر لنا تباينات عالية في الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية واستعمالها .

على سبيل المثال، تتوزع نسب امتلاك حساب في مؤسسة مالية رسمية في الأردن على نحو غير متساو بمحاذاة الفجوات الجندرية. في 2017، كانت نسبة الرجال فوق سن 15 ممن لديهم حساب في مؤسسة مالية رسمية 56٪ في حين أن 27٪ من النساء فوق سن 15 سنة كان لديهن حساب في مؤسسة مالية رسمية. يكسّر فرق الـ 29 نقطة مئوية الأردن كأعلى بلد ذي فجوة جندرية على مستوى العالم من حيث امتلاك حساب مالي. بالإضافة إلى ذلك، فقد نمت الفجوة بين 2014 و2017 حيث وصلت نسبة الرجال في عام 2014 إلى 33٪ مقابل 16٪ بالنسبة للنساء من حيث امتلاك حساب في مؤسسة مالية رسمية أي بفارق 18 نقطة مئوية. على الرغم من التطورات التي شهدتها الخدمات المالية في القطاع برغمته والزيادة الملحوظة في الشمول المالي، تشير البيانات إلى واقع متراجع بالنسبة لنساء الأردن من حيث العثور على الخدمات المالية والوصول إليها. وجد استطلاع أجرته (جوباك) على المؤسسات المالية التي يمتلك الأشخاص حسابات فيها أن معظم المؤسسات الداخلة في الاستطلاع – مع استثناءات قليلة – لم تطرح أية منتجات لتلبية احتياجات العملاء من النساء. في الحقيقة، هناك شريحة أساسية من المنتجات التي تطرحها بعض المؤسسات ما زالت تدور في فلك الاحتياجات المالية النمطية للمرأة والتي لا يمكن تعميمها على معظم النساء⁸. لذا، اتضح أن ثمة خللاً في الاتصال الهادف بين القطاع المالي وعملائه من النساء وهو ما أبعد جزءاً لا بأس به من نصف عدد سكان الأردن عن الانخراط في القطاع المالي الرسمي .

في محاولة لمناصرة وتعزيز أهمية الاتصال مع العملاء والمستفيدين، دخلت (جوباك) في شراكة مع صندوق مشاريع المرأة العربية لإجراء تجربة رقمية بهدف التوصل إلى فهم أفضل للمعوقات التي تعترض طريق المرأة من حيث الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية في الأردن. وفي تقرير المخرجات: "من الوصول إلى الممارسة:

5 الأردن 2025: رؤيا واستراتيجية وطنية. (2015). استخرج في 9 أيلول 2020 من الرابط: <http://inform.gov.jo/en-us/by-date/report-details/arti-cleid/247/jordan-2025>

6 الصفحة الرئيسية: المؤشر العالمي (غير مؤرخ). استخرج في 9 أيلول 2020 من الرابط: <https://globalindex.worldbank.org/>

7 كانت ديميرجيوش والبنك الدولي، هيئة النشر. (2018). قاعدة بيانات المؤشر المالي العالمي للبنك الدولي 2017: قياس الشمول

المالي وثورة التكنولوجيا المالية. واشنطن دي سي: مجموعة البنك الدولي. الرابط: http://globalindex.worldbank.org/index.php/#about_focus

8 عاصفة التحول: نظرة عامة على التحول الرقمي للمؤسسات المالية في الأردن (نسخة مكررة). (2020). عمان: الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتقاص (جوباك). الرابط:

http://www.jopacc.com/ebv4.0/root_storage/en/eb_list_page/a_storm_to_transformation_digital_transformation_of_fis_report_2020

(may_2020).pdf

تقضي وصول المرأة إلى الخدمات المالية الرقمية واستخدامها في الأردن"، وُجد أن التثقيف المالي الهادف والتشاركي هو عنصر رئيسي لتمكين المرأة من حيث الوصول إلى حلول التكنولوجيا المالية المتوفرة لهن. بالإضافة إلى ذلك، لوحظ أن تمثيل المرأة في القطاع المالي ووجود الوكلاء من النساء هو من العوامل المهمة لتمكين النساء من خلال الخدمات المالية الرقمية⁹.

ليس وضع الشباب بأفضل حيث أنهم يعانون الحرمان ذاته كالمراة في هذا القطاع؛ ففي 2017، فقط 25٪ من البالغين الشباب (في عمر 15 إلى 24 سنة) امتلكوا حساباً في مؤسسة مالية رسمية مقارنة بـ 51٪ من البالغين فوق سن 24. ووفق بيانات 2014 و 2017 في المؤشر المالي العالمي للبنك الدولي، اتسعت الفجوة بين البالغين الأكبر سناً والشباب اليافعين حيث 12٪ فقط من الشباب اليافعين كان لديهم حساب في 2014 مقارنة بـ 32٪ من البالغين الأكبر سناً. وفي محاولة لتقليص هذه الفجوة وخلق المزيد من "ذوي الخبرة المالية" في أوساط الشباب الأردني، أطلق البنك المركزي الأردني بالتعاون مع (إنجاز) وهي منظمة غير حكومية البرنامج الوطني للتثقيف المالي والذي أدخل الثقافة المالية إلى المناهج الدراسية لها يقرب من 350,000 طالب وطالبة (من الصف السابع وحتى الصف الحادي عشر) في المدارس الحكومية والخاصة. يعرف هذا البرنامج والذي هو جزء من الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي التي يعتمدها البنك المركزي الأردني على أخلاقيات العمل الأساسية، وطريقة تأسيس المشاريع، وكيفية الوصول إلى المؤسسات المالية والاستثمارية ووضع الخطط المالية وخطط الأعمال ككل¹⁰. وبحلول 2020، تهدف المبادرة إلى إدخال الثقافة المالية في المناهج الدراسية لدى جميع المدارس في المملكة سواء كانت خاصة، حكومية، عسكرية أو تابعة لمنظمة الأمم المتحدة لغوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (الأونروا).¹¹

الجهود والمبادرات الوطنية الموجهة إلى الخدمات المالية الرقمية

احتل الشمول المالي مكانة محورية ضمن أولويات المملكة الموجهة إلى التنمية الاقتصادية والاجتماعية والتي مهدّ البنك المركزي في إطارها إلى طرح العديد من السياسات والتعليمات والمبادرات لزيادة الشمول المالي ضمن جميع شرائح المجتمع الأردني.

في 2015، تم تقديم قانون المعاملات الإلكترونية ووافق عليه مجلس الوزراء. يهدف القانون إلى تعزيز التجارة الإلكترونية ورقمنة الخدمات في المملكة من خلال توضيح الإطار القانوني لإجراء الأعمال عبر الإنترنت (أونلاين) أو إبرام العقود عبر وسائل الاتصال الإلكترونية. بالإضافة إلى ذلك، يعطي القانون للسجلات الإلكترونية القيمة القانونية ذاتها المعطاة للوثائق الخطية. وعليه، يمكن تنفيذ الالتزامات الخاصة بالسجلات من خلال التوثيق الإلكتروني شريطة أن تستوفي هذه السجلات متطلبات أمنية وفنية معينة. جاء طرح هذا القانون ليكون بمثابة علامة مميزة في رحلة الرقمنة في الأردن وبخاصة أنه يمثل إنجازاً مفصلياً في رحلة التحول الرقمي التي تسير بها المؤسسات المالية حيث امتلكت من خلالها أداة قانونية للبدء في تقديم الخدمات المالية الرقمية لعملائها¹². بالإضافة إلى ذلك، مكّن هذا القانون البنك المركزي الأردني من إصدار تعليمات الدفع عبر الهاتف

9 تجارب رقمية: من الوصول إلى الممارسة (مكرر). (2020). عمان: الشركة الأردنية لأنظمة التقاص والدفع

root_storage/en/eb_list_page/digital_experiments_report_english.pdf <http://www.jopacc.com/ebv4.0/>

10 ك. بيتر (11 كانون الأول 2016). مباحث الثقافة المالية الإلزامية في الأردن. استخرج في 6 أيلول 2020 من الرابط: <https://themedialine.org/news/mandatory-financial-literacy-courses-jordan/>

11 ل. العزة (5 كانون الأول 2016). إضافة مبحث الثقافة المالية إلى المناهج الدراسية لدى 3,387 مدرسة خاصة وحكومية. استخرج في 6 أيلول 2020 من الرابط: <https://www.jordantimes.com/news/local/financial-education-added-curricula-3387-private-public-schools>

12 رئاسة الوزراء، المملكة الأردنية الهاشمية. (17 أيار 2015). القانون رقم (15) لعام 2015 بشأن المعاملات الإلكترونية. الرابط:

https://www.ilo.org/dyn/natlex/natlex4.detail?p_isn=103025&p_lang=en

النقل لعام 2017 بهدف ضمان التطوير الآمن لنظام بيئة العمل الخاصة بالنقود الإلكترونية والمدفوعات الرقمية

13

في نيسان 2016، انضم البنك المركزي الأردني إلى التحالف العالمي للشمول المالي ليصبح مباشرة قائداً إقليمياً لسياسات الشمول المالي من خلال التزامه بإعلان (مايا) الصادر عن منتدى السياسات العالمي الذي نظمه التحالف المذكور عام 2016. يُعتبر إعلان (مايا) منصة يمكن للمؤسسات الأعضاء من خلالها الالتزام بأهداف الشمول المالي وتنفيذ التغييرات في السياسات المحليّة ومشاركة التحديثات مع شبكة عمل تضم المؤسسات الأخرى ذات المصلحة .

أتمّ البنك المركزي الأردني هذا الالتزام من خلال وضع هدف وطني ألا وهو رفع نسبة الشمول المالي إلى 36.6٪ (من 24.6٪) من بين السكان البالغين بحلول 2020 وفي الوقت ذاته خفض الفجوة الجندرية من 53٪ إلى 35٪. وبالتالي، وضعت تسعة أهداف لتحقيق ذلك¹⁴:

1. وضع مسودة الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في صيغتها النهائية في نهاية 2017.
2. صياغة المبادئ التوجيهية الخاصة بالخدمات المالية الرقمية وحماية مستهلكي التمويل الأصغر بحلول الربع الأول من 2017.
3. مواصلة قيادة برنامج التثقيف المالي ضمن المنهاج المدرسي الحالي في الأردن للصفوف من السابع إلى الحادي عشر بحلول 2020.
4. تعزيز قابلية التشغيل البيئي بين أنظمة الدفع في المملكة في نهاية 2018.
5. ضمان النمو الفاعل والمسؤول لقطاع التمويل الأصغر في إطار النظام المالي الرسمي.
6. تمكين اللاجئين وغير الأردنيين من الحصول على الخدمات المالية الرقمية.
7. ضمان توفير بيئة تشريعية وتنظيمية ممكنة للخدمات المالية الرقمية.
8. تحديث وسائل جمع وقياس بيانات الشمول المالي بحيث تتماشى مع شبكة التحالف العالمي للشمول المالي لإنتاج مؤشرات مقارنة بحلول 2018.
9. زيادة وصول الشباب في الأردن إلى الشمول المالي (15 – 22 سنة) لعدد 25,000 من الشباب سنوياً بحلول 2020 .

في 2017، أطلق البنك المركزي الأردني – في إطار التزامه بإعلان مايا – الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي للسنوات 2018 – 2020. ومن خلال هذه الاستراتيجية، قام البنك بالتأسيس لاستراتيجية شاملة جامعة لزيادة الشمول المالي والتي أخذت بالاعتبار مختلف القطاعات ضمن نظام البيئة المالية في الأردن. وقد حدّدت الاستراتيجية أربعة مجالات شاملة كعناصر تمكينية للشمول المالي: (1) القوانين والتشريعات والتعليمات، (2) البيانات والبحوث، (3) قدرات حماية المستهلك المالي، و (4) التكنولوجيا المالية. وقد هدفت الاستراتيجية إلى

13 البنك المركزي الأردني. (1 حزيران 2017). تعليمات الدفع الإلكتروني لعام 2013، معدّلة وفقاً لتعليمات عام 2017 والتي عدّلت تبعاً لقرار مجلس الإدارة رقم (2017/116) بتاريخ 1 حزيران 2017. الرابط: <https://www.cbj.gov.jo/EchoBusV3.0/SystemAssets/24ab593c-e6da-4247-9a6c-7644b996d2f2.pdf>

14 التحالف العالمي للشمول المالي. (11 تشرين الثاني 2016). البنك المركزي الأردني يبدي التزاماً جريئاً بالثقافة المالية في إطار إعلان (مايا) وتوفير الشمول المالي للاجئين والنوع الاجتماعي وتمكينهم من الحصول على الخدمات المالية الرقمية وبياناتها. استُخرج في 6 أيلول 2020 من الرابط: <https://www.afi-global.org/news/2016/11/central-bank-jordan-makes-bold-maya-commitment-financial-literacy-access-refugees>

تطبيق هذه العناصر التمكينية على ثلاثة مجالات وأدوات في القطاع المالي الأردني: (1) التمويل الأصغر، (2) التمويل الرقمي، و (3) تمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة. ومن خلال تمكين هذه القطاعات، تسعى الاستراتيجية سعياً حثيثاً لطرح مختلف المنتجات التي من الممكن إنجازها على أرض الواقع لاستهداف أربع مجموعات أساسية مستهدفة (40٪ الأقل وصولاً للنساء واللاجئين والشباب) لتحقيق الشمول المالي.

في شباط 2018، وقّع البنك المركزي الأردني اتفاقية مع مؤسسة بيل وميلندا غيتس غايتها طرح مبادرة النقود الإلكترونية للتمكين ومقرها البنك المركزي الأردني. تتكون هذه المبادرة من صندوق بقيمة 3 مليون دولار لدعم الهدف المتمثل بتمكين الفئات المستضعفة في الأردن من الوصول إلى الخدمات المالية. تعمل هذه المبادرة في جوهرها على ترجمة مبادئ برشلونة على أرض الواقع إذ اقترحت نظرية للتغيير بالإضافة إلى مجموعة من الأهداف لتحقيق رسالتها المتمثلة بتحسين نوعية الحياة للاجئين والأردنيين المستضعفين والمجتمعات المضيفة في الأردن بالإضافة إلى تمكين هذه الفئات جميعاً من الصمود أكثر فأكثر. وتنطوي هذه المبادرة على سبع وظائف رئيسية هي: الاحتضان والتسريع، وتطوير المنتجات والخدمات، وتكنولوجيا الدفع، والتثقيف، والتوعية المالية، والشراكات والوصول إلى الفئات المستهدفة، والتطوير المؤسسي، واكتساب المعرفة ونشرها. وهي تمارس هذه الوظائف من خلال أربع أدوات رئيسية للتنفيذ: (1) تمويل المنح، (2) توفير الصلاحيات والمساحة، (3) ضمانات الدين وحقوق الملكية والائتمان، و (4) خبراء القطاع والقدرات البحثية. وفي تشرين الأول 2019، وقّعت المبادرة اتفاقيتين لتحقيق هذه الأهداف: أولها مع الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتفصّل (جوباك) والتي جاءت على شكل منحة بقيمة 30.5 ألف دينار أردني لتجهيز فروع مكتب البريد الأردني في محافظة المفرق لتكون بمثابة الوكلاء الرئيسيين للنقود الإلكترونية من أجل تيسير عمل برنامج الغذاء العالمي وتيسير عملية توزيع المعونة الإنسانية التي يقوم بها. أما الاتفاقية الثانية، فقد كانت مع صندوق المعونة الوطنية وتكونت من منحة بقيمة 620 ألف دينار أردني لدعم جهود الصندوق في رقمنة المساعدات النقدية لحوالي 100 ألف منتفع¹⁵. من خلال هذه المبادرات، تُعتبر مبادرة النقود الإلكترونية للتمكين نهجاً فريداً من نوعه للتمويل التنموي إذ أنها توفر إطار عمل واضحاً لبرنامج مساعدة عالمي بإدارة وطنية (محلية).

أضفت كلٌّ من الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي ومبادرة النقود الإلكترونية للتمكين أهمية عظيمة لتكنولوجيا المالية في الوصول إلى الشمول المالي المستدام. وبالتالي، أنشأ البنك المركزي الأردني صندوق أدوات الاختبار أو ما يعرف بالصندوق الرملي التنظيمي للتكنولوجيا المالية حيث أُطلق في شباط 2018. الهدف الرئيسي للصندوق الرملي هو توفير بيئة تجريبية آمنة ومنضبطة للاختبار الابتكارات المطوّرة حديثاً في مجال التكنولوجيا المالية. فهذا الصندوق التنظيمي للتكنولوجيا المالية يوفر التوجيه المطلوب والإرشاد المهني لمقدمي الطلبات للوصول إلى مختلف حاضنات التكنولوجيا والابتكار في الأردن دون تحمل أية تكاليف قانونية أولية أو الخضوع لجميع المتطلبات التنظيمية والرقابية. وعليه، يدعم هذا الصندوق المشاركين إذ يوفر عليهم الكلفة والوقت اللازمين لدخول السوق. بالإضافة إلى ذلك، يحظى المشاركون الذين يجتازون تجربة "الصندوق الرملي" برعاية البنك المركزي الأردني من خلال الصندوق الأردني للريادة¹⁶.

أُنشئت (جوباك) في 2017 لتخلف سلفها مجلس المدفوعات الوطني ولتؤوّل إليها أصوله ومهامه. كان مجلس المدفوعات الوطني هيئة استشارية للبنك المركزي الأردني تمثل القطاع المصرفي الأردني ككل ومن مهامه تطوير البنية المالية الرقمية التحتية في الأردن. وفي أعقاب بعثة شاملة للبنك الدولي إلى الأردن، تقرر

15 البنك المركزي الأردني (غير مؤرخ). البنك المركزي الأردني يوقع اتفاقيتين بهدف تعزيز الشمول المالي في إطار مبادرة النقود

الإلكترونية للتمكين والتي ترعاها مؤسسة بيل وميلندا غيتس (بيان صحفي). استُخرج في 6 أيلول 2020 من الرابط:

<https://www.cbj.gov.jo/DetailsPage/CBJEn/NewsDetails.aspx?ID=264>

16 البنك المركزي الأردني (غير مؤرخ). صندوق الاختبارات (الصندوق الرملي) التنظيمي للتكنولوجيا المالية. الرابط:

<https://www.cbj.gov.jo/EchoBusV3.0/SystemAssets/9328fddf-3f3d-40d8-9ed3-d98b-bc89db20.pdf>

أن يتحوّل مجلس المدفوعات الوطني إلى شركة مستقلة تركّز جهودها على تطوير البنية التحتية للدفع والتفصّل في الأردن. وعليه، تهدف الاستراتيجية الأولى لـ (جوباك) إلى تحقيق هدف عالي المستوى ألا هو إيجاد حلول دفع شاملة وابتكارية تفيد الجميع وتُسهّم في تحقيق الشمول المالي في الأردن وصولاً إلى اقتصاد رقمي. لتحقيق هذا الهدف، اتخذت استراتيجية (جوباك) الأولى شكل نظرية للتغيير مرتكزة على خمسة محاور استراتيجية رئيسية يمكنها من خلالها التدخل والمثابرة في مساعي الشمول المالي وتحسين البنية المالية الرقمية التحتية في الأردن :

1. زيادة نسبة الوصول إلى أنظمة الدفع الرقمية واعتمادها واستخدامها وفي الوقت ذاته متابعة الاحتياجات المستقبلية للعملاء والشركاء والجهات ذات المصلحة .

2. تحسين البنية التحتية والمنتجات الرقمية والمنصات الرقمية في نظام بيئة العمل الخاصة بالتكنولوجيا المالية. ومن خلال رفع سوية التطويرات التكنولوجية والعامة في مجالات الخدمات المالية والمدفوعات، تسعى (جوباك) إلى خفض التكاليف المرتبطة بالمدفوعات الرقمية، وزيادة الموثوقية، وقابلية التشغيل البيئي بين مختلف الأنظمة نحو تعزيز الشمول المالي بشكل أكبر في الأردن.

3. تحقيق الامتثال والأمان والأمن وإدارة المخاطر وكشف الاحتيال في القطاع. تهدف (جوباك) إلى تعزيز الثقة في الخدمات المالية ورفع درجة موثوقيتها.

4. حوكمة قوية وبناء القدرات.

5. إنشاء علامة تجارية لجوباك، وتسويقها، والتوعية بخدماتها.

تُبرز الاستراتيجية أعلاه المساهمات التي تسعى (جوباك) إلى تحقيقها للمجتمع الأردني والشمول المالي. فمن خلال طرح وتشغيل أنظمة الدفع والتفصّل الجديدة والحالية، تسعى (جوباك) إلى تعزيز البنية المالية الرقمية التحتية في الأردن. بالإضافة إلى ذلك، من خلال التدخل في جهود التوعية والثقف، وبناء القدرات المالية الرقمية التنموية، ووضع المعايير الموحدة لقابلية التشغيل البيئي وإثرائها، ودعم نشر المعرفة وعقد الشراكات في السوق، تسعى الشركة إلى ضمان أن جميع شرائح المجتمع الأردني تلمس التطوير في القطاع المالي وتشعر بالتقدير لذلك .

البنية المالية الرقمية التحتية والجهات ذات المصلحة بها في الأردن

الجهات ذات المصلحة:

يمتلك الأردن نظاماً مالياً مطوراً بشكل جيد ويتكون من مجموعة متنوعة من مختلف الجهات ذات المصلحة .

1. يتكون القطاع المصرفي من 24 بنكاً منها (16) بنكاً محلياً و (8) بنوك أجنبية. تتصدّر البنوك قائمة اللاعبين في القطاع المالي في الأردن حيث بلغت نسبة أصولها 93.4% من إجمالي الأصول في القطاع المالي عام 2018.¹⁷

2. يتكون قطاع أنظمة الدفع عبر الهاتف النقال من (7) شركات مرخصة توفر خدمات الدفع عبر الهاتف النقال وجميعها مدمجة في البدالة الوطنية للدفع بواسطة الهاتف النقال لضمان التشغيل البيئي فيما بين جميع المحافظ الإلكترونية .

