

ورقة عمل

تمهيد الطريق للخدمات المالية الرقمية في الأردن

تقييم السوق والإطار التنظيمي للمدفوعات والتحويلات المالية

يونيو/حزيران ٢٠١٧

تم إعداد هذا التقرير بواسطة كل من نانا يا بواتشي-أدجي، وجيما روبسون، وليون إساكس، من DMA Global، وأشرف على البحث كل من "المجموعة الإستشارية لمساعدة الفقراء - سيجاب" (CGAP) (ندين شحاده، وميادة الزعبي، وأنطوان نافارو) وGIZ (الوكالة الألمانية للتعاون الدولي) (كاتارينا براون بوتاو، وراينر شليوا). وقد اعتمد التقرير على مدخلات قيّمة من مها البهو، وعمرو أحمد من البنك المركزي الأردني، ومن علاء عباسي، من مكتب عباسي للمحاماة والمستشار القانوني لجميع الأطراف. ويعرب فريق العمل عن امتنانه للمراجعين ستيفان ستاشن (CGAP)؛ والكا فونكه، مستشارة مستقلة (GIZ)؛ وهاريس ناتاراجان (البنك الدولي) لما قدموه من ملاحظات ومقترحات قيّمة في إطار عملية مراجعة الأقران.

تم تمويل هذه دراسة من الحكومة الألمانية عبر GIZ. ويشكل مشروع "تعزيز الوصول إلى الحوالات والخدمات المالية الأخرى من خلال الحلول الرقمية في الأردن" (Digi#ances) جزءاً من المبادرة المعنية بـ "معالجة الأسباب الجذرية للنزوح، وإعادة إدماج اللاجئين" التي أطلقتها الوزارة الاتحادية الألمانية للتعاون الاقتصادي والتنمية (BMZ) في عام ٢٠١٤ كوسيلة لتوفير الدعم قصير الأجل للاجئين والمجتمعات المضيفة لهم.

يتم تنفيذ مشروع Digi#ances بالتعاون المشترك بين التعاون الدولي الألماني والبنك المركزي الأردني، ودخلت معهم المجموعة الإستشارية لمساعدة الفقراء - سيجاب (CGAP) في شراكة بهدف إجراء دراسة أساسية شاملة للحوالات الرقمية بين الأفراد.

تم إعداد التقرير الأصلي باللغة الإنكليزية، وترجم الملخص التنفيذي إلى اللغة العربية بواسطة: أشرف إبراهيم؛ أسماء هاشم (الخدمات اللغوية في GIZ).

الملخص التنفيذي

كلفت المجموعة الإستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP) شركة DMA بإجراء دراسة بحثية عن سوق الحوالات المالية الأردنية، وذلك بغية استخدام نتائج البحث في إعداد التدخلات الإنمائية والمشاريع التجريبية التي تهدف إلى تعزيز إمكانية الحصول على الخدمات المالية لفئة منخفضة الدخل من الأردنيين واللاجئين السوريين المقيمين في الأردن عبر الاستفادة من تدفق الحوالات الدولية إلى المملكة وخارجها.

وقد أجريت الدراسة في الفترة ما بين أبريل/نيسان وسبتمبر/أيلول ٢٠١٦، وركزت على تقييم جانب عرض الخدمات في سوق المدفوعات المحلية والدولية على حد سواء. وانطوت الدراسة على تقييم عام لبنية السوق، والبيئة التنظيمية والتنافسية، والشفافية، وحماية المستهلك، وذلك باستخدام "المبادئ العامة للحوالات الدولية" الصادرة عن اللجنة المعنية بنظم المدفوعات والتسويات (CPSS) - البنك الدولي. كما تم إنجاز تحليل مفصل لثمانية مسارات منتقاة للحوالات الدولية على أساس حجمها وإمكانية تحويلها لتصبح خدمات رقمية، لتقييم جدوى إطلاق مشروع تجريبي رقمي في أحد هذه المسارات الثمانية لاختبار فاعلية تطبيق حل رقمي شامل يغطي كامل خطوات ومراحل الحوالات الدولية، وتنقسم هذه المسارات إلى خمسة مسارات وافدة إلى الأردن من الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية وقطر والولايات المتحدة الأمريكية وألمانيا، وثلاثة صادرة من الأردن إلى مصر وفلسطين والفلبين.

وتتلخص النتائج الرئيسية في التالي: بالنسبة للسوق المحلية، فإن نظام المدفوعات المبتكر الجديد JoMoPay يعمل وسط مجتمع يعتمد في تعاملاته إلى حد كبير على النقد. وفي حين تتميز البنية التحتية والإطار التنظيمي بالسلامة والقوة، ويوفران الإمكانيات لإنتشار أساليب الدفع عبر الهاتف النقال بسرعة في السوق، إلا إنه من الضروري بذل جهود متناغمة لتعزيز انتشار استخدام هذه الخدمات، سواء من قبل المستهلك أو مقدمي الخدمات. كما تحتاج حماية المستهلك أيضاً إلى معالجات في المستقبل المنظور.

