



نظام المدفوعات الوطني في الأردن

التقرير السنوي 2017





البنك المركزي الأردني

هاتف: 4630301 (6 962)

فاكس: 4638624 / 4600521 (6 962)

ص. ب 37 عمان 11118 الأردن

الموقع الإلكتروني: www.cbj.gov.jo

البريد الإلكتروني: Oversight@cbj.gov.jo

تمهيد

يأتي إصدار تقرير "نظام المدفوعات الوطني في الأردن" لعام 2017 كثاني تقرير يتم إصداره بعد إنشاء دائرة الاشراف والرقابة على نظام المدفوعات الوطني في البنك المركزي الأردني؛ وذلك إدراكاً للأهمية المتزايدة لسلامة وكفاءة نظام المدفوعات الوطني بجميع مكوناته، ودور ذلك في تحقيق الاستقرار النقدي والمالي في المملكة، حيث تم بموجب القانون المعدل لقانون البنك المركزي الأردني لسنة 2016 والذي صدر مؤخراً؛ توسيع نطاق أهداف البنك المركزي الأردني وذلك بالنص صراحةً على أن البنك المركزي الأردني يقوم في سبيل تحقيق أهدافه بمهمة تنظيم نظام المدفوعات وتطويره بما يضمن توفير نظم آمنة وكفوءة للدفع والتفاس والمساوية في المملكة. ويقصد بنظام المدفوعات الوطني كما أورده القانون أعلاه بأنه نظام المعلومات الإلكتروني الذي يتيح ارسال أو استقبال أو معالجة أوامر الدفع وتحويل الأموال بأي عملة كانت وخدمات التفاس والمساوية وإصدار أدوات الدفع وإدارتها.

يتكون التقرير من فصلين، الفصل الأول التطور التنظيمي والتشريعي لنظام المدفوعات الوطني، حيث تناول الفصل التشريعات اللازمة لضمان كفاءة وفاعلية عملية الإشراف والرقابة على نظام المدفوعات الوطني، بهدف تعزيز متانة ومرونة الإطار التشريعي لأنظمة الدفع ومعالجة التطورات السريعة في هذا المجال، وتنظيم قطاع مقدمي خدمات الدفع في المملكة ضمن صلاحيات البنك المركزي الأردني، علاوةً على تحقيق الشفافية والكفاءة والتنافسية وحماية المستهلكين الماليين. كما استعرض الفصل أبرز التعديلات التشريعية التي تمت خلال عام 2017، خصوصاً نظام الدفع التحويلي الإلكتروني للأموال رقم (111) لسنة 2017 والصادر استناداً لأحكام المادتين (21) و(22) من قانون المعاملات الإلكترونية رقم (15) لسنة 2015، بالإضافة إلى التعليمات والتعاميم والأطر التنظيمية والتشغيلية التي نظمت أعمال أنظمة الدفع والتفاس والتساويات وكيفية تقديم خدمات الدفع وإدارة أدوات الدفع وإصدارها بما في ذلك النقود الإلكترونية.

أما بخصوص الفصل الثاني، فقد تم التطرق إلى التطورات الحاصلة في أنظمة الدفع والتفاس والتساويات، حيث بين هذا الفصل التطورات الحاصلة في أنظمة المدفوعات كبيرة الحجم كنظام التسويات الاجمالية الفوري (RTGS)، وأنظمة تسوية الأوراق المالية الحكومية كنظام إدارة الدين العام وعمليات السوق المفتوحة (DEPO/X)، وأنظمة مدفوعات التجزئة؛ كنظام غرفة التفاس الآلي (ACH) ونظام المقاصة الإلكترونية للشيكات (ECC) ونظام عرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً "إي فواتيركم" ونظام الدفع بواسطة الهاتف النقال (JoMoPay)، بالإضافة إلى التطورات والابتكارات الحاصلة في أنظمة ومدفوعات التجزئة، كما يبين أهم أدوات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال في السوق الأردني؛ كالشيكات وبطاقات الدفع والمحافظ