17 ملخص تقرير التقييم الوطني لمخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب: اللجنة الوطنية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (عمان - الأردن) 2020

3. تعمل ثلاث شركات تحصيل تجار متخصصة في السوق لتمكين ودعم قبول المدفوعات الرقمية. ويمكن لمقدمي خدمات الدفع عبر الهاتف النقال والبنوك أن يقدموا خدمة تحصيل التجار بموجب رخصهم الممنوحة من البنك المركزي الأردني .
4. ما زال قطاع التمويل الأصغر في الأردن فتياً بعض الشيء؛ فهو يتكون من (9) مؤسسات رسمية للتمويل المتناهي الصغر تقدم خدمات الإقراض إلى الأفراد والمجموعات ومؤسسات الأعمال .
5. تشكّل شركات الصرافة والتي يصل عددها إلى أكثر من 140 شركة (256 فرعاً) أكبر مجموعة من المؤسسات المالية غير المصرفية. وهي تقدّم الخدمات الشاملة للتحويلات المالية عبر الحدود، وصراف العملات، بالإضافة إلى قيامها بدور الوكيل لمقدمي خدمات الدفع عبر الهاتف النقال .
6. تمتلك شركة البريد الأردني شبكة عمل قويّة من 310 فروع في مختلف أرجاء المملكة وبخاصة في المناطق الريفية منها حيث لا تتواجد البنوك ومؤسسات التمويل الأصغر. تقوم شركة البريد الأردني بدور وكيل للنقود الإلكترونية ووكيل لآي فواتيركم، وتقدم هذه الفروع منتجات ادخارية وإقراضية متناهية الصغر بالإضافة إلى تحويلات النقود وخدمات مالية أخرى. هذا مع العلم أن شركة البريد الأردني مؤسسة حكومية مستقلة تحظى بدرجة عالية من الثقة في أوساط الشعب الأردني.
7. غدت شركات التكنولوجيا المالية ومقدمو خدمات الدفع لاعبين أساسيين في نظام البيئة المالية الرقمية، وهي تتفاوت من شركات مُمكنة للتكنولوجيا لشركات مقدمة لخدمات ذات قيمة مضافة. هذه الأعمال تُكمل نشاط السوق وقامت بتحسين الابتكار والقيمة التي تحملها الخدمات المعروضة بشكل كبير .
8. "كريف الأردن" هي شركة المعلومات الائتمانية الوحيدة في الأردن. وقد أصبحت جهة تنسيقية للنمو الإقراضي في المملكة حيث أن جميع البنوك ومعظم مؤسسات الإقراض المتناهي الصغر العاملة في الأردن مدمجة بـ "كريف" بصفتها مزودة للمعلومات الائتمانية ومستخدمة لها مما يحسّن من الشفافية ويخفف من مخاطر الإقراض .
9. تهدف مؤسسة ضمان القروض إلى توفير الضمانات اللازمة لتيسير تمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة المملوكة للقطاع الخاص. أما مؤسسة ضمان الودائع، فهي تنفّذ وتدير برنامجاً شفافاً لضمان (تأمين) الودائع من أجل حماية المودعين .
10. هناك مجموعة منوّعة من المنظمات غير الحكومية تدعم – على اختلاف أنواعها – رقمنة المدفوعات في المملكة وهي تشمل: الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية USAID ، والوكالة الألمانية GIZ وميرسي كور Mercy Corps .

النقود الرقمية في الأردن :

يقترح صندوق النقد الدولي ضمن سلسلة المذكرات بشأن التكنولوجيا المالية الصادرة عنه إطار عمل (الشكل 1) يمكن من خلاله تصنيف مختلف وسائل الدفع ومقارنتها مع بعضها البعض. ويتم هذا من خلال تحديد أربع خصائص لوسيلة الدفع¹⁸:

1. النوع: يعرّف إطار العمل نوعين من وسائل الدفع: المطالبات والحاجات. تتم تسوية وسائل الدفع المستندة إلى الحاجات فوراً دون تبادل للمعلومات ما دام أطراف المعاملة يرون أن الحاجة مشروعة. أما وسيلة الدفع المستندة إلى المطالبة، فتشير إلى تحويل مطالبة على قيمة موجودة في مكان آخر

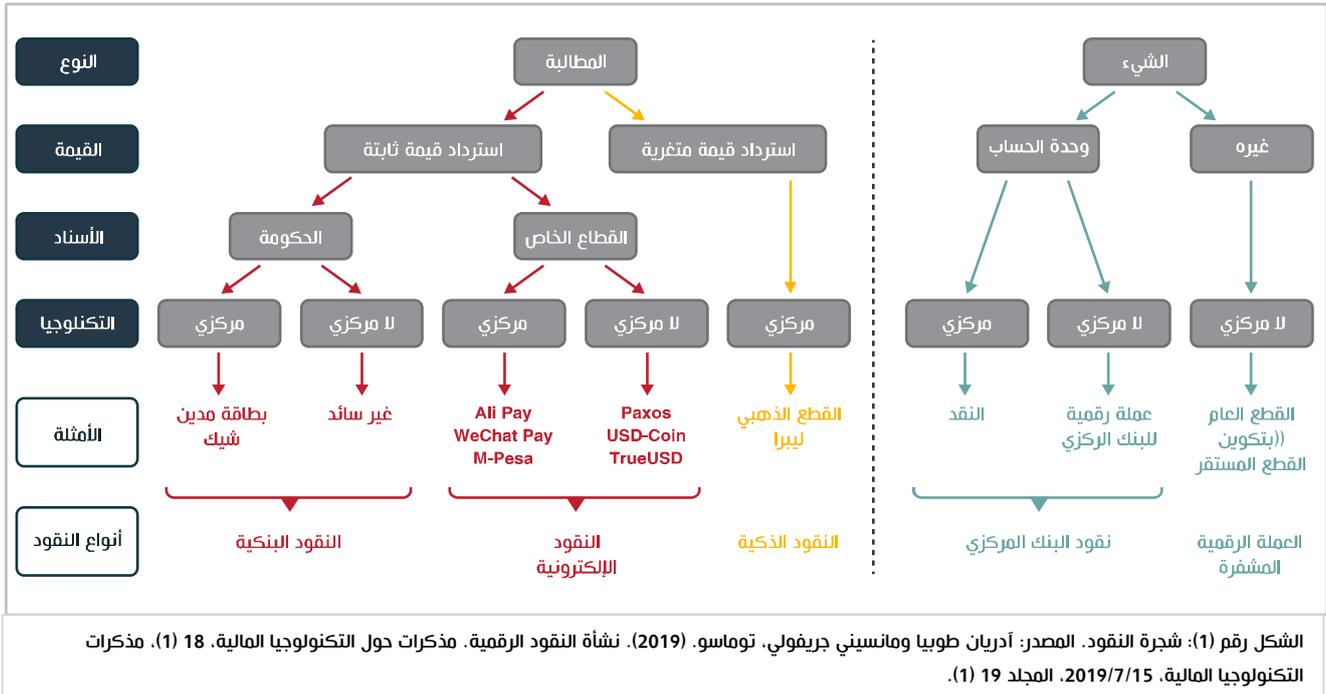
18 أدريان طويبا ومانسيني جريفولي، توماسو. (2019). نشأة النقود الرقمية. مذكرات حول التكنولوجيا المالية، 18 (1)، مذكرات التكنولوجيا المالية، 2019/7/15، المجلد 19 (1).

وتتطلب الاعتراف بالدافع بأنه المالك الصحيح للمطالبة وأن هناك أموالاً كافية محددة رجوعاً إلى المطالبة وأن جميع الأطراف ذات الصلة تسجل التحويل .

2. القيمة: بالنسبة للمدفوعات بموجب مطالبات تحديداً، تبين القيمة فيما إذا كان استرداد مبلغ المطالبة يكون بقيمة ثابتة أو متغيرة بالعملة بينما يعتمد الفرق بالنسبة للوسيلة المستندة إلى الحاجة على فيما إذا كانت فئتها من فئة الحساب المحلي أو بوحدة حساب خاص بها .

3. الإسناد: ينطبق الإسناد على المبالغ المستردة من المطالبات ثابتة القيمة فقط وتتصل بضمانة استرداد المبلغ وفيما إذا كانت الحكومة تسنده أو أنه ضمن ممارسات القطاع الخاص .

4. التكنولوجيا: تهدف هذه السمة إلى فصل التسوية المركزية عن تلك اللامركزية لوسيلة الدفع.



من خلال إطار العمل هذا، يُميّز صندوق النقد الدولي بين خمس وسائل دفع مختلفة: نقود البنك المركزي، والعملة الرقمية المشفرة، والنقود البنكية، والنقود الإلكترونية، ونقود الاستثمار. بتطبيق إطار العمل أعلاه على نظام بيئة عمل النقود الرقمية، نخرج بنتيجة ألا وهي أن جميع أنظمة الدفع الرقمي في الأردن تمثل وسائل دفع من خلال النقود البنكية .

على الرغم من أن أسواق النقود الإلكترونية التقليدية قد رفعت مستوى وسائل الدفع المركزية والمسندة من القطاع الخاص واسترداد القيمة الثابتة (النقود الإلكترونية)، إلا أن الإطار التنظيمي الذي طُرحت النقود الإلكترونية من خلاله في الأردن يجعلها شكلاً من أشكال النقود البنكية. تتسم النقود الإلكترونية في الأردن بأنها استرداد مبلغ ثابت القيمة، ووسيلة الدفع المستندة إلى مطالبة والتي يسندها البنك المركزي الأردني. في عام 2017، أصدر البنك المركزي الأردني تعليمات الدفع والتحويل الإلكتروني منظمًا بذلك مقدمي خدمات الدفع ومديري أنظمة الدفع ووضعا في الوقت ذاته ضوابط مناسبة لتقليل المخاطر على العملاء وعلى النظام البيئي للخدمات المالية الرقمية. من خلال نموذج التنفيذ هذا للنقود الإلكترونية، يمكن لأفراد الشريحة المستفيدة والتي تشمل الأفراد الأكثر إقصاء من النظام المالي أن يتمتعوا بالمستوى ذاته من الحماية والإشراف الذي يحظى به الأفراد الذين يتعاملون مع البنوك. هذه المسألة ذات أهمية حيوية حيث أنها تخفف بشكل كبير من المخاطر التي يتعرض لها مستخدمو النقود الإلكترونية وفي الوقت ذاته تطرح أداة دفع رقمية جديدة والبنية التحتية لها .

المدفوعات عبر الهاتف النقال في الأردن

تشغل (جوباك) البدالة الإلكترونية التي تُعرف بجوموبي وقد أطلقت رسمياً في الأول من نيسان 2014 للمدفوعات والخدمات المالية المقدّمة من خلال المحافظ الإلكترونية. تُمكن البدّالة وسيلة آمنة للمدفوعات الإلكترونية الفورية وتُمكن المستخدمين من استخدام أجهزتهم النقالّة لتحويل المدفوعات الفورية ذات القيمة الصغيرة. وهذا يشمل دفعات الفواتير، والتحويلات من شخص إلى شخص ودفع أثمان المشتريات مباشرة من خلال المحافظ الإلكترونية. ويُقدّم مقدمو خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال هذه المحافظ بموجب التراخيص الممنوحة لهم من البنك المركزي الأردني. وعليه، يخفف النظام من الحاجة إلى التعامل النقدي ويخفف من المخاطر المرتبطة به ويجعلها في الحد الأدنى .

لضمان التشغيل البيني التام لأنظمة بيئة العمل الخاصة بالنقود الإلكترونية وتيسير تنفيذ عمليات الدفع وقبول المدفوعات، دُمجت شركات خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال مع إي فواتيركم وهي المنصة الأردنية لعرض وتحصيل الفواتير والأهم من هذا كله هو أن بدّالة جوموبي مدمجة مع نظام التسوية الإجمالية الفوري حيث التسوية مركزية وتتم في نقود البنك المركزي من خلال البنوك التي تجري التسويات لمقدمي خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال .

غرفة التقاص الآلي

غرفة التقاص الآلي عبارة عن نظام دفع للأفراد (تجزئة) تم إطلاقه في 30 تشرين الأول 2015 بهدف تزويد البنوك والبنك المركزي بالإضافة إلى عملائهم بخدمة الدفع للأفراد بالإضافة إلى تيسير وتسريع تنفيذ العديد من تحويلات النقود ذات القيمة المنخفضة الدائنة والمدينة والمساهمة في تعزيز كفاءة النظام المالي في المملكة. يُمكن نظام غرفة التقاص الآلي من إجراء التحويلات الدائنة بين الأفراد بالإضافة إلى معاملات المدين المباشرة والمدفوعات على شكل حزم. والجدير بالذكر أن البنوك التجارية الـ (24) في المملكة مشتركة جميعها في غرفة التقاص الآلي .

إي فواتيركم

انطلق النظام لعرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً (إي فواتيركم) في 29 حزيران 2014 كمنصة مركزية وأساسية فاعلة تمكّن من عرض الفواتير ودفعها إلكترونياً. تُعتبر هذه المنصة أحد الأنظمة الأكثر تطوراً التي حققت تقدماً إيجابياً في مجال المدفوعات الرقمية في الأردن .

يقوم النظام بتيسير عملية دفع الفواتير وتسريعها من خلال مختلف قنوات الدفع مثل فروع البنوك، والصرافات الآلية والعمليات المصرفية عبر الأجهزة النقالّة وعبر الإنترنت وتطبيقات المحافظ الإلكترونية وفروع البريد الأردني والأكشاك والوكلاء. تمتلك جوباك هذا النظام وتشغله شركة مدفوعاتكم .

المقاصة الإلكترونية للشيكات

المقاصة الإلكترونية للشيكات عبارة عن نظام إلكتروني لتقاص الشيكات بين البنوك. قبل تنفيذ هذه المقاصة في الواقع العملي، كان البنك المركزي الأردني يقدم خدمات تقاص الشيكات يدوياً حتى العام 1997. وبعد ذلك، انتقل البنك المركزي الأردني إلى المقاصة الآلية حتى 2007. ومن ثمّ وفي 4 تشرين الثاني 2007 تطورت هذه الخدمة بحيث يتم تزويد خدمات المقاصة الإلكترونية للشيكات بسرعة أكبر (في اليوم ذاته أو اليوم التالي). وتُعدّ المقاصة الإلكترونية للشيكات نظام التقاص الأكبر في الأردن من حيث قيمة المعاملات وحجمها .

التسوية الإجمالية الفورية

نظام التسوية الإجمالية الفوري – الأردن عبارة عن نظام إلكتروني مركزي يجري التسوية الإجمالية في الوقت الحقيقي لها والذي تم تطويره في 2002. وتندمج فيه جميع أنظمة الدفع والتفصيص الإلكترونية في المملكة حيث أنه يهدف إلى توفير خدمات التسوية للمدفوعات ذات القيمة الكبيرة بين البنوك لتفصيصها جميعاً. يدير البنك المركزي الأردني نظام التسوية الإجمالية الفوري حيث تتم التسوية من خلال حسابات البنوك الموجودة لدى البنك المركزي الأردني. وعليه، يُعتبر هذا النظام أحد عناصر البنية التحتية الأكثر أهمية بين أنظمة الأردن في سوق المال .

في 15 آذار 2015، أطلق البنك المركزي الأردني خدمة التسوية الإجمالية الفورية والتي كانت الأولى من نوعها في المنطقة والثانية عالمياً للاعتماد معيار آيزو 20022 في التراسل. وعند تصميم النظام الجديد، أخذت المعايير الدولية المالية والتقنية التي أوصت بها جميع المؤسسات العالمية الرئيسية مثل البنك الدولي وبنك التسويات الدولية بعين الاعتبار .

جو نت وشبكة الشرق الأوسط لخدمات الدفع (ميبس نت)

جو نت وميبس نت عبارة عن بدلتين تشغلها شركتان تحصيل المدفوعات الرائدة في الأردن وهي الشبكة الدولية – الأردن (NI) وشبكة الشرق الأوسط لخدمات الدفع (ميبس)، على التوالي. تسمح هاتان البدلتان بالتشغيل البيئي الكامل بين الصرافات الآلية والبنوك من خلال ضمان دعم كل الصرافات الآلية لكل نوع من أنواع البطاقات وكل علامة من العلامات التجارية لبرامج الدفع سواء كانت البطاقة صادرة في الأردن أو خارجه بهدف تعظيم العائد على الاستثمار في الصرافات الآلية .

يرتفع عدد الصرافات الآلية بسرعة في الأردن وذلك لمواكبة التطورات التي يشهدها قطاع الخدمات المالية وزيادة نقاط الوصول لاستيعاب العدد المتزايد من مستخدمي الصرافات الآلية. فقد وصل عدد الصرافات الآلية إلى 2,017 آلة في نهاية 2019 مقارنة بـ 1,927 آلة في نهاية 2018. تنتشر هذه الصرافات في جميع مناطق المملكة حيث توجد ما نسبته 66.4% من هذه الصرافات في العاصمة عمان، تليها محافظة إربد (9.9%)، ثم محافظة الزرقاء (6.3%). يسلب هذا الضوء على تباين رئيسي في الوصول إلى النقاط المالية التي تعمل باللمس في المناطق الريفية مقارنة بالحضرية منها .

ويشهد الأردن نمواً في قبول مدفوعات البطاقات، حيث يحصل كل عملاء البنوك على بطاقات ائتمانية لعمليات أجهزة الصراف الآلية وعمليات نقاط البيع، كما يمكن لعملاء النقود الإلكترونية إصدار بطاقة مدفوعة مسبقاً مصحبة للمحفظة الإلكترونية. ومع زيادة الطلب على المدفوعات الرقمية فإن البيئة التحتية لنقاط البيع في نمو مستمر.

الجزء الثاني :

استجابة الخدمات المالية في الأردن لجائحة

كوفيد – 19



مع اتخاذ الدول حول العالم تدابير الحماية لسكانها من انتشار جائحة كوفيد - 19، أصبح من الواضح أن هذه الجائحة تحمل معها ما هو أكثر من مجرد عواقب تطل الصحة العامة. فقد أحدثت أثراً حاداً على الاقتصادات والخدمات وبخاصة الخدمات المالية واستخدام النقد. وفي الأردن، أخذين بالاعتبار أن الشريحة الأساسية من المجتمع الأردني غير قادرة على الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية، شكّل الوصول إلى الخدمات المالية تحدياً ملحوظاً خلال الحظر حيث توقفت العمليات المنفذة نقداً. واحتل تنظيم الوصول إلى الخدمات المالية وطرح برامج الدعم المالي وبرامج التمويل خلال الإغلاق أعلى سلم الأولويات للحكومة في التصدي للجائحة. وقد أعلن الأردن حالة الطوارئ في 18 آذار معلناً إغلاق المؤسسات العامة والخاصة والأعمال المكتبية لعشرة أيام لتفتح بعدها المؤسسات المالية جزئياً وتبدأ بتقديم خدماتها المالية تدريجياً إلى أن انتهى الحظر والحركة المحدودة في بداية حزيران 2020.

احتلت الخدمات المالية الرقمية وتحديدًا المحافظ الإلكترونية مركز الصدارة في المشهد العام في منتصف آذار 2020 وبخاصة في ظلّ الخوف المتنامي من العدوى بسبب تداول النقد الملوّث. لجأ الأردن إلى إتمام المدفوعات بواسطة الهاتف النقال للتخفيف من استخدام النقد ولقي أصحاب العمل التشجيع على تحويل الرواتب عبر المحافظ الإلكترونية بدلاً من دفعها نقداً كما في السابق. بالإضافة إلى ذلك، قامت العديد من الهيئات الحكومية وغير الحكومية بطرح خدمة الدفع عبر الهاتف النقال للمستفيدين بحيث تحل محلّ الدفع النقد الذي كان يتم في السابق. نتيجة لذلك، تضاعف عدد المستخدمين النشطين للمحافظ الإلكترونية في المملكة على مدى 4 أشهر ونمى ليصل إلى أكثر من مليون مستخدم. تشكل المحافظ الإلكترونية إحدى قنوات إدارة الخدمات المالية والتعاطي بها في المملكة؛ ولفهم أثر الجائحة على القطاع المالي في الأردن، لا بدّ من توجّي الحذر والنظر إلى جميع العناصر في النظام المالي: الجهات التنظيمية، والمؤسسات المالية، والخدمات، والوصول (إلى الخدمات والمعلومات على سواء)، والمستخدمين.

الجهات التنظيمية

أدى البنك المركزي الأردني دوراً بالغ الأهمية في احتواء التداعيات السلبية لجائحة كوفيد - 19 على الأفراد ومؤسسات الأعمال وقاد البنك المشهد في استقرار القطاع المالي والاقتصاد خلال انتشار الفيروس في الأردن. ففي 20 آذار، أعلن البنك المركزي الأردني عن ستة تدابير رئيسية لاحتواء أثر الجائحة على الاقتصاد والتخفيف من أثرها على الأفراد. وتشمل هذه التدابير:

1. تأجيل أقساط جميع القروض لجميع العملاء؛ الشركات والأفراد في جميع القطاعات الاقتصادية دون إضافة أية رسوم. وتم تجديد هذا التأجيل شهرياً لثلاثة أشهر هي آذار، ونيسان، وأيار. وفي حزيران، شجّع البنك المركزي الأردني البنوك على تأجيل أقساط القروض دون إضافة رسوم أو فائدة سداد متأخر للأفراد الذين يثبتون أثر الجائحة السلبى عليهم.
2. خفض متطلب الاحتياطي الإلزامي للبنوك التجارية والذي يحتفظ به البنك المركزي من 7٪ إلى 5٪ من ودائع البنوك، مما ضح مبلغ إضافي بقيمة 500 مليون دينار أردني كسيولة للبنوك. وقد رُفع المبلغ إلى 1050 مليون دينار أردني في الأول من نيسان.
3. خفض كلفة التمويل لبرنامج البنك المركزي الأردني لإعادة التمويل والذي يستهدف المشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم.
4. خفض عمولات ضمان القروض ورفع النسبة المئوية للتغطية التأمينية لبرنامج ضمان المبيعات المحلية.
5. إصدار المبادئ التوجيهية للتعامل بالنقد كونه يشكل خطراً للعدوى.
6. إلزام البنوك بإلغاء جميع الرسوم المترتبة على العملاء عند استخدامهم للصرافات الآلية الخاصة بالبنوك الأخرى.

في وقت لاحق، أطلق البنك المركزي الأردني تدبيراً سابعاً أعلن فيه برنامج لتمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة – وهو برنامج قروض ميسرة لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم بقيمة إجمالية وصلت إلى 500 مليون دينار أردني بضمانة مؤسسة ضمان الودائع الأردنية. يستفيد من هذا البرنامج الهادف إلى مساعدة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الحفاظ على عملها وحماية الوظائف الحرفيون والشركات الفردية والمنشآت الصغيرة والمتوسطة في مجموعة واسعة النطاق من القطاعات بما فيها القطاعات الصناعية والتجارية والزراعية والخدمية والإنشائية بالإضافة إلى القطاعات التشغيلية.

يعتزم البرنامج ضمان إدامة دفعات الرواتب والأجور والنفقات التشغيلية والمشتريات من السلع ورأس المال العامل. وتحدد سقف سعر الفائدة لهذه التسهيلات بنسبة 2٪ وتحددت فترة السماح للسداد بسنة واحدة بضمانة نسبتها 85٪ من القرض. كان هناك أكثر من 5,200 طلب تم استلامها في منتصف أيلول حيث قُبل منها 3,942 طلباً بقيمة إجمالية تصل إلى 380.8 مليون دينار أردني 19. وصل متوسط قيمة القروض إلى حوالي 100.000 دينار أردني وكانت الحصة الكبرى من القروض هي التي مُنحت إلى قطاعات بيع التجزئة والجملة. وقد نُفذ البرنامج بالتعاون والتشارك مع جميع البنوك في الأردن والتي أنجزت طلبات القروض وقيمت ملاءة مقدّمي الطلبات وجدارتهم الائتمانية تمهيداً لصرف القروض لهم.

