



الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتقاص (جوباك)

استراتيجية الشركة 2026-2023

تشرين الثاني 2022

النسخة (1)

جدول المحتويات

2	المقدمة.....
3	الهدف الرئيسي للاستراتيجية.....
3	أصحاب المصلحة والفئات المستهدفة.....
5	الإطار الاستراتيجي لشركة جوباك.....
7	المحور الأول: تعزيز السيولة الرقمية وزيادة الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية وتبنيها واستخدامها.....
	المحور الثاني: طرح المسارات الرقمية (Digital Rails) وإدارتها وتوسيع استخدامها بما يشمل البنى التحتية والقنوات
9	الرقمية والأنظمة والمنصات.....
10	المحور الثالث: تمكين الابتكار في التكنولوجيا المالية.....
13	المحور الرابع: الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر والمتانة السيبرانية والأمان وحماية المستهلك.....
14	المحور الخامس: تحليل البيانات وإنتاج المعرفة ونشرها.....
16	المحور السادس: المناصرة والتواصل.....

المقدمة

تم تأسيس الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتفصيص (جوباك) من قبل البنك المركزي الأردني وجميع البنوك العاملة في الأردن لتتولى مهام أساسية تتمثل بالتطوير الشامل للبنية التحتية الرقمية للمنظومة المالية في الأردن متبعة النهج التشاركي مع الشركاء والقطاع. وقد جاءت الشركة خلفاً لمجلس المدفوعات الوطني الذي تأسس في عام 1998 وتم تسجيله كشركة مساهمة خاصة في 2017 تحت مسمى الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتفصيص (جوباك). منذ ذلك الحين وحتى يومنا هذا، واستكمالاً لدور لمجلس المدفوعات الوطني في إدارة وتعزيز منظومة المدفوعات الرقمية الوطنية، أخذت جوباك على عاتقها ضمان امتلاك الأردن لبنية تحتية مالية متطورة ومتينة تشمل العديد من المنصات الرقمية وتقديم خدمات رقمية شاملة ومتنوعة.

استرشدت استراتيجية جوباك الأولى للسنوات (2019 - 2022) بهدفها الرئيسي والتمثل بتحقيق مدفوعات رقمية شاملة ومبتكرة تخدم الجميع وتسهم في تحقيق الشمول المالي والاقتصاد الرقمي في المملكة. وعلى مدى السنوات الأربعة هذه، بذلت جوباك قصارى جهدها لضمان أمن وفعالية وموثوقية ومرونة البنية التحتية للمدفوعات الرقمية في الأردن. بغية تحقيق هذا الهدف، وظفت جوباك حلولاً متطورة في تصميم وتطوير وطرح خدمات مالية مبتكرة وملائمة. كما سعت للتأكد من أن البنية التحتية للخدمات المالية تلبي احتياجات المستخدمين من الشركات والأفراد على حد سواء، بما يعزز ثقتهم بها ويزيد من تبنيهم لها. وتطمح جوباك إلى تحقيق نقلة نوعية في تجربة استخدام الخدمات المالية الرقمية للمقيمين في الأردن وجعلها فورية وقابلة للتشغيل البيئي، ومتاحة على مدار الساعة من أي مكان.

إضافة إلى ذلك، تضع جوباك أهدافها وخطتها بشكل ينسجم مع الأهداف والتوجهات الاستراتيجية الوطنية. فعلى الصعيد المحلي، يتقاطع الهدف الرئيسي لجوباك، والتمثل في تعزيز الشمول المالي وتيسير عملية التحول إلى اقتصاد رقمي مع أهداف الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي التي أطلقها البنك المركزي الأردني، ورؤية التحديث الاقتصادي التي أطلقت عام 2022. كما تتماشى مساعي جوباك لرقمنة المدفوعات والخدمات المالية مع أجندة وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة المتعلقة برقمنة العمليات والخدمات الحكومية في المملكة وتطوير منظومة مالية محفزة للريادة. بالإضافة إلى ذلك، وضعت جوباك نصب أعينها أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة في وضعها لأهدافها وخطتها، خاصة تلك المتعلقة بالقضاء على الفقر والمساواة بين الجنسين، وإتاحة مدن ومجتمعات محلية مستدامة، وتعزيز الصناعة والابتكار، والهياكل الأساسية.

في حين عملت الاستراتيجية الأولى على إرساء وتعزيز أسس المنظومة المالية الرقمية في الأردن، سترتكز الاستراتيجية الثانية على تلك الأسس وتبني عليها. وعليه، تعزز جوباك العناصر الأساسية لإستراتيجيتها الأولى وتتوسع بها مما يدفعنا نحو الاقتصاد الرقمي الشامل الذي تستشرفه جوباك للأردن. وعليه، تحدد الاستراتيجية الثانية المجالات الرئيسية وتُدرجها بما يتماشى والمهام الرئيسية لجوباك لضمان الرقمنة الشاملة للخدمات المالية في الأردن وزيادة استفادة جميع شرائح المجتمع من بنيتها التحتية الأساسية. علاوةً على ذلك، تهدف هذه الاستراتيجية إلى إشراك مختلف فئات المجتمع ومؤسساته في دفع عجلة الرقمنة وتوسيع نطاق وعمق الخدمات الرقمية المتاحة في المملكة.

الهدف الرئيسي للاستراتيجية

تبعاً للهدف الرئيسي لاستراتيجيتها الأولى، تعمل جوباك على التوسع في نطاق تأثيرها للانتقال من التركيز على المدفوعات الرقمية إلى التركيز على المنظومة المالية الرقمية ككل بهدف المساهمة في تعزيز الشمول المالي الرقمي.

الهدف الرئيسي

منظومة مالية شاملة ومُبتكرة تخدم الجميع وتسهم في تعزيز الشمول المالي الرقمي وتحقيق الاقتصاد الرقمي في الأردن

الرؤيا

تعزيز الخدمات المالية الرقمية كمحرك رئيسي للشمول المالي الرقمي والاقتصاد الرقمي

المهمة

ضمان أن تكون الخدمات المالية الرقمية في المملكة آمنة وكفؤة وقابلة للتشغيل البيني ومتاحة، وبما يتوافق مع المعايير الدولية

أصحاب المصلحة والفئات المستهدفة

تعمل جوباك عن كثب مع مختلف الفاعلين في المنظومة المالية في الأردن والذين تتقاطع أهدافهم ومجالات عملهم مع أهداف جوباك ومجالات عملها. بعض هؤلاء الفاعلين هم أصحاب مصلحة رئيسيين في مشاريع جوباك وتدخلاتها، في حين أن البعض الآخر منهم متلقون للحلول والخدمات التي تطرحها جوباك. وعلى الرغم من اتباع جوباك لنموذج العمل (من منشأة إلى منشأة) (B2B)، إلا أنها تضع على سلم أولوياتها تلبية احتياجات فئات محددة من المستخدمين النهائيين ممن يواجهون عوائق في الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية واستخدامها أو أولئك الذين يلعبون دوراً محورياً في استكمال دورة الدفع الرقمي. من الممكن تعريف أصحاب المصلحة والفئات التي تستهدفها جوباك كما يلي:

أصحاب المصلحة

1. البنك المركزي الأردني بصفته الجهة التشريعية والتنظيمية للقطاع، علاوة على كونه عضواً على الأنظمة ومساهماً في الشركة
2. المشاركون على أنظمة جوباك ومنصاتها
3. مقدمو الخدمات المالية بما في ذلك البنوك ومقدمو خدمات الدفع عبر الهاتف النقال وشركات تحصيل التجار
4. المؤسسات الحكومية

الفئات المستهدفة

1. المنظمات غير الحكومية والمنظمات التنموية (NGOs)
2. مستقبلي عمليات الدفع بمن فيهم التجار والوكلاء ومنصات التجارة الإلكترونية
3. المستخدمون النهائيون لا سيما مستخدمي أنظمة ومنصات جوباك
4. الأفراد المحرومون من الخدمات المالية الرقمية أو ذوو الوصول المحدود لها مع التركيز على فئات محددة مثل النساء والشباب واللاجئين
5. الشركات والمؤسسات خاصة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر
6. الرياديون في مجال التكنولوجيا المالية والشركات الناشئة
7. مؤسسات المجتمع المحلي
8. المؤسسات الأكاديمية

الإطار الاستراتيجي لشركة جوباك

شرعت جوباك في إرساء الأسس اللازمة لتطوير هذه الاستراتيجية على مراحل عدة منذ عام 2020 بغية تمهيد السبل والتأكد من أنها تستطيع إحداث أثر مستدام في تطوير المنظومة المالية من خلال تدخلاتها. بدأت جوباك بإجراء تقييم لأثر استراتيجيتها الأولى، مع الأخذ بعين الاعتبار إشراك جميع أصحاب المصلحة في التقييم للوصول إلى فهم عام وشامل لمدى تأثير استراتيجيتها ومجالات التحسين. كما أجرت الشركة استطلاع سوق كمياً وبحثاً تحليلياً نوعياً لمفاهيم سوق رئيسية وتبني الخدمات المالية الرقمية. ولعبت جوباك أيضاً دوراً حيوياً في تطوير رؤية التحديث الاقتصادي في الأردن، مما أتاح لها تكوين نظرة شاملة حول المنظومة المالية والتوجهات الوطنية والفرص الواجب اغتنامها لتحقيق أهداف جوباك، وأعقبت جوباك ذلك بتحليل (SWOT) للشركة لتحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات بالإضافة إلى تحليل الفجوات. بناءً على جميع المعطيات، قامت جوباك بتحديد المحاور الرئيسية لاستراتيجيتها ونطاق عمل كل محور من هذه محاور. تلا ذلك مشاورات مع القطاع بشأن المحاور الاستراتيجية التي تم تحديدها لجمع رؤى الفاعلين في القطاع حول محاور الاستراتيجية وضمان تأييدها.

وباتباع منهجية نظرية التغيير، حددت جوباك الممكّنات الرئيسية الواجب الاستفادة منها لتحقيق هدفها الرئيسي، ألا وهو توفير "منظومة مالية شاملة ومُبتكرة تخدم الجميع وتدعم الشمول المالي الرقمي والاقتصاد الرقمي في الأردن". تشمل هذه الممكّنات جانبي العرض والطلب وجهود التأييد (المناصرة). فيما يتعلق بجانب العرض، تنوي جوباك تمكين ابتكارات التكنولوجيا المالية وتوفير وتطوير البنية التحتية بالإضافة إلى طرح منتجات وخدمات رقمية تشجع الاستخدام. كما ستقوم جوباك بتزويد الفاعلين في السوق بأبحاث وتحليلات للبيانات التي تساعد على إثراء التخطيط للأعمال واتخاذ القرارات المبنية على حقائق وبيانات. أما فيما يتعلق بجانب الطلب، فسوف تتوسع جوباك في منتجاتها المعرفية والتوعوية وتلتزم بأعلى معايير الامتثال والأمان والحماية والشفافية لرفع مستوى ثقة المستهلك في الخدمات وتبنيه لها. وفي إطار المناصرة، سوف توظف جوباك علاقاتها مع البنك المركزي الأردني والحكومة والمؤسسات المالية للمساعدة في تطوير وتطبيق التشريعات التقدمية المرنة وتعزيز التنسيق والتعاون بين مختلف أصحاب المصلحة بغية تحقيق الأهداف المشتركة.

نظرية التغيير

منظومة مالية شاملة ومُبتكرة تخدم الجميع وتسهم في تعزيز الشمول المالي الرقمي وتحقيق الاقتصاد الرقمي في الأردن



المناصرة

- أنشطة مع المشرع والحكومة
- التشريعات التقدمية والمختبر التنظيمي الرقمي
- برامج التواصل

جانب الطلب

- الوعي والمعرفة
- الحماية
- الثقة والملاءمة
- الامتثال
- الأمان
- الشفافية

جانب العرض

- ابتكارات التكنولوجيا المالية
- توفير البنية التحتية والمنتجات والخدمات
- تزويد اللاعبين في السوق (جانب العرض) بتحليلات البيانات والأبحاث

نتيجةً لذلك، أرسّت جوباك ستة محاور من شأنها أن توجّه تدخلاتها للسنوات الأربعة القادمة. تحدد المحاور الثلاثة الأولى مجالات العمل الرئيسية، بينما تتقاطع المحاور الأفقية الثلاثة الأخيرة مع المحاور الثلاثة الأولى وتخدمها. فيما يلي قائمة بالمحاور الاستراتيجية لجوباك، ويتبعها شرح لهذه المحاور في القسم الذي يليه.



المحور الأول: تعزيز السيولة الرقمية وزيادة الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية وتبنيها واستخدامها

أهداف المحور:

1. تعزيز السيولة الرقمية عبر التوسع من مجرد تمكين "الوصول" إلى المدفوعات الرقمية إلى "تبنيها واستخدامها".
2. رقمنة العمليات لخفض الاعتماد على الأدوات الورقية في المنظومة المالية.