فيما يتعلق برقمنة الحوالات المالية الدولية، فإن نظام JoMoPay يوفر فرصة فريدة للربط بنظام المدفوعات الدولية، والذي يتسم بالتنافسية الشديدة، ويتسم أيضاً بهيمنة المعاملات النقدية، مع ندرة الخيارات الرقمية المتاحة. ويتطلب نجاح جهود الرقمنة من حيث الفعالية ونطاق الاستخدام إيجاد سوق حيادية وسليمة، دون فقدان المنافع التي تجنيها الأردن حالياً من سوقها التنافسية. ومعنى ذلك أنه من الضروري ضمان أن تصبح شركات الصرافة جزءاً من منظومة المدفوعات الوطنية، وكذلك ضمان معالجة مسائل مثل الحدود القصوى لمبالغ المعاملات وحماية المستهلك في ميدان الحوالات المالية الدولية.

١. سوق المدفوعات المحلية في الأردن

وعلى الرغم من وجود قطاع مالي مستقر ومريح، فإن مستويات إشمول المالي منخفضة في الأردن، ولا يزال الاعتماد على النقد منتشرًا في المملكة. ووفقاً لمسوحات Findex، فإن ٢٥٪ من السكان البالغين في الأردن لديهم نوع من أنواع الحسابات المصرفية، ويستخدم ٦,٤٪ منهم بطاقات الخصم لإنجاز معاملات الدفع. ولا تزال الثقة في المؤسسات المالية ضعيفة، مما ينجم عنه تزايد متواصل في استخدام النقد كأداة للدفع، مع استمرار الركود النسبي لآليات الدفع الإلكترونية.

وفي حين أن المحاولات السابقة قد عجزت عن إدخال أساليب الدفع عبر الهاتف النقال وتحقيق النجاح المنشود، فإن توفر بيئة تنظيمية مبتكرة وطموحة، بالتصاف مع بعض الأطراف المبتكرة في القطاع الخاص، قد أدى إلى تجدد الاهتمام بهذا الميدان، وفتح فرصاً جديدة لنمو استخدام الخدمات المالية الرقمية في مختلف أنحاء الأردن. وقد دشّن البنك المركزي الأردني مؤخراً استراتيجية وطنية تسعى إلى زيادة إشمول المالي في جميع أرجاء المملكة.

في هذا الصدد، يعتبر نظام JoMoPay الوطني للدفع عبر الهاتف النقال نظاماً فريداً للمدفوعات، حيث أوجد إمكانية للتشغيل المشترك لعدة أدوات الدفع الرقمية في الأردن بين مختلف منصات الأجهزة، وداخل مستوى منصة الهاتف النقال ذاتها. ويشمل ذلك التشغيل المشترك بين محافظ الهاتف النقال والحسابات المصرفية والبطاقات المدفوعة مسبقاً، والتشغيل المشترك بين مقدمي خدمات الدفع عبر الهاتف النقال الخمسة المرخص لهم. ويعد هذا النظام، وما يتميز به من ارتفاع مستويات التشغيل البيئي، فريداً للغاية ولم يظهر له مثيل في أي مكان في العالم.

تؤدي الهيمنة الحالية للمعاملات النقدية إلى حالة من الانفصال بين البنية التحتية الجديدة والمبتكرة للمدفوعات الرقمية من جهة، والطريقة الاعتيادية لإجراء المدفوعات في السوق المحلية من جهة أخرى، ويجب التغلب على هذا الانفصال: ففي الأردن "النقد مهمين"، ولم يتحقق التبني السريع لاستخدام محافظ الهاتف النقال حتى الآن. وما زال تبني الخدمات الرقمية بطيئاً بسبب عوائق على جانب العرض أيضاً، مثل محدودية شبكتي الوكلاء وقبول المدفوعات عبر الهاتف النقال. أما بالنسبة لسوق التحويلات المحلية في الأردن، فالمستهلك يفضل التعامل مع شركات الصرافة، التي لديها شبكة فروع متطورة في أرجاء المملكة، حيث تقوم بتسهيل التحويلات المالية المحلية للأفراد باستخدام النقد، متجاوزة نظام المدفوعات الإلكترونية.

مع ذلك، فإن تعليمات الدفع بواسطة الهاتف النقال، والإطار التشغيلي الذي صدر عام ٢٠١٣، شكلت أساساً متيناً لتطوير النقود الإلكترونية في الأردن. وفي هذا الصدد، تنسم بأهمية خاصة اللوائح التنظيمية التي يمكن بموجبها للبنوك والمؤسسات غير المصرفية طلب الترخيص لإصدار النقود الإلكترونية. فعلى الرغم من أن متطلبات رأس المال الأولية لترخيص شركات خدمات الدفع عبر الهاتف النقال تعد مرتفعة نسبياً، فإنها لا تعتبر عائقاً أمام دخول السوق، كما أنها تحمي سلامة نظام JoMoPay. كذلك تتوفر الضمانات لحماية أموال المستهلكين، بما في ذلك في حال إعسار شركات خدمات الدفع عبر الهاتف النقال.

سيقوم البنك المركزي الأردني بمعالجة المخاوف بشأن تنظيم حماية المستهلك، ومنها ما يتعلق بالفجوات في مجالي الشفافية وحماية البيانات، إضافة إلى المخاطر المتعلقة بضائع أموال العملاء في حالة إفلاس المصارف.