الإلكترونية، كذلك قنوات الدفع الإلكترونية؛ كالانترنت المصرفي (Internet Banking) والهاتف النقال المصرفي (Mobile Banking) وأجهزة الصراف الآلي (ATMs) ونقاط البيع الإلكترونية (POS). كما يستعرض الفصل أهم المؤشرات الإحصائية والدلالات الاقتصادية المرتبطة بقطاع المدفوعات في الأردن والمتعلقة بأنظمة وأدوات ووسائل الدفع الإلكترونية. هذا، وسيستمر البنك المركزي الأردني تبعاً بإصدار هذا التقرير وتطويره آخذاً بالاعتبار التطورات الحاصلة في قطاع المدفوعات الوطني من أنظمة وأدوات وقنوات الدفع الإلكترونية والتحويل الإلكتروني للأموال والتشريعات والأطر القانونية ذات العلاقة ودور ذلك في تحقيق الاستقرار النقدي والمالي في المملكة. علماً بأن هذا التقرير قد تم نشره على الموقع الإلكتروني www.cbj.gov.jo.

المحافظ

د. زياد فريز

الملخص التنفيذي

شهد قطاع المدفوعات في الأردن خلال السنوات الأخيرة تطوراً ملحوظاً في أنظمة الدفع والتفصيص والتسويات والخدمات المصرفية والمالية الإلكترونية المقدمة، سواء على صعيد أنظمة المدفوعات كبيرة الحجم وأنظمة مدفوعات التجزئة، أو على صعيد أدوات ووسائل مدفوعات التجزئة، ناهين عن التطورات الحاصلة في قطاع التجارة الإلكترونية وانتشار النقود الإلكترونية.

يسعى البنك المركزي الأردني إلى استغلال ثمار التكنولوجيا في أنظمة الدفع والتفصيص والتسويات وأدواتها ووسائلها والاستفادة من أحدث التقنيات المعلوماتية وشبكات الاتصال في مجال الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال مستهدفاً بذلك؛ تحقيق السرعة والسهولة وخفض التكاليف التشغيلية المترتبة على تنفيذ معاملات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال، وتعزيز وسائل أمن وحماية المدفوعات ودور ذلك في زيادة سرعة انسياب وتداول النقود؛ مما يؤثر في النمو المرغوب للنقود وقدرة البنك المركزي الأردني على إدارة المجالات النقدية بصورة أكثر دقة، علاوة على القيمة المضافة للعملاء والمستخدمين النهائيين، وأثر ذلك في تحقيق أهداف البنك المركزي الأردني المتمثلة بتعزيز الاشمال المالي في المملكة وصولاً إلى الاشمال الرقمي.

على صعيد التطور التنظيمي والتشريعي لنظام المدفوعات الوطني؛

- استمر البنك المركزي خلال هذا العام بوضع الضوابط اللازمة لتنظيم قطاع المدفوعات الوطني، والمتمثلة بالأطر التشريعية والتنظيمية المناسبة لخدمات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال؛ بالشكل الذي يلبي ويعكس احتياجات وترتيبات أنظمة المدفوعات القائمة والجديدة ونماذج الأعمال والمشاركين ومنتجات وأدوات وقنوات الدفع المبتكرة، بما في ذلك التشريعات اللازمة لضمان كفاءة وفاعلية عملية الإشراف والرقابة وحماية المستهلك المالي.
- قام البنك المركزي بهدف تعزيز وصول فئات المجتمع كافة من أفراد ومؤسسات إلى الخدمات المالية الرسمية من خلال البنوك والمؤسسات المالية المختلفة بوسائل وشروط مناسبة وبكف معقولة لتعزيز الاشمال المالي والتنمية الاقتصادية والاجتماعية الشاملة في المملكة؛ بإطلاق الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي (2018-2020) في الرابع من كانون الأول عام 2017 كخطوة هامة في تعزيز النمو الاقتصادي المستدام والشامل، والمساهمة في تعزيز النمو الاقتصادي والاجتماعي لكافة شرائح المجتمع من خلال توفير الخدمات المالية المناسبة لأولئك الذين يفتقرون لها، وتحسين مستوى المعيشة وتمكين المرأة وتعزيز تكافؤ الفرص وإيجاد فرص عمل جديدة.