بالإضافة إلى التدابير السبعة التي أُعلن عنها، توسّع البنك المركزي الأردني في برنامج قائم للاستجابة إلى كوفيد – 19 ألا وهو صندوق التمويل الميسر للقطاعات الاقتصادية. وقد أُطلق البرنامج في 2011 بهدف تعزيز وصول قطاعات مختارة إلى التمويل بموجب شروط وتكاليف ملائمة؛ ومن بين هذه القطاعات: القطاع الصناعي والسياحة والزراعة والطاقة المتجددة وتكنولوجيا المعلومات والنقل والصحة والتعليم التقني والمهني والاستشارات الهندسية. أثناء الجائحة، تم خفض سعر الفائدة بموجب البرنامج من 1.75٪ إلى 1٪ للمشاريع داخل العاصمة عمان ومن 1٪ إلى 0.50٪ للمشاريع في المحافظات الأخرى. وارتفعت قيمة الصندوق إلى 1.2 مليار دينار أردني لتعظيم أثره خلال الجائحة حيث غطت رواتب وأجور 27.500 موظف. حصلت 134 شركة على قروض من هذا الصندوق بقيمة إجمالية وصلت إلى 130 مليون دينار أردني خلال الجائحة 20. وقد استفاد من البرنامج ما مجموعه 1,242 شركة بلغت قيمة قروضها 890 مليون دينار أردني تُسهم في خلق أكثر من 12,000 وظيفة.

بالإضافة إلى ما سبق، أعلن البنك المركزي الأردني عن خفض أسعار الفائدة بنسبة 1٪ حيث انخفض سعر الفائدة الرئيسي لدى البنك المركزي من 3.5٪ إلى 2.5٪ وسعر إعادة الخصم من 4.5٪ إلى 3.5٪. كما أعلن البنك المركزي الأردني عن تأجيل سداد أقساط القروض لمؤسسة الإقراض الزراعي لشهرين في محاولة منه لمساعدة المزارعين لتحمل الأعباء التي تترتب عليهم بسبب الجائحة.

كذلك وعلى مدى ثلاثة أشهر، عمل البنك المركزي على طرح عدد من التدابير لخفض العبء المالي على الأفراد وتيسير الوصول إلى الخدمات المالية. وضمن أحد التدابير، قَدِّم فترة سماح لثلاثة أشهر للشيكات المرتجعة، وحماية مصدري الشيكات من أن تدرج أسماؤهم على قائمة الشيكات المرتجعة وإلغاء رسوم الشيك المرتجع. في وقت لاحق في حزيران، أعلن البنك المركزي الأردني أن مصدري الشيكات المرتجعة سوف يُدرجون على القائمة لشهر واحد بدلاً من سنة واحدة في محاولة للتشجيع على التسوية السريعة للمدفوعات دون أن تترتب عواقب على جدارتهم الائتمانية. وفي خطوة أخرى، عمل البنك على خفض رسم الشيك المرتجع من 40

19 لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة، يوافق في 20 تموز على قروض بقيمة 381 مليون دينار؛ استخرج في 6 أيلول 2020

من الرابط: <https://alghad.com>

20 .و. سماره (5 تموز 2020). الأردن يسارع إلى حماية المنشآت المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في خضم الكساد

بسبب كوفيد – 19. استخرج في 6 أيلول 2020 من الرابط: <https://www.afi-global.org/blog/2020/07/jordan-quick-shield-msmes-amid-covid-19-downturn>

covid-19-downturn

ديناراً أردنياً إلى 5 دنانير. كما سمح تدبير آخر لشركات الصرافة بأن تقدّم خدمات للعملاء في منازلهم للتحويلات الشخصية وبخاصة لكبار السن وفي الوقت ذاته التوسع في خيار تسليم المبلغ المحوّل من خلال المحافظ الإلكترونية.

استحوذت المحافظ الإلكترونية على المشهد كلّه وشهدت نمواً مضطرباً منذ بدء الجائحة. وفي إنجاز رئيسي، سمح البنك المركزي الأردني بتسجيل المحافظ عبر الإنترنت (أونلاين) كبديل للممارسة القديمة المتمثلة في فتح المحافظ من خلال وثيقة موقعة يقدّمها الشخص بنفسه. يداً بيد مع (جوباك)، أصدر البنك تعليمات بشأن دفع الرواتب من خلال المحافظ الإلكترونية ما يشجّع المؤسسات على اعتماد المحافظ لدفع الرواتب. كما انضم عدد من البنوك إلى الجهود الرامية إلى تيسير الحصول على خدمات المحفظة الإلكترونية وسمحت هذه البنوك لعملاء المحافظ بالإيداع و/أو السحب دون بطاقة من خلال الصرافات الآلية التابعة لهذه البنوك. وقدّمت بعض البنوك هذه الخدمة بالمجان لفترة محددة من الزمن. بالإضافة إلى ذلك، قدّم بعض مقدمي خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال خدمة سحب النقود وتسليمها للعميل في منزله. علاوة على ذلك، وبعد فرض الحظر الشامل في البلد، سمح البنك المركزي الأردني بالتحويلات الدولية إلى مستخدمي المحافظ الإلكترونية من خلال ويسترن يونيون بتيسير من منصة إي فواتيركم حيث أن هذه الخدمة كانت حينئذ متاحة فقط لعملاء البنوك. وفي نهاية المطاف، ما ساهم في النمو المضطرب في استخدام المحفظة الإلكترونية هو اعتماد الحكومة للمحافظ الإلكترونية لصرف المعونة ودفع الرواتب.

أفضت هذه التدابير إلى زيادة ملحوظة في التعامل بالمحافظ الإلكترونية، غير أن الاستخدام النشط والوصول الملائم إلى الخدمات بقي ضمن التحديات الرئيسية الواجب التصدي لها. لذا، عمل البنك المركزي الأردني على إطلاق صندوق التحدّي لجميع مقدمي خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال والتجار في نهاية آذار 2020 لزيادة قبول التجار لخدمات الدفع الرقمية. قدّم ائتلاف من ست شركات توفر خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال عرضاً للصندوق بهدف العمل المشترك على تحفيز التجار لقبول المدفوعات عبر الهاتف النقال ودعم استخدام رمز الاستجابة السريعة للمدفوعات. كما أعلن البنك المركزي الأردني في أيار عن مجموعة اختبارات تنظيمية للتكنولوجيا المالية (الصندوق الرملي) بعنوان "التكنولوجيا المالية في جائحة كوفيد-19 وما بعدها" ودعا جميع المؤسسات المالية إلى تقديم الطلبات للاستفادة من الصندوق الرملي. شجّع البنك المركزي الأردني على استخدام رمز الاستجابة السريعة سواء للأفراد أو للمنشآت لتمكين المدفوعات الائتمانية وخفض مخاطر نشر كوفيد-19 من خلال النقد الذي من المحتمل أن يكون ملوثاً بالفيروس.

أثناء الجائحة، أبدت هيئات عديدة اهتمامها في دعم الجهود الحكومية والوطنية للاحتواء الجائحة ورفع قدرة المؤسسات في الخط الأمامي بالإضافة إلى مؤسسات الأعمال التي كانت معرّضة لخطر الإفلاس و/أو إنهاء عملياتها. وعليه، أعلنت الحكومة عن إنشاء صندوق "همة وطن" لجمع التبرعات التي تكون قيمتها 100,000 دينار أردني فأكثر والذي استضافه البنك المركزي الأردني في حساب لديه. يأتي هذا الحساب ليكون إضافة إلى الحسابات المفتوحة لدى البنك المركزي الأردني لصالح وزارة الصحة ووزارة التنمية الاجتماعية لقبول التبرعات من الأفراد والمؤسسات أيضاً دون فرض حد أدنى على قيمة التبرعات. وقد وصلت التبرعات لجميع الحسابات إلى 107 مليون دينار أردني²¹ مقدّمة من المؤسسات والهيئات والأفراد في الأردن وخارجه²². حُصّص 73 مليون دينار لصندوق المعونة الوطنية والذي تستفيد منه 250,000 أسرة؛ كما خصص مليون دينار لتكية أم علي لدعم

21 الرزاز: "همة وطن" حساب تكافلي ونأمل بالمزيد من التبرعات (8 حزيران 2020). استخرج في 6 أيلول 2020 من الرابط: <https://www.almamlakatv.com/news/-40752>

22 بدء تحويل الدفعة -3- للأسر المتضررة من أزمة كورونا الإثنين (12 تموز 2020). استخرج في 6 أيلول 2020 من الرابط: <https://www.almamlakatv.com/news/-42639>

إطعام المحتاجين، ومليون آخر خُصَّ للهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية لدعم العائلات المحتاجة وعمّال المياومة بالإضافة إلى مليون دينار أردني لإعادة المواطنين الذين تقطعت بهم السبل خارج المملكة وليس لديهم ما يكفي من الموارد المالية لتغطية نفقات السفر والحجر المؤسسي المطلوب منهم.

بالتزامن مع جميع التدابير المالية التي طرحها البنك المركزي الأردني للحفاظ على الاقتصاد ورفع درجة تكيفه وصموده خلال الجائحة، ساهم البنك في التوعية المالية ودعم اعتماد الخدمات المالية الرقمية وثني الأشخاص عن استخدام النقد للتخفيف من انتشار الفيروس. تمحورت جهود التوعية التي قام بها البنك المركزي الأردني حول نشر المعلومات الشاملة عبر الإنترنت بشأن طريقة الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية والتعامل بها، وطريقة استخدام المحافظ الإلكترونية من خلال الهواتف النقالة، وكيف تمكّن هذه القنوات الرقمية المستخدمين من إتمام المعاملات بدءاً من تحويل الأموال إلى استلام الرواتب والمعونة المالية إلكترونياً من برامج المعونة الحكومية. كما اشتملت جهود البنك على عقد جلسات توعوية عبر الإنترنت (أونلاين) بشأن المحافظ الإلكترونية لتعظيم وصول الخدمة إلى جمهور أكبر. بالإضافة إلى ذلك، وبالتعاون مع البنك الدولي، يعكف البنك المركزي الأردني على تنظيم حملة توعوية واسعة النطاق (360 درجة) للتوعية بالشمول المالي إذ سوف تنطلق هذه الحملة في الأشهر القليلة القادمة. وسوف تتم هذه الحملة من خلال قنوات إلكترونية وغير إلكترونية وسوف تغطي مختلف المواضيع المالية ومنها: الخدمات المالية الرقمية، والتمويل الأصغر، والمنشآت الصغيرة والمتوسطة، وحماية المستهلك.

في حين أن البنك المركزي الأردني قد استجاب إلى الأزمة من خلال تدابير قصيرة المدى لفترة أربعة أشهر، تحقق هذه التدابير منافع طويلة المدى للأفراد ومؤسسات الأعمال والاقتصاد ككل، وتساهم في حماية الاقتصاد والجهات ذات المصلحة فيه ودعم النمو الاقتصادي. وقد أثنى جلالة الملك عبد الله الثاني بن الحسين²³ والعديد من الهيئات العالمية والخبراء في مختلف أنحاء العالم²⁴ على جهود البنك المركزي الأردني في رفع درجة تكيف وصمود الاقتصاد ومساعدة المنشآت المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة على النجاة من تداعيات الجائحة على مؤسسات الأعمال والحفاظ على الاستقرار المالي والنقدي في المملكة.

أعلنت الحكومة الأردنية منذ الأيام الأولى للجائحة عن اعتمادها لقنوات الدفع الرقمي لتحلّ محلّ الدفع النقدي وشجعت المواطنين وأصحاب العمل على استخدام المحافظ الإلكترونية في إتمام المعاملات المالية. ودعت وزارة العمل أصحاب العمل إلى رقمنة آلية دفع الرواتب لديهم والتي كانت تدفع نقداً في الماضي قبل الجائحة. ما جعل هذا التحول إلى الخدمات المالية الرقمية يتم بسلاسة نسبية هو البنية التحتية المتينة للمدفوعات الرقمية في البلد.

على الصعيد ذاته، أعلنت مؤسستان وطنيتان رئيسيتان أن المعونة وغيرها من أنواع المدفوعات سوف تتم من خلال التحويلات البنكية أو المحفظة الإلكترونية فقط. وهاتان المؤسستان هما صندوق المعونة الوطنية والمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي. وتوكل للصندوق مهمة دعم الأسر المحتاجة من خلال تقديم معونة مالية شهرية، ومعونة الطوارئ، ومعونة إعادة التأهيل الجسدي بالإضافة إلى برامج التدريب المهني والتشغيل بهدف القضاء نهائياً على الفقر ورفع القدرة على العمل لدى المستفيدين حيثما كان ذلك ممكناً. قبل كوفيد - 19 كان لدى صندوق المعونة الوطنية أكثر من 127,000 مستفيد وكان قد بدأ فعلاً في التحول إلى

23 الملك يشيد بإجراءات البنك المركزي للتخفيف من تبعات كورونا على الاقتصاد (7 تموز 2020). استخرج من الرابط: <https://alghad.com>

24 أ. فالحي، د. كارلان و ن. جولديبرغ (23 حزيران 2020). بيانات صعبة لخيارات صعبة (منشور في الإنترنت). استخرج في 7

أيلول 2020 من الرابط: www.povertyactionlab.org/blog/6-23-20/hard-data-hard-choices

الدفع عبر المحفظة الإلكترونية مشجعاً بذلك المستفيدين منه على فتح المحافظ لاستلام المساعدة بحيث يخفّ العبء عن مكاتب البريد والتي كانت توزع المعونة نقداً بشكل شهري. قبل الجائحة، استلم 6885 مستفيداً معونتهم عبر المحافظ الإلكترونية والذين كانت نسبتهم حوالي 5.5٪ في ذلك الحين. مع انتشار كوفيد - 19 والإغلاق الإلزامي، أعلنت الحكومة عن برامج الدعم المالي لمن يعملون لحسابهم الخاص (gig-economy) والأسر الأكثر تأثراً بالإضافة إلى توزيع دعم الخبز من خلال صندوق المعونة الوطنية لعدد محدد من الأشهر. تجاوز إجمالي عدد المستفيدين خلال المراحل 1-3 من التدابير الحكومية (كما هي معرّفة أعلاه) 381,000 وقد استلم 68.5٪ منهم المعونة من خلال المحافظ الإلكترونية. باتباع نهج مشابه، أطلقت المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي خمسة برامج دعم وشجعت المستفيدين الذين لا يمتلكون حساباً في مؤسسة مالية رسمية على فتح المحافظ الإلكترونية. وعلى مدى فترة تجاوزت 4 أشهر، استفاد أكثر من 700,000 مستفيد من البرامج حيث حصل 12,000 منهم على الدعم المالي من خلال المحافظ الإلكترونية.

اغتنمت الحكومة وبعض مؤسساتها الرئيسية هذه الفرصة لنقل الأفراد المبعدين مالياً إلى عالم المالية الرقمية، وزيادة الشمول المالي، والقبول، ونشر الخدمات الرقمية. وانضمت هيئات عديدة إلى السرب بدءاً بالمؤسسات الاجتماعية مثل المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي مروراً بالمنظمات الدولية مثل برنامج الغذاء العالمي والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وحتى الجامعات مثل الجامعة الألمانية الأردنية. بالإضافة إلى ذلك، بدأ عدد لا بأس به من المدارس وهيئات القطاع الخاص بقبول مبالغ سداد الفواتير رقمياً من خلال إي فواتيركم.

الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتفصيص (جوباك)

يتطلب النمو الملحوظ في اعتماد الخدمات المالية الرقمية جهوداً مساوية له لتوفير المعلومات الكافية للمستخدمين بشأن طريقة استخدامهم لحساباتهم المالية بشكل مسؤول. فدون الحصول على المعلومات بشكل سليم، قد لا يشعر الأشخاص الذين يلجأون إلى المدفوعات المالية الرقمية بالثقة في اعتماد هذه الخدمات وقد لا يبنون ثقتهم بها. أخذين بالحسبان أن استراتيجية (جوباك) تركز على تعزيز إنتاج المعرفة ونشرها وعلى جهود التوعية باستخدام عدد من الأدوات وقنوات اتصال متنوعة، وفي أعقاب إعلان الحكومة والبنك المركزي عن اعتماد المحافظ الإلكترونية لدفع الرواتب والمدفوعات من الحكومة إلى الأشخاص، بادرت (جوباك) إلى تيسير الوصول إلى المعلومات الموثوقة والشاملة. وقامت (جوباك) بالتعاون مع البنك المركزي بإعداد كتيب حول المحافظ الإلكترونية واستخداماتها وإجراء فتح المحفظة لاستلام الرواتب والأجور علماً أنه تمت مشاركة هذا الكتيب في المواقع الإلكترونية الإخبارية وأيضاً مواقع المؤسسات الحكومية. كما قامت الشركة بإعداد فيديوهات توعوية عديدة بالإضافة إلى منشورات (بوستات) منتظمة عبر وسائل التواصل الاجتماعي للإجابة على الأسئلة المتكررة من المستخدمين المستجدين للمحافظ الإلكترونية.

كما ورد سابقاً، خطا البنك المركزي الأردني خطوة رئيسية نحو تيسير الإقبال على المحافظ الإلكترونية من خلال السماح بالتسجيل الذاتي عبر الإنترنت. لتمكين الوصول إلى روابط المعلومات وتسجيل المحافظ الإلكترونية من خلال بوابة إلكترونية واحدة، أطلقت (جوباك) بوابة المحافظ الإلكترونية²⁵. وهذه البوابة عبارة عن دليل شامل لمختلف المعلومات اللازمة لعملاء المحافظ الإلكترونية الحاليين والمحتملين منهم. كما تسمح بالدخول إلى روابط التسجيل الذاتي لجميع مقدمي خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال. وتوفر المعلومات بشأن أرقام الاتصال الخاصة بهم. بالإضافة إلى ذلك، تفضّل هذه البوابة رسوم المعاملات لمختلف أنواع المعاملات التي تفرضها كل شركة من شركات خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال. ومن الخصائص الرئيسية لهذه البوابة

آلية الاستفسار عن المحافظ الحالية التي سجلها المستخدمون مباشرة. يقدم محرك الاستفسار هذا المعلومات للمستخدمين بغض النظر عن المحفظة المسجلة تحت أرقامهم الوطنية ومع أي شركة من شركات الدفع بواسطة الهاتف النقال.

مع ارتفاع الطلب على المعلومات الصريحة والشاملة بشأن المحافظ الإلكترونية، أطلقت (جوباك) صفحة على الفيسبوك باسم (محافظنا) لتكون بمثابة مصدر لجميع المعلومات اللازمة بشأن المحافظ الإلكترونية. توفر الصفحة الوصول لمحفظة تجريبية بالإضافة إلى فيديوهات وكتيبات وإجابات على الاسئلة المتكررة. تستقبل الصفحة أسئلة زوارها وتساعدهم في حل المسائل الفنية التي يواجهونها بالتنسيق مع شركات خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال. بالإضافة إلى الاستفسارات عبر الفيسبوك، باشرت (جوباك) بتشغيل مركز اتصال لمساعدة المستخدمين ومعالجة التحديات الفنية والشكاوى عموماً. وفي السياق ذاته، وبمواصلة جهود (جوباك) الساعية إلى رفع الوعي، تعاونت جوباك مع عدد من الهيئات لتعظيم نشر المعرفة. بالإضافة إلى توفير مجموعة من المواد التوعوية – من الكتيبات إلى الفيديوهات فالمحفظة التجريبية – نظمت (جوباك) فعاليات تدريبية لمنظمات المجتمع المحلي ومراكز الشباب في عدد من المحافظات وعملت مع قطاعات محددة على توفير المعلومات الخاصة بكل قطاع على حدة مثل القطاع الزراعي.

أحد الإنجازات المفصلة الفريدة من نوعها في قطاع الخدمات المالية والتي تفتخر بها (جوباك) هو إطلاق أحدث نظام للدفع وهو كليك خلال الجائحة. وهو عبارة عن نظام دفع فوري يمكن من تحويلات الأموال الفورية في الأردن. وفي المرحلة الأولى، سيكون الاشتراك في كليك مقتصراً على البنوك في الأردن وحسباً لها مع التطع إلى ربط مقدمي خدمات مالية آخرين به في مرحلة لاحقة في المستقبل. يهدف نظام كليك إلى زيادة السيولة في السوق الأردني وتقديم بديل للمدفوعات النقدية يكون جذاباً بالإضافة إلى تسريع دورة التدفق النقدي في الاقتصاد الأردني. والشيء المهم هو أنه من خلال كليك، سوف تتحقق قابلية التشغيل البيئي وبشكل تام بين المحافظ الإلكترونية والحسابات البنكية مستقبلاً. وهذا النظام مزود بثلاث خدمات رئيسية هي: تحويل الرصيد الفردي، وطلب الدفع، واسترجاع المدفوعات. انطلق النظام في حزيران 2020 وتم ربط أربعة بنوك به بهدف نهائي وهو ربط جميع البنوك به في القريب العاجل. يدعم كليك نماذج التعريف المتعددة بما فيها الرقم التعريفي العالمي IBAN، الاسم المستعار، ورقم الهاتف. يمكن للدافعين أيضاً التحقق من معلومات المستقبل قبل إتمام المعاملة ولديهم الخيار بأن يستلموا إشعار لتأكيد استلام المستقبل للدفعة.

المؤسسات المالية

يقترن تطوير ونمو نظام مالي سليم بتوافر وسلامة العناصر التالية: المؤسسات المالية، والخدمات المالية، والتشريعات، واحتياجات المستخدمين والوصول إلى الخدمات والمعلومات. وبهدف استيعاب أثر كوفيد – 19 على النظام المالي في الأردن وتحليله بشكل أفضل، من المهم فهم منظور المؤسسات المالية وآرائها بشأن ما يفرزه سوق المال من ديناميكيات نتيجة لهذه الجائحة ناهيك عن أثرها على العمليات المالية والتغيرات في سلوك العملاء. لتكوين هذه الرؤى، أجرت (جوباك) استطلاعاً مع المؤسسات المالية في الأردن بما فيها البنوك، ومقدمي خدمات الدفع، ومشغلي الأنظمة، ومؤسسات التمويل الأصغر.