التوصيات الرئيسية لدعم رقمنة سوق المدفوعات الأردنية

إجراء حملات تسويق على مستوى المملكة، سواء الحملات الجماهيرية (فوق الخط) أو الحملات الهادفة (تحت الخط)، لتشجيع الانتقال من التعاملات النقدية، مع تفادي التلميح بأن الأساليب الجديدة للدفع بالهاتف النقال هي "للفقراء" أو للمهمشين ماليًا،

والتركيز بدلاً من ذلك على أنها خدمات مبتكرة وآمنة ومثيرة لمستخدمي الهاتف النقال، لا سيما للمدفوعات الصغيرة.

دعم تطوير شبكة وكلاء الخدمات المالية بالهاتف النقال في جميع أنحاء الأردن، بما في ذلك تشجيع تحديث أجهزة الصراف الآلي لتسهيل مدفوعات إيداع وسحب النقد بالهاتف النقال في مكاتب الوكلاء.

دعم تطوير شبكة قبول المدفوعات لإيجاد بيئة رقمية كاملة لزيادة الحالات التي يمكن فيها للمستهلكين استخدام الخدمات، وبالتالي تيسير حلول المدفوعات الرقمية.

دعم رقمنة المعاملات الكبيرة الحجم للمساعدة في تعزيز نمو حجم المدفوعات عبر الهاتف النقال. ويشمل ذلك زيادة الوعي بمحافظ الهاتف النقال لدى المؤسسات المهمة، وخاصة فيما يتعلق بالمدفوعات الحكومية والطرح السلس للخدمات ذات القيمة المضافة، مثل eFAWATEERcom، وهي منصة المدفوعات المركزية التي تسمح للمستخدمين بعرض الفواتير وسدادها إلكترونياً.

ضمان تحول شركات الصرافة إلى جزء من بيئة المدفوعات الرقمية الأردنية، فشركات الصرافة لديها شبكة مكونة من ٦٥٢ فرعاً في جميع أنحاء الأردن، وقد وجدت البحوث التي أجراها المشروع على جانب الطلب أن هذه الشبكة تحظى بثقة المستهلك لإنجاز المدفوعات المحلية والدولية على حد سواء. إلا أن هذه الشركات لم تنضم بعد إلى البيئة الرقمية الجديدة، كوكلاء أو كشركات مرخصة لتقديم خدمات الدفع عبر الهاتف النقال، بل تواصل بشكل عام الاعتماد في أنشطتها على المعاملات النقدية.

معالجة القضايا المعنية بحماية المستهلك. وفي هذا الصدد، يحتاج البنك المركزي الأردني إلى الإسراع في تطوير التشريعات الفعالة لضمان حماية المستهلك. ويكتسي هذا المطلب بأهمية خاصة في ضوء الخطط الطموحة للتوسع السريع في الخدمات وفي ظل تردد قاعدة المستهلكين ونقص ثقتهم في المدفوعات الرقمية.

٢. سوق الحوالات الدولية في الأردن

ترتب على اتساع ظاهرة الهجرة من الأردن وإليها نشوء مسارات مترسخة لتدفق الحوالات الواردة والصادرة. وقد أشارت أحدث الإحصاءات السكانية إلى أن غير الأردنيين يمثلون ٦,٣٠٪ من إجمالي سكان المملكة البالغ عددهم ٩,٥ مليون نسمة، وغالبية هذه النسبة هم من اللاجئيين الذين فروا إلى الأردن من النزاع الطويل في سوريا المجاورة، إضافة إلى أعداد كبيرة من اللاجئيين العراقيين والفلسطينيين. كذلك صار الأردن وبشكل متزايد مقصداً للهجرة الاقتصادية للوافدين من بلدان جنوب شرق آسيا وشبه القارة الهندية وأفريقيا. وفي الوقت نفسه، أدت الهجرة الصادرة من الأردن أيضاً إلى انتشار أعداد كبيرة من الأردنيين في بلدان الشتات، وخاصة في دول الخليج وأوروبا والولايات المتحدة الأمريكية. وكل هذه الهجرة تجعل الأردن سوقاً دولية فريدة للحوالات المالية.

تغلب التدفقات الواردة على سوق الحوالات المالية الأردنية، مع استمرار التدفقات الصادرة بشكل كبير. وتشير تقديرات مقدمي هذه الخدمات إلى أن التدفقات الواردة إلى الأردن تمثل ٧٥٪ من إجمالي قيمة الحوالات، بينما تمثل الحوالات الصادرة ٢٥٪ من إجمالي السوق. وتفيد أرقام البنك المركزي الأردني أن حجم سوق استقبال الحوالات قد بلغ ٤ مليارات دولار أمريكي (٢,٤ مليار دينار أردني) في عام ٢٠١٥.

يتكون سوق الحوالات الواردة في الأردن أساساً من مدفوعات عالية القيمة إلى الأردنيين ذوي الدخل المتوسط والمرتفع من الدول الغنية بالنفط والغرب (وخاصة المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة وقطر والكويت وليبيا والولايات المتحدة الأمريكية وألمانيا وكندا، وذلك وفقاً لمصنوفة الحوالات الثنائية الصادرة عن البنك الدولي).¹

1 تمثل فلسطين أيضاً مساراً مهماً للحوالات الواردة.

