

حلول الهوية الرقمية في معرفة العميل ودورها في تعزيز الشمول المالي

دراسة تجارب بعض الدول العربية

Digital Identity Solutions in knowing the Customer and its Role in Enhancing Financial Inclusion - A Study of the Experiences of Some Arab Countries

د. زيتوني هند¹ / مخبر LEMAC جامعة سطيف 1- (الجزائر)، hind.z84.hz@gmail.com

د. بوبعاية ذهبية ريمة / مخبر PIEEM جامعة سطيف 1- (الجزائر)، rymaboubaaya@outlook.com

تاريخ النشر: 2023/09/06

تاريخ القبول: 2023/05/24

تاريخ الأرسال: 2023/02/11

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على نظم الهوية الرقمية وحالات استخدامها المختلفة، كما تركز على عملية دمج العملاء الرقمية التي تبنتها المؤسسات المالية في إطار ما يعرف بـ "اعرف عميلك إلكترونياً (e-KYC)" وأفضل الممارسات في الدول العربية، وأخيراً التحديات والعوامل التي تعيق اعتماد هذه التقنيات الرقمية بهدف تعزيز أجندة الشمول المالي ودعم أهداف التنمية. وقد خلصت هذه الدراسة إلى أن نظم الهوية الرقمية لا تزال في مراحلها الأولى في معظم الدول العربية، وأن مملكة البحرين ودولة الإمارات العربية المتحدة تمثلان تجارب رائدة في المنطقة لتطبيق نموذج (e-KYC)، كما أشارت الدراسة إلى أن السبب الأساسي لتراجع مستويات الشمول المالي ليس بالضرورة عدم توفر هوية رقمية، وإنما هناك أسباب أخرى تتمثل في العوامل الثقافية أو عدم رغبة الأشخاص في إيداع الأموال في البنوك، كما يُعزى كذلك إلى بُعد فروع المصارف التجارية عن المناطق الريفية. وبالتالي عدم القدرة على الاستفادة من الخدمات المصرفية.

الكلمات المفتاحية: الهوية الرقمية، اعرف عميلك إلكترونياً، نموذج (e-KYC)، الشمول المالي الرقمي.

التصنيف JEL : G28 , G24, k24 .

Abstract:

This study aims to shed light on digital identity systems and their different use cases. It also focuses on the process of integrating digital customers adopted by financial institutions within the framework of what is known as "know your customer electronically (e-KYC)" and best practices in Arab countries, and finally the challenges and factors that impede the widespread adoption of these digital technologies with the aim of advancing the financial inclusion agenda. and support development goals. This study concluded that digital identity systems are still in their infancy in most Arab countries, and that the Kingdom of Bahrain and the United Arab Emirates represent pioneering experiences in the region for applying the (e-KYC) model. The study also indicated that the main reason for the decline in levels of financial inclusion is not necessarily the lack of a digital identity, but rather there are other reasons represented in cultural factors or the unwillingness to deposit their money in banks. It is also attributed to the remoteness of commercial bank branches from rural areas, and thus the inability To take advantage of banking services.

Keywords: digital identity, e-KYC model, digital financial inclusion

JEL Classification : G28 , G24, k24.

¹ المؤلف المرسل: هند زيتوني، الإيميل: hind.z84.hz@gmail.com

I. تمهيد :

في العالم المعاصر، تتطلب العديد من المعاملات اليومية كفتح حساب مصرفي؛ أو تفعيل شرائح الهاتف المحمول أو تلقي تحويلات اجتماعية، أن يقدم الأفراد المعنيون ما يثبت هويتهم، فعدم امتلاك حوالي مليار شخص ينتمون لبلدان العالم النامية لوثائق إثبات للهوية (بيانات البنك الدولي، 2021) سيخلق عقبة تحول دون مشاركتهم الكاملة في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية الرسمية. وكما هو الحال بالنسبة للأفراد، فالحكومات تحتاج أيضا أنظمة قوية وأمنة لتحديد الهوية بغرض أداء الوظائف الأساسية للدولة وإدارة العديد من البرامج والخدمات الحيوية من أجل التنمية، بما في ذلك التحويلات الاجتماعية؛ التعليم والرعاية الصحية .

و يتطلب هذا التنوع والتحول المستمر فهما مشتركا لخصائص أنظمة تحديد الهوية وجعلها مفيدة لعملية التنمية، بما يعرف بأنظمة تحديد الهوية الجيدة والتي تجسدت في مبادئ تحديد الهوية العشرة من أجل التنمية المستدامة، التي جاءت ثمرة عملية تشاورية نسقتها مجموعة البنك الدولي ومركز التنمية العالمية سنة 2017. وصادقت عليها 25 منظمة، من ضمنها الأمم المتحدة والمنظمات الدولية، والمنظمات غير الحكومية، وشركاء التنمية، وجمعيات القطاع الخاص.

ومع تقدم التكنولوجيا بسرعة، أصبح استخدام التقنيات الرقمية والسماوات البيولوجية مثل بصمات اليد ومسح قزحية العين أكثر انتشارا، كما أدى تحسن الربط الشبكي في العديد من البلدان النامية إلى زيادة الطلب على التحقق عن بُعد من قبل المستخدمين. ومع بروز أهمية البنوك الرقمية، فإن مبادرة البنوك المركزية إلى إصدار التعليمات الخاصة بالتحقق من هوية العملاء والمتعاملين إلكترونيا هي خطوة ضرورية دون شك ولزامة لنجاح التحول الرقمي، وفي نفس الوقت تشجع على تعزيز الشمول المالي في الدول.

وعليه، فإن التحول الرقمي المستمر للاقتصاد يمثل تحديًا كبيرًا يتطلب التوازن بين إلحاق العملاء رقمياً وعن بُعد، وبين ضمان الامتثال للقواعد التي تهدف إلى معالجة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب. لكن لا تزال معظم الدول العربية تتبع الشكل الملموس لقواعد إعرف عميلك (KYC) من خلال التفاعلات المباشرة والوثائق المادية التي تعتبر الأساس لنماذج إلحاق العملاء والتحقق منهم.

I -1- إشكالية البحث:

إن عدم كفاية الوصول إلى الخدمات المالية، تمثل مشكلةً تواجه جزءاً كبيراً من السكان في جميع أنحاء العالم، ويُمكن زيادة معدلات الوصول للخدمات المالية الرسمية خصوصاً للفئات المهمشة والمرأة والشباب عن طريق التحول إلى الخدمات المالية الرقمية أو ما يعرف بالحكومة الإلكترونية (e-government) لذلك توجهت البنوك نحو إجراء تغيير حقيقي للانتقال من الهوية التقليدية المادية إلى تفعيل الهوية الرقمية للعملاء (Digital Identity) .

وفي هذا السياق يمكن أن توفر أنظمة الهوية الرقمية إمكانيات جديدة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة

إذا كانت شاملة وجديرة وبالثقة، فتصميمها بشكل مناسب يمكن من جعلها أكثر أماناً من الأنظمة التماثلية ومع تدابير حماية للبيانات أقوى وأكثر سهولة في المراقبة، والتي بدورها تقدم ضمانات أفضل لخصوصية البيانات من جهة، وتعزز الثقة في المعاملات المالية والاقتصادية من جهة أخرى.

وتعد تقنية " أعرف عميلك KYC " أحد الإجراءات الأساسية المتبعة في البنوك للحصول على معلومات تفصيلية ودورية عن العملاء ولتحديد وتقييم وفهم المخاطر المتأتية منهم، وتمثل إجراء أساسى من إجراءات التقييم الذاتي للمخاطر في إطار تطبيق المنهج القائم على المخاطر لمكافحة غسيل الأموال.

ومن أجل تعزيز الشمول المالي تستخدم المؤسسات المالية نظام اعرف عميلك الإلكتروني (e-KYC) للحصول على نظرة ثاقبة لأهداف عملائها واحتياجاتهم وظروفهم، كما يساهم في تقليص الوقت المطلوب لفحص الهوية والتحقق و يقلل من تكاليف الامتثال لإجراءات العناية الواجبة، إضافة إلى تحسين جودة وموثوقية بيانات العملاء.

لكن، رغم المزايا التي توفرها الهوية الرقمية إلا أن هناك بعض التحديات التي تواجه الحكومات على صعيد تطبيقها، فكافة حلول الهوية الرقمية تتم على المستوى المركزي فيما يصعب تطبيقها لا مركزيا في بعض البلدان سواء كان ذلك على المستوى الجغرافي أو على المستوى القطاعي نتيجة لعدم توفر خاصية التشغيل البيئي للأنظمة، كما أن هناك مخاطر أخرى ترتبط بالهوية الرقمية ممثلة في المخاطر المتعلقة بحماية البيانات والتعدي على الخصوصية.

ومن هذا المنطلق تنبثق اشكالية هذه الدراسة في صيغتها التالية : كيف يمكن لحلول الهوية الرقمية أن تساهم في معرفة العميل وما هو دورها في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية؟ وحددت الفرضيات التي تقوم عليها الدراسة في :

الفرضية الأولى : إجراءات "اعرف عميلك" تعدّ واجبة التطبيق في المرحلة الأولى لأي علاقة عمل مع العملاء؛ الفرضية الثانية: تعد حلول الهوية الرقمية خطوة ضرورية لنجاح التحول الرقمي وتعزيز الشمول المالي في الدول.