على الرغم من الإغلاق، تمكنت ما نسبته 77.8٪ من المؤسسات المالية من إدارة عملياتها بقدرة تراوحت بين 80٪ إلى 100٪. وقد اتخذت هذه المؤسسات تدابير لتكييف خدماتها مع الوضع الجديد في مسعى منها لخدمة عملائها. وقد أضاف معظم المؤسسات المالية خدمات المستهلك إلى قنواتها عبر الإنترنت وعبر الهاتف النقال وأجرت هذه المؤسسات تعديلات على عمليات الفروع لديها لمواكبة الطلب المتزايد على الخدمات عبر الإنترنت (أونلاين). كما شهدت الخدمات المالية المقدمة أونلاين زيادة ملحوظة حيث وصلت نسبة المؤسسات

المالية المشمولة بالاستطلاع والتي اختارت هذه الخدمات إلى 44٪ علماً أنها كانت وحتى وقت قريب تعتمد الطرق التقليدية في خدماتها. بالإضافة إلى ذلك، كان التوسع في فرص التجارة الإلكترونية أحد التدابير التي اتخذتها 41٪ من المؤسسات المالية. وعلى صعيد آخر، عملت 55٪ من المؤسسات المالية على تكثيف جهودها على وسائل التواصل الاجتماعي استجابة إلى الاعتماد المتزايد على منصات التواصل الاجتماعي للحصول على المعلومات بشأن الخدمات وتحديثاتها. كما شملت التدابير الأخرى تقديم صرافات آلية متنقلة لجميع مناطق المملكة ورفع حدود السحب والمعاملات وزيادة السيولة المالية للعملاء مع رفع قدرة مراكز الاتصال والتوسع في نطاق عملها؛ وفي حالات ضئيلة جداً خفض حدود السحب. بالإضافة إلى ذلك، امتثلت المؤسسات المالية لتعليمات البنك المركزي لتأجيل أقساط القروض لثلاثة أشهر ولتمكين التبرعات إلى الصناديق الوطنية من خلال تطبيقاتها بالإضافة إلى خفض الرسوم بشكل هائل على الرصيد المنخفض والسحب من الصراف الآلي. كان تحوّل المؤسسات المالية إلى الخدمات الرقمية وزيادة اعتماد العملاء على هذه الخدمات من السمات الرئيسية التي صبغت المجال المالي في ظل الجائحة.

مع التغير في ديناميكيات سوق المال، تحمّلت المؤسسات المالية تحديات متفاوتة في بعض مجالات الأعمال حيث ذكر 47.2٪ من المؤسسات المالية أن إقراض المستهلكين كان المجال الذي تأثر سلباً بأعلى درجة نتيجة للجائحة والتدابير المرتبطة بها والتي اتُّخذت للحد من انتشارها، تبعته مباشرة الخدمات المصرفية للشركات وخدمات الأفراد (التجزئة) والعمليات وخدمات المنشآت المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة وأخيراً خدمة العملاء والتسويق. وذكرت المؤسسات المالية أن قطاعي تكنولوجيا المعلومات والأمن لم يتأثراً بالوضع ما يؤشر إلى قيمة التكنولوجيا والخدمات الرقمية في أوقات الأزمة. ذكرت المؤسسات المالية مجالات عمل أخرى تأثرت سلباً بالجائحة ومنها على سبيل المثال: صعوبة في الوصول إلى التجار، وخلل في سداد الفواتير، وتوفير الدعم للوكلاء بالإضافة إلى لوجستيات أخرى أكثر عمومية. ذكر 78٪ من المؤسسات المالية أن قبول الهوية التعريفية الرقمية والتوقيع الرقمي كان يمكنه أن يجعل التعامل مع مضامين الجائحة وتداعياتها بالنسبة للخدمات المالية أكثر سهولة. سُمح بتسجيل المحفظة الإلكترونية عبر الإنترنت (أونلاين) للمرة الأولى بعد انتشار الجائحة مما ساهم في تيسير الوصول إلى الحسابات المالية عبر الهاتف النقال. وقد أبدت المؤسسات المالية سواء كانت بنوكاً أو غيرها اهتماماً متساوياً في الخدمات المالية الرقمية للشركات، والإقراض الرقمي، وقبول الدفع اللاتلامسي كونها خدمات وحلول يمكن أن تخفف من التحديات الماثلة خلال الأزمة. بالإضافة إلى ذلك، أشار 30٪ من المؤسسات المالية إلى العمليات المصرفية المفتوحة كونها أحد الحلول التي كان يمكن أن تساعد في التعامل مع الموقف وعدم الوضوح الذي صاحبه. في الحقيقة كانت هذه الجائحة بمثابة جرس إنذار لجميع المؤسسات المالية والجهات التنظيمية والحكومة بشأن أهمية رقمنة الخدمات والتقنيات والحلول الممكنة لها والحاجة إلى الاستعجال في إحداث التحوّل.

من ناحية أخرى، كان من المتوقع أن يطرأ تغيير على مطالب العملاء خلال الجائحة في مواكبة التغير في عروض الخدمة واحتياجاتهم المالية. فاعتماد القنوات الرقمية واستخدامها النشط كان هو الحدث الأبرز في مضمار الخدمات المالية وقد ارتفع - نتيجة لذلك - عدد الحسابات المالية في الدولة إذ ذكر 97٪ من المؤسسات المالية زيادة في المعاملات الرقمية وشهدت شركات خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال نمواً في تسجيل المحافظ الإلكترونية. بادر العملاء إلى الاتصال مع المؤسسات المالية مستفسرين منها عن الخدمات الرقمية الحالية أو الجديدة وسارعوا إلى اعتمادها في تعاملاتهم في حين أن المعاملات من خلال الفروع والصرافات الآلية ونقاط البيع قد انخفضت انخفاضاً ملحوظاً. وعلى مستوى أقل، ذكر 50٪ من المؤسسات المالية حدوث زيادة في السحوبات النقدية وذكر بعضها وجود زيادة في التحويلات الدولية. ليس هذا بمستغرب حيث أن الناس يفضلون الاحتفاظ بأموالهم على شكل نقد خلال الأزمات خوفاً من محدودية الوصول إلى مدخراتهم. لوحظ هذا السلوك

في العديد من الدول في المنطقة والعالم على الرغم من التحذيرات المنادية بالتخفيف من استخدام النقد لاحتواء الفيروس ومنعه من الانتشار. من التوجهات الأخرى زيادة التحويلات الدولية الناجمة عن الخوف ذاته أثناء الأزمات.

من الرؤى الأخرى التي قدمتها المؤسسات المالية بشأن التغيير في سلوك العملاء إلى جانب تأجيل أقساط القروض والذي فرضه البنك المركزي وطالب به العملاء كانت الزيادة الملحوظة في التحول إلى التحويل الرقمي للرواتب وزيادة دفع الفواتير رقمياً. نتيجة لذلك، أفضى النمو الذي شهدته التعاملات الرقمية إلى ارتفاع الطلب على خدمات مراكز الاتصال التابعة للمؤسسات المالية مما اقتضاه تعظيم قدراتها وتكثيف الاتصال على المنصات الإلكترونية. ذكر عدد قليل من البنوك تصفيات الودائع الحالية وهو أمر متوقع بشكل كبير بسبب المشاكل التي اعترضت العديد من الأفراد والشركات في الحصول على المال.

ثمة اتفاق عبر العالم بأن جائحة كوفيد – 19 سوف تلقي بظلالها على ثقافة العمل وإدارة الأزمة إلى أجل غير مسمى. فإلى جانب تقبل العمل عن بعد بشكل متزايد، يخطط 83٪ من المؤسسات المالية في الأردن لوضع التوسع في القدرات الرقمية على سلم أولوياتها بدلاً من التوسع في فتح الفروع. لقد تمخّضت الأزمة إلى جانب التحول إلى المالية الرقمية سواء من جانب العملاء أو من جانب مقدمي خدمات الدفع عن فائدة غير متوقعة ألا وهي تسريع عملية التحول الرقمي في القطاع المالي. وعلى جبهة أخرى، تنوي 64٪ من المؤسسات المالية وضع إطار عمل لإدارة الأزمات موضع التنفيذ بحيث تكون أفضل استعداداً للتصدّي لأوضاع مشابهة غير منظورة. في أعقاب الجائحة، هناك 50٪ من المؤسسات المالية مستعدة لطرح منتجات وخدمات جديدة تستهدف شرائح جديدة من العملاء وزيادة توزيع الخدمات المالية بحيث تغطي جميع المحافظات.

تعتقد المؤسسات المالية أن على الحكومة أن تنهض بدور أساسي في مساعدة القطاع المالي على التغلب على التحديات الناجمة عن كوفيد – 19 وتمهيد السبيل أمام حلول رقمية جديدة وخدمات رقمية متطورة. فإلى جانب التخفيف من التشريعات وتحسينها لتمكين رقمنة الخدمات المالية والإسراع بها، على الحكومة نفسها أن تتحول إلى الخدمات والمدفوعات الرقمية. واعتماد المدفوعات الرقمية في تعاملات الحكومة من شأنه أن يحثّ المستخدمين على اعتمادها أيضاً ناهيك عن دعم عملية بناء اقتصاد رقمي شمولي. من الطرق المقترحة للتشجيع على التحول أن يُسمح للمؤسسات المالية بأن تفرض رسوماً على التعاملات والخدمات التقليدية مثل خدمات الصراف والسحب النقدي والشيكات؛ وخلاف ذلك، أن تقدّم حوافز لاستخدام القنوات الرقمية البديلة. ومن الجدير بالذكر هنا أن القطاع المالي ينادي – ضمن مطالبه الرئيسية – باعتماد القنوات الإلكترونية لإجراءات التعرف على العملاء واستيعاب تعاملاتهم من خلال المنصات الرقمية حيث كانت الإشارة إلى هذا الأمر قوية في خضمّ الخطاب الدائر بشأن التحول الرقمي في القطاع المالي في الأردن²⁶. يتطلب هذا أن تسمح الحكومة باستخدام التواقيع الرقمية وقبولها لفتح المجال أمام استخدام الهوية الرقمية في الخدمات المالية وغيرها.

لعلّ من بين التدابير المحتملة والمفيدة التي من الممكن للحكومة اتخاذها والتي تعتقد المؤسسات المالية أن من شأنها أن تخفف العبء عنها هو تخفيض أسعار الفائدة والتخفيف من الضرائب على المؤسسات المالية وعلى القروض الجديدة بالإضافة إلى التخفيف من الضرائب الأخرى مثل ضريبي الدخل والمبيعات. إلى جانب التوسع في تسهيلات الإقراض، سوف يؤدي هذا التخفيف إلى توفير سيولة متزايدة للأسواق المالية ومؤسسات الأعمال التي من المحتمل أن تدخل في حالة إعسار؛ سيكون هذا مفيداً في الحفاظ على سلاسة تزويد السوق

26 عاصفة التحول: آفاق التحول الرقمي للمؤسسات المالية في الأردن (مكرر). (2020). عمان: الشركة الأردنية للأنظمة الدفع والتفصيص.

http://www.jopacc.com/ebv4.0/root_storage/en/eb_list_page/a_storm_to_transformation_digital_transformation_of_fis_report_2020

(may_2020).pdf

بالائتمان. كما اقترح القطاع المالي إنشاء صندوق مساهم أردني لدعم المشاريع المحليّة وتقديم الدعم إلى المشاريع الجديدة/تحت التأسيس بالإضافة إلى تقديم قروض دون فائدة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة. بالإضافة إلى ذلك، خفض النسبة المئوية المطلوبة من الاحتياطي والتخفيف من القيود على متطلبات السيولة يمكن أن يُسهم في إنعاش سوق المالي والجهات ذات المصلحة به.

في حين أن جائحة كوفيد - 19 قد تسببت في أوجاع شديدة للمجتمعات والدول على الأصعدة الصحية والاجتماعية والاقتصادية والمالية إلا أنها قد سلّطت الضوء على قيمة الخدمات المالية الرقمية وضرورة رقمنة الخدمات والعمليات. يتوقع القطاع المالي نموّ هذه الخدمات نموّاً متسارعاً بعد انتهاء الجائحة ويعتزم القطاع تسريع عملية التحوّل الرقمي. وهو يحثّ الحكومة على وضع خارطة طريق واضحة لرقمنة ورفع سويّة البنية التحتية لجعل المواطنين والمقيمين يتحوّلون إلى الفضاء الرقمي. يعتقد القطاع المالي أن بإمكانه قيادة التحوّل الرقمي في البلاد من خلال طرح قنوات آمنة وسهلة للمدفوعات الرقمية. بالإضافة إلى ذلك، يعتقد الفاعلون في القطاع المالي أنه بالإمكان حدوث تطورات جوهرية في المدفوعات نتيجة للاعتماد التوقيع الرقمي وتفعيل قاعدة اعرف عميلك إلكترونياً. كما أن تحفيز جانب العرض من هذه المعادلة قد تمخّض عن نمو هائل في الطلب من جانب المستخدمين. وأدى الاضطرار إلى التحول إلى الخدمات المالية الرقمية إلى كسر الحواجز التي بناها المستخدمون لصالح النقد وعزز الثقة في الخدمات المالية الرقمية. أما النتيجة، فهي استعداد متزايد للاعتماد المدفوعات الرقمية. وبهدف تعظيم النتائج، ينبغي استثمار المزيد من الجهود في التوعية والتوسّع في الوصول إلى المعلومات. كما ينبغي أن يُستدام أثر الجائحة على انتشار الخدمات المالية الرقمية!

من المتوقع للاقتصاد الرقمي أن يقدّم في المستقبل خدمات آمنة تحقق فاعلية الكلفة وتوفر الوقت وخالية من الورق ومعتمدة على التكنولوجيا وتُقدّم عبر القنوات الرقمية دون حاجة إلى تواجد الشخص بنفسه. لقد احتلت مسألة تعزيز تكيف المجتمعات وصمودها إزاء الأخطار والأزمات المستقبلية سلّم الأولويات لدى الحكومات ومؤسسات الأعمال والمنظمات غير الحكومية، والتحوّل إلى التعاملات الخالية من النقد ما هو إلا إنجاز مفصلي في عملية رقمنة الخدمات حيث أنه يمهد السبيل أمام الاقتصاد الرقمي. على مستوى البلد، وبفضل كوفيد - 19 اتضح أن البنية التحتية الراسخة للدفع الإلكتروني في الأردن قد ساهمت مساهمة عظيمة في التصديّ للأزمة بكل مضامينها.

تجربة المستخدم

كان من المتوقع أن يكون التحوّل السريع بين الأردنيين ومقدمي الخدمات إلى المحافظ الإلكترونية مبركاً بعض الشيء. أجرت اللجنة الوطنية الأردنية لشؤون المرأة ومنظمة العمل الدولية استطلاعاً عبر الفيسبوك بالتعاون مع اللجنة الوطنية للإنصاف في الأجور حول استخدام المحافظ الإلكترونية لتحويل الرواتب في القطاع الخاص بهدف تقييم سهولة فتح المحافظ عبر الإنترنت واستعداد المستخدمين لتحويلات الرواتب في قطاعات التعليم والصحة والصناعة. شارك في الاستطلاع 2450 شخصاً من جميع محافظات الأردن وكانت نسبة الإناث بينهم 20٪ مقابل 80٪ من الذكور. وكان المُخرَج الرئيسي من الاستطلاع هو أن 58٪ من الأردنيين يواجهون صعوبات في استخدام المحافظ الإلكترونية؛ الأمر الذي يمكنه أن يعرقل قبول واعتماد هذه المحافظ لدى المستخدمين والاستفادة من أهدافها المرغوبة.

لم يتمكّن 57٪ من أولئك المشمولين في الاستطلاع من تسجيل محفظة إلكترونية عبر الإنترنت (أونلاين) في حين وصف 13٪ منهم تجربتهم هذه بأنها معقدة مقابل 30٪ وجدوها سهلة. يتصل هذا الأمر في معظمه بانخفاض مستوى الحصول على المعلومات حيث أن 75٪ من المستجيبين لم يحصلوا على معلومات كافية أو أن المعلومات المتاحة لهم لم تكن كافية. أما السبب الآخر للتحديات التي واجهت المستجيبين في استخدام المحافظ

الإلكترونية فهو الخبرة والمساعدة الفنية التي حصل عليها المستخدمون من مقدمي الخدمات. وجد أن 17٪ فقط من مراكز اتصال خاصة بشركات خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال تجيب على مكالماتهم ولديها القدرة على حل المسائل موضوع الاستفسار. ألقى الاستطلاع الضوء على الحاجة لتكثيف جهود نشر المعرفة والتوعية وبخاصة على المنصات الحكومية التي يعتمد عليها الأشخاص للحصول على المعلومات الموثوقة. كما دعا تقرير الاستطلاع منظمات المجتمع المحلي والنقابات العمالية إلى توعية عمالها لحماية حقوقهم والتشجيع على تحويل الرواتب إلكترونياً.

كشفت (جوباك) النقاب عن المزيد من المشاكل من خلال الشكاوى الواردة إلى مركز الاتصال التابع لها وقنواتها عبر وسائل التواصل الاجتماعي. كان هناك العديد من حالات تسجيل المحفظة التي وقعت فيها أخطاء في البيانات المدخلة ما تسبب في تحديات أحاطت باستلام المعونة على المحفظة أو في إلغائها. ومن المسائل الضاغطة الأخرى كانت المحافظ التي فُتحت من خلال النموذج التعريفي للمشارك (SIM) المعاد تدويره ويستخدمه شخص آخر. وعند فصل رقم الهاتف النقال وإلغائه، لا تُلغى المحفظة المسجلة عليه تلقائياً. لذا، ينتهي الأمر بمالك الشريحة الجديد بالحصول على محفظة مربوطة بهاتفه الخليوي ولكن تحت رقم شخصي تعريفي آخر وهذا يضيء المزيد من التعقيد على عملية إلغاء المحفظة. بالإضافة إلى ذلك، حدثت محاولات احتيال من خلال المحفظة الإلكترونية وإيقاع ضحايا لها. عملت (جوباك) جنباً إلى جنب البنك المركزي الأردني ومقدمي الخدمات المالية لمعالجة جميع المسائل الطارئة والشكاوى ما أسهم في انخفاض عدد الشكاوى انخفاضاً ملحوظاً بعد شهرين من الإغلاق الناجم عن الجائحة.

الجزء الثالث :

المدفوعات الرقمية إحصائياً



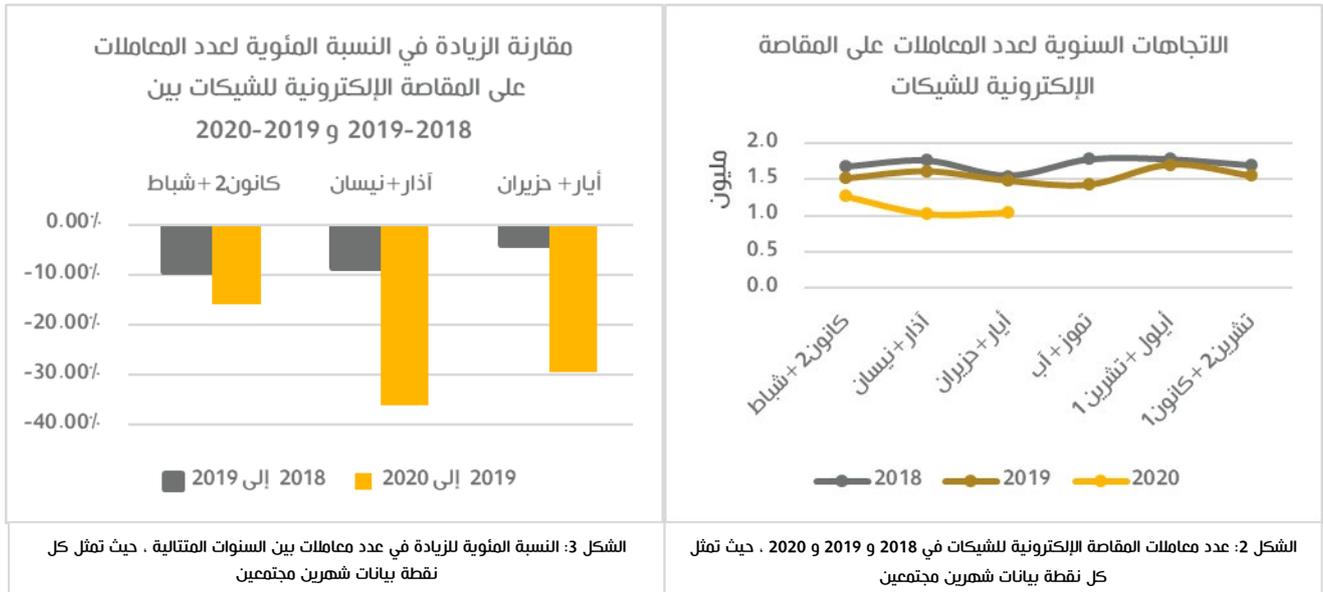
لقد غيرت جائحة كوفيد - 19 حياة الأشخاص الذين يعيشون في الأردن مع التشدد بالتدابير الصحية القصوى والإغلاقات المنفذة لاحتواء الفيروس، فاتخذت الحياة شكلاً جديداً. لم تمر موجة التغيير على القطاع المالي دون أثر ولم تترك أنظمة الدفع في المملكة على حالها. وحيث أن الإغلاق قد جعل المدفوعات النقدية خطرة وفي غاية الصعوبة، تحول المستخدمون إلى أنظمة الدفع الأخرى للإيفاء بالتزاماتهم المالية علماً أن جوباك تمتلك بعض هذه الأنظمة .

تمتلك (جوباك) حالياً خمسة أنظمة دفع: نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات، وغرفة التقاص الآلي، والبدالة الوطنية جوموبي، وإي فواتيركم ونظام الدفع الفوري (كليك) والذي أطلق خلال المرحلة الثالثة (بدءاً من 4 حزيران) في زمن الجائحة. مرت هذه الأنظمة بدرجات مختلفة من التغيير وأظهرت مستويات مختلفة من التكيف والصمود .