شهد الأردن نمواً كبيراً في ملكية الحسابات المالية عقب جائحة كورونا. فعلى سبيل المثال والحصر، نما عدد المحافظ الإلكترونية من نصف مليون إلى ما يقارب مليوني محفظة في أقل من ثلاث سنوات. ومع ذلك، لم يصاحب هذا النمو في ملكية الحسابات زيادة في استخدام المدفوعات الرقمية. فما زالت الأدوات الورقية مثل النقد والشيكات والكفالات ونماذج تفويض الخصم المباشر من المدين والاعتمادات المستندية والقوائم المالية الرسمية تهيمن على السوق المالي الأردني. في الواقع، عبّر 56٪ من ممثلي القطاع المالي الذين تمت استشارتهم عبر استطلاع رأي عن عدم رضاهم عن درجة الإقبال على المنتجات والخدمات الرقمية في السوق المالي المحلي واستخداماتها. ويتطلب الحد من الاعتماد على الأدوات الورقية والانتقال إلى اقتصاد أكثر رقمنة تحولاً شاملاً وممنهجاً على مستوى المملكة بالإضافة إلى التعاون بين جميع أصحاب المصلحة لضمان تدهور الحلول والخدمات حول المستخدم بما يهدف إلى تعزيز وزيادة تبني الخدمات المالية الرقمية واستخدامها. بينما تدرك جوباك أن رقمنة المدفوعات ما هي إلا عامل واحد من عوامل التمكين في رحلة الرقمنة الشاملة، إلا أنها تعتقد جازمةً أنه عامل على قدر كبير من الأهمية أخذةً بالحسبان أثره الاقتصادي على المعاملات اليومية للأفراد والمؤسسات. وعليه، يتناول هذا المحور رقمنة المدفوعات والعمليات بهدف زيادة السيولة الرقمية واستخداماتها.

الهدف الأول: تعزيز السيولة الرقمية – من الوصول إلى التبنى والاستخدام

بالاستفادة من البنية التحتية الحالية للدفع الرقمي في الأردن، تسعى جوباك إلى التوسع في نطاق تركيزها من مجرد الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية إلى زيادة تبنيها وديمومة استخدامها، والذي يمكن تحقيقه من خلال استهداف التدفقات المالية الرئيسية الموجودة في حياة المستهلكين الماليين اليومية سواء كانت التدفقات الداخلة أو تلك الخارجة.

ستعمل جوباك على تيسير وتمكين رقمنة حالات الاستخدام المتعلقة بالمدفوعات الصادرة عن الحكومة والشركات والأشخاص (P2X, B2X, G2X) بالتعاون مع البنك المركزي الأردني والمؤسسات المالية. كما ستواصل جوباك تعاونها الوثيق مع الحكومة لضمان اتباع نهج متسق يشجّع على اعتماد المؤسسات الوطنية وعملائها للخدمات المالية الرقمية مما يسفر عنه زيادة السيولة الرقمية واستخداماتها في السوق. ففي نهاية المطاف، تلتزم جوباك بجعل خيار المدفوعات الرقمية الخيار المفضّل من خلال التوسع في إتاحتها والوصول إليها واستخدامها وجعلها أكثر ملاءمةً.

تؤمن 24٪ من المؤسسات المشمولة في الاستطلاع الذي أجرته جوباك أن تحسين المنتجات والخدمات سيزيد من تبني واستخدام الخدمات المالية الرقمية في الأردن. وبغية تحقيق رقمنة تدفقات المدفوعات الداخلة والخارجة، ستتوسع جوباك في توفير خدمات ومنتجات الدفع الرقمي القابلة للتشغيل البيئي لدعم أوجه الاستخدام المستجدة للخدمات المالية الرقمية وزيادة تبني واستخدام المنتجات والخدمات الموجودة حالياً. ستعمل جوباك على تحقيق ذلك من خلال:

1. إتاحة جميع التحسينات اللازمة لأنظمة الدفع الحالية لديها.
2. العمل المشترك مع المشاركين على أنظمة جوباك للتأكد من تفعيل الخدمات الجديدة بنجاح، وفي الوقت ذاته، إدامة أمان هذه الأنظمة وكفاءتها.
3. الاستثمار في أنظمة الدفع والحلول الجديدة لتلبية احتياجات السوق الناشئة والتي لا تلبىها البنية التحتية الحالية للمدفوعات في إطار المحور الثاني من هذه الاستراتيجية.
4. الترويج للإقبال على الخدمات الجديدة على المستوى الوطني.
5. متابعة الإقبال على الخدمات وجودتها وتناول أوجه التحسين.

الهدف الثاني: رقمنة العمليات للتخفيف من الاعتماد على الأدوات الورقية

لا تخلو إدارة المعاملات والخدمات المالية الورقية من الصعوبات والتحديات، ناهيك عن كلفتها وعدم كفاءتها واستهلاكها للوقت بالنسبة لجميع مقدمي الخدمات المالية وعملائهم. في هذا الصدد، تحتل جوباك مركزاً يؤهلها لقيادة رقمنة مختلف الخدمات المالية وإجراءاتها بفضل عمليات الربط الحالية والتي قامت بها جوباك مع مختلف أصحاب المصلحة والمؤسسات المالية. ويمكن تحقيق هذا الهدف من خلال:

1. طرح خدمات جديدة تهدف إلى رقمنة بعض الخدمات المالية المعتمدة على النسخ الورقية والتي تتطلب وجود العميل (مثل فتح الحسابات ومتطلبات "اعرف عميلك" والكفالات والقوائم المالية الرسمية ونماذج التفويض والاعتمادات المستندية وغيرها).
2. طرح حلول ابتكارية جديدة في السوق يكون منشؤها مبتكري التكنولوجيا المالية ويدهمها مركز التكنولوجيا المالية (جوين)، والذي تم التطرق له في المحور الثالث من هذه الاستراتيجية. تعالج هذه الحلول العوائق لدى مختلف الفئات المستهدفة وأصحاب المصلحة في السوق باستخدام البيانات المفتوحة (Open Data) والسعي إلى إتاحة خدمات مصرفية مفتوحة (Open Banking) في الأردن.
3. طرح بدائل رقمية مشجعة تحل محل الأدوات الورقية الحالية بالاستفادة من الإمكانيات الحالية للأنظمة والمنصات.
4. التعاون مع الحكومة والبنك المركزي الأردني بشأن استخدام البنية التحتية للمفاتيح العامة (PKI) المدارة من قبلهم وإتاحة التوقيع الرقمي لتسهيل الخدمات المالية الرقمية الأخرى غير المقتصرة على المدفوعات.

منصات جوباك في هذا النطاق

يشمل هذا المحور جميع أنظمة الدفع الحالية المملوكة لجوباك بما في ذلك غرفة التفاضل الآلي (ACH) ونظام عرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً (إي فواتيركم) وأنظمة الدفع الفوري (كليك وجوموبي) ونظام المقاصة الإلكترونية للشيكات (ECC) بالإضافة إلى بوابة واجهة برمجة التطبيقات الخاصة بجوباك (API) ومنصة اعرف عميلك الإلكترونية ومنصة التكنولوجيا المالية.

ويشمل نطاق عمل هذا المحور تحسين الخدمات الحالية وطرح خدمات جديدة على الأنظمة والمنصات المذكورة أعلاه لتلبية أوجه الاستخدام المستجدة التي تتطلب رقمنة العمليات والمدفوعات بالتعاون مع الفئات المستهدفة التي عرّفتمها هذه الاستراتيجية أنفاً. سوف تأخذ هذه التحسينات والخدمات الجديدة بالحسبان متطلبات السوق وجوانب الطلب والوقت اللازم للدخول للسوق لضمان نجاح إتاحة الخدمات لجميع الفاعلين في السوق وأصحاب المصلحة. بالإضافة إلى ذلك، تلتزم جوباك بجعل خدمات الدفع الرقمية قابلة للتشغيل البيئي للتوسع في اعتمادها واستخدامها.