الفرضية الثالثة : نظم الهوية الرقمية لا تزال في مراحلها الأولى في معظم الدول العربية .

I. 2- أهمية وأهداف البحث

تنبع أهمية هذه الدراسة من خلال إلقاء الضوء على واقع أنظمة الهوية الرقمية في الدول العربية ودورها في دعم الشمول المالي من خلال التطرق إلى بعض التجارب الإقليمية والدولية الناجحة، لتطبيق نظم الهوية الرقمية بما يمكن من تبادل الخبرات والتجارب في هذا الشأن. كما تهدف هذه الدراسة إلى التعريف بالهوية الرقمية (DI) وحالات استخدامها المختلفة عبر أطراف المواطنين ثم التركيز على عملية دمج العملاء الرقمية التي تبنتها المؤسسات المالية في إطار تقنية "اعرف عميلك الكترونيا (e-KYC) " وأفضل الممارسات في

الدول العربية. وأخيرًا التحديات والعوامل الرئيسية التي تعيق اعتماد واسع النطاق لهذه التقنيات الرقمية بهدف تعزيز أجندة الشمول المالي ودعم أهداف التنمية.

ومن أجل تحقيق هذه الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي للتعريف بمتغيرات الدراسة وإبراز بعض النماذج العربية الرائدة في حلول الهوية الرقمية ، كما استخدمنا المنهج التحليلي لتقييم حالة الهوية الرقمية وأنظمة التعرف على عميلك الإلكترونية عبر الدول الأعضاء في صندوق النقد العربي.

II المفاهيم النظرية للهوية الرقمية

II. 1- مفهوم الهوية الرقمية

يمكن تعريف الهوية الرقمية على أنها " مجموعة السمات ووثائق الاعتماد التي يتم تسجيلها وتخزينها الكترونياً والتي يمكن أن تحدد هوية الشخص بصورة مميزة ". ويمكن استخدامها إما كهوية تأسيسية (هوية قانونية أو شخصية مثل شهادة الميلاد وجواز السفر) أو كهوية وظيفية (هوية تستخدم للوصول إلى الخدمات مثل بطاقة الإشتراك في مكتبة أو ماكينة الصراف الآلي). أو وثيقة هوية تقدم إثباتاً على هوية المرء. ويؤدي استخدام البيانات البيومترية أحياناً إلى إلغاء الحاجة إلى بطاقة هوية مادية عندما يرتبط تسجيل البيانات البيومترية مباشرة بالسجلات المخزنة في قواعد البيانات المركزية وليس ورقياً. (هولواي، المصري، و ابو يحيى، 2021، صفحة 6)

كما يُعرفها المنتدى الاقتصادي العالمي (WEF) بأنها "مجموعة السمات الفردية التي تصف الشخص الطبيعي أو مجموعة سمات أساسية لا بد من توفرها الاعتباري كي تحدد معاملاته والتي يمكن أن يشارك بها" وتشمل ثلاث مجموعات هي: السمات المتأصلة (العمر)، السمات الموروثة (السلوك)، والسمات المميزة (رقم المعرف). وتختلف هذه السمات باختلاف مجموعات المستخدمين الرئيسيين والمتمثلين في الأفراد، والكيانات القانونية، والأصول. وتُمكن السمات الكيانات من المشاركة في المعاملات عن طريق الإثبات للطرف المقابل أن لديها السمات المحددة المطلوبة لتنفيذ المعاملة ذات الصلة. (طلحة، 2019، صفحة 3)

أما معهد ماكينزي العالمي فيطلق مصطلح المعرف الرقمي على الهوية الرقمية ويعرفها بأنها "عملية تحديد الهوية التي يتطلب التحقق منها ومصادقتها درجة عالية من التأكيد، باستخدام القنوات الرقمية فريدة التصميم التي لا يمكن تقليدها أو تزويرها، بما يحمي خصوصية المستخدم ويضمن حماية البيانات الشخصية" (McKinsey Global Institute, 2019, p. 2)

وبشكل عام، الهوية الرقمية هي "طريقة آمنة تسمح للمؤسسات المالية بإثبات صحة هوية الفرد والتحقق منها من خلال القنوات الرقمية". ويوجد نوعان من أشكال التعريف الرقمي مستخدمان على نطاق واسع وهما: تعريف تقنية البيومترية وتقوم على مسح بصمة اليدين أو قزحية العين أو الصوت أو الوجه أو جميعهم لإثبات صحة هوية الفرد؛ أما الرمز السري المشفر فهو إدخال مجموعة من الأحرف والأرقام بتسلسل معين للتحقق من هوية الفرد. وثلاثة عوامل رئيسية تتيح استخدام التعريف الرقمي للخدمات

المالية وهي أساس قانوني وبالتالي تعترف به الحكومة ، خاص بكل فرد، ويتوفر على شكل رقمي. (فنتك السعودية و ديلويت، 2021)

II. -2- الخصائص المميزة للهوية الرقمية

على عكس الهوية التقليدية (تراخيص القيادة وجوازات السفر) يمكن التحقق من الهوية الرقمية عن بُعد من خلال القنوات الرقمية، وغالبًا ما تكون غير مكلفة وتتمتع بالسمات التالية: (Regional Fintech Working Group, 2020)

□ التحقق من وجود تأمين بدرجة عالية: المعرف الرقمي عالي التأكيد يفي بمعايير المؤسسات الحكومية والقطاع الخاص للتسجيل الأولي والقبول اللاحق للعديد من الاستخدامات المدنية والاقتصادية المهمة، مثل الوصول إلى التعليم، وفتح حساب مصرفي وإنشاء مراجع للتوظيف. لا تعتمد هذه السمة على أي تقنية أساسية، ويمكن استخدام مجموعة من بيانات الاعتماد لتحقيق تسجيل دخول فردي عالي التأكيد والتحقق، بما في ذلك القياسات الحيوية وكلمات المرور ورموز الاستجابة السريعة والأجهزة الذكية ذات بيانات الاعتماد المضمنة؛

□ هوية رقمية فريدة: يمتلك الفرد هوية واحدة فقط داخل المخطط وكل هوية مخطط تتوافق مع فرد واحد، إنها ليست من سمات معظم هويات وسائل التواصل الاجتماعي اليوم على سبيل المثال؛

□ أنشئت بموافقة فردية : الموافقة تعني أن الأفراد يسجلون الهوية الرقمية ويستخدمونها عن عمد مع التحكم في البيانات الشخصية التي سيتم التقاطها وكيفية استخدامها؛

□ يمكن استخدامها في الخير أو السوء: يمكن استخدام الهوية الرقمية مثلها مثل الابتكارات التكنولوجية الأخرى مثل الطاقة النووية وحتى نظام تحديد المواقع العالمي (GPS) في كل مكان لخلق قيمة أو إلحاق الضرر. فبدون ضوابط مناسبة يمكن لمسؤولي نظام الهوية الرقمية ذوي الأهداف الشائنة سواء كانوا يعملون لصالح شركات القطاع الخاص أو الحكومات، الوصول إلى البيانات الفردية والتحكم فيها. ويقدم التاريخ أمثلة سيئة عن إساءة استخدام برامج تحديد الهوية التقليدية بما في ذلك تعقب أو اضطهاد الجماعات العرقية أو الدينية. فيمكن استخدام الهوية الرقمية إذا ما تم تصميمها بشكل غير صحيح بطرق أكثر استهدافًا ضد مصالح الأفراد أو المجموعات من قبل الحكومة أو القطاع الخاص، كما يمكن أن تشمل الدوافع المحتملة الربح المالي من جمع البيانات الشخصية وتخزينها، التلاعب السياسي بالناخبين، السيطرة الاجتماعية على مجموعات معينة من خلال المراقبة وتقييد الوصول إلى الاستخدامات مثل المدفوعات أو السفر أو وسائل التواصل الاجتماعي. (McKinsey Global Institute, 2019, p. 6)

II. -3- أهمية الهوية الرقمية في تعزيز أداء المؤسسات المالية

في عصر التغير التكنولوجي السريع، توفر الهوية الرقمية فرصة كبيرة لخلق قيمة للأفراد والمؤسسات ووفقًا

للبنك الدولي فإن حوالي مليار شخص لا يمتلكون هوية رسمية ومن ضمن هذه المجموعة أفراد لا يستطيعون إثبات هويتهم، ويمتلك الملايين هوية يصعب التحقق منها أو إثبات صحتها مما يؤدي إلى إقصائهم من أي فرص عمل، ويشكل عدم توفر أي وثائق صحيحة عائقاً كبيراً يحول دون استفادة الأفراد من الخدمات المالية وبالتالي فإن توسيع نطاق قبول الهوية الرقمية قد يعزز الشمول المالي لهذه المجموعة (Clark, Metz, & Casher, 2021)

وقد حققت البرامج التي تستخدم هذه التكنولوجيا الجديدة نسبياً نجاحاً متبايناً حتى الآن، ومع ذلك فإن الهوية الرقمية المصممة جيداً لا تتيح فقط التمكين المدني والاجتماعي ولكنها تتيح أيضاً تحقيق مكاسب اقتصادية حقيقية وشاملة، إذ تعزز الهوية الرقمية أداء المؤسسات المالية بالإضافة إلى الارتقاء بمستوى العلاقات مع العملاء والتأثير في المجتمعات التي تعمل فيها من منظور تنظيمي، فتقوم بخفض التكاليف ورفع الكفاءة التشغيلية المحتملة وفي الوقت ذاته تحد من المخاطر:

➤ **الكفاءة التشغيلية والكفاءة على مستوى التكاليف :** إنشاء خصائص رقمية تمكن المؤسسات المالية من تبسيط وأتمتة عدد من العمليات من خلال إزالة الأخطاء البشرية في عمليات الامتثال المعقدة، فعلى سبيل المثال بإمكان خاصية التعرف على الوجه تقليل التكاليف التي تتكبدها البنوك على مستوى مركز الاتصال من خلال تقليل عدد المكالمات الهاتفية المتعلقة بعدم التمكن من الدخول إلى الحسابات بسبب خطأ في كلمة المرور أو نسيانها.