أنظمة الدفع والتقاص

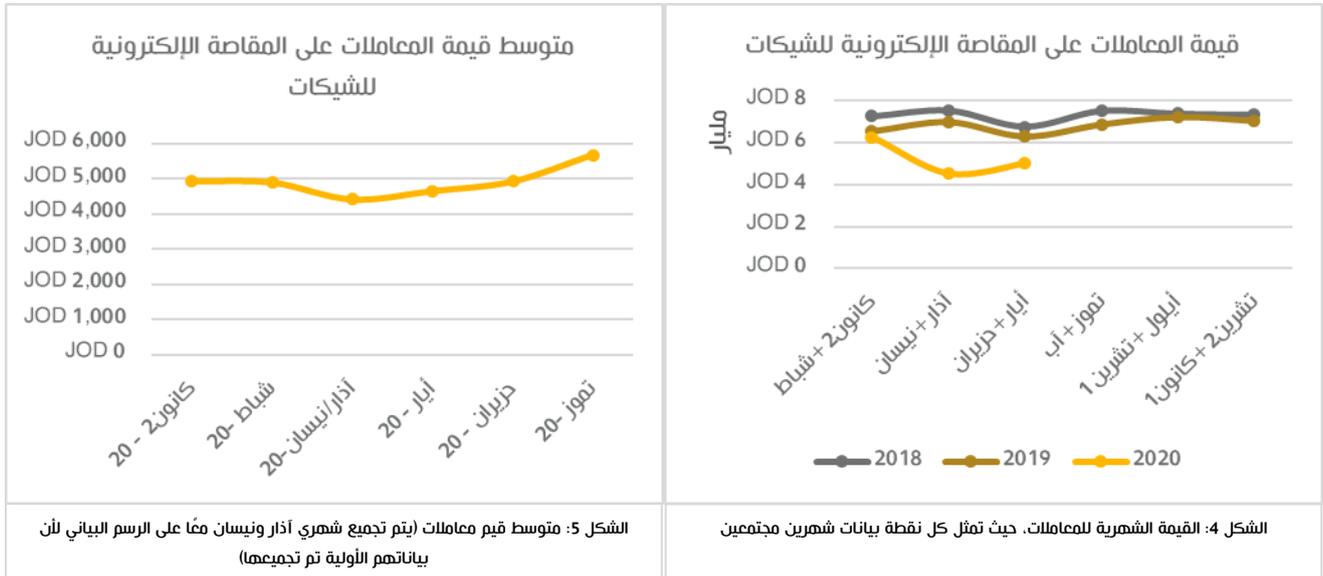
نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات

تناقص استخدام نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات في 2020 عموماً مقارنة بالسنوات السابقة كما يتضح من الشكلين 2 و 3. وصل عدد التعاملات من خلال نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات إلى أدنى قيمة له في آذار ونيسان 2020 خلال السنتين الماضيتين. وشهد الاستخدام ارتفاعاً طفيفاً في أيار وحزيران غير أن هذه الزيادة لم تعوّض الانخفاض الملحوظ في آذار ونيسان. وعلى الرغم من ملاحظة التناقص في السنوات السابقة إلا أنها كانت جزءاً من نمط من أنماط تذبذبات شهرية تعكس نضوج النظام ولم تكن غير مسبوقة إلى المدى ذاته الملحوظ في 2020. قد يكون السبب في انخفاض أعداد المعاملات من خلال المقاصة الإلكترونية للشيكات هو صعوبة التعامل بالشيكات الورقية خلال المرحلتين الأولى والثانية (في الفترة من 17 آذار وحتى 28 نيسان، و 29 نيسان وحتى 3 حزيران، على التوالي) بالإضافة إلى إيقاف الأنشطة التجارية في مختلف قطاعات الاقتصاد ما حدّ من عدد المعاملات التجارية المتممة من خلال الشيكات .

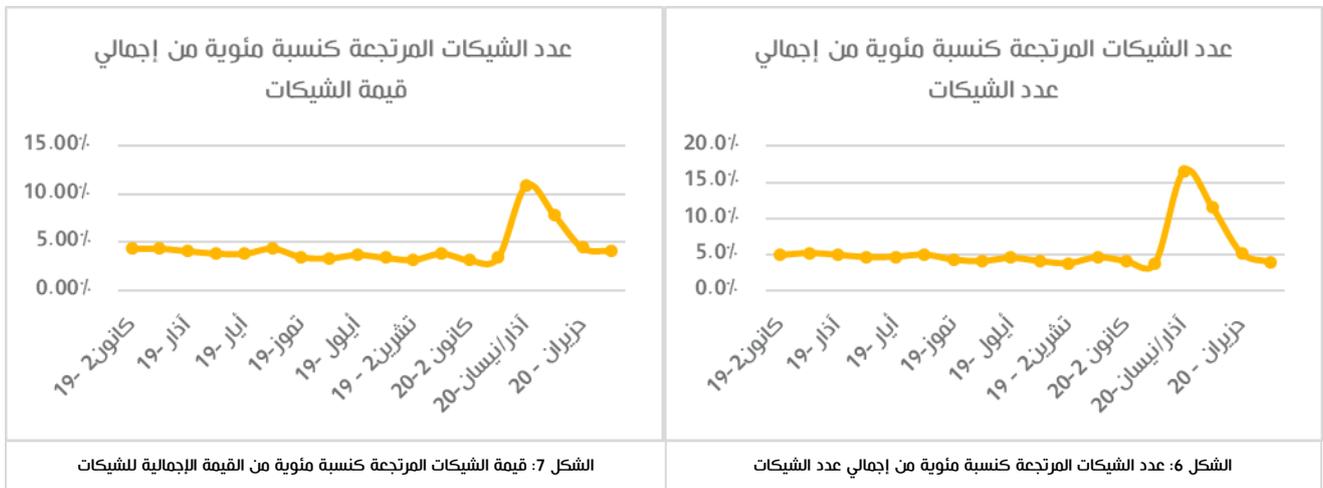


أظهرت قيمة المعاملات الموضحة في الشكل (4) اتجاهها مشابهاً لعدد المعاملات. فقد وصلت قيمة المعاملات الشهرية عبر المقاصة الآلية أدنى مستوى لها في آذار ونيسان 2020 على مدى السنتين الماضيتين. غير أن الزيادة في أيار وحزيران 2020 في قيمة المعاملات كانت أكثر دلالة من تلك المتصلة بعدد المعاملات؛ يتضح هذا عند النظر إلى متوسط قيمة المعاملات المتزايد في الشكل (5). والاحتمال الأكبر هو أن الاتجاهات التي نراها في 2020 كانت نتيجة للتدابير المتخذة في المرحلتين الأولى والثانية في آذار ونيسان والتي أوقفت

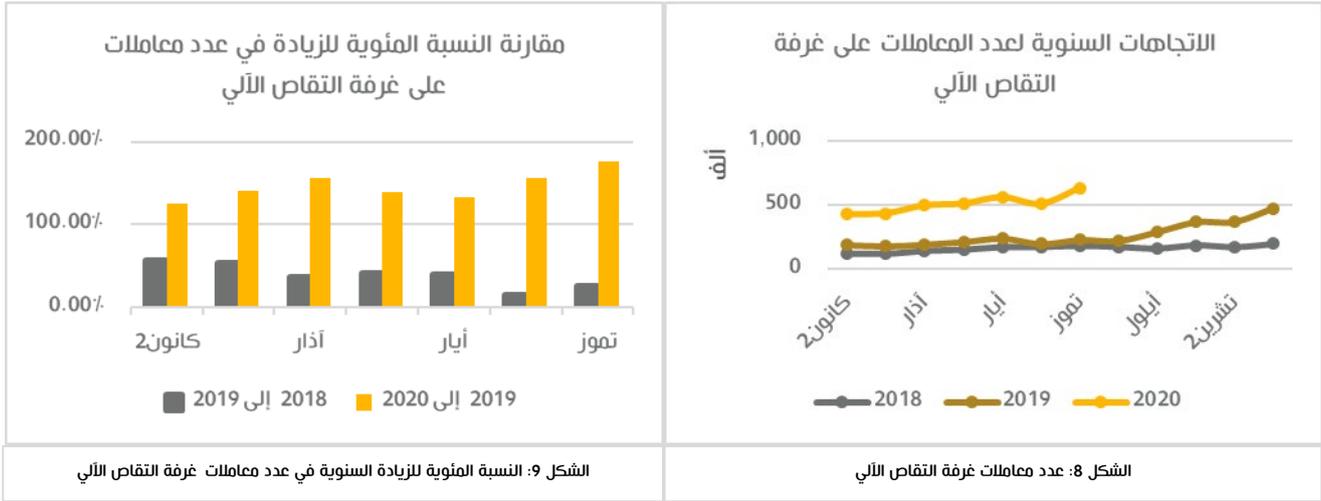
معظم الأنشطة التجارية في مختلف القطاعات الاقتصادية وخفضت عدد المعاملات التجارية عالية القيمة. تتصل الزيادة الملحوظة في أيار وحزيران بنهاية المرحلة الثانية والتي شهدت أكبر قدر من القيود المفروضة على الحركة والأنشطة الاقتصادية، وبداية المرحلة الثالثة والتي شملت تعافي بعض القطاعات الاقتصادية ومعاودة بعض الأعمال عالية القيمة لمزاولة نشاطها.



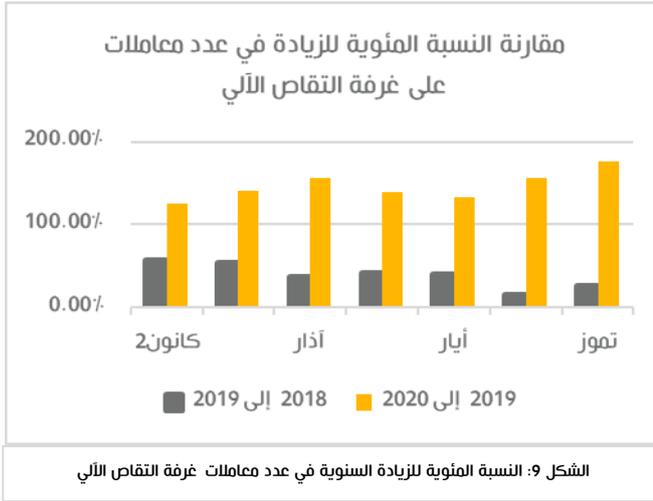
أما المرحلة الثانية والتي شملت توقف غالبية الأنشطة الاقتصادية في مختلف القطاعات، فقد كان من المتوقع حتماً ارتفاع درجة الإجهاد المالي بالنسبة للشركات والمشاريع والأفراد الذين يتعاملون عادة بالشيكات. وعليه، طرح البنك المركزي الأردني تدابير جديدة للتعامل مع الشيكات المرتجعة كما هو موضح في الباب الثاني من هذا التقرير. لقد خففت هذه التدابير الجديدة من حدة النتائج التي واجهها الأفراد والشركات أيضاً حيث كانوا قد أصدروا شيكات مرتجعة؛ وقد أعطيت أعلى درجة من الليونة في التعامل مع الشيكات لتلك الصادرة بين نهاية آذار ومنتصف نيسان. يتضح تنفيذ هذا التدبير من خلال عدد الشيكات المرتجعة على المقاصة الإلكترونية للشيكات وقيمتها كنسبة مئوية من العدد الإجمالي للشيكات وقيمتها. شهدت النسبة المئوية للشيكات المرتجعة كما تظهر في الشكلين 6 و 7 ارتفاعاً ضخماً في آذار ونيسان 2020: فقد ارتفعت من حوالي 3-4٪ في الأشهر قبل آذار إلى حوالي 16٪ من إجمالي عدد الشيكات في آذار ونيسان ومن 4٪ إلى 11٪ من إجمالي عدد الشيكات. أما نسبة الشيكات الراجعة بسبب عدم كفاية الأموال، فقد ارتفعت كذلك من حوالي 60٪ إلى 90٪ من إجمالي الشيكات المرتجعة.



ارتفع استخدام غرفة التقاص الآلي عموماً وبنسبة أعلى في 2020 مقارنة بالسنوات السابقة كما يظهر في الشكلين (8) و (9). كما شهد عدد المعاملات درجة من التذبذب والتي من الممكن تقسيمها إلى ثلاث مراحل رئيسية. كان أولها زيادة خلال المرحلتين الأولى والثانية (بين آذار وأيار 2020). من المحتمل أن يعود السبب في ذلك إلى ارتفاع مستوى القيود على الحركة والتي أحدثت أثراً إيجابياً على عدد المعاملات عبر القنوات الرقمية. وكانت المرحلة الثانية عبارة عن انخفاض حاد خلال المرحلة الثالثة (حزيران 2020)؛ تزامن هذا الانخفاض مع التخفيف من ساعات الحظر وزيادة حركة الأشخاص. وأخيراً، شهدت المرحلة الثالثة ارتفاعاً حاداً في تموز 2020 إذ وصل إلى ذروة غير مسبوقة وقد يكون هذا بسبب معاودة النشاط عبر مختلف القطاعات الاقتصادية في مختلف أنحاء المملكة ما نجم عنه تكرار إتمام المعاملات بشكل أكبر.

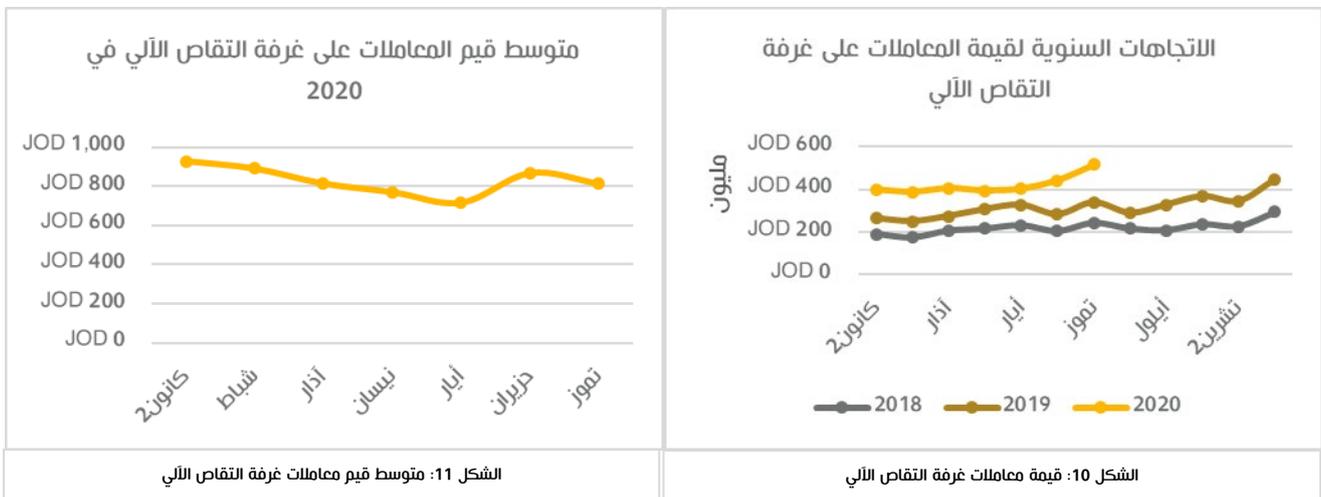


الشكل 8: عدد معاملات غرفة التقاص الآلي

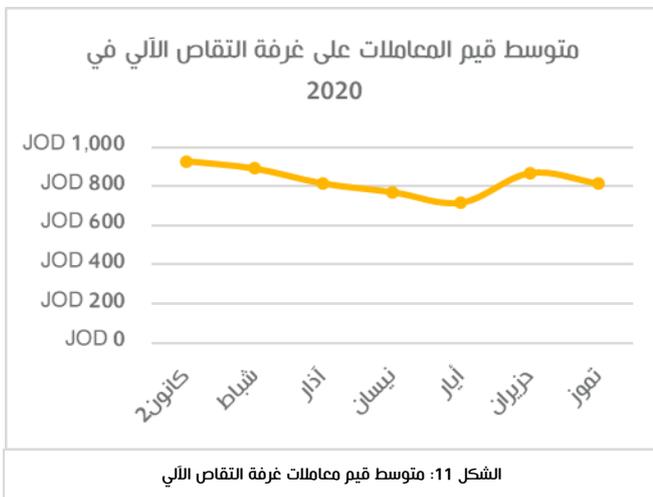


الشكل 9: النسبة المئوية للزيادة السنوية في عدد معاملات غرفة التقاص الآلي

أظهرت قيمة المعاملات عبر غرفة التقاص الآلي - المبيّنة في الشكل (10) - اتجاهًا مختلفاً عن عدد المعاملات. كانت القيمة مستقرّة نسبياً بين كانون الثاني وأيار 2020 ولوحظ بعدها ارتفاعات كبيرة في حزيران وتموز. يشير استقرار قيمة المعاملات على الرغم من ارتفاع العدد إلى أنه كانت هناك معاملات يتكرر إتمامها عبر النظام وهي أقل قيمة كما يظهر من متوسط قيمة المعاملات في الشكل (11). من المحتمل أن يكون السبب في هذه المعاملات الأقل قيمة هو الشركات الأخذة بالتحوّل إلى غرفة التقاص الآلي لتسليم الرواتب بسبب توقف المعاملات التجارية الكبيرة والتي تمّت خلال المرحلتين (1) و (2) أو بسبب زيادة المدفوعات الشخصية الأقل قيمة المتممة من خلال النظام. قد يُستدلّ من الزيادة الملحوظة خلال المرحلة الثالثة (حزيران 2020) إلى أنه قد تمت العودة إلى إتمام معاملات تجارية أكبر حجماً من خلال النظام بعد التخفيف من القيود المفروضة خلال المرحلتين الأولى والثانية ومواصلة معظم مؤسسات الأعمال عملها خلال المرحلة الثالثة .

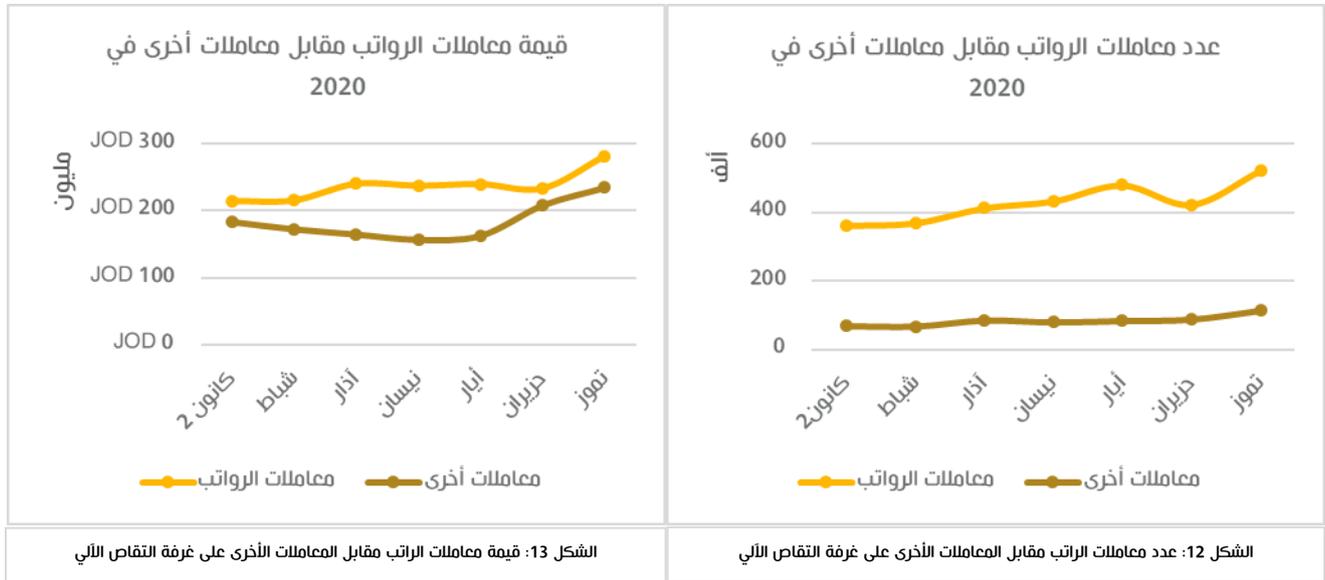


الشكل 10: قيمة معاملات غرفة التقاص الآلي



الشكل 11: متوسط قيم معاملات غرفة التقاص الآلي

لتكوين فهم أفضل فيما إذا كان انخفاض متوسط قيمة المعاملات المتممة من خلال غرفة التقاص الآلي ناتجاً عن معاملات الرواتب، قورن حجم معاملات الرواتب وقيمتها مع أنواع المعاملات الأخرى المتممة من خلال النظام. في الحقيقة، ارتفع عدد معاملات الرواتب المبيّنة في الشكل (12) خلال المرحلتين الأولى والثانية. لكن في حين أن معاملات الرواتب قد ازدادت، بقيت قيمة معاملات الرواتب المبيّنة في الشكل (13) مستقرّة نسبياً؛ قد يشير هذا إما إلى زيادة في دفعات الرواتب التي تتم من خلال غرفة التقاص الآلي (والتي كانت ذات قيمة أقلّ معوّضة بذلك متوسط قيمة المعاملة) أو قد تكون الأثر الملحوظ لأمر الدفاع رقم (6) والذي سمح بخفض الرواتب إلى نسبة مئوية معينة خلال إغلاق القطاعات الاقتصادية. يبدو أن الجمع بين الخيارين معقول حيث أن قيمة الرواتب في حزيران لم تختلف اختلافاً كبيراً عن الأشهر السابقة على الرغم من الانخفاض الكبير في عدد المعاملات وهو ما قد يُستدلُّ منه بأن الرواتب ربما قد أُعيدت إلى القيم الأصلية عندما عاودت الشركات أعمالها. أما الاحتمالية الأخرى، فهي نقل معاملات رواتب حزيران إلى تموز ما قد يوضح الارتفاع الكبير والمفاجئ المُلاحظ لكُل من قيمة معاملات الرواتب وعددها. عند النظر إلى المعاملات الأخرى، يتبيّن لنا أن عددها الظاهر في الشكل (12) كان مستقرّاً نسبياً غير أن قيمتها المبيّنة في الشكل (13) قد شهدت ارتفاعاً كبيراً بعد أيار 2020 ما يشير إلى استئناف المعاملات التجارية المرتفعة القيمة ولكنها أقل تكراراً في المرحلة (3).