المحور الثاني: طرح المسارات الرقمية (Digital Rails) وإدارتها وتوسيع استخدامها بما يشمل البنى التحتية والقنوات الرقمية والأنظمة والمنصات

أهداف المحور:

1. الحفاظ على التميز التشغيلي والمرونة،
2. إتاحة أفضل التقنيات الملائمة لتلبية احتياجات الأعمال الحالية والناشئة من خلال الاستفادة من الابتكارات التكنولوجية في تعزيز كفاءة وفاعلية الخدمات المالية.

يُعتبر تطوير المسارات الرقمية (Digital Rails) مهمة محورية لعمل جوباك بصفقتها مشغّل لأنظمة دفع وممكن للخدمات المالية الرقمية. ويشمل مصطلح المسارات الرقمية (Digital Rails) البنى التحتية والقنوات الرقمية والأنظمة والمنصات التي تسهل إتاحة الخدمات المالية الرقمية وتدفق الأموال والبيانات وانتقالها ضمن المنظومة المالية. وتسعى جوباك لإدارة هذه المسارات الرقمية الخاصة بها بأعلى درجات الحفاضة والمتانة والمرونة. وبذلك، تضع جوباك رقمنة عمليات الخدمات المالية نصب أعينها لتوفير خدمات متينة وشاملة وقابلة للتشغيل البيئي للمشاركين على أنظمتها. فتنوع وإثراء المسارات الرقمية التي تتدفق من خلالها الأموال والبيانات بشكل رقمي يشكل أساساً لمنظومة مالية رقمية متطورة ومتينة، والتي توظف التطورات التكنولوجية لتحسين جودة الخدمات المالية الرقمية وتعزز خدمات الدعم لمقدميها.

يتناول هذا المحور الحاجة إلى بُنى تحتية وقنوات رقمية متكاملة تلي احتياجات ومتطلبات الأعمال ذات الصلة باستخدام التقنيات الملائمة والمتقدمة.

الهدف الأول: الحفاظ على التميز التشغيلي والمرونة

يتطرق هذا الهدف إلى الاحتياجات الداخلية ضمن دوائر جوباك ويعالجها

تهدف جوباك إلى الحفاظ على التميز التشغيلي والمرونة في عملياتها الداخلية بالإضافة إلى توفير خدمات الدعم رفيعة المستوى لجميع أصحاب المصلحة والمشاركين على أنظمتها من خلال:

1. إتاحة جميع المنصات المطلوبة والبنية التحتية بغية تعزيز كفاءة وموثوقية الوظائف الداخلية لجوباك في إدارة مهام العمليات.
2. تطبيق المعايير الدولية ذات العلاقة والممارسات الفضلى على الأنظمة والمنصات والبنية التحتية بأقصى طاقتها.
3. الحفاظ على علاقات تعاقدية قوية ومتينة مع موردي التكنولوجيا ومزودي الأنظمة وأصحاب المصلحة للحفاظ على مستويات الخدمة وجودتها.

الهدف الثاني: إتاحة أفضل التقنيات الملائمة لتلبية احتياجات الأعمال الحالية والناشئة من خلال الاستفادة من الابتكارات التكنولوجية في تعزيز كفاءة وفاعلية وأمان الخدمات المالية الرقمية
يتناول هذا الهدف احتياجات السوق وأصحاب المصلحة لتمكين المنتجات والخدمات الجديدة أو تعزيز المنتجات والخدمات الحالية.

عبّرت 82٪ من المؤسسات المشمولة في الاستطلاع الذي أجرته جوباك عن رضاها عن مدى كفاءة جوباك في إدارة البنية التحتية المالية الرقمية منذ تأسيسها. وسوف تستمر جوباك بالاستثمار في أفضل التقنيات وأكثرها ملاءمة لتوظيفها بشكل يلبي الاحتياجات الناشئة في السوق لدعم وتيسير وإتاحة الخدمات والمنتجات الجديدة وتحسين الموجود منها بما يؤدي إلى تحسين كفاءة وأمان وملاءمة الخدمات المالية لكافة عناصر الاقتصاد الوطني.

يمكن أن تشمل إتاحة التكنولوجيا الأكثر ملاءمة تعزيز البنية التحتية الحالية والعمليات، وإتاحة أنظمة ومنصات جديدة، وتطبيق تكنولوجيا ابتكارية تلبي احتياجات السوق وأصحاب المصلحة في تغطية أوجه الاستخدام المستجدة.

المحور الثالث: تمكين الابتكار في التكنولوجيا المالية

أهداف المحور

1. دعم وتمكين ابتكارات التكنولوجيا المالية في السوق المحلي.
2. تمكين المؤسسات الريادية والمبتكرة من الاستفادة من البنية التحتية الحالية في الأردن بالتعاون مع مختلف المؤسسات والهيئات المالية.

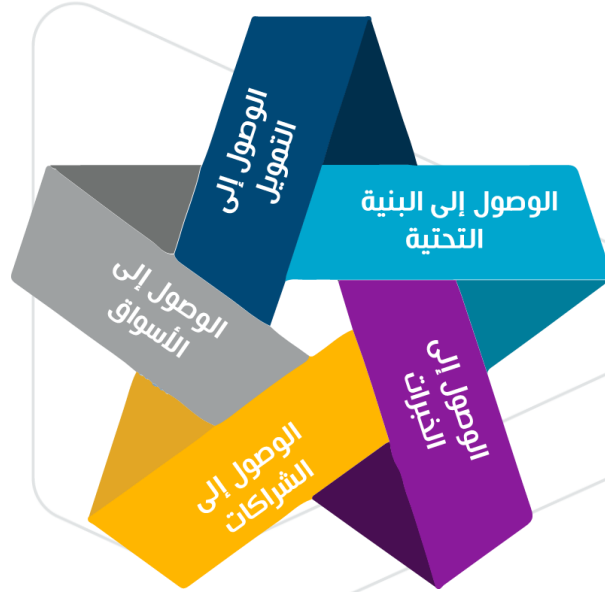
رغم أن الأردن كان موطناً لواحد من أولى المشاهد الريادية المزدهرة في المنطقة، فقد تراجعت تنافسيته شيئاً فشيئاً بالمقارنة مع الإقليم. فعلى وجه التحديد، تجاوزت حجم الاستثمارات في ابتكارات التكنولوجيا المالية

في الإقليم نظيرتها في الأردن بشكل كبير مما دفع جوباك إلى السعي لتنشيط ابتكارات التكنولوجيا المالية في الأردن من خلال إنشاء مركز التكنولوجيا المالية (جوين) وهو وحدة مخصصة لتذليل العقبات والتحديات التي تحول دون دخول مبتكري التكنولوجيا المالية إلى السوق، وتوسعة نطاق منتجاتهم، وتحقيق أهدافهم.