➤ **توليد الإيرادات :** لدى المؤسسات المالية فرصة لزيادة إيراداتها ليس فقط من خلال المنتجات والخدمات التي حسنت بل أيضاً من خلال توفير تجربة محسنة للعميل والمستخدم، على سبيل المثال بإمكان الهوية الرقمية الارتقاء بتجربة العميل مع المؤسسات المالية وخلق نوع من الالتزام واحتمال تقديم توصيات إلى العملاء المحتملين.

➤ **تحد من مخاطر الإحتيال وغسيل الأموال:** تعد الهوية الرقمية مجالا جاذبا بالنسبة لرواد الأعمال، ففي عام 2020 تم الإبلاغ عن 889 حالة احتيال في السعودية تزيد قيمتها عن 700 مليون ريال سعودي (أي 13 مليون دولار أمريكي) من قبل نزاهة "هيئة الرقابة ومكافحة الفساد في المملكة". كما تفتح أيضاً فرصاً جديدة لـ 3.4 مليار شخص لديهم شكل من أشكال تحديد الهوية عالية التأكيد ولكن لديهم وصول محدود إلى العالم الرقمي. ويمكن أن يؤدي الانتقال من برامج الهوية المادية البحتة إلى برامج الهوية الرقمية وبناء البنية التحتية الرقمية والتطبيقات التي تستخدم المعرف الرقمي للمصادقة إلى تمكين هؤلاء المستخدمين من جني مزايا الكفاءة والتضمين التي توفر تفاعلات رقمية. تشمل الأمثلة خدمات أكثر ملاءمة مثل الحكومة الإلكترونية، وتحسين مشاركة المعلومات الشخصية مثل البيانات الطبية. (فنتك السعودية و ديلويت، 2021، الصفحات 5-6)

وتسمح الهوية الرقمية للأفراد من إطلاق العنان للقيمة والمزايا عندما يتفاعلون مع الشركات والحكومات

والأفراد الآخرين في ستة أدوار: كمستهلكين وعاملين وشركات صغيرة ودافعي ضرائب ومستفيدين وأفراد وملاك مشاركين على المستوى المدني. فيستفيد الأفراد أكثر من غيرهم كمستهلكين من زيادة الوصول إلى الخدمات وكمستفيدين من الوقت الذي يتم توفيره في التفاعل مع الحكومة، على سبيل المثال يمكن أن تساعد الهوية الرقمية في توفير الوصول إلى الخدمات المالية لأكثر من 1.7 مليار شخص مستبعدين ماليًا حاليًا، وفقًا لمسح ID4D Findex التابع للبنك الدولي (Clark, Metz, & Casher, 2021, p. 18) ، ويمكن أن تساعد في توفير ما يقدر بنحو 110 مليار دولار ساعات من خلال خدمات الحكومة الإلكترونية المبسطة بما في ذلك الحماية الاجتماعية وتحويلات المنافع المباشرة.

أما بالنسبة للمؤسسات، يمكن أن تأتي المكاسب من زيادة الإنتاجية وتوفير التكاليف وتقليل الاحتيال؛ على سبيل المثال، يمكن أن يؤدي تحسين تسجيل العملاء إلى تقليل تكاليف الالتحاق بالإعدادات الرقمي بنسبة تصل إلى 90٪ والحد من الاحتيال في كشوف المرتبات يمكن أن يوفر ما يصل إلى 1.6 تريليون دولار على مستوى العالم. (Regional Fintech Working Group, 2020, p. 16)

III. حلول معرفة العميل ومبدأ "اعرف عميلك إلكترونيًا"

III-1- مبدأ اعرف عميلك (KYC)

ويستخدم مصطلح "اعرف عميلك" (KYC) * للإشارة إلى "الإجراءات التي يتم من خلالها التعرف على الهوية والأوضاع القانونية للعملاء والمستفيدين الحقيقيين سواءً أشخاصًا طبيعيين أو أشخاصًا اعتباريين وذلك من خلال وسائل الإثبات القانونية في نطاق فتح الحسابات ومزاولة العمليات"، (سامح عبد السلام، 2023، صفحة 1076) ويتم ذلك من خلال قيام البنوك بطلب معلومات تفصيلية من عملائها عن هويتهم، وطبيعة الأنشطة التي يقومون بها، ومصدر الأموال وغيرها، ويستلزم ذلك :

- جمع وتحليل المعلومات الأساسية عن العميل والتحقق من الهوية باستخدام مصادر موثوق بها ومستقلة.
 - تحديد المخاطرة من خلال تحليل مدى خطورة التعامل مع العميل، ومدى احتمال تورطه في أنشطة غير قانونية مثل جرائم غسيل الأموال أو تمويل الإرهاب .
 - انشاء ملف تعريفى للعميل ووضع مخطط نظري لما يجب أن يبدو عليه حسابه مستقبلا، ومتابعة الأنشطة الخاصة به ومطابقتها بالمخطط المتوقع.
 - المراقبة المستمرة لمعاملات العميل ومقارنتها بالمخطط المتوقع وسلوك نظرائه من العملاء.
- وتعد عملية إعداد العملاء* بما في ذلك إجراءات "اعرف عميلك" أكثر صرامة ويجب تنفيذها في المرحلة الأولى من أي علاقة عمل عند تسجيل عميل جديد، واستجابة لمتطلبات الامتثال العالمية لمكافحة غسيل

الأموال المنصوص عليها في المعايير التنظيمية مثل FATF، وقد تم وضع فحوصات "اعرف عميلك" لحماية القطاع المالي من إساءة استخدام المنتجات المالية ضد غسيل الأموال وتمويل الإرهاب.

وتتضمن العمليات الحالية لإلحاق العملاء التي تقوم بها المؤسسات المالية بجمع وثائق الهوية مثل الهوية

الوطنية أو جواز السفر للإقامة وعدم الإقامة، ويتم التحقق من مصادر البيانات المستقلة الأخرى، ثم يتم إجراء فحوصات الامتثال للتأكد من استمرار مراقبة الحسابات للتحقق من الغرض المقصود من فتح حساب، وما إذا كانت هناك أي أنشطة أو معاملات مشبوهة تجري.

ولطالما ارتبط مبدأ "اعرف عميلك" ارتباطاً وثيقاً بمكافحة جرائم غسيل الأموال، حيث أظهرت الممارسات العملية أن تلك الجرائم تستهدف القطاع المصرفي في المقام الأول، لذلك حرصت المنظمات الدولية والجهات الرقابية على تجريم تلك العمليات وإصدار المعايير والتعليمات الرقابية الملزمة للمؤسسات المصرفية لمنع استغلالها في تلك الجرائم، ولكي تضمن المؤسسات المالية أنها تعرف العملاء جيداً، ستحتاج إلى بذل العناية الواجبة تجاه العملاء أثناء الإعداد. (وحدة مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب المصرية، 2019)

وقد أصدرت وحدة مكافحة غسيل الأموال قواعد التطبيق الفعال لمبدأ "اعرف عميلك" في البنوك في عام 2011، اشتملت تلك القواعد على عناصر أساسية تتعلق بـ:

- ❑ سياسة قبول العملاء؛
 - ❑ التعرف على هوية العملاء؛
 - ❑ تحديث البيانات؛
 - ❑ الرقابة المستمرة للعمليات؛
 - ❑ نظم إدارة المخاطر الخاصة بغسل الأموال وتمويل الإرهاب؛
 - ❑ إجراءات العناية المشددة بفئات العملاء أو الخدمات أو العمليات المالية مرتفعة المخاطر.
- وأكدت القواعد أن الممارسات الفعالة لمبدأ "اعرف عميلك" يجب أن تكون جزءاً من إدارة المخاطر المصرفية وأن التزام البنوك بالضوابط والنماذج التي تستهدف التعرف على العملاء يعد من الإجراءات الأساسية، وعلى الجهات الرقابية أن تتولى مسؤولية التحقق من التزام البنوك بذلك بالشكل السليم. إلا أن تلك القواعد بوضعها الحالي القائم على الهوية المادية أصبحت في حاجة إلى تطوير لتلائم الطلب المتزايد على الخدمات المالية الرقمية، (المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2011، صفحة 11)

III-2- مبدأ اعرف عميلك إلكترونياً (e-KYC)

جلب التطور الحادث في مجال التقنيات المالية (Fintech) حلولاً مبتكرة للصعوبات التي تواجه التحول الرقمي، وكان من بين تلك الحلول ما يعرف "بأدوات اعرف عميلك" (Utilities KYC) كمستودع لبيانات العملاء، لتسهيل عملية التعرف عليهم ورقمنة إجراءات "اعرف عميلك". ويسهم ذلك في تقليل الوقت

المطلوب لفحص الهوية والتحقق من بيانات العملاء، وتقليل تكاليف الامتثال لإجراءات العناية الواجبة*، إضافة إلى تحسين جودة وموثوقية بيانات العملاء.