توجد أيضاً سوق كبيرة ومتنامية للحوالات الصادرة، وهي سوق ناتجة في المقام الأول عن المهاجرين الاقتصاديين التقليديين، إضافة إلى الأعداد المتزايدة من اللاجئين الوافدين إلى الأردن، والذين يأتي أغلبهم من البلدان المجاورة، في حين يأتي المهاجرون الاقتصاديون عادة من بلدان جنوب شرق آسيا. وعادة ما تكون هذه الحوالات الصادرة عبارة عن معاملات بسيطة القيمة يتم إرسالها بتكرار أكبر، وأكبر مسار للحوالات هو المسار الصادر إلى مصر، يليه فلسطين ثم سوريا والصين والعراق وسريلانكا والهند وبلدان جنوب آسيا (إندونيسيا والفلبين وبنغلاديش وباكستان).

يعتمد الشطر الأكبر من سوق الحوالات المالية في الأردن على المعاملات النقدية، مع توفر خيارات رقمية محدودة تغطي كامل خطوات الحوالات الواردة والصادرة. ويرى مقدمو الخدمات بحسب تجاربهم أن النقد يمثل نحو ٨٠٪ من التحويلات العابرة للحدود، ويصل إلى ٩٠٪ في بعض المسارات (على سبيل المثال: من الأردن إلى مصر). أما شركات الصرافة، التي تستحوذ على نسبة كبيرة من سوق الحوالات المالية الدولية، فتكاد خدماتها تقتصر على المعاملات النقدية بالكامل، علماً بأن بعض الشركات الكبيرة تقدم خدمات سويفت SWIFT المباشرة إلى الحسابات المصرفية. ومن الممكن أن يؤدي تطبيق نظام غرفة المقاصة الآلية إلى توسيع منظمات تحويل الأموال الدولية في تقديم خدمات التحويل المباشر إلى الحسابات المصرفية حيث ستمكن من استخدام البنية التحتية المحلية المحسنة.

تنتشر عمليات مقابلة الأرصدة بين شركات الصرافة لاحتساب رصيد التحويلات المالية البينية الواردة والصادرة في المنطقة، مع إجراء عمليات تسوية محدودة بينها عند اللزوم، مما يؤدي إلى تجاوز شبه كامل للبنى التحتية الرسمية للتسويات المالية، مثل نظام التسويات الاحتمالية الفوري.

تعدّ البيئة التنظيمية للحوالات في الأردن قوية ومحايدة، كما أنها نجحت في إقامة هيكلية تنافسية في السوق. وفي ديسمبر/كانون الأول ٢٠١٦، كان عدد شركات الصرافة العاملة في الأردن قد وصل إلى ١٤٠، حيث تعمل كوكيل لمشغلي خدمات تحويل الأموال الدولية كما تقدم خدمات الحوالات الخاصة بها عبر شراكات تقيمها مع شركات الصرافة و/أو المصارف الأخرى، وهي تشكل بذلك جزءاً لا يتجزأ من سوق الحوالات الدولية في الأردن.

تعكس إجراءات الترخيص والأطر التنظيمية في سوق الحوالات الدولية في الأردن الدور الفريد الذي تؤديه شركات الصرافة. وقد سنت الأردن قانوناً متخصصاً لترخيص وتنظيم شركات الصرافة (قانون أعمال الصرافة)، حيث يسمح لشركات الصرافة بتقديم خدمات الحوالات الدولية إلى جانب خدمات أخرى، مثل بيع وشراء العملات الأجنبية، وذلك تحت إشراف دائرة مراقبة أعمال الصرافة في البنك المركزي الأردني.

وتنعكس هذه البيئة التنافسية على تسعير الخدمات في المسارات الثمانية المشمولة بالدراسة، إذ كانت التكاليف في جميع المسارات الصادرة أقل من المتوسط العالمي للتكلفة والبالغ ٧,٦٪ لإرسال ٢٠٠ دولار أمريكي (اعتباراً من الربع الثاني من سنة ٢٠١٦). وبلغت التكلفة الإجمالية لإرسال ٢٠٠ دولار من الأردن إلى مصر والفلبين تقريباً نصف المتوسط العالمي لتكلفة إرسال الحوالات الدولية.² أما بالنسبة للمسارات الواردة، فكانت جميعها، باستثناء مسار ألمانيا-الأردن، أرخص من المتوسط العالمي لإرسال ٢٠٠ دولار أمريكي.³

2 أما في حالة الحوالات من الأردن إلى الفلبين، فقد بلغ متوسط التكلفة الإجمالية لإرسال ٢٠٠ دولار أمريكي ٤٪ في الربع الثالث من عام ٢٠١٦، بينما كان متوسط تكلفة الحوالات من الأردن إلى مصر أقل، إذ وصل إلى ٣٪.

3 وفيما يتعلق بإرسال الحوالات من دولة الإمارات العربية المتحدة أو قطر أو المملكة العربية السعودية إلى الأردن، فقد بلغ متوسط التكلفة الإجمالية لإرسال ٢٠٠ دولار أمريكي ٥٪، ومن الولايات المتحدة إلى الأردن ٧٪، بينما كانت التكلفة من ألمانيا إلى الأردن ١٠٪.