سيقوم مركز التكنولوجيا المالية (جوين) برعاية وتمكين مبتكري التكنولوجيا المالية، والذين يشملون:

- **الشركات الناشئة ورواد التكنولوجيا المالية:** تضم هذه الفئة الشركات الناشئة التي تطرح منتجات جديدة مبتكرة في السوق أو توظف الابتكارات لتحسين كفاءة الخدمات الحالية.
- **المؤسسات والشركات المالية:** تشمل هذه الفئة جميع المؤسسات المالية مثل البنوك وشركات التأمين وشركات التمويل الأصغر ومقدمي خدمات الدفع أو المؤسسات المعنية بالتكنولوجيا المالية.
- **المؤسسات الأكاديمية والطلاب:** تضم هذه الفئة المؤسسات الأكاديمية وباحثيها وطلابها الذين يشاركون معاً في الدراسات النظرية والأكاديمية في مجال التكنولوجيا المالية.

وسوف يوظف مركز التكنولوجيا المالية (جوين) نجمته الاستراتيجية لتكون إطاراً توجيهياً للبرامج المصممة خصيصاً لتلبية احتياجات كل فئة من الفئات. وتتكون النجمة من المحاور التالية:



الوصول إلى البنية التحتية

أجرت جوباك دراسة سوق استهدفت فيها شركات التكنولوجيا المالية والمؤسسات المالية لفهم احتياجاتهم والتحديات التي تواجههم. أفادت 42% من شركات التكنولوجيا المالية المشمولة في الدراسة أنها تواجه عقبات في إطلاق أعمالها والتوسع فيها بسبب قصور البنية التحتية والبيانات في السوق المحلي. بالإضافة إلى ذلك، تؤمن 38% من المؤسسات المالية بوجود نقاط ضعف في البنية التحتية المالية الرقمية في الأردن.

على هذا النحو، يطمح مركز التكنولوجيا المالية (جوين) إلى توفير بنية تحتية على قدر من الجاهزية لتمكين المشاركين من اختبار منتجاتهم وتطويرها. وسيقوم مركز التكنولوجيا المالية (جوين) بتسخير وتوسيع البنية التحتية المتينة التي أنشأتها جوباك والتي تتضمن أنظمة الدفع ونقاط الربط الأحادية مع البنوك (Single-node Connectivity) والهوية الرقمية. سيؤسس مركز التكنولوجيا المالية (جوين) منصة لتمكين المشاركين من اختبار منتجاتهم وتطويرها.

الوصول إلى التمويل

في حين أن تمويل المشاريع ورأس المال قد أصبح أكثر انتشاراً في الأردن، أفادت 64٪ من شركات التكنولوجيا المالية المشمولة بالدراسة بوجود عوائق تحول دون وصولها إلى التمويل في المراحل المبكرة من إنشائها. بالإضافة إلى ذلك، تعاني 27٪ من المؤسسات المالية من قيود في ميزانيتها المخصصة لطرح حلول التكنولوجيا المالية وتطويرها.

يهدف مركز التكنولوجيا المالية (جوين) إلى التعامل مباشرة مع هذه المخرجات من خلال التفاعل مع المستثمرين من أفراد ومؤسسات ومع المانحين. عبر ذلك، يهدف مركز التكنولوجيا المالية (جوين) إلى تزويد المشاركين فيه بخيارات تمويل مختلفة، وفي الوقت ذاته، تزويد الممولين بمجموعة من الخيارات الاستثمارية الجاذبة في مجال التكنولوجيا المالية.

الوصول إلى الشراكات

ذكرت 65٪ من شركات التكنولوجيا المالية الناشئة التي استجابت لدراسة جوباك وجود عوائق في جانب العرض من السوق. بالمقابل، أبدت 80٪ من المؤسسات المالية اهتماماً في الشراكة مع مقدمي التكنولوجيا المالية للاستفادة من خدماتهم. وسياخذ مركز التكنولوجيا المالية (جوين) على عاتقه هذه المسؤولية من خلال السعي إلى عقد المزيد من الشراكات بين المؤسسات المالية العريقة والرياديين في مجال التكنولوجيا المالية والمؤسسات الأكاديمية.

إضافةً إلى ذلك، وبالاستفادة من علاقة جوباك مع الجهة التنظيمية (البنك المركزي الأردني)، سيقوم مركز التكنولوجيا المالية (جوين) باستضافة المختبر التنظيمي الرقمي (Regulatory Sandbox) في مقره مما سيتيح للمشاركين في المركز التفاعل مباشرة مع الجهة التنظيمية.

الوصول إلى الخبرات

تسعى شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في أغلب الأحيان إلى الحصول على التوجيه والإرشاد لفهم السوق والتوسع فيه. في ذات السياق، أبدت 88٪ من المؤسسات المالية اهتماماً في برامج بناء القدرات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية وإدارة الابتكار. سيستثمر مركز التكنولوجيا المالية (جوين) في بناء قدرات كوادره لضمان تطوير كفاءاتهم في هذه المجالات. بالإضافة إلى ذلك، سيزود مركز التكنولوجيا المالية (جوين) المشاركين فيه بالمشورة ويربطهم بالخبراء المختصين وفقاً لاحتياجاتهم.

الوصول إلى الأسواق

تمثل الأسواق الاختبار النهائي للشركات والمضمار الوحيد الذي من الممكن لهذه الشركات أن تحقق النجاح المستدام فيه. وعليه، فإن تمكين وتيسير وصول المشاركين في مركز التكنولوجيا المالية (جوين) إلى الأسواق يعتبر أحد المبادئ التوجيهية له. يعتزم مركز التكنولوجيا المالية (جوين) التوسع ليصبح مركزاً إقليمياً لابتكارات التكنولوجيا المالية وإنشاء فرص سوق جديدة غير مستكشفة بعد في الأردن ودعم قطاع التكنولوجيا المالية

مع النأي عن المنافسة في السوق. على المدى الطويل، يتطلع مركز التكنولوجيا المالية (جوين) إلى نقل ابتكارات التكنولوجيا المالية الأردنية إلى مختلف دول المنطقة. لدى مركز التكنولوجيا المالية (جوين) مجموعة من الأهداف موجهة إلى كل شريحة من شرائحه بهدف تلبية متطلبات المنظومة المالية في الأردن. وتشمل هذه الأهداف تسريع دخول شركات التكنولوجيا المالية الناشئة إلى السوق وتقليص الوقت اللازم لتلبية المتطلبات التشريعية. يُقاس تحقيق النجاح بالنسبة لمركز التكنولوجيا المالية (جوين) بعدد الشركات والمؤسسات المالية التي تدخل في شراكة مع الشركات الناشئة وإجمالي الابتكارات التي تتحقق داخل الشركات والمؤسسات المالية في مختلف أنحاء المملكة.