ويشير مصطلح "اعرف عميلك إلكترونياً" (e-KYC) إلى "تنفيذ إجراءات من خلال التقاط البيانات الرقمية من وثائق التعريف المعتمدة أو الهوية الذكية الصادرة عن الحكومات، أو استخدام تقنية التعرف على الوجه للتحقق من الهوية عبر الإنترنت"، وهي عملية تقنية تتم عن بعد لتقليل تكاليف الامتثال التقليدية في "إجراءات اعرف عميلك" وتفتح هذه التقنيات آفاقاً جديدة للخدمات المصرفية الإلكترونية. (سامح عبد السلام، 2023، صفحة 1079)

ولتبسيط عملية الإعداد الرقمي للعميل يتعين على العملاء تنزيل تطبيق، ثم مسح الهوية الوطنية أو جواز السفر، بعدها يأخذ صورة شخصية كوسيلة ثانية للمصادقة، وأخيراً إرسال الطلب عبر الإنترنت دون الحاجة إلى التواجد في الفرع، كل شيء يتحقق دون المقابلة وجها لوجه.

على سبيل المثال، تسمح باراغواي الآن للعملاء بالتسجيل من خلال التقاط صورة لبطاقة الهوية الخاصة بهم وصورة لأنفسهم وإرسال الاثنين معاً، كما قدمت تايلاند لوائح في عام 2016 متعلقة بإدخال العملاء عن بُعد والتي فُسرَت لتشمل التسجيل عبر مكالمات الفيديو. في المكسيك يمكن للعملاء فتح حسابات المستوى الأول والمستوى الثاني إما عبر الهاتف المحمول أو عبر الإنترنت، إضافة إلى خضوعها لإجراءات إضافية للتحقق من الهوية ومراقبتها من قبل مقدمي الخدمة، والتي يجب أن تكون مصرح بها من قبل السلطة الإشرافية الخاصة بهم مع ملاحظات من وزارة المالية. وأخيراً وضع البنك المركزي الماليزي بنك Negara Malaysia الأساس التنظيمي لخدمات (e-KYC) لصناعة خدمات الأموال (MSB)، مع تبسيط عملية KYC لمستخدمي خدمات التحويل عبر الإنترنت والهاتف المحمول. تسمح اللوائح لقطاع صناعة خدمات الأموال بإجراء تأهيل عن بعد للمستخدمين من خلال استخدام مكالمات الفيديو وصور السيلفي (باستخدام تقنية التعرف على الوجه). (Regional Fintech Working Group, 2020, p. 24)

III-3- نماذج عربية رائدة في تقديم حلول معرفة العميل

من أجل تعزيز إطار تطوير الهوية الرقمية وقواعد إعرف عميلك الإلكترونية (e-KYC) في الدول العربية، تم توزيع استبيان على السلطات التنظيمية والإشرافية في الدول العربية. ويلاحظ استناداً إلى نتائج الاستبيان، أن نظم الهوية الرقمية لا تزال في مراحلها الأولى في معظم الدول العربية، على الرغم من وجود أنظمة للهوية الوطنية صادرة عن الحكومات في معظم الدول العربية. إذ لا تزال معظم الدول العربية تتبع الشكل الملموس لقواعد إعرف عميلك، من خلال التفاعلات المباشرة (أو ما يعادلها) والوثائق المادية التي تعتبر الأساس لنماذج إلحاق العملاء والتحقق منهم. إلا أن مملكة البحرين ودولة الإمارات العربية المتحدة تمثلان تجارب رائدة في المنطقة لتطبيق نموذج (e-KYC). (الصندوق النقدي العربي، 2020)

➤ شراكة Fenargo مع شركة BENEFIT لإنشاء مرفق وطني لمفهوم اعرف عميلك في البحرين:

أعلنت شركة Fenargo، المزود الرائد لحلول إدارة دورة حياة العميل الرقمية (CLM) للمؤسسات المالية أنها ستعمل مع الشبكة الإلكترونية البحرينية للمعاملات المالية (BENEFIT) في تصميم وتنفيذ أول أداة مساعدة وطنية في العالم تعرف على عميلك (KYC) تتضمن تقنية Blockchain. ستدعم هذه التقنية المنفعة المتكاملة لأكثر من 380 مؤسسة مالية لتحسين تجربة العملاء وتعزيز كفاءات اعرف عميلك في جميع أنحاء البحرين. انضم بنك البحرين الوطني إلى منصة (National e-KYC) بتفويض من مصرف البحرين المركزي (CBB)، وقد كان أول بنك في المملكة ينضم إلى المنصة والتي ستستخدمها جميع المؤسسات المالية لتبسيط متطلبات إعداد العملاء وصيانة متطلبات اعرف عميلك إلكترونياً.

هذه المنصة هي حل هجين قائم على السحابة (blockchain) يوفر للمؤسسات المالية القدرة على استرداد ومعالجة العميل KYC والبيانات الأخرى من الهيئات ذات الصلة بما في ذلك هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية في البحرين (IGA) وسيشمل أيضاً فحصاً دولياً دون الحاجة إلى وجود مادي أو التحقق من المستندات أو المصادقة. لقد نجح بنك البحرين الوطني في إجراء المعاملات على المنصة منذ إطلاقها في 30 أبريل 2019. (Fenargo, 2019)

➤ اختتام المرحلة الأولى مشروع مرفق "اعرف عميلك الإلكتروني" الصناعي الأول مع المؤسسات المالية الإماراتية:

أعلن سوق أبوظبي العالمي عن اختتام المرحلة الأولى من مشروع مرفق "اعرف عميلك الإلكتروني" الذي تم إطلاقه في مارس 2018 كان بمثابة تعاون بقيادة FSRA-led مع تحالف من المؤسسات المالية الكبرى في دولة الإمارات العربية المتحدة. كان الهدف هو تطوير (proof-of-concept PoC) لاختبار النماذج التشغيلية والتكنولوجية لـ (e-KYC utility) بالتشاور مع أعضاء التحالف، طورت FSRA أيضاً إطار عمل للحكومة ونموذج أعمال يمكن أن يعمل من خلاله (e-KYC utility) على أساس شامل ومستدام. وتشمل النقاط البارزة والفوائد المحتملة التي لوحظت من المشروع ما يلي:

□ يمكن لأعضاء الاتحاد مشاركة والتحقق من صحة وثائق "اعرف عميلك" المحاكاة وتحديثات البيانات حول العميل في النموذج الأولي في بيئة آمنة، مدعومة بتقنية blockchain :

□ يمكن ضمان جودة البيانات ومعايير الامتثال من خلال (e-KYC utility) المعمول بها، يجب تحديد إرشادات واضحة ومتطلبات مسبقة لأي عضو مؤهل كمساهم في سجلات "اعرف عميلك" أو معلومات في إمكانية الاستخدام.

□ يمكن تمكين العملاء الأفراد لتقرير كيفية مشاركة بياناتهم الشخصية في الأداة، مما يتيح التوافق مع متطلبات حماية البيانات. إضافة إلى ذلك تكون بمثابة حافز فعال للعملاء للحفاظ على دقة وتحديث بياناتهم.

□ هيكل ملكية الأداة المساعدة "اعرف عميلك" الذي يضمن الحفاظ الآمن لمعلومات العملاء ويعمل بموجب تفويض غير ربحي سيعزز الثقة بين مجموعة أصحاب المصلحة. (The Global Investor Middle East and North Africa (MENA) Awards, 2018)

➤ تكشف Mint عن حل رقمي لإلحاق العملاء:

قامت Mint Middle East بتطوير حل رقمي لتهيئة العملاء يتكامل مع هيئة الإمارات للهوية، هيئة الإمارات للهوية هي وكالة حكومية تدير قاعدة بيانات الهوية الوطنية في دولة الإمارات العربية المتحدة من أجل تحديد هوية العميل في الوقت الفعلي والفوري من خلال توظيف (e-KYC technology) في سوق الإمارات العربية المتحدة ، وتعمل Mint على مواءمة استراتيجيتها مع دفع الحكومة للشفافية المالية، وبالتالي ضمان الامتثال للمتطلبات التنظيمية وتقليل احتمالية الاحتيال. توفر تقنية Mint حلاً آمناً وقابلاً للتطوير يتيح التحقق في الوقت الفعلي من القياسات الحيوية* ومعرف الإمارات لتحديد هوية العملاء. علاوة على ذلك يوفر (e-KYC solution) أيضاً فرصة جديدة للإيرادات، تهدف Mint إلى تعزيز تبني تطبيق Mint للأجهزة المحمولة وتسهيل مكانتها كمزود للخدمات المالية المتنقلة بالشراكة مع المؤسسات المالية المرخصة.