وكما هو الحال بالنسبة للمدفوعات المحلية، فما زالت هناك فجوات كبيرة في لوائح تنظيم مجالات حماية المستهلك والشغافية. إذ تثار المخاوف فيما يتعلق بحماية أموال العملاء في ضوء التقارير المتداولة بشأن رفض البنوك الأردنية تسهيل إيداع النقد أو الضمانات البنكية لبعض شركات الصرافة، وذلك تماشياً مع الممارسات العالمية للحد من المخاطر، وهناك تخوف من أن يؤدي هذا السلوك إلى تقويض هامش الحماية الذي توفره اللوائح التنظيمية القائمة لحماية أموال العملاء في حالة الإعسار.

التوصيات الرئيسية لدعم رقمنة سوق الحوالات الدولية

ربط الحوالات الدولية بنظام JoMoPay. يعتبر نظام JoMoPay فريداً من نوعه ويتميز بالابتكار وإمكانية التشغيل المتبادل. ويوصى برقمنة الحوالات الدولية وربطها بهذا النظام، وهي خطوة يحرض البنك المركزي الأردني على تحقيقها، خاصة عندما تتوفر الأدلة الكافية على تبني هذا النظام على نطاق واسع في السوق المحلية.

تشجيع التعاون بين دائرة المدفوعات ودائرة مراقبة أعمال الصرافة. إذ عادة ما تعمل هاتان الدائرتان في البنك المركزي الأردني بشكل مستقل عن بعضهما البعض، ومن شأن الجهود الرامية إلى سد هذه الفجوة وتشجيع التعاون بينهما، ولا سيما فيما يتعلق بالترخيص والإشراف، أن تيسر وتعزز نظام المدفوعات.

إعادة تقييم مراجعات قانون أعمال الصرافة، واعتماد قوانين حماية المستهلك، مع التركيز على حماية أموال العملاء. فالفجوات لا تزال قائمة في البيئة التنظيمية للحوالات الدولية، ولا سيما فيما يتعلق بحماية أموال العملاء.

تطوير شراكات للبحث في أسواق الحوالات التجريبية. من المقترح اختيار الفلبين ومصر لإجراء مشروعين تجريبيين للتعرف على خصائص السوق. ويمكن أن يكون المشروعان عبارة عن حلول رقمية كاملة، ولكن يلزم إجراء المزيد من البحث والدراسة بشأن الشراكات المحتملة والتكاليف واحتياجات المستهلكين في البلدين قبل تطوير المنتجات التجريبية الملائمة لهما.

مسرد المصطلحات

Agent-level interoperability	قدرة وكلاء لخدمة معينة على تقديم خدماتهم لعملاء خدمة أخرى.	التشغيل المشترك / المتبادل على مستوى الوكلاء
Application Program Interface (API)	الوظائف والإجراءات التي تسمح بإنشاء تطبيقات تستفيد من ميزات أو بيانات نظام تشغيل أو تطبيقات أو أي خدمة أخرى. وتهدف إلى توفير قائمة من الوظائف المستقلة تماما عن الآلية التي نفذت بها، لتتيح للآخرين التواصل معها من خلال أي آلية أخرى.	برمجة واجهة التطبيقات
Automated Clearing House (ACH)	نظام المقاصة الإلكتروني الذي يتم فيه تبادل أوامر الدفع والتحويل بين المؤسسات المالية، وذلك أساساً عبر وسائط تخزين البيانات المغناطيسية أو شبكات الاتصالات، ثم تتم مقاصتها بين المشاركين في الغرفة. ويقوم مركز معالجة البيانات بمناولة جميع العمليات.	المقاصة الآلية
Bank Guarantee	تعهد كتابي من البنك أو مؤسسة إقراض بدفع مبلغ من المال إلى المستفيد في حالة عدم وفاء الطرف المقابل بتعهد أو التزام مستقبلي.	ضمان مصرفي
Cash-In	النقد الذي يُبادَل بالمال الإلكتروني. في الأردن، العملية التي يقوم بموجبها الشخص بإيداع النقد القانوني، كيفما كانت وسيلة الإيداع، لدى مؤسسة مالية مقابل تعويضها بالنقد الإلكتروني، مع التزام المؤسسة المالية بردها عند الطلب.	الإيداع النقدي*
Cash-Out	المال الإلكتروني الذي يُبادَل بالنقد. في الأردن، العملية التي تقوم بموجبها المؤسسة المالية بمبادلة النقد الإلكتروني الذي بحوزة الشخص بالنقد القانوني، كيفما كانت وسيلة السحب.	السحب النقدي*
Clearing	عملية نقل وتوثيق وفي بعض الحالات تعزيز أوامر الدفع أو تعليمات تحويل، بما قد تشمل هذه العملية تصفية أوامر الدفع وإنشاء مراكز نهائية للتسوية.	المقاصة**
Cross-Platform Level interoperability	قدرة العملاء على إجراء تحويلات مالية بين حسابين لدى مقدمي خدمات مستقلين تجارياً وتقنياً ومشاركين في منصات مختلفة (على سبيل المثال: تنفيذ تحويل مالي من محفظة الهاتف النقال إلى حساب مصرفي).	التشغيل المشترك / المتبادل على مستوى المنصة
Digital Financial Services	مجموعة واسعة من الخدمات المالية التي يتم الوصول إليها وتسليمها من خلال الأدوات الرقمية، بما في ذلك عمليات الدفع والائتمان والادخار والحوالات المالية والتأمين. ولا تصنف الخدمة المالية في هذا التقرير على أنها رقمية إذا قام الوكلاء أو الوسطاء من أطراف ثالثة (مثل المصارف والمنظمات الدولية لتحويل الأموال) بتبادل الرسائل الإلكترونية، إلا أن الخدمة المالية قد تم الوصول إليها وتقديمها بطريقة تقليدية من خلال أداة غير رقمية.	الخدمات المالية الرقمية