المحور الرابع: الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر والمتانة السيبرانية والأمان وحماية المستهلك

أهداف المحور:

1. تحسين إدارة أنظمة ومنصات جوباك،
2. ضمان أمان هذه الأنظمة والمنصات وأمنها السيبراني ومتانتها وخصوصيتها وكفاءتها،
3. رفع مستوى ثقة المستهلك في الخدمات المالية الرقمية.

لتحقيق الشمولية في أهداف جوباك، يتعين ضمان الثقة في استخدام المنتجات والخدمات والقنوات والابتكارات الرقمية. ولا يمكن تحقيق ذلك إلا إذا كانت هذه المنصات والحلول آمنة وموثوقة وكفؤة ومثينة. إلى جانب أنظمة الدفع، تقوم جوباك بربط حلول متقدمة مع بنيتها التحتية مثل منصة "اعرف عميلك الإلكترونية" والتي تسهل الانضمام إلى المنظومة المالية بشكل رقمي باستخدام التقنيات والأدوات المتطورة مثل البلوكتشين (Blockchain) والتحقق من القياسات الحيوية (Biometric Recognition). تتطلب هذه المنصات والحلول مستوى عالٍ من الحوكمة والأمان والخصوصية بما يعزز تشغيلها ويضمن عدم انتهاك خصوصية البيانات، مع حماية الأصول الخاصة بالمستخدمين.

من خلال هذه المشاريع والمنصات، تسعى جوباك جاهدة إلى المساهمة في بناء اقتصاد رقمي متين ومرن في الأردن قائم على التكنولوجيا المتطورة. في ضوء هذا الهدف الطموح، تلتزم جوباك باتباع أعلى المعايير وأفضل الممارسات في المجالات التالية:

الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال (GRC): قامت جوباك بتطوير إطار حوكمة شامل لهيكلها الداخلي وعملياتها، يحدد الأدوار والمسؤوليات بشكل واضح، وي طرح إجراءات وعمليات شاملة تتواءم مع أهداف الشركة. كما عملت جوباك على تطوير إطار الحوكمة الخارجي الخاص بها لإدارة العلاقات مع الشركاء ومشاركي الأنظمة والعمليات ذات الصلة والحفاظ على أمان وكفاءة وسلامة أنظمتها وبنيتها التحتية بالإضافة إلى ضمان التشغيل السلس لهذه الأنظمة. تلتزم جوباك أيضاً بجميع القوانين واللوائح المعمول بها في الأردن وتبذل قصارى جهدها لتطبيق المعايير الدولية المعمول بها ومواكبتها، سواء في عملياتها الداخلية أو في مشاريعها ومنصاتها وحلولها المُطوّرة. بالإضافة إلى ذلك، ومع زيادة التعقيد والتداخل بين مخاطر الجرائم الإلكترونية المصاحبة للاستخدام المتزايد للخدمات المالية الرقمية، وضعت جوباك إجراءات شاملة حيّز التنفيذ لمنع هذه المخاطر وتقييمها والتخفيف منها وإدارتها

بحصافة. وتقوم جوباك بشكل منتظم بإجراء تحليل للمخاطر وتقييمها وتحديد الضوابط اللازمة لمنع المخاطر المحتملة، وفي ذات الوقت، تنظّم جوباك إجراءات الإبلاغ عن الحوادث وتوثيقها وتحليلها. تسترشد مهام الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال لدى جوباك بسياسات الشركة الشاملة ويتم تنسيقها جيداً مع بعضها البعض لتجنّب الإجراءات المتضاربة أو العمل بانفراد.

الأمان والمتانة السيبرانية: تضع جوباك أمن وأمان ومتانة بنيتها التحتية على رأس أولوياتها لتحقيق هدفها الرئيسي والحفاظ على ثقة وحقوق المستخدمين الماليين. تلتزم جوباك باتخاذ جميع التدابير اللازمة لتجنّب تعرض سرية وسلامة وموثوقية وتوافر الأصول والمنصات الرقمية للخطر. لذلك، تستثمر جوباك في الحلول التقنية المتقدمة لتحسين البنية التحتية للمدفوعات الرقمية وتعزيز قدراتها على الأمان والصمود السيبراني وضمان أمان أصولها الرقمية (التي تشمل استضافة البنية التحتية، والأجهزة، والأنظمة، والمنصات، والخدمات)، كما تحافظ على استقرار وكفاءة أنظمة ومنصات الخدمات المالية الرقمية. باتباع نهج *التحديد، والحماية، والاكتشاف، والاستجابة، والتعافي*، وتجري جوباك مراقبة مستمرة وتقييماً دورياً للثغرات (Vulnerability Assessment) وتطبق ضوابط الأمان وضوابط إدارة الوصول، وتعالج الحوادث الناشئة على الفور. ويسجل جوباك المتنامي في أنظمة الدفع التي تقوم بتشغيلها، مع نقل البنك المركزي إدارة هذه الأنظمة لجوباك، لن تألو الشركة جهداً لتوفير تدابير أمان شاملة وناضجة للحفاظ على المنظومة المالية الرقمية. لقد قامت جوباك أيضاً بتطوير استراتيجية شاملة للتكيف السيبراني لضمان السير بتدخلاتها في هذا المحور على نحو هادف ودقيق،

حماية المستهلك: على الرغم من عدم وجود علاقة مباشرة أو تعاقدية بين جوباك والعملاء النهائيين- تقتصر العلاقات التعاقدية لجوباك على المؤسسات المالية المرخصة التي تشترك على أنظمتها ومنصاتها. تحرص جوباك على ضمان وجود الضوابط اللازمة لحماية عملاء المؤسسات المالية عند استخدامهم لخدمات أنظمتها ومنصاتها، مع التأكد من أن تقع المسؤولية المباشرة في حماية المستهلك على عاتق المؤسسات المالية التي لديها علاقة مباشرة مع عملائها. ومع ذلك، تعتبر جوباك نفسها مسؤولة عن خصوصية وحماية بيانات المستخدمين، والتي تنشأ أساساً من معلومات الحسابات والعمليات على أنظمتها، وتتبع إجراءات صارمة لحماية هذه البيانات ومنع الوصول غير المنضبط أو المصرح به إليها، بما يشمل دوائر الشركة داخلياً. وعلى ذات الصعيد، تصب تدخلات جوباك الأمنية بشكل مباشر في مصلحة المستخدمين عند استفادتهم من خدمات مالية آمنة وكفؤة. كما تدعم سياسة حماية المستهلك الخاصة بجوباك الحفاظ على حقوق المستهلك وأصوله كعامل تمكين رئيسي للشمول المالي الرقمي.