➤ أطلق كل من Acuant و Codebase حلاً لـ e-KYC في منطقة دول مجلس التعاون الخليجي:

تضافرت جهود Acuant و Codebase و Technologies Digibanc لتزويد منطقة مجلس التعاون الخليجي بهوية رقمية و e-KYC solution يسمى Digibanc Identity، تشمل منطقة مجلس التعاون الخليجي المملكة العربية: السعودية والكويت والإمارات العربية المتحدة وقطر والبحرين وعمان. الهدف من الشراكة هو توفير حل قوي يركز على الصناعات التي تركز بشكل كبير على عملائها وتتطلع إلى توفير تجربة عملاء أكثر تفاعلاً باستخدام Digibanc Identity، ويمكن للمؤسسات تقليل تكاليف اكتساب العملاء ونفقات التشغيل. تم نشر Digibanc Identity بالفعل في بنك إقليمي واسع النطاق في دول مجلس التعاون الخليجي مما يوفر لهم الامتثال التنظيمي وزيادة رضا العملاء. تهدف هذه التقنية إلى ترسيخ مكانتها باعتبارها التقنية المعيارية للمؤسسات للتحقق من قاعدة عملائها وضئها على نطاق عالمي بدءاً من دول مجلس التعاون الخليجي ومناطق جنوب آسيا. (Regional Fintech Working Group, 2020, pp. 31-32)

III. 4- تقييم حالة الهوية الرقمية وأنظمة التعرف على عميلك الإلكترونية عبر الدول الأعضاء في

صندوق النقد العربي

يهدف تحليل وفهم الوضع الحالي لنظام الهوية الرقمية والتطورات اللاحقة المحيطة بـ e-KYC عبر الدول العربية، تم الشروع في دراسة استقصائية مع الدول الأعضاء في AMF كجزء من المسح، تم إعداد استبيان مفصل يتعلق بالوضع الحالي لنظام الهوية الرقمية بالإضافة إلى برامج التعرف على عميلك الإلكترونية وتوزيعه على 22 دولة عضو، وقدمت السلطات التنظيمية للقطاع المالي في 18 دولة ردها .

كشفت نتائج الاستطلاع أن معظم المستجيبين قد تبنوا نظام الهوية الوطنية في بلدانهم من بين البلدان المستجيبة الـ 18، حددت اليمن وتونس فقط أنهما ما زالتا تطبقان نظام الهوية الوطنية الصادر عن الحكومة. في كلتا الحالتين أعربت الحكومة عن عزمها على تطبيق مثل هذا النظام. ومع ذلك، فقد عبرت اليمن عن الوضع السياسي باعتباره العائق الرئيسي الحالي لتحقيق هذا الهدف.

وأكدت تونس أنه بموجب خطتها الاستراتيجية الوطنية المقترحة "تونس الرقمية 2020" يتم اقتراح نظام الهوية الرقمية للشركات والمواطنين. وعلى الرغم من أن معظم البلدان تمكنت من اعتماد نظام الهوية الوطنية ووفقاً لإجابات الاستطلاع، يبدو أن عددًا قليلاً فقط من هذه البلدان قد نفذ نظام الهوية الرقمية

(Arab Regional Fintech Working Group, February 2020, p. 64)

الشكل (01): عدد ونسبة الدول التي نفذت نظام الهوية الرقمية

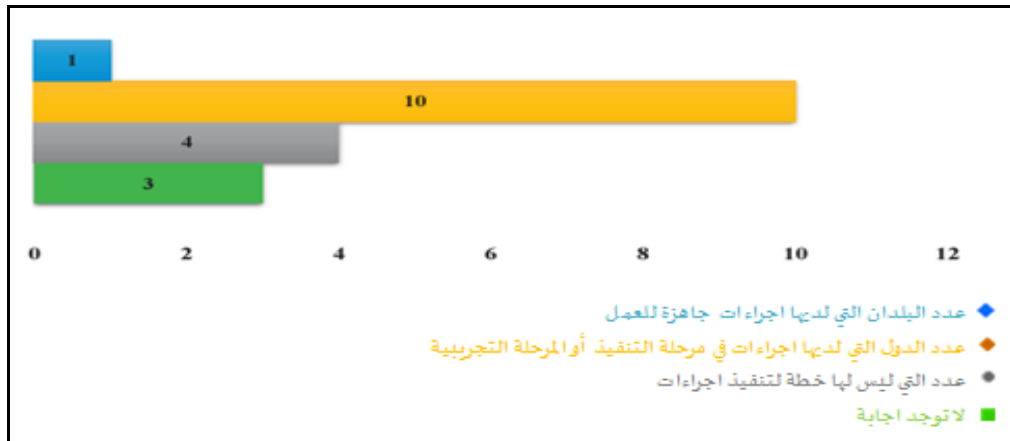


Source: Arab Regional Fintech Working Group, **Digital Identity and e-KYC Guidelines for the Arab Region for Arab**, Monetary Fund the Arab, February 2020, p : 65 .

فقد أدت الهجرات المفردة بين الدول بسبب عوامل مختلفة (بما في ذلك الاضطرابات المدنية والحروب) ووجود قوة عاملة كبيرة من الوافدين (خاصة في العديد من البلدان في منطقة الشرق الأوسط) إلى وجود جزء كبير من سكان هذه البلدان من غير المواطنين. وعلى الرغم من هذا التنوع في السكان المحليين تستمر أنظمة الهوية في العديد من البلدان في تلبية احتياجات المواطنين فقط. وعلى أي حال تمتلك جميع البلدان معرّفات وظيفية أخرى مثل رخصة القيادة ووثائق السفر والمعرفات الضريبية وما إلى ذلك ليتم استخدامها من قبل السكان المحليين، بغض النظر عما إذا كان لديهم نظام هوية وطني أم لا.

وأكدت جميع الدول الأعضاء (باستثناء سبعة دول) أنها تجمع معلومات القياسات الحيوية للأفراد خلال مرحلة جمع البيانات (معظمهم يجمعون بصمات الأصابع كمعلومات بيومترية تم جمعها). البحرين هي الدولة الوحيدة التي تمتلك هيكلًا إلكترونيًا يعمل بكامل طاقته لمعرفة عميلك، بينما أطلقت الإمارات العربية المتحدة هذه المبادرة مؤخرًا.

الشكل (02): موقف الدول العربية من تطبيق إجراءات "اعرف عميلك الإلكتروني"

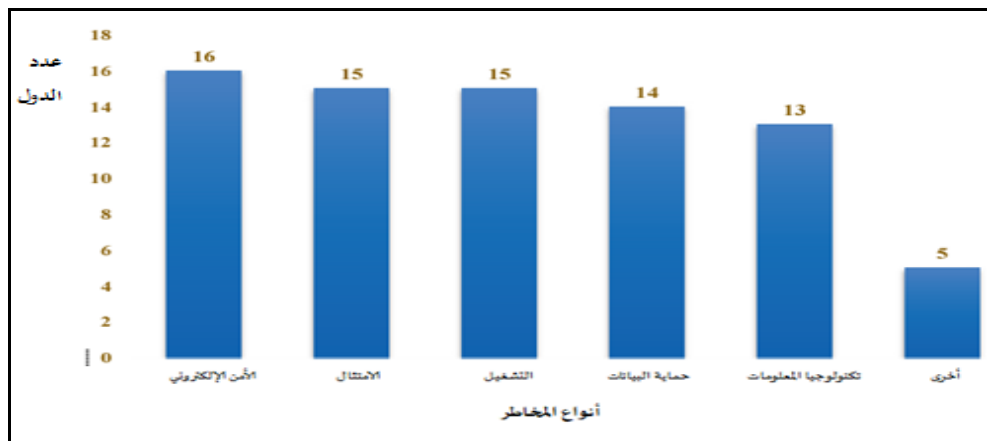


Source: Arab Regional Fintech Working Group, **Digital Identity and e-KYC Guidelines for the Arab Region for Arab**, Monetary Fund the Arab, February 2020, p :69.

على الرغم من أن العديد من البلدان ليس لديها نظام إلكتروني للتعرف على العميل (KYC) يعمل بكامل طاقته أو في مرحلة تجريبية) ، فمن الواعد أن نلاحظ أن بعضها قد أكد أن الوكالات الحكومية قد أدركت بالفعل الحاجة إلى مثل هذه الأنظمة وأوضحت أنها تقوم بتقييم دراسات مختلفة من أجل تقييم الآلية التي سيتم استخدامها لتنفيذ مثل هذه الأنظمة. حددت العديد من البلدان أيضًا أنها تستكشف تنفيذ نظام e-KYC باستخدام تقنيات blockchain .

تقوم البلدان أيضًا بتقييم التقنيات المختلفة من خلال صناديق الحماية التنظيمية. من المثير للاهتمام أن نلاحظ أنه بين 22 وكالة تنظيمية مستجيبة تتنوع طبيعة المخاطر التي يمكن مواجهتها كجزء من تطبيق e-KYC. كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل (03): أنواع المخاطر التي تتوقعها الدول العربية من تطبيق e-KYC



Source: Arab Regional Fintech Working Group, **Digital Identity and e-KYC Guidelines for the Arab Region for Arab**, Monetary Fund the Arab, February 2020, p : 70.