Digital Payment	نوع من أنواع الخدمات المالية الرقمية حيث تكون الخدمة المالية المقدمة هي الدفع. ولأغراض هذا التقرير، يشمل هذا التعريف الدفعات التي يستخدم فيها الدافع أو المدفوع له أداة رقمية، ولا يشمل عمليات الدفع التي يتم إصدارها وتحصيلها نقداً (خدمات نقد إلى نقد)، حتى وإن تمت عملية الدفع لدى الوكيل إلكترونياً.	الدفع الرقمي
Derisking	ظاهرة قيام المؤسسات المالية بإنهاء أو تقييد علاقاتها مع العملاء أو فئات من العملاء لتجنب المخاطر بدلاً من إدارتها.	الحد من المخاطر***
E-money	نوع من القيمة النقدية المسجلة إلكترونياً. ومن المفهوم عموماً أن الأموال الإلكترونية: (١) تصدر عند استلام مبلغ من المال لا تقل قيمته عن قيمة الأموال الإلكترونية الصادرة، (٢) تُحفظ أو تُخزن على جهاز إلكتروني (مثل شريحة، أو بطاقة مسبقة الدفع، أو هاتف نقال، أو نظام حاسوبي)، (٣) يتم قبولها كوسيلة دفع من قبل أطراف أخرى غير الجهة المصدرة، (٤) يمكن تحويلها إلى نقد.	المال الإلكتروني*
E-money issuer	تلك الجهة التي تصدر نقوداً إلكترونية مقابل مبادلتها بالنقد القانوني. وتسمى أيضاً في الإنجليزية مؤسسة للمال الإلكتروني (Electronic money institution). أنظر أيضاً إلى "مقدم خدمات الدفع عبر الهاتف النقال".	جهة إصدار المال الإلكتروني*
E-wallet	منتج من منتجات المال الإلكتروني، حيث يتم حفظ سجل بالأموال على جهاز، عادة ما يكون شريحة دوائر متكاملة على بطاقة أو هاتف نقال. أنظر أيضاً المحفظة النقالة.	المحفظة الإلكترونية
Exchange House	عادة ما يشير إلى نوع من الأنشطة التجارية التي تتفرد بها منطقة الشرق الأوسط، حيث يرخّص لهذه الشركات بمزاولة نشاط بيع وشراء العملات، والتحويل المالي، وغالباً ما تكون مملوكة للأسرة. وقد توسع نطاق أنشطة عدد كبير منها ليشمل تقديم مجموعة متنوعة من خدمات الدفع، ولا سيما عبر الحدود، كما أنها تشكل جزءاً حيوياً من سوق الحوالات. وفي حين أن دور الصرافة تركز تقليدياً على التجارة والمدفوعات الإقليمية، فإن الكثير منها أصبح يتعاون مع مشغلي خدمات تحويل الأموال الدوليين لتسهيل الحوالات المالية الدولية من وإلى الأردن. وتعرف عموماً باسم دور أو مكاتب أو شركات الصرافة.	شركة الصرافة
Hub Service	في سياق هذا التقرير، يشكل المركز نقطة اتصال مشتركة لمقدمي خدمات الدفع، حيث يتصلون بها للوصول إلى قنوات ومنتجات متعددة من خلال برمجة واجهة تطبيقات واحدة.	الخدمة المركزية
Informal Remittances	تحويلات مالية غير المسجلة، بمعنى أنها لا تظهر ضمن الإحصاءات الحكومية الرسمية، وذلك إما لأن هذه التدفقات المالية ترسل عبر قنوات لا يوجد فيها سجل للمعاملات، أو لأن الحكومة قررت عدم جمع البيانات عنها بطريقة منهجية. وهي تشمل المبالغ النقدية التي يحملها الشخص، أو الأصدقاء أو الأقارب أو إحدى الشركات، فضلاً عن المعاملات التي تنطوي على ممارسات خاصة مثل "التصفية" أو "الترصيد"، وبالتالي فإنها قد لا تدرج في الميزانيات العمومية الرسمية.	الحوالات غير الرسمية