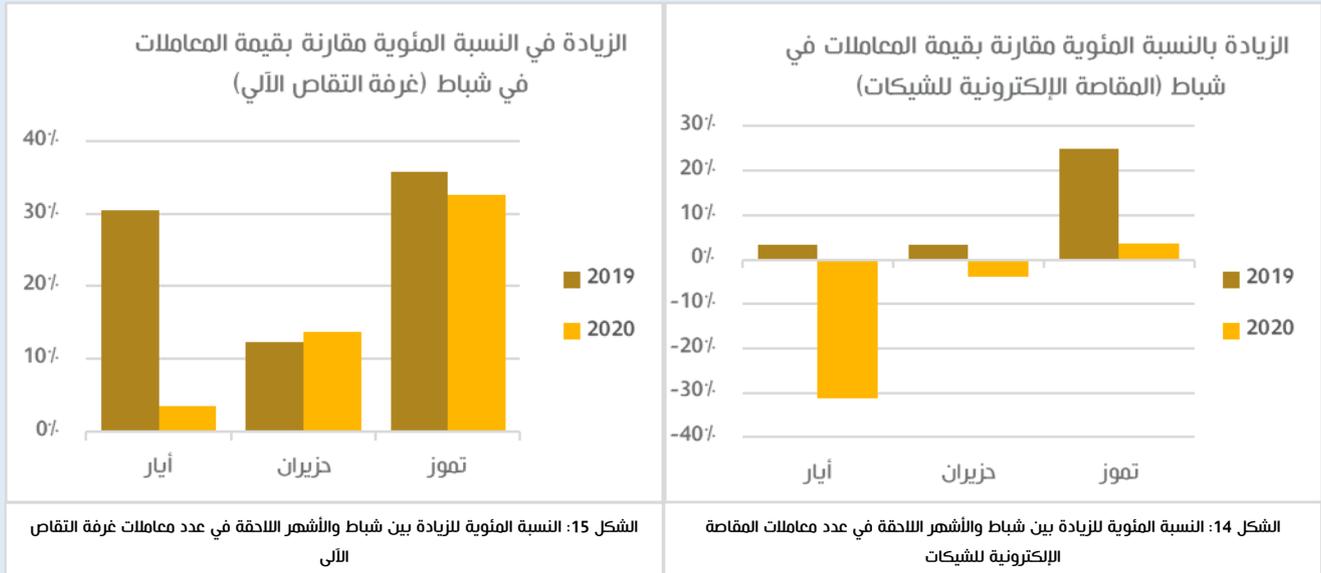


المقاصة الإلكترونية للشيكات مقابل غرفة التقاص الآلي

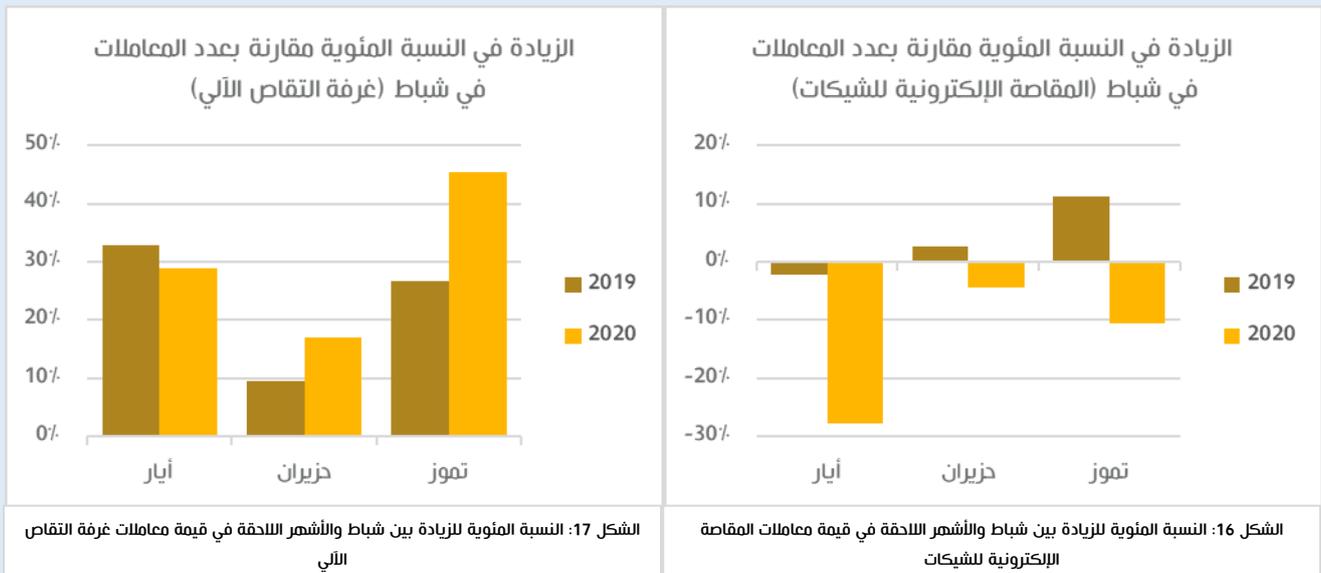
أخذين بالحسبان أن نسبة جوهرية من المعاملات عبر غرفة التقاص الآلي والمقاصة الإلكترونية للشيكات تمثل مدفوعات الشركات والمدفوعات التجارية، من المفترض أن تتنافس مع بعضها البعض على أصناف دفع أخرى. فقد شهد عدد المعاملات عبر المقاصة الإلكترونية للشيكات انخفاضاً في 2020 في حين أن عدد المعاملات عبر غرفة التقاص الآلي قد شهد ارتفاعاً فيها. أثرت هذه التغييرات على حصة السوق للمقاصة الإلكترونية للشيكات. في شباط 2020، وفيما يعتبره هذا التقرير المرحلة صفر (بين 4 آذار و16 آذار)، كانت نسبة معاملات المقاصة الإلكترونية للشيكات 58٪ من حصة السوق، ولكن في تموز، وبعد فتح القطاعات الاقتصادية بالكامل، كانت هذه النسبة 47٪. لذا، ذكرت التقارير انخفاضاً بنسبة 11٪ في حصة السوق للمقاصة الإلكترونية للشيكات مقابل انخفاض بنسبة 2٪ في الفترة ذاتها في 2018، و 2٪ انخفاض في الفترة ذاتها من عام 2019. يُستدل من هذه النسب أن الانخفاض الذي شهده عام 2020 أكبر بكثير مما رأيناه سابقاً وهو بمثابة البرهان القوي على أن غرفة التقاص الآلي أكثر تكيفاً مع الأزمات وأفضل صموداً من المقاصة الإلكترونية للشيكات .

عُقدت مقارنة بين ارتفاع النسبة المئوية (محسوبة على أنها الفرق بين الشهرين مقسمة على قيمة شهر القياس المقارن) في عدد وقيمة المعاملات بين شباط وهو الشهر الذي سبق إعلان التدابير المتصلة بالجائحة، وأيار وحزيران وتموز وهي الأشهر عقب نهاية أعلى مستوى من القيود على الحركة والأنشطة الاقتصادية وارتفاع النسبة المئوية في عدد وقيمة المعاملات في الفترة ذاتها من 2019 لكل من غرفة التقاص الآلي والمقاصة الإلكترونية للشيكات (الشكل 14 و 15). تسعى هذه المقارنة إلى دراسة فيما إذا كانت الآثار الناجمة عن الإغلاق قد استمرت على النظامين بين مختلف مراحل الإغلاق وبعد التخفيف من القيود. خضع ارتفاع النسبة المئوية في 2019 للدراسة وقورن بمثيله في 2020 بحيث يمكن استخدام هاتين النسبتين على شكل قياس مقارن للارتفاعات المعتادة في النسبة المئوية على النظامين من شهر إلى آخر حيث أن 2019 لم تتأثر بظروف تضاهي الجائحة في حدتها .

بدءاً بعدد المعاملات على كلا النظامين، أظهر ارتفاع النسبة المئوية بين شباط والأشهر اللاحقة له في معاملات غرفة التقاص الآلي اتجاهاً مشابهاً لما كان عليه في 2019 مقابل ارتفاع طفيف بنسبة مئوية أقل في أيار 2020 (مقارنة بـ 2019) ودرجات نمو أعلى في حزيران وتموز 2020 (مقارنة بـ 2019). يشير هذا إلى أنه بعد انتهاء المراحل الأكثر تشدداً في إجراءات الإغلاق، تمكنت غرفة التقاص الآلي من التعافي ومواصلة العمل بالمستويات المتوقعة للنمو الشهري. من ناحية أخرى، انحرفت الزيادة في النسبة المئوية بين شباط والأشهر اللاحقة في معاملات المقاصة الإلكترونية للشيكات عن النموذج الذي شهده عام 2019 وأظهر درجات أعلى بكثير من النمو الشهري السالب. وفي حين أن انخفاض النسبة المئوية كان أقل حدة من النمو الشهري السلبي وفي حين أن انخفاض النسبة المئوية كان أقل حدة في حزيران وتموز، لم تتمكن المقاصة الآلية للشيكات من التعافي التام والعودة إلى النموذج الذي شهده عام 2019 .

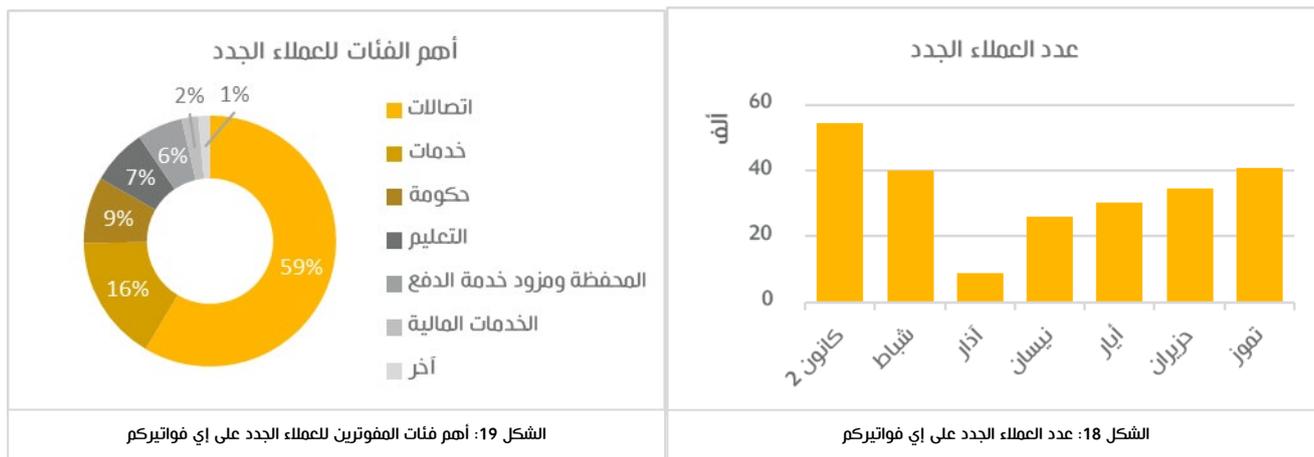


بالنسبة لقيمة المعاملات على كلا النظامين، كان أداء غرفة التقاص الآلي أفضل من المقاصة الإلكترونية للشيكات لكن تكيفها وصمودها كان أقل مما فعلته بعدد المعاملات (الأشكال 16 و 17). فقد انحرفت الأنماط الملاحظة في كل من المقاصة الإلكترونية للشيكات وغرفة التقاص الآلي عن الأنماط التي شهدتها عام 2019. ففي أيار 2020، أظهرت غرفة التقاص الآلي نسبة بسيطة من النمو الذي شهدته شهر أيار من عام 2019. يتبين من هذا أنه على الرغم من الزيادة في القيمة بين شباط وأيار، ما زالت المرحلتان الأولى والثانية ذات أثر سلبي على نمو القيمة في غرفة التقاص الآلي. غير أنها استطاعت العودة إلى ما اعتادت عليه من درجات النمو الشهري خلال المرحلة الثالثة (حزيران وتموز)؛ وهذا دليل آخر على التكيف والصمود. من ناحية أخرى، انحرفت الزيادة في النسبة المئوية بين شباط والأشهر اللاحقة على صعيد معاملات المقاصة الإلكترونية للشيكات عن النمط الذي شهدته عام 2019 وأظهرت درجات أعلى من النمو السالب في أيار وحزيران. لكن ارتفاع النسبة المئوية أصبح على درجة أقل من السلبية عند الانتقال من أيار إلى تموز ما يشير إلى أن المقاصة الإلكترونية للشيكات كانت قد بدأت بالتعافي والعودة إلى مستوياتها الطبيعية من النمو الشهري ولو جزئياً على الأقل عندما يتعلق الأمر بقيم المعاملات المتممة من خلالها .

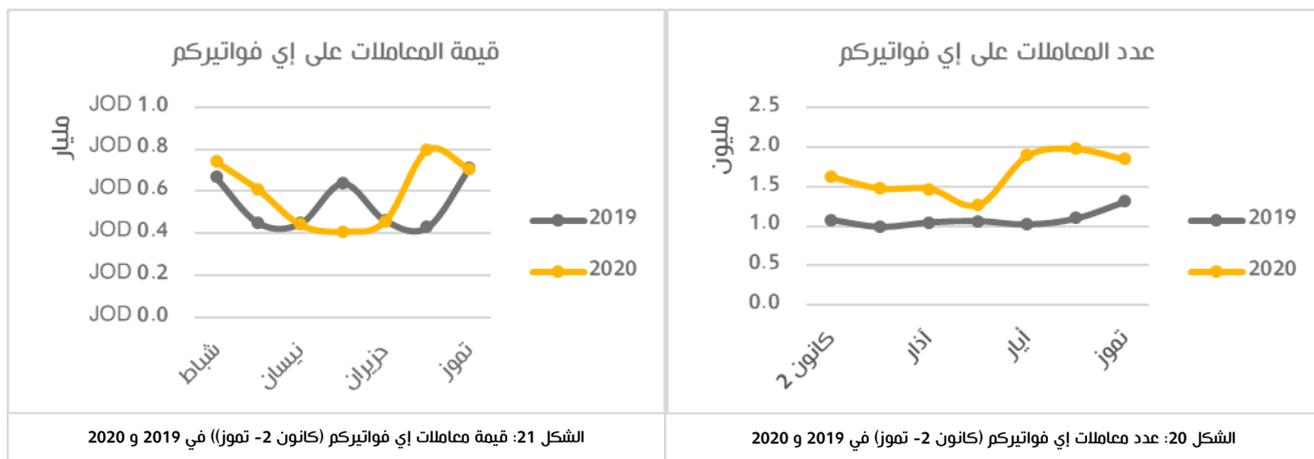


نظام عرض الفواتير وتحصيلها إلكترونياً (إي فواتيركم)

ارتفع استخدام إي فواتيركم ارتفاعاً كبيراً منذ بداية المرحلة الأولى. غير أن عدد العملاء الجدد كما يظهر في الشكل (18) قد أظهر انخفاضاً ملحوظاً خلال المرحلتين الأولى والثانية ولكنه تعافى تدريجياً بحلول حزيران 2020. وقد ارتفع عدد المفوترين الجدد الذين دخل 64 منهم إلى النظام. كما وصل عدد العملاء الجدد إلى حوالي 100,000 انضموا إلى المنصة في الفترة بين آذار وحزيران 2020. استخدم العملاء الجدد النظام للاتصالات والخدمات بشكل رئيسي كما يبين الشكل (19) بدلا من استخدامه للخدمات الحصرية ضمن إي فواتيركم كما كان عليه الحال بالنسبة للمستخدمين الجدد في السنوات السابقة. يتبين من هذا أن انتقال العملاء الجدد إلى إي فواتيركم كان بسبب الضرورة .

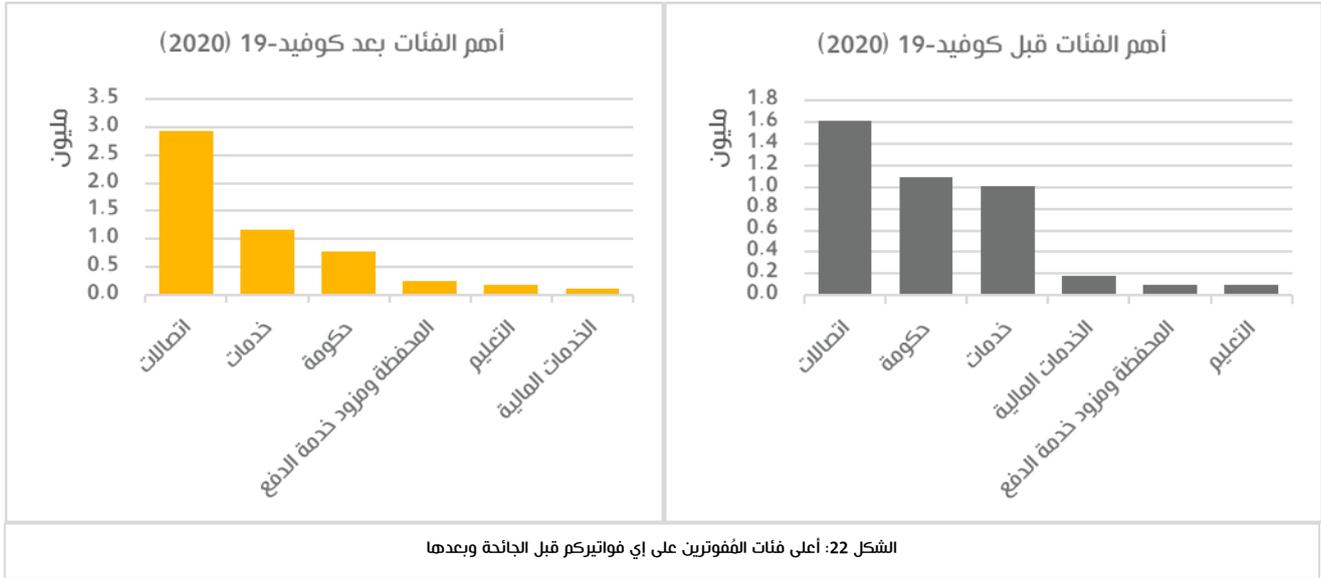


في حين أن التعامل بالمجمل مع هذه الخدمة قد ارتفع كان هذا التعامل متذبذباً من شهر إلى آخر في 2020 كما يتبين من الشكل (20) و (21) ما يعكس التدابير التي اتخذتها الحكومة في تصديها للجائحة. أظهر كل من شهر كانون الثاني وشباط اتجاهات شبيهة بالسنوات السابقة في حين أن آذار ونيسان قد أظهرتا انخفاضاً في عدد وقيمة المعاملات المتصلة بالمرحلة (1) وهي الفترة الزمنية التي شهدت القيود الأكثر تشدداً على الحركة والنشاط الاقتصادي. أما الانخفاض الذي لوحظ في آذار ونيسان، فقد تم تعويضه في أيار وحزيران حيث عدد المعاملات وقيمتها على النظام وصل إلى ذروته منذ انطلاقه في 2014. قد يكون الانخفاض في آذار ونيسان مرتبطاً بالتدابير التي طرحتها الحكومة. وقد جعلت أوضاع الأفراد الاقتصادية الأخذة بالتردي - والمتوقعة نتيجة الإغلاق - الحكومة الأردنية، وشركة الكهرباء الوطنية وشركات المياه الأردنية تؤجل التاريخ المستحق لدفع الفواتير. على سبيل المثال، أنتقل الموعد النهائي لتقديم الإقرارات الضريبية من نيسان إلى نهاية حزيران كما انتقل التاريخ المحدد لدفع فواتير المياه والكهرباء المستحقة عن آذار ونيسان إلى أيار. لذا، انتقلت الفواتير ضمن إي فواتيركم من آذار ونيسان إلى الأشهر التالية وهو ما يفسر الزيادة الملحوظة في أيار وحزيران.

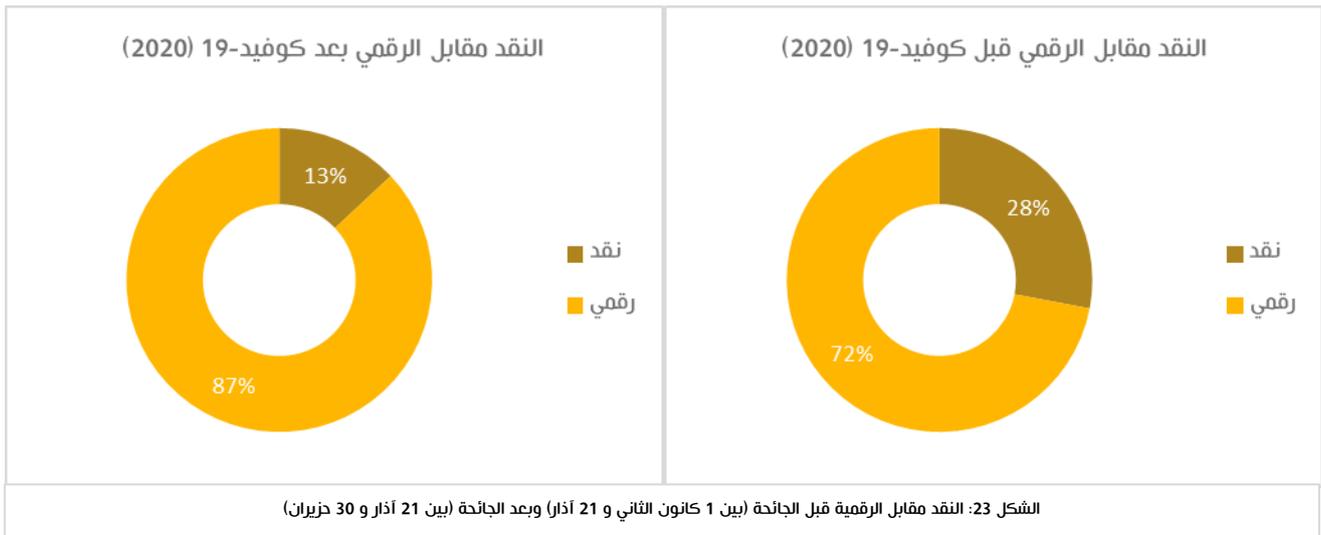


كما يُوضّح الشكل (21)، أظهرت قيم المعاملات على إي فواتيركم اتجاههاً شبيهاً بعدد المعاملات؛ وهو أمر منطقي حيث أن تصنيفات الدفع معرّفة مسبقاً على النظام وتصفّ ضمن شرائح قيمة معيّنة.

يجد هذا التغيير في الاتجاهات بسبب تمديد المواعيد المحددة لبعض مدفوعات الفواتير ما يعززه في فئات المفوترين الذين هم في أعلى قائمة المفوترين بعد المراحل 1-3 كما يوضح الشكل (22) والتي شملت المزيد من الخدمات الأساسية وعدداً أقلّ من المفوترين الحكوميين ما يكشف عن مصدري الفواتير الذين لم يمددوا مواعيد الدفع المستحق أو أنهم مددوها حتى أيار فقط. في الحقيقة، ومنذ بداية المرحلة الأولى، لم تعد الفواتير الحكومية والهيئات جزءاً من الفئة العليا من المفوترين عبر إي فواتيركم .