المحور الخامس: تحليل البيانات وإنتاج المعرفة ونشرها

أهداف المحور:

1. تعزيز مكانة جوباك كمصدر موثوق للبيانات والمعرفة محلياً ودولياً.
2. إثراء عملية صنع القرار وتخطيط الأعمال بالمعرفة المُسندة بالأدلة والبيانات،

3. تعزيز المعرفة وبناء قدرات المستخدمين النهائيين وأصحاب المصلحة¹ في الخدمات المالية الرقمية،

تؤمن جوباك إيماناً راسخاً أن المعرفة هي عامل تمكين رئيسي للنهوض بالخدمات المالية الرقمية والشمول المالي الرقمي، وهو ما يتفق عليه القطاع المالي في الأردن. صرّحت 100٪ من المؤسسات المشمولة في استطلاع استشاري أن منتجات المعرفة التي توفرها جوباك تثرى خطط عملها. تشمل "المعرفة" في هذا السياق:

أ. الرؤى والبيانات التي يعتمد عليها صنّاع القرار وأصحاب المصلحة في السوق لتعزيز تطوير الخدمات وتقديمها،

ب. المعلومات التي تفيد في تطوير السياسات والتخطيط الحكومي على المستوى الوطني،

ت. المعرفة التي يحتاجها المستخدمون النهائيون للاستفادة من الخدمات والمنتجات المالية الرقمية.

في إطار هذه المحور، تسعى جوباك إلى مأسسة التحليل المنتظم للبيانات والتوسع به (بدءاً بجمع وفحص وتنظيف البيانات إلى تحليلها واستخلاص النتائج وإثراء قرارات العمل وخططه) بالإضافة إلى إنتاج المواد والمنتجات المعرفية الشاملة في حينها ليُصار إلى نشرها عبر قنوات متعددة. تقوم جوباك بنشر المعرفة التي تنتجها والوصول إلى جمهورها المستهدف من خلال موقعها الإلكتروني، ونشراتها الإلكترونية، ومنصات التواصل الاجتماعي، والتعاون مع وسائل الإعلام والصحافة، وعبر شراكاتها مع نظرائها من المؤسسات والمنصات الوطنية والعالمية، ومن خلال أنشطتها على الإنترنت وخارجه. بالإضافة إلى ذلك، يتضمن هذا المحور الجهود المبذولة في التعريف بالتقدّم الذي تحرزه جوباك في عملها وأثر هذا العمل على الترويج لعلامتها التجارية.

نظراً لامتلاكها خمسة أنظمة دفع وطنية ومنصات رقمية، تحتل جوباك مكانة حيوية للإعلان عن خدمات الأنظمة وتحليل بيانات الدفع، وبشكل أوسع بيانات الخدمات المالية الرقمية، بطريقة موحدة ومنظمة، وإنتاج المعرفة التي من شأنها توجيه خطط العمل وتحسين صنع القرار الاستراتيجي من قبل أصحاب المصلحة في القطاع. لقد حظيت جوباك بثقة السوق على مدى السنوات الأربعة الماضية واعتماده على منتجاتها المعرفية بفضل تقاريرها المنهجية المعتمدة على البيانات. وتعتزم جوباك الاستفادة من هذا الموقع الفريد للتوسع في استخلاص ونشر الرؤى المستندة إلى البيانات بحسب متطلبات السوق بالإضافة لأن تكون بمثابة مركز وطني للمعرفة المتعلقة بالخدمات المالية الرقمية.

تعد البيانات من بين الأصول الأكثر قيمة التي تمتلكها جوباك. لذلك، تسعى جوباك إلى وضع معايير لحوكمة وجودة البيانات مما يجعل المعلومات والبيانات متاحة ويمكن الوصول إليها من قبل أصحاب المصلحة داخل الشركة وخارجها بشكل يلبي احتياجات صنع القرار الخاصة بهم وبما يتوافق مع تشريعات حماية البيانات والخصوصية.

¹ يشير مصطلح "أصحاب المصلحة" هنا إلى الجامعات والمؤسسات الأكاديمية والطلاب والشركات الناشئة ومقدمي التكنولوجيا المالية بالإضافة إلى جميع أصحاب المصلحة الآخرين.

يتضمن هذا المحور التدخلات المعرفية التالية:

- **توعية المستخدمين النهائيين:** بما في ذلك إنتاج المحتوى الشامل، من كتيبات المستخدم، وحملات التوعية، والنشرات التعريفية (البروشورات)، والفيديوهات التوضيحية وصولاً إلى التدريب لزيادة ثقة المستخدم وتشجيع الإقبال على الخدمات المالية الرقمية واستخدامها المستدام.
- **التقارير الدورية حول أداء الأنظمة والتوجهات فيها:** بما فيها التقارير الشهرية والربعية والسنوية بشأن أداء أنظمة ومنصات الدفع الخاصة بجوباك بالإضافة إلى التقارير المصممة خصيصاً لكل مشترك على النظام.
- **البحوث النوعية والكمية:** حول تطور التكنولوجيا المالية وخدمات الدفع الرقمي محلياً وعالمياً، مع التركيز المتوازن على جانبي العرض والطلب، وحول التأثير الذي تحدثه السياسات واللوائح. تندرج التجارب الرقمية ومشاريع البحوث التحليلية ودراسات السوق والمسوحات تحت هذه الفئة من التدخلات المعرفية.
- **المنتجات المعرفية:** بما في ذلك النشرات الإلكترونية الدورية والمدونات والمقالات الصحفية وما إلى ذلك.
- **الظهور والتواصل:** الخاص بعلامة جوباك التجارية وعملها وتأثيره من خلال المنصات المختلفة، ومن خلال عقد الشراكات ودعم الأنشطة والفعاليات ذات الصلة والمشاركة فيها.
- **المعرفة الداخلية:** أطلقت جوباك نادٍ للمعرفة والتعلم لموظفيها حيث تستضيف جلسات معرفة يعقدها خبراء بغية تعزيز معرفة الموظفين وفهمهم للموضوعات ذات الصلة وتلك الأوسع نطاقاً.
- **برامج تطوير المعرفة:** بما يشمل برامج التدريب، وبرامج مشاريع التخرج الجامعية وبرامج الإرشاد، والدورات التدريبية في مجال التكنولوجيا المالية، وبرامج بناء القدرات ودمج المعرفة الأكاديمية مع الخبرة العملية.

لضمان السير في هذه التدخلات بطريقة هادفة ومدروسة، قامت جوباك بتطوير استراتيجية شاملة لإدارة المعرفة وتحليل الأعمال بالإضافة إلى استراتيجية للتواصل الاجتماعي. سوف تقوم جوباك بقياس مدى التفاعل مع منتجاتها المعرفية وجهود التواصل الخاصة بها بشكل دوري للتأكد من بقائها وثيقة الصلة وتعزيز انتشارها. يقع في صلب هذا المحور جعل جميع منتجات المعرفة التي تطرحها جوباك سهلة الوصول.