International Money Transfer Organization (IMTO)	بشكل عام، يمكن تعريفها بأنها شركة تقدم خدمات تحويل الأموال عبر الحدود. ومن المهم في سياق هذا التقرير ملاحظة أنه على عكس شركات الصرافة، فإن معظم منظمات تحويل الأموال دولياً غير مرخصة في الأردن لتقديم خدمات صرف العملات الأجنبية أو خدمات تحويل الأموال عبر الحدود، ولكنها تشترك مع البنوك وشركات الصرافة المرخصة وتعمل كوكيل لها.	منظمة تحويل الأموال دولياً
Issuer	المؤسسة المالية التي تصدر بطاقة الدفع إلى المستهلك أو الشركات.	جهة الإصدار
Know Your Customer (KYC)	مجموعة من تدابير العناية الواجبة التي تتخذها المؤسسات المالية للتعرف على العميل والدوافع التي تحرك أنشطته المالية. ويعتبر "اعرف عميلك" عنصراً أساسياً في نظام مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب	اعرف عميلك*
Mobile Financial Services	نوع من أنواع الخدمات المالية الرقمية حيث يصل المستخدم إلى الخدمة المالية من خلال الهاتف النقال (سواء الهواتف الذكية أو الهواتف العادية). وفي سياق هذا التقرير، لا تشمل الخدمات المالية المتنقلة استخدام الهاتف النقال للوصول إلى الخدمات المصرفية وتنفيذ المعاملات المالية من خلال البنوك بخلاف خدمة JoMoPay لمقاسم التحويلات الوطنية (M-Banking). انظر أيضاً الدفع عبر الهاتف النقال.	الخدمات المالية عبر الهاتف النقال
Mobile App	تطبيقات برمجية متاحة على جهاز الهاتف النقال وتتطلب استخدام الهواتف الذكية.	تطبيقات الهاتف النقال
Mobile Money	نوع من أنواع الأموال الإلكترونية التي يتم الوصول إليها عبر الهاتف النقال	المال عبر الهاتف النقال
Mobile Network Operator (MNO)	شركة لديها رخصة حكومية لتقديم خدمات الاتصالات من خلال أجهزة الهاتف النقال	مشغل شبكة الهاتف النقال*
Mobile Payment	نوع من أنواع الخدمات المالية بالهاتف النقال حيث يتم دفع المبالغ باستخدام الهاتف النقال (الهواتف الذكية والهواتف ذات الميزات الرقمية). وفي سياق هذا التقرير، لا يشمل هذا التعريف استخدام الهاتف النقال لتنفيذ المدفوعات من خلال البنوك بخلاف نظام JoMoPay.	الدفع عبر الهاتف النقال
Mobile Payments Services Provide (MPSP)	مصطلح خاص بالأردن في سياق هذا التقرير. ومقدم خدمات الدفع عبر الهاتف النقال هو عبارة عن جهة مصدرة للمال الإلكتروني مرخصة من البنك المركزي الأردني لإصدار الأموال الإلكترونية والربط مع نظام JoMoPay لمحول التحويلات الوطنية. ويشار إليه أيضاً باسم مقدم خدمات الدفع.	مقدم خدمات الدفع عبر الهاتف النقال
Mobile Wallet	نوع من المحافظ الإلكترونية التي يتم الوصول إليها من خلال الهاتف النقال. وغالباً ما يستخدم هذا المصطلح كمرادف في الإنجليزية لحساب المال النقال أو حساب المال الرقمي (Mobile money account).	المحفظة الإلكترونية للهاتف النقال
Payment Acquirer	المؤسسة المالية المسؤولة عن معالجة وتسوية المعاملات التي تتم بواسطة بطاقة الدفع.	محصل الدفع

Payments Channel	راجع أداة الدفع.	قناة الدفع
Payments Instrument	المنتج (الخدمة) الذي يستخدمه المستهلك عند نقطة الدفع (مثل: النقد، بطاقة السحب الآلي، محفظة النقال). غالباً ما تستخدم بالتبادل مع منتج الدفع وقناة الدفع.	أداة الدفع
Payments Processors	مقدمو خدمات الطرف الثالث الذين يناولون تفاصيل معالجة معاملات البطاقات بين التاجر والمصرف المصدر ومصرف التاجر (وتسمى أيضاً بنوك المعالجة).	جهات معالجة الدفع
Payments Services Provider (PSP)	كيان يقدم خدمات لتمكين إيداع الأموال في حساب وسحبها من حساب، ومعاملات الدفع (تحويل الأموال بين أو إلى أو من الحسابات)، إصدار و/أو معالجة أدوات الدفع التي تمكن المستخدم من تحويل الأموال (مثل الشيكات، والمال الإلكتروني، وبطاقات الائتمان، وبطاقات السحب الآلي)، والحوالات المالية وغيرها من الخدمات الضرورية لتحويل الأموال.	مقدم خدمات الدفع*
Platform-Level Interoperability	قدرة العملاء على إجراء تحويلات مالية بين حسابين لدى مقدمي خدمات مستقلين تجارياً وتقنياً ومشاركين في المنصة المعنية.	التشغيل المشترك / المتبادل على مستوى المنصة
Prepaid Card	بطاقة دفع يمكن تحميلها بالمال مسبقاً وحفظه فيها. تعرف أيضاً بالبطاقات ذات القيمة المخزنة.	بطاقة مسبقة الدفع
Real-Time Gross Settlement (RTGS)	التسوية المستمرة للمدفوعات بين المصارف وبشكل فوري. وعادة ما يتم ذلك من خلال حسابات محتفظ بها في البنك المركزي وتستخدم في التحويلات المالية ذات القيمة الكبيرة بين المصارف.	نظام التسويات الاجمالية الفوري
Remittances	مدفوعات دولية بين الأشخاص بقيمة منخفضة نسبياً.	الحوالات
Remittance Services Provider (RSP)	تلك الجهة التي تقدم خدمة ارسال أو استقبال التحويلات المالية إلى المستخدمين، إما مباشرة أو عن طريق وكلاء.	مقدم خدمات التحويلات المالية
Safeguarding Customer Funds	التدابير الرامية إلى ضمان توافر الأموال لتلبية طلب العملاء على مبادلة الأموال الإلكترونية.	حماية أموال العملاء****
Scheme (or Payment Scheme)	كيان يحدد القواعد والمعايير الفنية لتنفيذ معاملات الدفع باستخدام البنية التحتية الأساسية للدفع.	النظام (أو نظام الدفع)*****
Settlement Account	حساب مصرفي حيث يجب على مقدم خدمات الدفع عبر الهاتف النقال المرخص أن يضع ١ دينار أردني لكل وحدة نقد إلكتروني تم إصدارها. وكثيراً ما يستخدم هذا المصطلح بنفس مدلول المصطلحات: الحساب المجمّع، حساب التعويم، حساب الضمان، حساب الثقة (حسب الوضع القانوني). ويمكن أيضاً أن يشار إليه باسم حساب الهاتف النقال (مصطلحات خاصة بالأردن). كذلك هو الحساب الذي يتم عليه قيد نتيجة صافي عمل مقدم خدمة الدفع بالهاتف النقال سواء كانت دائنة أو مدينة.	حساب التسوية