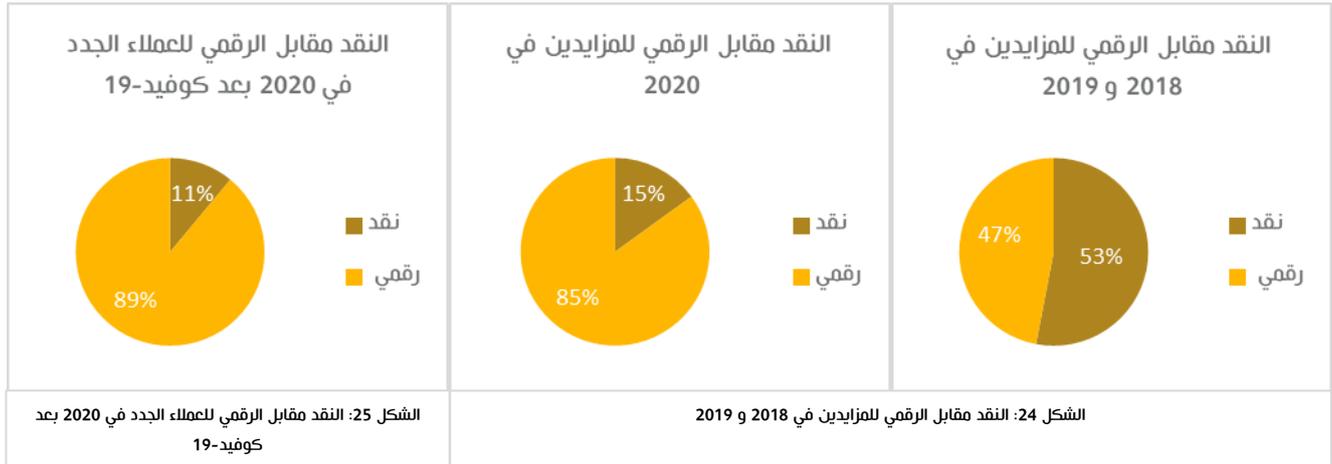


انخفضت المدفوعات على أساس النقد وهي تلك التي أجريت من خلال وكلاء إي فواتيركم انخفاضاً ملحوظاً على إي فواتيركم كما يُظهر الشكل (23) حيث انخفضت النسبة المئوية للمعاملات على أساس النقد من 28٪ قبل بدء الإغلاق الشامل في 21 آذار إلى 13٪ بعده وحتى نهاية حزيران. وما هذا سوى مؤشر آخر على تكيف الخدمات المالية الرقمية وصمودها في وجه الأزمات عند مقارنتها بالنقد .

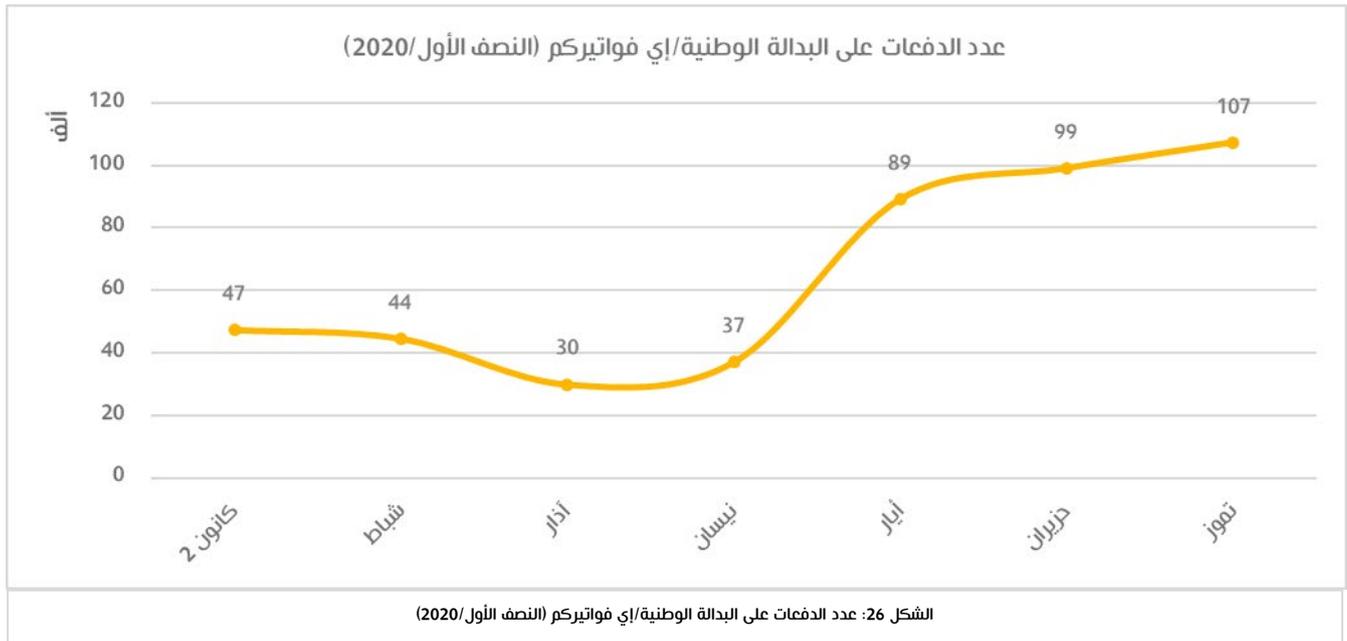


يتضح أثر الجائحة على المعاملات النقدية أكثر فأكثر عند إلقاء نظرة على العملاء الذين أضيفوا مجدداً والمستخدمين لمرة واحدة من 2018 و2019 والذين عادوا خلال المراحل 1-3 (المُزايدين) حيث وصلت المعاملات الرقمية التي أجراها العملاء الجدد في 2020 – الموضحة في الشكل (25) – إلى 85٪ مقارنة بـ 47٪ في 2018

و2019. تشير هذه الأرقام إلى أن بعض العملاء على الأقل قد انضموا إلى النظام أو استخدموه مرة أخرى بسبب صعوبة إتمام المعاملات نقدياً خلال المراحل 1-3 .

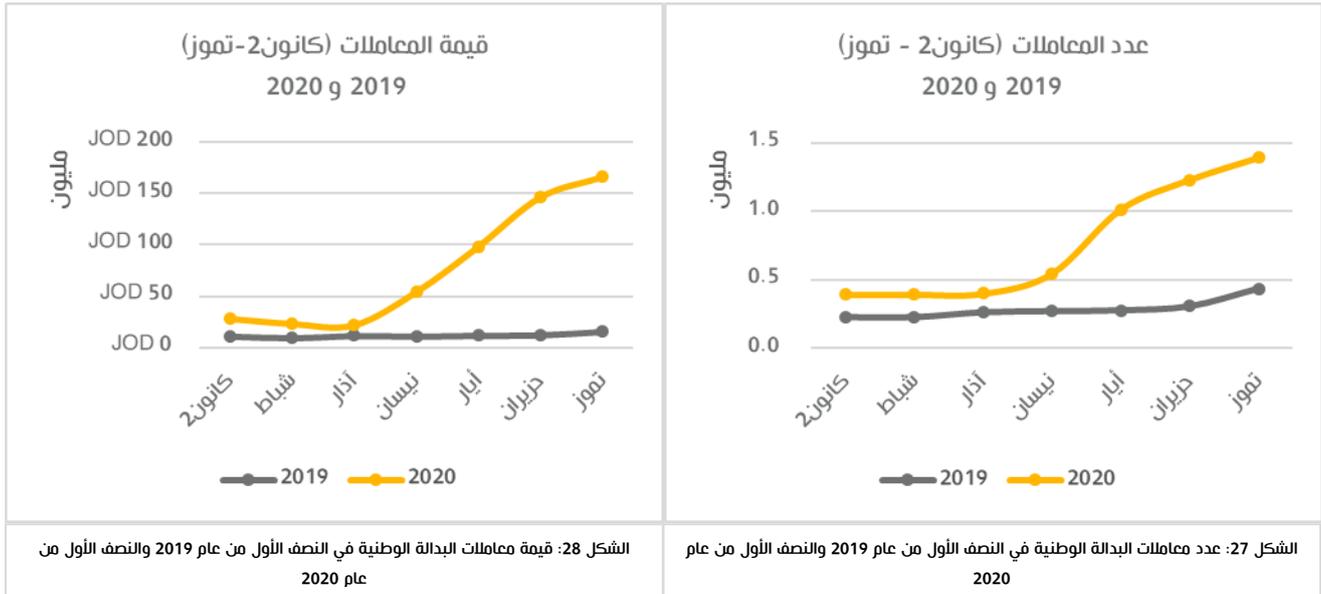


بالإمكان إتمام المدفوعات الرقمية على إي فواتيركم من خلال جوموبي. كما يظهر من الشكل (26)، عدد المدفوعات المتممة من خلال جوموبي قد أظهرت سلوكاً شبيهاً بإجمالي عدد المدفوعات على إي فواتيركم حيث انخفض عدد المدفوعات انخفاضاً ملحوظاً في آذار ونيسان ولكنه ارتفع على نحو ملحوظ في أيار وحزيران. قد تكون أسباب هذا التذبذب هي ذاتها التي أثرت على النظام كله وقد يُعزى هذا إلى توزيع المعونة من خلال المحافظ الإلكترونية والتي رفعت عدد مستخدمي المحفظة .

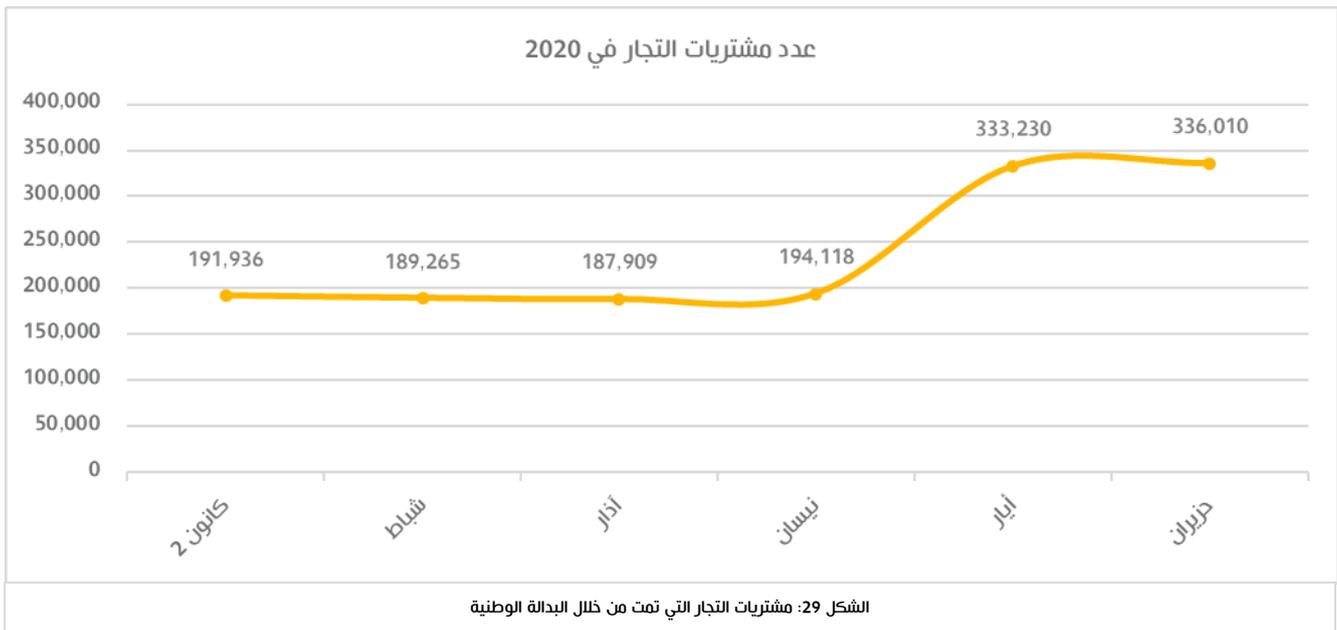


البدالة الوطنية للدفع بواسطة الهاتف النقال جوموبي

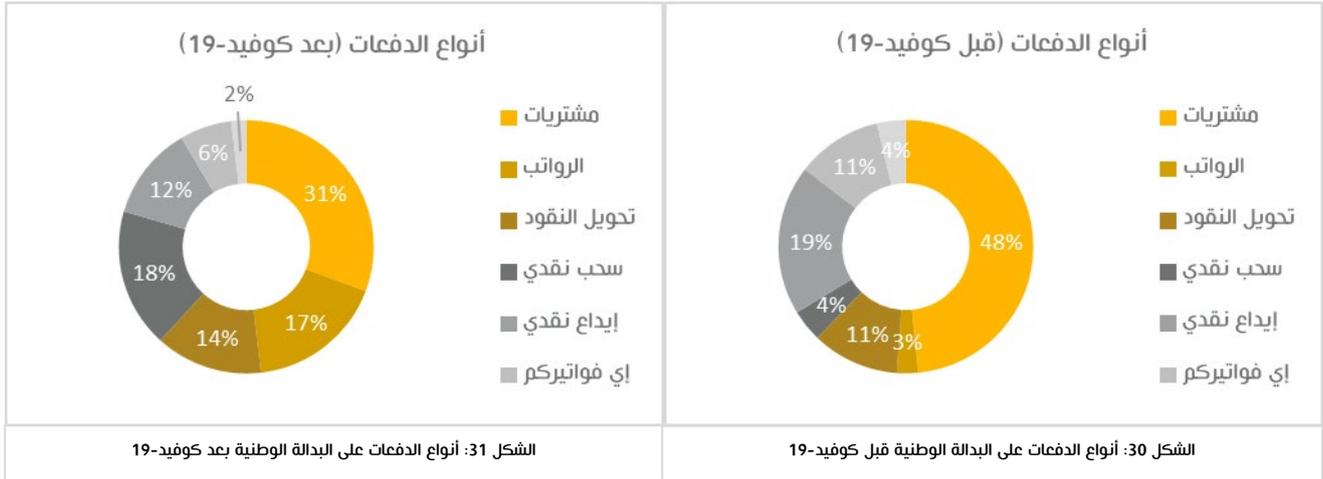
كما هو الحال بالنسبة لأنظمة الدفع الرقمية الأخرى، ارتفع استخدام البدالة الوطنية للدفع بواسطة الهاتف النقال ارتفاعاً ملحوظاً عبر المراحل 1-3. يتضح هذا التغيير من خلال ارتفاع عدد مستخدمي المحافظ العاملة حيث وصلت نسبة ارتفاع عدد المحافظ إلى 40٪ تقريباً من 619.895 محفظة إلكترونية في آذار إلى 1.039.707 محفظة في تموز كما يتضح من الشكلين (27) و (28) أدناه حيث نلاحظ ارتفاعاً حاداً بعد آذار 2020. يُعزى السبب في جزء من هذا الارتفاع إلى توزيع المعونة من صندوق المعونة الوطنية من خلال المحافظ الإلكترونية وزيادة التغطية الإعلامية للمحافظ الإلكترونية والتي قادت إلى ارتفاع درجة الوعي بهذه المنصة وصعوبة التعامل النقدي خلال المرحلة (1).



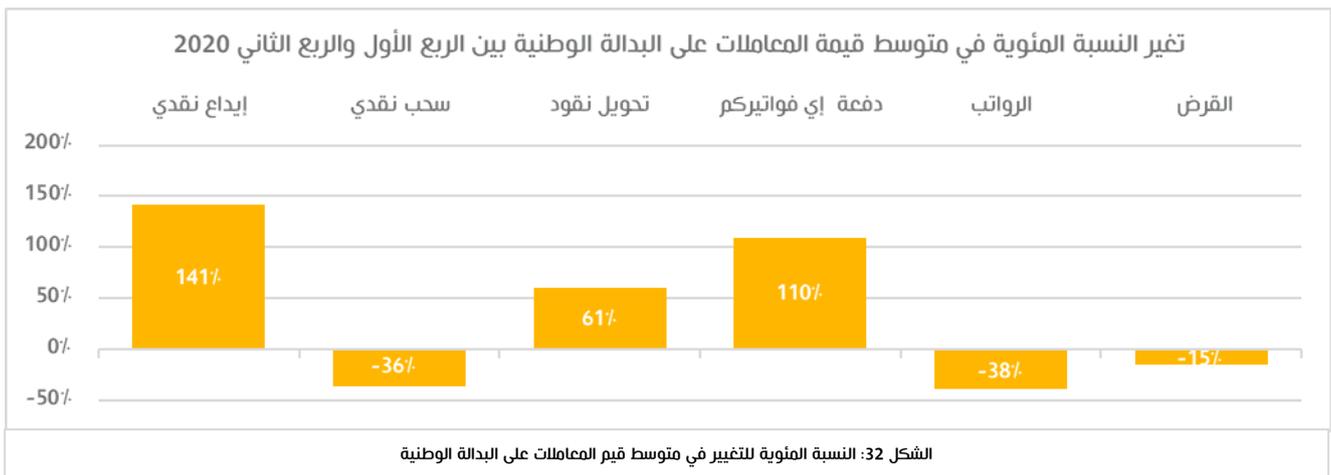
في حين أن المعاملات على البدالة الوطنية قد شهدت ارتفاعاً من حيث العدد والقيمة، شهدت مشتريات التجار المتممة من خلال البدالة الوطنية (الشكل 29) انخفاضاً طفيفاً في آذار 2020 في المرحلة الثانية حيث تم التخفيف من إجراءات الإغلاق والتباعد الجسدي، كان هناك ارتفاع ملحوظ في مدفوعات التجار. يشير هذا إلى الأثر الإيجابي الذي أحدثته الجائحة على الثقة في المدفوعات الرقمية والمؤسسات المالية.



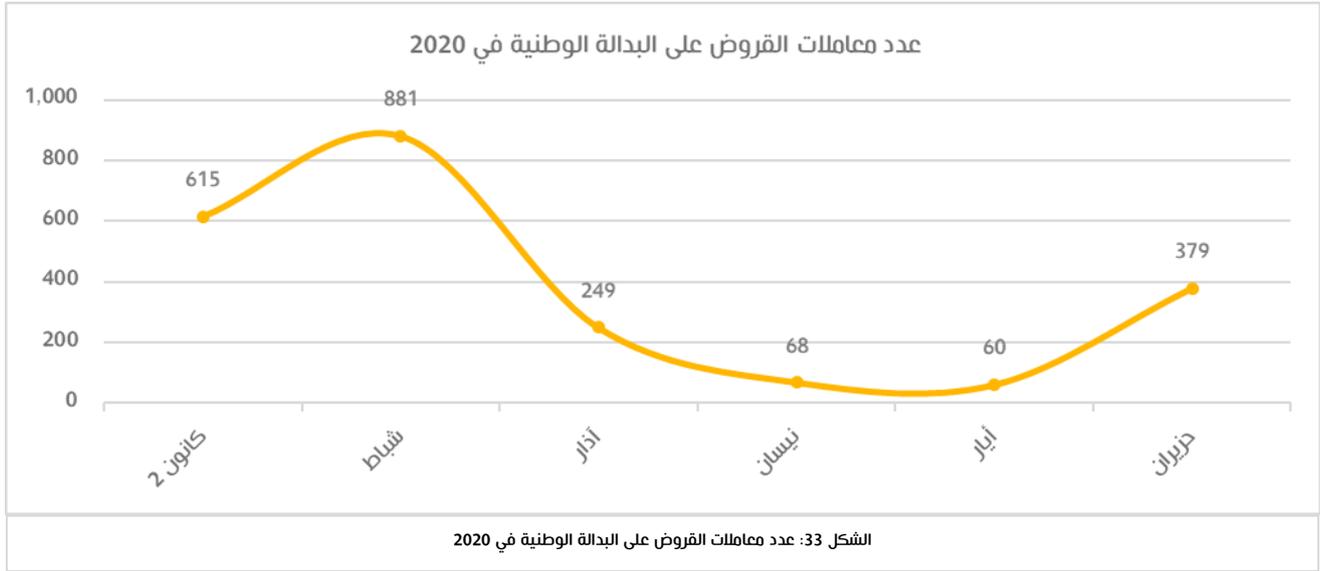
ارتفع استخدام جميع أنواع الدفع بين المرحلتين الأولى والثالثة. غير أن ارتفاع النسبة المئوية قد تباين بالنسبة لمختلف أنواع الدفع وهو ما أدى إلى تحوّل في استخدام السوق لكل نوع من الأنواع كما يتضح من الشكلين (30) و (31) أدناه. شهدت الرواتب والسحوبات النقدية زيادة بأعلى نسبة مئوية. ولعلّ السبب في هذا يعود إلى صرف المعونة من خلال البدالة الوطنية وهو ما نجم عنه زيادة في معاملات السحوبات النقدية لأن نسبة كبيرة من المستفيدين لم تستخدم سوى المحفظة كأداة للحصول على النقد وليس للخدمات الرقمية. فئة أخرى شهدت ارتفاعاً كبيراً في النسبة المئوية ألا وهي تحويل النقود ما يشير إلى زيادة في استخدام المعاملات الرقمية سواء بسبب صعوبة التعامل النقدي أو بسبب توفر السيولة الرقمية بحكم صرف المعونة من خلال المحافظ .



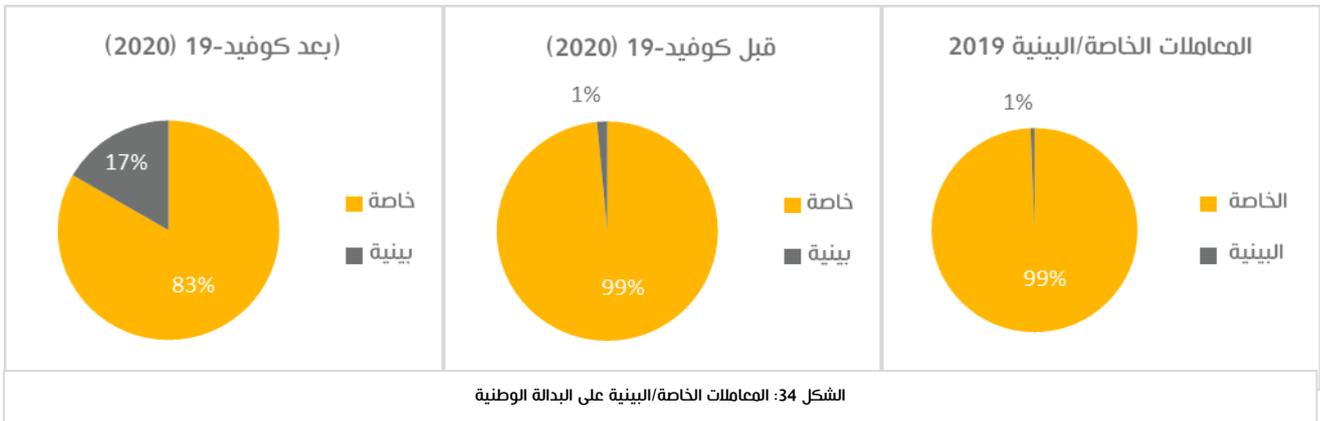
ارتفع متوسط قيمة المعاملات على النظام بسبب ارتفاع أكثر حدة في قيمة المعاملات عند مقارنتها في الارتفاع الخاص بعدد المعاملات. لكن وكما يتبين من الشكل (32)، شهدت هذه الفئات انخفاضاً في متوسط قيمة المعاملات: السحوبات النقدية والرواتب والقروض. من المحتمل أن يكون السبب في انخفاض النسبة المئوية في متوسط القيمة هو كبر حجم معاملات السحوبات النقدية. ويعود السبب في جزء كبير من هذا التطور إلى صرف المعونة إلى متلقيها الذين استخدموا المحفظة كوسيلة للحصول عليها من صندوق المعونة الوطنية والتي قاموا بسحبها نقداً على الفور. قد يُعزى ارتفاع النسبة المئوية في قيم الرواتب إلى تصنيف دفعات المعونة ضمن نظام البدالة الوطنية على أنها رواتب. بالنظر إلى انخفاض النسبة المئوية في الرواتب وانخفاض هذه النسبة في معاملات السحوبات النقدية في الشكل (32)، تكاد تكون القيمتان نفسها ما يشير بقوة إلى أن انخفاض حجم بطاقة معاملات السحب النقدي كان بسبب دفعات المعونة والتي تظهر بدورها أن دفعات صندوق المعونة الوطنية كانت في الحقيقة مسؤولة عن التغييرات التي لوحظت في معاملات السحب النقدي .