نظرًا للمرحلة الوليدة من أنظمة الهوية المؤممة، لا يزال هناك الكثير من العمل القانوني الذي يتعين القيام به في هذا الصدد. ومع ذلك فإن جهود البلدان التي بدأت العمليات ذات الصلة جديرة بالثناء. وفي هذا

الصدد حددت دول قليلة صراحة القوانين المتخصصة التي تتعلق بالبيانات الشخصية وخصوصية البيانات بينما تعتمد دول أخرى على القواعد واللوائح العامة الأخرى لتحقيق هذه الغاية. و تشمل بعض التشريعات

الرئيسية : (Arab Regional Fintech Working Group, February 2020, pp. 67-68)

■ لبنان " قانون رقم. 81 تاريخ 10 تشرين الأول (أكتوبر) 2018 " بشأن المعاملات الإلكترونية والبيانات الشخصية، وقرار مصرف لبنان الأساسي "رقم 12872 بتاريخ 13 سبتمبر 2018" بشأن اللائحة العامة لحماية البيانات ؛

■ موريتانيا " قانون 020-2017 " بشأن حماية البيانات ؛

■ البحرين " قانون رقم (30) لسنة 2018 " بشأن إصدار قانون حماية البيانات الشخصية ؛

■ المغرب " القانون 08-09 " المتعلق بحماية الأفراد فيما يتعلق بمعالجة البيانات الشخصية ؛

■ الجزائر " قانون رقم. 18-07 بتاريخ 10 يونيو 2018 " فيما يتعلق بحماية الشخص عند التعامل مع البيانات الشخصية ؛

■ تونس " قانون رقم. 2004 - 63 المؤرخ في 27 يوليو 2004 " بشأن حماية البيانات الشخصية.

IV. دور الهوية الرقمية في تعزيز الشمول المالي الرقمي

قبل ظهور جائحة كورونا كان الشمول المالي الرقمي أولوية إنمائية، فقد ساعد التحول نحو الخدمات المالية الرقمية في عدد من الدول العربية بالفعل على تعزيز مؤشرات الشمول في المالي قبل بداية الجائحة، وقد كان ذلك مدعوما بالتطورات في التكنولوجيا المالية كالإنجازات المحققة في مجال النقود الإلكترونية المحمولة، الهواتف المحمولة والصيرفة عبر شبكة الإنترنت مما أفاد العديد من الأسر محدودة الدخل والشركات الصغيرة التي تمتلك فرصا محدودة للاستفادة من خدمات المؤسسات المالية التقليدية. ومع الإغلاقات العامة والتباعد الاجتماعي وتسارع استعمال الخدمات المالية الرقمية، أصبح الشمول المالي الرقمي ضرورة لا غنى عنها وعنصر رئيس للجهود الرامية إلى تحقيق تعاف مستدام واسع النطاق.

IV. 1- تعريف الشمول المالي الرقمي

يشير مصطلح الشمول المالي الرقمي إلى "القدرة على الوصول الرقمي للخدمات المالية الرسمية واستخدامها من قبل السكان غير المشمولين ماليا، بحيث تكون هذه الخدمات مناسبة لاحتياجات العملاء وتقدم بطريقة مسؤولة ومستدامة وبكلفة مقبولة ضمن إطار تشريعي وقانوني ملائم. كما يجب أن تمثل تلك الخدمات المالية الرقمية للمتطلبات التنظيمية المعمول بها بما يشمل مكافحة غسيل الأموال، تمويل الإرهاب، حماية المستهلك، الأمن السيبراني وحماية الخصوصية ". فالشمول المالي الرقمي يساهم من تقليل الاعتماد على طرق التمويل والخدمات المالية التقليدية إذ يغطي نطاقا جغرافيا أوسع بما يساعد على تقديم الخدمات المالية بصورة أسرع وأكثر كفاءة وبتكلفة منخفضة، مما يزيد من فرص النفاذ إلى التمويل من خلال تغطية الخدمات والمنتجات المالية لاحتياجات الفئات غير المشمولة ماليا. (بوربيعة، 2022 ، صفحة 218)

ويتطلب تحقيق الشمول المالي الرقمي التوجه نحو رقمنة الخدمات المالية والاستفادة من الصناعة التكنولوجية المالية Fintech والتي تركز على التقنيات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية. وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك، والمتضمنة المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية كتحويل الأموال، التأمين، الإقراض وتحويل العملات. ومن بين هذه الابتكارات نذكر الهواتف الذكية، شبكات الإتصال، العملات المشفرة، البيتكوين، البلوكشين وغيرها. ويعد كل من الهاتف المحمول والبلوكشين من الحلول الرقمية الواعدة في توفير الخدمات المالية للعديد من الأشخاص من غير المشمولين مالياً، وهو ما يمكن أن يحقق للمصارف عائدات تبلغ حوالي 380 مليار دولار أمريكي في عام 2020، منها 270 مليار دولار أمريكي جراء تغطية الشركات الصغيرة والمتوسطة بالخدمات المالية و110 مليار دولار أمريكي متأتية من الخدمات المالية للأفراد غير المشمولين مالياً.

ومن بين متطلبات التوجه نحو الشمول المالي الرقمي نذكر:

- سرية البيانات، ووسائل موثوقة للتحقق من هوية الأشخاص والأمن من القرصنة والمحتالين، وحلول تجعل من عمليات السداد الإلكترونية جذابة لصغار التجار وعملائهم؛
- تضمن جهود الوصول إلى الشمول المالي الرقمي أن تكون الخدمات المالية قابلة للنفاذ للجميع، وقابلة للتشغيل البيئي مع مختلف موردي الخدمات ومتاحة ومؤمنة باستمرار وتوفير الحماية للهويات الرقمية للمستخدمين وبياناتهم وتضمن لهم سلامة أموالهم؛
- لا يمكن أن تقتصر مساعي القضاء على الفقر العالمي على تشجيع النفاذ إلى الخدمات المالية الرقمية، فلا بد أن يكون لدى المستخدمين المعارف المالية والرقمية الكافية إذا كان من المحتمل تحسين معيشة الأشخاص من غير المتمتعين بالخدمات المصرفية؛
- توفير نظام مدفوعات متطور وبنية تحتية رقمية جيدة، وتنظيمات مناسبة وضمانات قوية لحماية المستهلك، وتوفير النزاهة والشفافية المالية، ومهما كانت الخدمات المالية الرقمية المقدمة يجب أن تكون مصممة لتلائم احتياجات الفئات المحرومة كالنساء والفقراء ومستخدمي الخدمات المالية لأول مرة و الذين يتصفون بمهارات منخفضة في القراءة والحساب. (شيلي، 2021، الصفحات 221-222)

IV. 2- واقع الشمول المالي الرقمي

وفقاً لتقرير Focus Roland Berge يحسب مؤشر الشمول المالي الرقمي بناءً على الأبعاد الرئيسية التالية: بعد الإتاحة الرقمية (إمكانية الوصول) الذي يقيس مدى قدرة الأفراد على الوصول إلى الإنترنت وكفاءته، وبعد السياسات الرقمية الذي يقيس مرونة إجراءات الثقة والأمان وسياسات الاستخدام والخصوصية؛ فقد يؤدي تعقيد الأدوات الرقمية إلى ردع العديد من عن تبنيها مما يستلزم نهجاً مدروساً بعناية للإدماج الرقمي، وبعد القدرة المالية الرقمية للأفراد الذي يحدد قدرتهم على شراء الأجهزة والبرامج الحديثة للوصول الرقمي، وبعد الاستعداد الرقمي أي العلاقة بين مستويات التعليم الرقمي والقدرة على

التطبيق، أي محو الأمية الرقمية فيما يتعلق بمعرفة واستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات كجزء من الجاهزية الرقمية (Roland Berger, 2021, p. 7)

وقد أبرزت الإحصاءات المتاحة الفرصة الكبيرة الكامنة في تطوير الخدمات الرقمية، ففي عام 2021 كان لدى 76% من البالغين في جميع أنحاء العالم حسابات لدى مؤسسة مالية أو من خلال إحدى شركات تقديم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، مقارنة بـ 51% في عام 2011، وارتفعت ملكية الحسابات في البلدان النامية من 42% في عام 2011 إلى 71% في عام 2021 بزيادة تقدر بأكثر من 30% بسبب الزيادة في إمكانية الوصول إلى الحسابات في العشرات من البلدان النامية والذي حدث معظمه في الصين أو الهند. أما في منطقة أفريقيا جنوب الصحراء، أدت الأموال عبر الهاتف المحمول إلى زيادة ملكية الحسابات إلى حد كبير، وهذا حسب تقرير المؤشر العالمي للشمول المالي 2021. أما في الدول العربية فما يقارب 85% من البالغين في المنطقة العربية لديهم هاتف محمول و 48% لديهم هاتف محمول يمكنهم في نفس الوقت النفاذ إلى الشبكة الإلكترونية، و 7% لديهم حسابات الأموال عبر الهاتف المحمول، ونحو 33% قاموا بإجراء مدفوعات رقمية في عام 2020 مقارنة بـ 44% على مستوى العالم.