Society for the Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT)	خدمة رسائل لنقل الرسائل المالية، مثل خطابات الاعتماد والمدفوعات ومعاملات الأوراق المالية، بين البنوك الأعضاء في مختلف أنحاء العالم. ولا تزال خدمة سويفت الوسيلة الرئيسية للاتصالات بين المصارف عبر الحدود. ويلاحظ أن سويفت لا توفر خدمة التسوية والمقاصة للتحويلات المصرفية.	جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك (سويفت)
Subagent	يشير إلى الكيان الذي يقدم خدمات منظمات تحويل الأموال دولياً من خلال توقيع اتفاق مع الوكيل الرئيسي لهذه المنظمات، وليس معها مباشرة، وبناء عليه يتم تقسيم الإيرادات بين الوكيل الفرعي والوكيل الرئيسي. وفي حالة الأردن، يمكن أن يكون لدى مقدمي خدمات الدفع بالهاتف النقال وكلاء فرعيين أيضاً.	وكيل فرعي
Super-Agent	كيانات مرخص لها بالتعامل مباشرة مع منظمات تحويل الأموال دولياً (مثل ويسترن يونيون ومونيغرام)، ومن ثم توقع على اتفاقيات مع شبكة من الوكلاء الفرعيين، وتقدم عموماً دعم المكاتب الخلفية، مثل التدريب والإعلانات، واستيفاء متطلبات الإبلاغ، فضلاً عن تقاسم الإيرادات. وفي حالة الأردن، يمكن أن يكون لدى مقدمي خدمات الدفع بالهاتف النقال أيضاً وكلاء رئيسيين. ويشار إليهم أيضاً باسم "الوكيل الأول".	الوكيل الرئيسي
Switch	نظام برمجيات حاسوبية يتم تمرير المعاملات من خلاله. وبصفة عامة، يحدث هذا في حالة المعاملات التي يجب إعادة توجيهها إلى مقدم خدمات دفع آخر، أو منتج آخر، مما يتيح إمكانية التشغيل المشترك/ المتبادل. وفي الأردن، يتم أيضاً توجيه المعاملات الصادرة من نفس مقدم خدمات الهاتف النقال عبر مقسم JoMoPay.	المحول
Unstructured Supplementary Service Data (USSD)	نظام عالمي لتكنولوجيا الاتصالات المتنقلة يستخدم لإرسال نص بين الهاتف النقال وبرامج تطبيقات في الشبكة. وقد تشمل التطبيقات التجوال مسبق الدفع أو الدردشة بالهاتف النقال.	بيانات الخدمة المكتملة

ملاحظات:

* مقتبس من "مذكرة المبادئ التوجيهية للخدمات المالية بالهاتف النقال: المصطلحات الأساسية" الصادرة عن تحالف الاشتمال المالي

AFI, "Guideline Note Mobile Financial Services: Basic Terminology", <http://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/MFSWG%20Guideline%20Note%20on%20Terminology.pdf>

** مقتبس من "مسرد مصطلحات المدفوعات والأسواق" الصادر عن البنك المركزي الأوروبي (European Central Bank Payments and Markets Glossary) <https://www.ecb.europa.eu/home/glossary/html/act6c.en.html#313>

*** مقتبس من "جهود جمع البيانات: الحد من المخاطر؛ النتائج والتوصيات الرئيسية" الصادر عن البنك الدولي World Bank, Data Gathering Efforts: (De-risking? Key Findings and Recommendations); <http://pubdocs.worldbank.org/en/953551457638381169/remittances-GRWG-Corazza-De-risking-Presentation-Jan2016.pdf>.

**** مقتبس من المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء - سيجاب، "مصدرو الأموال الإلكترونية خلاف المصارف: النهج التنظيمية لحماية أموال العملاء"

CGAP, "Nonbank E-money Issuers: Regulatory Approaches to Protecting Customer Funds." <https://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Focus-Note-Nonbank-E-Money-Issuers-Regulatory-Approaches-to-Protecting-Customer-Funds-Jul-2010.pdf>

**** مقتبس من:

<http://www.accesstopaymentsystems.co.uk/introduction-payment-systems/what-payment-scheme>