بالنسبة للقروض، يُحتمل أن يكون انخفاض متوسط القيمة الظاهر في الشكل (32) بسبب الوضع الاقتصادي المتردّي في المملكة والذي ألقى بظلاله على كل من المؤسسات المالية والأفراد. فالأثر السلبي الناجم عن الجائحة على القروض واضح تماماً في الشكل (33) حيث انخفض عدد معاملات القروض انخفاضاً ملحوظاً في آذار ونيسان وأيار. يتسق هذا مع النتائج التي توصل إليها الاستطلاع الذي أجرته (جوباك) على المؤسسات المالية المشمولة في الجزء الثاني من هذا التقرير، والذي أشار إلى أن إقراض المستهلكين كان المجال الأكثر تأثراً وبشكل سلبي خلال الجائحة. عاود عدد معاملات القروض ارتفاعه من جديد في حزيران والذي قد يشير إلى العودة إلى النشاط الطبيعي .

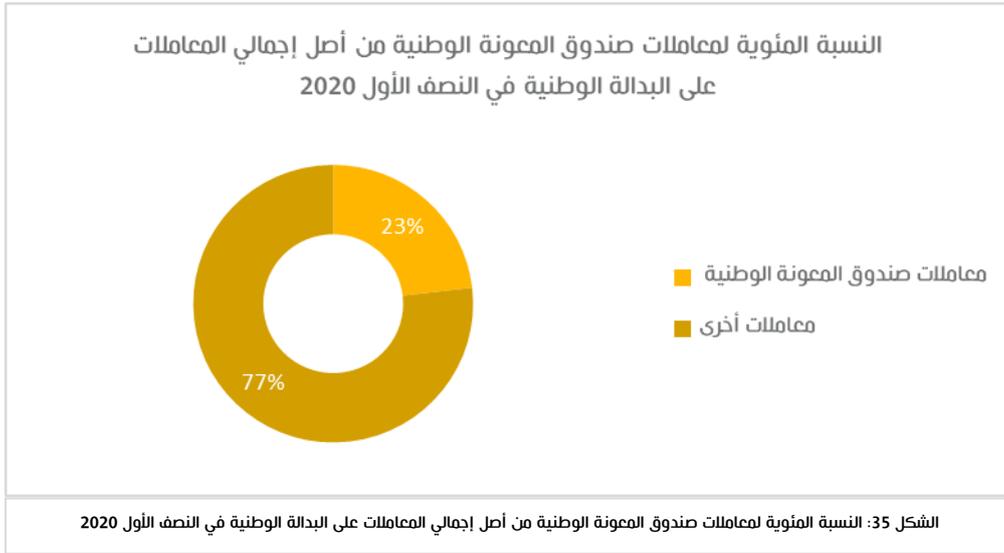


من الآثار الملفتة الأخرى التي أحدثتها الجائحة على البدالة الوطنية للدفع بواسطة الهاتف النقال هي ارتفاع مستوى قابلية التشغيل البيئي الفاعل في السوق (في حين أن البدالة الوطنية تضمن قابلية التشغيل البيئي، إلا أن هذه القابلية الفاعلة تصف استخدام قابلية التشغيل البيئي الفني التي تقدمها البدالة. يسمح هذا الإجراء بتكوين فهم أفضل لتدفق السيولة بين مقدمي خدمات الدفع). كما يظهر في الشكل (34)، ارتفعت النسبة المئوية للمعاملات المتممة على شكل تحويلات بين العملاء من مختلف شركات خدمات الدفع من 1% قبل كوفيد - 19 إلى 17% بعد بدء الجائحة. من المحتمل أن يكون هذا الارتفاع قد نجم عن ارتفاع عدد تحويلات النقود المتممة على النظام وزيادة الوعي بالمنصة وقدراتها وزيادة في عدد المستخدمين. من الأسباب الأخرى المحتملة لهذا الارتفاع هو طريقة صرف المعونة؛ فقد حوّل صندوق المعونة الوطنية النقود إلى عدد من شركات خدمات الدفع والتي قامت بدورها بتحويل النقود إلى عملائها بالإضافة إلى عملاء شركات خدمات الدفع الأخرى .

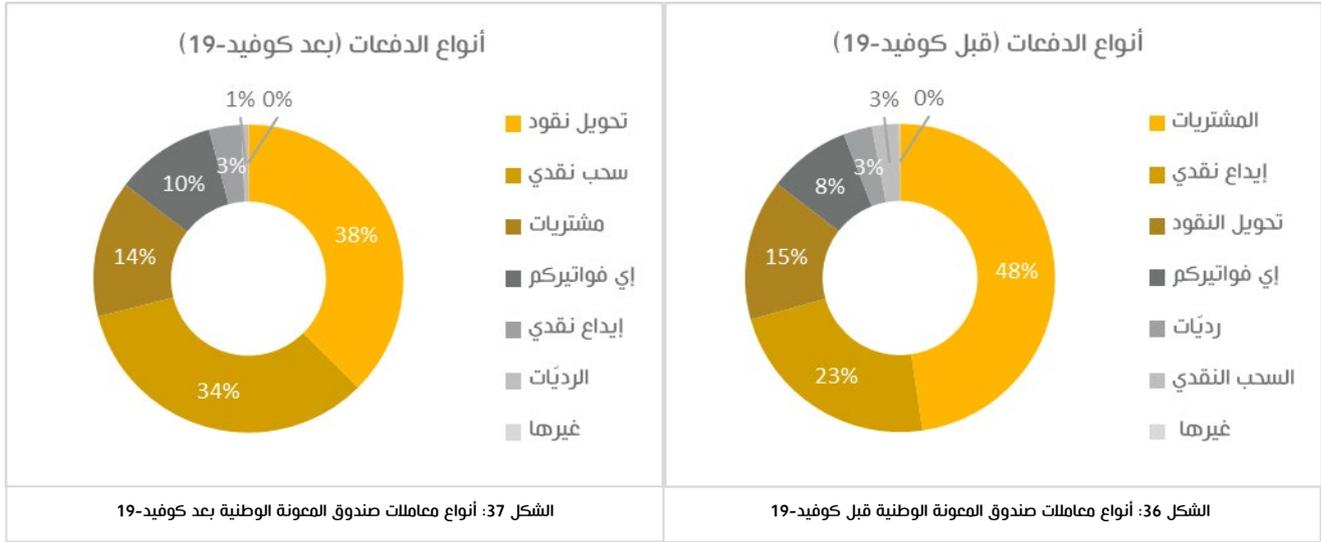


صندوق المعونة الوطنية

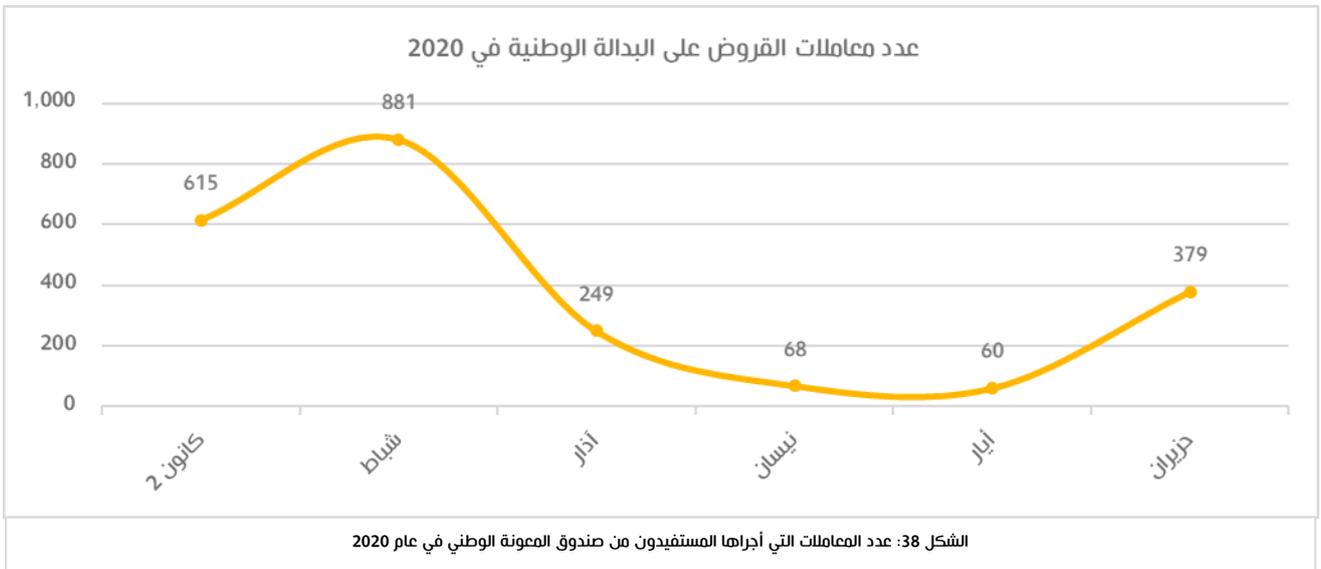
نُسبت معظم التغييرات التي لوحظت في البدالة الوطنية للدفع بواسطة الهاتف النقال في 2020 – في جزء منها على الأقل – إلى صرف المعونة من صندوق المعونة الوطنية من خلال النظام. وللمزيد من دراسة هذا الافتراض، دُرست معاملات صندوق المعونة الوطنية والمستفيدين منه على النظام دراسة وثيقة. كما يظهر في الشكل (35)، وصلت النسبة المئوية لمعاملات صندوق المعونة الوطنية ومعاملات المستفيدين منه إلى 23٪ من إجمالي المعاملات المتممة على البدالة الوطنية جوموبي في النصف الأول من 2020. بدأت غالبية هذه المعاملات بعد أذار لكنها ما تزال تمثل ربع المعاملات تقريباً منذ كانون الثاني. وعليه، فإنَّ معاملات صندوق المعونة الوطنية قد شكّلت نسبة ملحوظة من المعاملات على النظام والذي يجعلها إلى حدٍّ بعيد تتأثر بشكل ملحوظ بالاتجاهات التي شاهدناها على النظام وبخاصة بعد أذار .



في حين أن نسبة كبيرة من معاملات صندوق المعونة الوطنية قد تمّت على النظام بعد أذار، كانت هناك بعض المعاملات التي ما زالت تتم من خلاله بين كانون الثاني وأذار. إن نحن ألقينا نظرة عن قرب على سلوك المستفيدين من صندوق المعونة الوطنية الذين حصلوا على المعونة في المرحلة الأولى، وأولئك الذين حصلوا عليها خلال وبعد المراحل 1-3 عبر البدالة الوطنية، يتبيّن لنا أن ثمة تغييراً ملحوظاً قد حدث في السلوك، كما يتبيّن من توزيع المعاملات على مختلف أنواع الدفعات في الشكلين (36) و (37). لقد أبدى المستفيدون خلال وبعد المراحل 1-3 اهتماماً أقل في استخدام النظام حيث كان 34٪ من المعاملات عبارة عن معاملات سحب نقدي ومنها 3٪ من المستفيدين الذي حصلوا على المعونة قبل المرحلة الأولى. كان متوسط قيمة معاملات السحب النقدي هذا شبيهاً جداً بقيمة دفعات المعونة التي تم صرفها من خلال النظام. من المحتمل أن يكون هذا الارتفاع في معاملات السحب النقدي ناجماً عن إضافة المستفيدين الذين لم تكن لديهم دراية باستخدام الأدوات المالية الرقمية مثل المحافظ الإلكترونية؛ وكانوا يستخدمونها فقط لإجراء السحوبات النقدية. يتّسق هذا مع بعض النتائج والفرضيات في هذا التقرير. من المحتمل أن يكون الانخفاض النسبي في مدفوعات التجار والنقد المقبوض للسبب ذاته حيث أن المستفيدين الذين استخدموا المنصة فقط للحصول على النقد هم أقل احتمالاً من حيث استخدام النظام لأغراض أخرى أو لتسهيل المزيد من النقود في محافظهم. الملحوظة الملفتة هنا كانت الزيادة في تحويلات النقود من شخص إلى آخر (بين الأشخاص) حيث يحتمل أن تكون المحافظ الإلكترونية قد أصبحت طريقة موثوقة لإرسال الحوالات الداخلية لمجموعة أساسية من المستخدمين .



تباين عدد معاملات صندوق المعونة الوطنية المتممة من خلال البدالة الوطنية تبايناً واسع النطاق في 2020. فعدد المعاملات الظاهر في الشكل (38) بدأ بالارتفاع بعد آذار وشهد قفزة كبيرة بين نيسان وأيار. يتسق هذا مع التقدّم في دفعات صندوق المعونة الوطنية حيث تصادف ذلك مع معظم دفعات المعونة. لكن، وبعد تموز، نلاحظ حدوث انخفاض كبير في عدد المعاملات. قد يشير هذا إلى أن نسبة ذات دلالة من المستفيدين من صندوق المعونة الوطنية قد استخدموا النظام فقط للحصول على دفعات المعونة. وعليه، من المحتمل أنهم لن يتحولوا إلى مُستخدمين نشطين للمحافظ الإلكترونية حالما تُخفّض دفعات المعونة أو توقف. وعليه، من المحتمل أنه على الأقل أُنرى في المستقبل بعض التغييرات التي طرأت على النظام .



تأملات مها البهو

الرئيس التنفيذي الشركة الأردنية لأنظمة الدفع
والتقاص (جوباك)



مثلما كان للمستجيبين الأوائل والخطوط الأمامية في الأردن دور أساسي وبارز في التخفيف من آثار جائحة كوفيد – 19 على الأردن، كان للبنية التحتية للمدفوعات الرقمية فضلها أيضاً في التخفيف من هذه الآثار. بشكل عام، تحظى البنى التحتية الخاصة بالدفع بالدلالة والأهمية ذاتها كأي نوع آخر من أنواع البنى التحتية. لربما كان الاقتصاد والمجتمع في الأردن أيضاً قد عايشا عواقب سلبية شديدة دون الانتشار الواسع للإنترنت واستخدامه أو دون البنية التحتية للمواصلات. بالمثل، ينبغي النظر إلى البنية التحتية للمدفوعات والتي تتصف بأنها متقدمة وقوية وقادرة على التكيف والصمود على أنها مكوّن أساسي من مكوّنات الاقتصاد، وقد كان للبنية التحتية للمدفوعات في الأردن دورها المهم في التخفيف من آثار جائحة كوفيد – 19؛ فدون البنية التحتية التي نمتلكها في يومنا هذا، لكان عشرات الآلاف من الأردنيين المستضعفين معزولين مالياً. ولربما أدى ذلك إلى حدوث آثار مدمّرة على مستوى الاقتصاد الكلي .

لقد أثبتت الجائحة أهمية الشمول المالي في زيادة القدرة على التكيف والصمود في أوقات الأزمة حيث قد تبرز عوائق الحصول على النقد ما يعرّض الاحتياجات الأساسية وسبل العيش إلى الخطر. في الأردن، يسّرت النقود الإلكترونية الحصول على المعونة الحكومية خلال الجائحة لأكثر من 260,000 عائلة كانت تعتمد على النقد في الماضي. كما يسّرت البنية المالية الرقمية التحتية الحالية التحوّل من النقد إلى النقود الإلكترونية وساهمت في التخفيف من الأعباء التي كان هؤلاء المستخدمون سوف يتحمّلونها لو لم تكن هذه البنية متوفرة وجعلت هذه الأعباء في حدّها الأدنى .

خلال هذه الجائحة، اضطرّ عدد كبير من الأفراد الأردنيين المُبعدين مالياً إلى اللجوء إلى الخدمات المالية الرقمية. وحيث أن هذا التحوّل من النقد إلى الخدمات المالية الرقمية كان سريعاً وطارئاً بطبيعته، برز إلى السطح عدد من التحدّيات أمام توفير خدمات عالية الجودة للعملاء. وفي استيعاب هذه التحدّيات، بذلنا قصارى الجهود للتوسع في تواصلنا مع المستخدمين من خلال خط ساخن مخصص لتلقّي شكاوى المستخدمين ومعالجتها بالإضافة إلى حملة توعية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي والتي كانت على درجة عالية من التفاعلية. يعتمد الشمول المالي المستدام اعتماداً كبيراً على التجارب الإيجابية بالإضافة إلى التثقيف المالي حيث أنه يتيح المجال أمام المستخدمين لأن يفهموا منافع الخدمات المالية الرقمية وأن ينشطوا في استعمال هذه الخدمات. وعليه، ولتحقيق الشمول المالي المستدام، ينبغي لمقدمي الخدمات أن يتأكدوا دوماً من تقديم خدمات عالية الجودة إلى العملاء يسهل عليهم استخدامها إلى جانب الحصول على المعلومات بشكل شامل. في هذا ما ينفع الأفراد ومقدمي الخدمة والاقتصاد ككل .

وعليه، ثمة قطعة مهمّة مفقودة من الأحجية والتي كانت ستحدث أثراً ملحوظاً على قدرة المؤسسات المالية في التخفيف من آثار جائحة كوفيد – 19 ألا وهي وجود هويّة مالية رقمية فاعلة وقويّة لسكان الأردن. سمح البنك المركزي الأردني بالتسجيل في المحافظ الإلكترونية رقمياً خلال الجائحة غير أن معظم البنوك لم تكن قادرة على اتخاذ الإجراءات ذاتها. خلافاً للمحافظ الإلكترونية، تتطلب الخدمات المصرفية معايير أعلى بالنسبة لإجراءات "اعرف عميلك". من خلال آلية الهوية المالية الرقمية، كان يمكن للبنوك أن تقدّم مجموعة كاملة من خدماتها إلى الأفراد دون أن تضطرّ إلى التضحية بسلامة ونزاهة القطاع المالي. بالإضافة إلى ذلك، لم يلحق الأردن بعد بركب رقمنة القدرات الائتمانية والإقراضية. وعلى الرغم من تمكين البنك المركزي الأردني للبنوك للتوسع في التسهيلات الائتمانية المتاحة لها من خلال زيادة السيولة، إلا أن العملاء (سواء كانوا هيئات اعتبارية أو أفراد) لم يتمكنوا من الوصول إلى هذه الخدمات بسبب القيود على الحركة. لضمان استغلال إمكانيات هذه التسهيلات المالية بشكل حقيقي في الأزمات المستقبلية، يتعيّن على المؤسسات المالية أن تستثمر في رقمنة قدراتها الائتمانية والإقراضية، وينبغي للبنك المركزي أن يتأكد من أن البيئة التنظيمية بيئة تمكينية لمثل هذه التطورات وأهمها حالياً هو التوقيع الرقمي حيث أنه يغطي النواحي القانونية في طلب الائتمان .

لم تكن البنية التحتية المالية لدينا بعيدة عن الضغوطات الناجمة عن جائحة كوفيد – 19 على الاقتصاد الأردني ككل. في الحقيقة، عانت المقاصة الإلكترونية للشيكات من ضربة كبيرة علماً أن هذه المقاصة قد حظيت بأعلى قيمة من المعاملات مقارنة بأنظمة الدفع الأخرى في الأردن. في حين أن قيمة المعاملات كانت تتناقص في 2019 وبداية 2020، كان هناك انخفاض كبير في عدد الشيكات وقيمتها بالإضافة إلى ارتفاع النسبة المئوية من الشيكات المرتجعة نتيجة للجائحة. أخذين هذه النتائج بعين الاعتبار، أصبحت مخاطر تركّز هذه المعاملات على المقاصة الإلكترونية للشيكات واضحة. بسبب طبيعة التعامل في الشيكات. لو كان هناك تحوّل مسبق إلى المزيد من الأدوات الرقمية والمالية لوسائل الدفع أثناء كوفيد – 19 التي يستخدمها الأفراد وأيضاً الشركات على حد سواء، لكانت الجائحة أخفّ وطأة. ما من أحد ينكر أهمية الشيكات على الاقتصاد الأردني. غير أننا نمتلك حالياً وسائل أخرى للمدفوعات عالية القيمة وهي وسائل تكفل مستوى أعلى من الحماية للدافع والمدفوع له بالإضافة إلى سلامة مجمل نظام البيئة المالية. لعل أحد التحدّيات المحتملة في المستقبل هو أن نكون أفضل للقيمة التي يدركها العملاء للشيكات تجعلهم يفضلونها على المدفوعات الرقمية. في ذلك فرصة لأن نعمل على إثراء عروض الدفع الرقمية التي نقدمها وأن نطوّرها بشكل أكبر بحيث تلبي مطالب وتوقعات المستهلكين بشكل أفضل.

لقد فرضت جائحة كوفيد – 19 ضغطاً مهولاً على الخدمات المالية ومقدمي هذه الخدمات. ففي أقل من أربعة أشهر، انضم أكثر من نصف مليون مستخدم إلى الفضاء الرقمي من خلال المحافظ الإلكترونية وطلب المساعدة الفنية وبالتالي، أصبح الوعي بخدمة العملاء والخدمات المالية أكثر كثافة. وقد ساهمت بنية الدفع التحتية لدى جوباك وما أدخلته الشركة من تعزيزات إليها بالإضافة إلى تعظيم أداء الموارد البشرية في ظل ارتفاع الطلب المتزايد على الخدمات المالية الرقمية. بالإضافة إلى ذلك، كانت جاهزيتنا للعمل التام عن بعد عنصر تمكين لنا لإطلاق نظام الدفع الفوري كليك خلال الجائحة وأثناء العمل من المنزل. لقد أكّدت الجائحة على الحاجة إلى وضع ترتيبات عمل مرنة موضع التنفيذ واعتماد العمليات الرقمية داخل المؤسسات. كما أبرزت هذه الجائحة أهمية الخدمات المالية والحاجة المتنامية للتوسع بها. ستحافظ (جوباك) على التزامها بتعزيز البنية التحتية للدفع الرقمي في المملكة وطرح حلول مالية رقمية والتي من شأنها تيسير الوصول إلى الخدمات المالية والتشجيع على استخدامها بشكل نشط. كما تكّرس (جوباك) جهودها لزيادة الوعي المالي الرقمي وتيسير الرحلة المالية للمستخدمين الجدد. لقد كان وسيبقى التزامنا بالاستراتيجية الوطنية للشمول المالي وزيادة الشمول المالي في الأردن هو المحرك الذي يدفع باستراتيجيتنا قُدماً. سيبقى هدفنا هو اقتصاد رقمي أردني الشمول والصمود وعالمي المنافسة .

JOPPACC

WE INNOVATE & CONNECT
DIGITAL PAYMENTS