المحور السادس: المناصرة والتواصل

أهداف المحور:

1. الحفاظ على حوار فعّال مع أصحاب المصلحة واللاعبين الرئيسيين المؤثرين في نمو القطاع المالي وتطوره.
2. العمل المشترك نحو تعزيز الشمول المالي الرقمي في المملكة ومناصرة التشريعات التقدمية والمرنة والتمكين الأوسع للخدمات المالية الرقمية.

تبعاً لأن نصف المقيمين في الأردن غير مشمولين في الخدمات المالية الرسمية، تعتبر التدابير المشتركة على المستوى الوطني مفتاحاً للدفع بعجلة الشمول المالي، والذي بدوره يساعد في الحد من الفقر ويسهم في التنمية الاقتصادية للأردن.

في ضوء ذلك وضمن هذا المحور، تسعى جوباك إلى الحفاظ على حوار فعال مع أصحاب المصلحة واللاعبين في القطاع المالي لضمان كفاءة تدخلاتها ودوام تأثيرها طويل المدى. يمثل أصحاب المصلحة كلاً من المشرع، والمشاركين على أنظمة جوباك، والمؤسسات المالية، والمساهمين، والحكومة، والمنظمات الوطنية والدولية التي تحرص على زيادة الإقبال على الخدمات المالية الرقمية وتعزيز الشمول المالي الرقمي في الأردن. في الواقع، تعتقد 85٪ من المؤسسات المشمولة في استطلاع جوباك أن الحوار بين المؤسسات والقطاعات يمكن أن يحسّن التعاون المنتظم. تعمل جوباك تحديداً وبشكل وثيق مع البنك المركزي الأردني لمناصرة التشريعات التقدمية والمرنة وتدعم الجهود المبذولة لتمكين المختبر التنظيمي الرقمي من خلق بيئة ممكنة للابتكار.

تؤمن جوباك أيضاً بأهمية الحفاظ على تواصل مفتوح ودائم مع جميع أصحاب المصلحة بهدف تبادل الأفكار والخبرات ومعالجة الفجوات والعمل بشكل تعاوني سعياً إلى تعزيز الشمول المالي الرقمي في المملكة.

تستوجب التوجهات المذكورة أعلاه اتباع نهج واضحة للمناصرة والتواصل. تشير "المناصرة" إلى كسب دعم أصحاب المصلحة لأهداف ومشاريع جوباك الاستراتيجية. بالإضافة إلى ذلك، تتضمن "المناصرة" التزام جوباك بسد الفجوات بين جميع الفاعلين في القطاع المالي لتحقيق الأهداف المشتركة التي تسهم في توسيع الشمول المالي الرقمي وإثراء المنظومة المالية الرقمية. في المحصلة، ومن خلال نهج المناصرة الذي تتبناه جوباك، تعمل جوباك على التأكد من أن جميع مساعيها متوائمة مع الأهداف الوطنية.

بالمقابل، ستناصر جوباك دعم مكنات الشمول المالي الرقمي في الأردن، بما في ذلك، وعلى سبيل المثال لا الحصر، التعاون مع الهيئات المحلية والعالمية لتعزيز تبني الخدمات المالية الرقمية.

من ناحية أخرى، يتضمن "التواصل" الحفاظ على تواصل مفتوح ومستمر مع أصحاب المصلحة كل بحسب اختصاصه ودرجة تفاعله مع الحفاظ على مستويات السرية المطلوبة لضمان إبلاغهم بسير العمل في المشاريع التي تتضمن مشاركتهم أو تحمل الفائدة لهم. يشمل "التواصل" أيضاً تدخلات جوباك للوصول إلى الفئات المستهدفة باختلاف أنواعها مثل النساء واللاجئين والشباب لفهم احتياجاتهم والتحديات التي تواجههم وللتعاون الفعال مع اللاعبين الرئيسيين ذوي العلاقة لتلبية هذه الاحتياجات بشكل مناسب. لقد أدرت 100٪ من المؤسسات المشمولة في الاستطلاع الذي أجرته جوباك عن اهتمامها بالمشاركة في برامج "التواصل" بالشراكة مع جوباك.

تحتل جوباك مركزاً فريداً في سوق التكنولوجيا المالية في الأردن بصفتها المالك لخمسة أنظمة دفع رئيسية ولكونها مملوكة بشكل جزئي من قبل المشرع - البنك المركزي الأردني. تُعتبر الشركة أيضاً مصدراً موثوقاً للتحليلات والخبرات في مجال الخدمات المالية في الأردن. كل هذه العوامل تساعد جوباك أن تكون بمثابة جسر يربط بين جميع الأطراف المعنية من أجل تحقيق أهداف المناصرة والتواصل الخاصة بها.

سيُرسى نهج المناصرة والتواصل الذي تتبناه جوباك حجر الأساس لخطتها، وسيتقاطع مع جميع محاور هذه الاستراتيجية. بشكل أكثر تحديداً، سوف تتخذ جوباك التدابير التالية لضمان التطبيق السليم لنهج المناصرة والتواصل الخاص بها:

تدابير المناصرة

- تعيين نتائج مشاريع جوباك بشكل يتوافق مع الرؤية والأهداف الاستراتيجية الوطنية.
- إبقاء أصحاب المصلحة على اطلاع بالنتائج التي ستحملها أهداف جوباك الاستراتيجية لهم، وللمستخدم النهائي، وفي المحصلة، للمنظومة المالية الرقمية.
- إدامة التواصل المفتوح مع جميع أصحاب المصلحة لضمان التنفيذ السلس لخطط جوباك والتأكد من أخذ خطط جوباك بالاعتبار عند وضع خطط أصحاب المصلحة.
- تلبية الطلبات التي تستدعي مشاركة ودعم وخبرة جوباك.
- التصدي للعقبات والتغلب على التحديات التي تواجه اللاعبين الرئيسيين في القطاع المالي.

تدابير التواصل

- تحديد أصحاب المصلحة المباشرين وغير المباشرين الذين يؤثر على تبني منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية وتعيين نقاط التواصل معهم من طرف جوباك.
- الوصول إلى نقاط الاتصال المعنية وإبقاؤهم على اطلاع دائم بشأن مشاريع جوباك وتطوير الخدمات بدءاً من مرحلة التخطيط لها وانتهاءً بتنفيذها.
- إدامة التعاون مع اللاعبين الرئيسيين في مجال الخدمات المالية الرقمية من خلال برامج مُنسقة تهدف إلى توسيع تبني الخدمات المالية الرقمية وتحسينها.

من خلال هذه التدابير، تسعى جوباك إلى إبقاء جميع أصحاب المصلحة على توافق لتحقيق الأهداف الرئيسية وكسب تبني أفضل لخدماتها وتنفيذ أسرع لمشاريعها، وبالتالي فوائد أكثر قيمة للمستخدم النهائي وعوائد على الشمول المالي الرقمي في الأردن. من الممكن أن تتجلى فعالية نهج المناصرة والتواصل الخاص بجوباك في تناغم المصالح بين اللاعبين الرئيسيين الرامية إلى تحقيق الأهداف الوطنية الاستراتيجية التي تدعمها جوباك.