وحسب التقرير الصادر عن مؤسسة Berger Roland حول مؤشر الشمول المالي الرقمي لعام 2020 والذي نشره مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء، هناك تحسن في ترتيب بعض الدول العربية المصرح بها في عام 2020 مقارنة بعام 2017، حيث احتلت قطر المرتبة الأولى من بين الدول العربية الذي شملها هذا التقرير، والمرتبة الثانية في القائمة الكلية والتي تشمل 57 دولة، كما تحسن ترتيب كل من الإمارات، السعودية، الكويت ومصر، في حين تراجع ترتيب كل من المغرب، السودان والجزائر. (شيلي، 2021، صفحة 229)

IV. 3- الجهود الدولية

لا يمكن الجزم بالقول أن السبب الأساسي لتراجع مستويات الشمول المالي هو عدم توفر هوية رقمية، إنما هناك أسباب أخرى تتمثل في العوامل الثقافية أو عدم رغبة البعض في إيداع أموالهم في الجهاز المصرفي، كما يُعزى كذلك إلى بُعد فروع المصارف التجارية عن المناطق الريفية، وبالتالي عدم قدرة سكان الريف على الاستفادة من الخدمات المصرفية. ولكن حتى في ظل زوال كل الأسباب سابقة الذكر فإن توفر هوية رقمية يعتبر مهماً ليس فقط لتعزيز مستويات الشمول المالي بل أيضاً لدواعي أخرى ذات علاقة بتخفيف حدة الفقر مثل تقوية برامج شبكات الأمان الاجتماعي. وفي نفس الإطار تساهم الهوية الرقمية بدرجة كبيرة في شمولية عدد كبير من الأنشطة غير الرسمية داخل القطاع الرسمي (اقتصاد الظل) وبالتالي زيادة انتاج السلع والخدمات ومن ثم تحفيز الطلب المحلي.

وتشير التقديرات إلى أن الشمول المالي المعتمد على الهوية الرقمية من شأنه أن يعمل على شمولية حوالي 57% من الأشخاص غير المشمولين مالياً تحت مظلة الجهاز المصرفي، وكذلك الحال بالنسبة لأصحاب

المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي يعمل جزء كبير منها في ظل القطاع غير الرسمي في الدول النامية.

كذلك هناك حوالي 5.2 ترليون شخص من البالغين لا يستخدمون الخدمات المالية الرسمية بسبب عدم امتلاكهم لحسابات مصرفية، في حين أن هناك حوالي 7.1 ترليون شخص أي ما يعادل خمس سكان العالم ليس لديهم هوية رقمية، وعلى مستوى الوطن العربي هناك 63 % من الأشخاص البالغين ليس لديهم حساب بأي من المؤسسات المالية، علماً أن هناك 86% من الرجال و75 % من النساء في الدول العربية لديهم هواتف محمولة، وهو ما يعزز من فرص نجاح الشمول المالي الرقمي. (طلحة، 2019، صفحة 22)

من هنا نمت الحاجة إلى ضرورة تبني نظام قوي للهوية الرقمية من قبل المجتمع الدولي (الهدف الفرعي 9.16 من أهداف التنمية المستدامة) حتى يتمكن رواد الأعمال وأصحاب المشاريع من الاستفادة من الخدمات المالية إلكترونياً بما يؤدي إلى اتخاذ قرارات اقتصادية أفضل وبالتالي خلق فرص عمل جديدة.

لذلك، تلعب الجهود الدولية دوراً مهماً لدعم تبني الهوية الرقمية، فقد أشار الهدفين رقم (9) و(16) من أهداف التنمية المستدامة إلى ضرورة " توفير هوية قانونية للجميع، بما في ذلك تسجيل كافة المواليد بحلول عام 2030". وقد ابرزت جائحة كورونا الحاجة الملحة الى نظم الهوية الرقمية التي من شأنها أن تسمح للحكومات بتقديم المساعدة الاجتماعية والدعم المالي للأسر والشركات بشكل أسرع وأكثر خضوعاً للمساءلة، ومن أجل مواصلة البحث عن حلول مبتكرة، أطلقت مبادرة ID4D مؤخراً التحدي الثاني Mission Billion Challenge وهو دعوة عالمية لإيجاد طرق جديدة لتمكين أكثر الناس عرضة للخطر في العالم من التسجيل للحصول على بطاقات الهوية الرقمية واستخدامها بأمان.

ويتم تنفيذ المشروع بالتعاون ما بين منظمة الأمم المتحدة وشركات القطاع الخاص مثل "مايكروسوفت" و"أكستنشر"، ومؤسسات مثل "روكفلر" وبعض الحكومات والمنظمات الدولية والمنظمات غير الحكومية لبناء شراكات من أجل توفير الهوية القانونية لجميع الأفراد والفئات الهشة بحلول عام 2030 بغرض دمجهم في المجتمع. يتزامن هذا التحالف مع مبادرات المجتمع الدولي المتعلقة بالهوية الرقمية من خلال تمكين أصحاب المصلحة من العمل بشكل تعاوني والتنسيق بغرض تمويل المشاريع الاستراتيجية الهادفة إلى توفير الهوية الرقمية. (بانغيستو، 2020)

من جانب آخر يلعب البنك الدولي دوراً مهماً في دعم نظم الهوية الرقمية في دول العالم من خلال تقديم المشورة الفنية والدعم اللازم للمعنيين وواضعي السياسات، فضلاً عن التطرق إلى أفضل الممارسات مما يتيح فرص نقل المعرفة بين الدول في مجال تبني الهوية الرقمية، ويشار إلى أن البنك الدولي يتبنى "مشروع الهوية الرقمية من أجل التنمية" (ID4D) كإحدى المبادرات الدولية الساعية إلى تعزيز أنظمة الهوية الرقمية في الدول النامية والاقلة نمواً، ويهدف من خلال هذا المشروع إلى نشر نظم متكاملة للهوية الرقمية تتمتع بقابلية التشغيل البيئي على الصعيدين الإقليمي والدولي.

من ناحية أخرى أنشأ المنتدى الاقتصادي العالمي منصة الهوية الرقمية لدراسة الآثار والانعكاسات التي تعمل على تحديث عملية التحول من الهوية التقليدية إلى الرقمية. ويحرص المنتدى عن طريق هذه

المنصة على تقديم المشورة الفنية للدول الراغبة في التحول بحيث يشمل الدعم الفني قضايا تتعلق بالحوكمة، الإشراف وتصميم السياسات.

وفي ظل الدور الذي يلعبه الإتحاد الأوروبي كاتحاد نقدي، تستفيد الدول المنضوية تحت لواءه من حرية التنقل عبر الحدود دون قيود، ويتاح لمواطني الاتحاد الاستفادة من الخدمات الحكومية المقدمة في بلدان داخل الإتحاد غير بلدانهم الأصلية على الرغم من اختلاف الجنسية باستخدام الهوية الرقمية، اعترفت الدول الأعضاء في الإتحاد الأوروبي في عام 2018، بما يُعرف بالهوية الرقمية متعددة الأغراض لدولة إستونيا. تعمل هذه الهوية الرقمية بمثابة بطاقة رقمية متنقلة للهوية والإقامة تمكن حاملها من الاستفادة من جميع الخدمات الحكومية في الدول الأعضاء في الإتحاد الأوروبي عند تسجيل الدخول على أي من المنصات التي تقدم الخدمات.

كما تلعب وكالة التنمية الدولية التابعة للحكومة البريطانية دوراً رائداً من خلال توفير التمويل اللازم لبرامج الهوية الرقمية للمساعدة على تطوير وتعزيز دور التقنيات المتنقلة من الحصول على هوية رقمية شاملة وذات تأثير اجتماعي. كما أن هناك تعاون مشترك بين كل من البنك الدولي وبنك التنمية لدول القارة الأمريكية (Intern Bank Development American) لدعم تطوير إنشاء السجلات المدنية، بالتعاون مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ما تهدف المؤسسة الدولية للهاتف المتحرك (GSMA) إلى تعظيم الاستفادة من التقنيات المتنقلة كوسيلة الانشاء وتعزيز نظم الهوية الرقمية في دول العالم ودعم دور الخدمات الرقمية في تحقيق قيمة اجتماعية وتجارية واقتصادية في الدول النامية. (طلحة، 2019، الصفحات 6-9)

V. الخاتمة

يمكن أن توفر أنظمة الهوية الرقمية فرصاً جديدة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة إذا كانت شاملة وجديرة بالثقة. فعندما يتم تصميمها بشكل مناسب يمكن أن تكون أكثر أماناً من الأنظمة التماثلية، مع تدابير حماية بيانات أقوى وأكثر ذكاءً ويمكن التحكم فيها بسهولة، والتي بدورها تقدم ضمانات أفضل لسرية البيانات. ومع ذلك، فإن تحقيق هذه الفوائد يتطلب إجراءات وقائية هادفة والتزاماً مستمراً لتحديد التهديدات المحتملة والتخفيف من حدتها.

وإن عدم القدرة على إثبات هوية المرء بمصادقية لا يعيق الشمول المالي فحسب، بل يمكن أن يؤدي إلى استبعاد الفرد سياسياً واجتماعياً في مجال الخدمات المالية كعدم إمكانية الوصول إلى المرافق الأساسية الأكثر أهمية كالحسابات المصرفية وأجهزة الصراف الآلي وما إلى ذلك.

V. 1- نتائج البحث:

وفي الأخير، تمحورت أهم النتائج التي خلصت لها هذه الدراسة فيما يلي:

- أبرزت جائحة كورونا الحاجة الملحة إلى نظم الهوية الرقمية التي من شأنها أن تسمح للحكومات بتقديم المساعدة الاجتماعية والدعم المالي للأسر والشركات بشكل أسرع وأكثر خضوعاً للمساءلة؛

- على الرغم من وجود أنظمة للهوية الوطنية صادرة عن الحكومات في معظم الدول العربية،، إذ لا تزال معظم الدول العربية تتبع الشكل الملموس لقواعد إعرف عميلك من خلال التفاعلات المباشرة؛
- البحرين هي الدولة الوحيدة التي تمتلك هيكلًا إلكترونيًا يعمل بكامل طاقته لمعرفة عميلك، بينما أطلقت الإمارات العربية المتحدة هذه المبادرة مؤخرًا؛
- أكدت تونس أنه بموجب خطتها الاستراتيجية الوطنية المقترحة "تونس الرقمية 2020" تم اقتراح نظام الهوية الرقمية للشركات والمواطنين؛
- على الرغم من أن العديد من البلدان العربية ليس لديها نظام إلكتروني للتعرف على العميل (KYC) يعمل بكامل طاقته أو في مرحلة تجريبية، إلا أن الوكالات الحكومية قد أدركت بالفعل الحاجة إلى مثل هذه الأنظمة وأوضحت أنها تقوم بتقييم الآلية التي سيتم استخدامها لتنفيذ مثل هذه الأنظمة. حددت العديد من البلدان أيضًا أنها تستكشف تنفيذ نظام e-KYC باستخدام تقنيات blockchain.
- لا يمكن الجزم بالقول أن السبب الأساسي لتراجع مستويات الشمول المالي هو عدم توفر هوية رقمية، إنما هناك أسباب أخرى تتمثل في العوامل الثقافية أو عدم رغبة البعض في إيداع أموالهم في الجهاز المصرفي، كما يُعزى كذلك إلى بُعد فروع المصارف التجارية عن المناطق الريفية، وبالتالي عدم قدرة سكان الريف على الاستفادة من الخدمات المصرفية.

V. 2- مقترحات البحث:

في ظل وجود عدد متزايد سريعاً من البلدان التي تعمل على تنفيذ أنظمة تحديد هوية رقمية جديدة أو تحديث أنظمتها الحالية، من الأهمية البالغة بمكان أن يتم دمج أفضل الممارسات بفعالية لتعزيز الأثر وخفض المخاطر إلى الحد الأدنى، ولا سيما لأفقر الناس وأكثرهم تهميشاً. ومن أجل تعزيز إطار تطوير الهوية الرقمية وقواعد إعرف عميلك الإلكترونية (e-KYC) في الدول العربية، تم اقتراح مجموعة من التوصيات وإجراءات العمل للدول العربية والمتمثلة: (الصندوق النقدي العربي، 2020).

➤ العمل على إزالة الحواجز القانونية والإدارية، وتقليص المسافة بين الأشخاص وأقرب نقطة تسجيل وتقليل الرسوم المرتبطة بالتسجيل وإصدار الهوية، وخلق حوافز خاصة ولا سيما لأبناء الفئات المستضعفة والمهمشة؛

➤ تعزيز الاستثمارات طويلة الأجل لتوسيع إمكانية الوصول إلى أنظمة التسجيل المدني وتحديد الهوية، بهدف

إرساء نظام وطني موثوق لتحديد الهوية الرقمية؛

➤ يجب أن تكون الأنظمة التي يجري تصميمها وبناءها الآن متجاوبة مع احتياجات الأفراد والمجتمعات في يومنا هذا، مع قدرتها في الوقت نفسه على التكيف مع الاحتياجات المستقبلية والتوسع لمراعاتها؛

➤ دعم إطار عمل الهوية الرقمية من خلال اعتماد سياسات وقواعد ولوائح تعالج المخاطر أو المخاوف المرتبطة باستخدام المعرف الرقمي؛

- إنشاء نظام التحريات المسبقة عن العملاء "القائم على المخاطر" والذي يوازن بين هدف مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وأهداف الشمول المالي؛
- إنشاء معايير لاستخدام أي أنظمة هوية مدعومة "غير حكومية" في حالات معينة، قد يستخدم مقدمو الخدمات المالية أنظمة معرفات رقمية ليست بالضرورة "مدعومة من الحكومة"؛
- يتعين على البلدان والمجتمع الدولي زيادة الحوار والمشاركة بين الحكومات والمجتمع المدني وشركاء التنمية والقطاع الخاص للدعوة عالمياً للحصول على "هوية جيدة" وتبادل المعلومات وحشد المعارف والخبرات.

VI. المراجع:

1. فنتك السعودية و ديلويت (2021). فرص حلول الهوية الرقمية ومعرفة العميل في المملكة العربية السعودية. سلسلة فرص قطاع التقنية المالية في السعودية . السعودية.
2. شيلي وسام (2021). الشمول المالي الرقمي في المنطقة العربية: الواقع والمتطلبات. مجلة معهد العلوم الإقتصادية. المجلد 24 (العدد 2)، الجزائر. الصفحات (213/234).
3. غنية بوربيعة (2022). واقع تعزيز الشمول المالي الرقمي في المنطقة العربية أثر تداعيات جائحة كورونا. مجلة الميادين الإقتصادية ، المجلد الخامس (العدد الأول) ، الجزائر. الصفحات (69/88).
4. الصندوق النقدي العربي (2020). المبادئ الارشادية حول الهوية الرقمية وقواعد إعرف عميلك الالكتروني في الدول العربية، الرابط <https://www.findevgateway.org/ar/paper/2020/04/almbady-alarshadyt-hwl-alhwyat-arqmyt-wqwad-arf-mylk-alalktrwnyt-fy-alawl-alrbyt>.
5. المنظمة العربية للتنمية الإدارية (2011). ، مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. الطبعة الأولى. القاهرة.
6. الوليد طلحة (2019). دور الهوية الرقمية في تعزيز الشمول المالي .صندوق النقد العربي، الرابط <http://www.amf.org.ae>.
7. كيري هولواي، ريم المصري، و أفنان ابو يحي (2021). الهوية الرقمية والبيانات البيومترية والإدماج في الإستجابات الإنسانية لأزمات اللاجئين. فريق السياسات الإنسانية.
8. ماري بانغيستو (2020). الإستفادة من قوة الهوية الرقمية، مجموعة البنك الدولي.
9. مصطفى سامح عبد السلام (2023). دور الهوية الرقمية للكيانات الدولية في تعزيز المنهج القائم على المخاطر لمكافحة غسل الأموال . المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية التجارية ، المجلد الرابع (العدد الأول). الصفحات (1071/1098). الرابط: <https://cfdj.journals.ekb.eg/>.
10. وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب المصرية (2019)، قواعد التعرف على هوية العملاء في البنوك .

11. Regional Fintech Working Group. (2020, February). **Digital Customer On-Boarding, e-KYC and Digital signatures in the Arab Region.** *Arab Monetary Fund* .
12. Clark, J., Metz, A., & Casher, C. (2021). **ID4D GLOBAL DATASET: Global ID Coverage Estimates.**
13. Fenengo. (2019, May 1). **Fenengo Partners with BENEFIT to Create National eKYC Utility in Bahrain.**
14. McKinsey Global Institute. (2019). **Digital Identification: A key to inclusive growth.**
15. Roland Berger, F. (2021). **Bridging the digital divide |Improving digital inclusion in Southeast Asia.**
16. **The Global Investor Middle East and North Africa (MENA) Awards.** (2018). **ADGM successfully concludes 1st industry E-KYC utility project with UAE financial institutions.**
17. Arab Regional Fintech Working Group. (February 2020). **Digital Identity and e-KYC Guidelines for the Arab Region for Arab** . Monetary Fund the Arab.

* KYC: Know Your Customer

*إعداد العملاء (Customer On-Boarding): العملية التي يقوم من خلالها مقدم الخدمة المالية بإنشاء علاقة عمل مع العميل.

*العناية الواجبة تجاه العملاء (CDD Customer Due Diligence): تستند توصية مجموعة العمل المالي رقم 10 بشأن العناية الواجبة على العملاء إلى أربع ركائز ، تتطلب: (1) تحديد العملاء والتحقق منهم ، (2) تحديد هوية المالكين المستفيدين والتحقق منها ، (3) فهم طبيعة المعاملات والغرض منها ، (4) مراقبة العملاء وعملاتهم. المعاملات على أساس مستمر .

*القياسات الحيوية (Biometrics): السمات الجسدية أو السلوكية للفرد ، بما في ذلك بصمات الأصابع، وقزحية العين وصور الوجه ، والمشي ، والتوقيعات ، وضربات المفاتيح ... إلخ.