- كما تم إصدار نظام الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال رقم (111) لسنة 2017 سنداً لأحكام المادتين (21) و (22) من قانون المعاملات الإلكترونية رقم (15) لسنة 2015، ونشره في الجريدة الرسمية بتاريخ 2017/11/16 بحيث يعمل بهذا النظام بعد مرور مائة وعشرين يوماً من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية. وتم بموجب النظام أعلاه حظر مزاوله أي من خدمات الدفع أو أعمال إدارة أنظمة الدفع الإلكترونية على أي شخص إلا بعد منحه الترخيص النهائي من البنك المركزي الأردني وفق أحكام هذا النظام، كذلك الحظر على غير البنوك القيام بإصدار أي من أدوات الدفع المدينة لمراعاة قانون البنوك بهذا الخصوص. هذا ويسعى البنك المركزي الأردني إلى إصدار التعليمات الناظمة لشركات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال سنداً لأحكام نظام الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال.
- استمر البنك المركزي في إصدار التعليمات الناظمة لمقدمي خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال؛ كالتعليمات المعدلة لتعليمات الدفع بواسطة الهاتف النقال، وتعليمات أسس الفصل بين أموال مقدمي خدمات الدفع وأموال العملاء والتي تسري أحكامها على البنوك وجميع مقدمي خدمات الدفع ممن يقومون بتقديم الخدمات المتعلقة بإصدار وإدارة أي من أدوات الدفع المدفوعة مسبقاً أو إصدار النقود الإلكترونية، وتعليمات حماية المستهلك المالي والتعامل مع الشكاوى لعملاء نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال، وتعليمات حماية البيانات الشخصية لعملاء خدمات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال.
- كما يواصل البنك المركزي الأردني دوره في ضمان التشغيل البيئي لأنظمة وأدوات ووسائل الدفع وتشجيع القبول المتزايد لأدوات ومنتجات الدفع الحديثة وتقليل المخاطر النظامية والتشغيلية ومخاطر الائتمان وتعزيز وسائل الأمن والحماية لدى تنفيذ معاملات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال، ناهين عن الالتزام بالمبادئ والمعايير الدولية الخاصة بالبنية التحتية لأسواق المال.

على صعيد المؤشرات الإحصائية

- أهم المؤشرات الإحصائية ذات العلاقة بأنظمة وأدوات ووسائل الدفع الإلكترونية والتي تعكس واقع قطاع المدفوعات في الأردن وتدل على مستوى التطور الحاصل في القطاع وبما يتوافق مع التوجهات بهذا الخصوص فكانت على النحو الآتي:
- ما يخص أوامر الدفع المنفذة من خلال نظام RTGS؛ فقد بلغ عددها 346,653 أمر دفع تم تنفيذها بجميع العملات المحلية والأجنبية المعرفة على النظام (الدينار الأردني، الدولار الأمريكي، الجنيه الاسترليني، وأخيراً اليورو) ، في حين بلغت القيمة الإجمالية لأوامر الدفع

- المنفذة 955,804 مليون دينار، أي بانخفاض بلغت نسبته 18% عن قيمة أوامر الدفع و48% عن عدد أوامر الدفع المنفذة خلال عام 2016.
- على صعيد نظام غرفة النقاص الآلي؛ فقد بلغ عدد أوامر الدفع التي تم تنفيذها وبجميع العملات المعرفة على النظام (الدينار الأردني، الدولار الأمريكي، الجنيه الاسترليني، وأخيراً اليورو) 1,203,534 أمر دفع دائن بقيمة إجمالية بلغت ما يعادل 2,004 مليون دينار. وحقق الدينار الأردني النسبة الأكبر من قيمة أوامر الدفع التي تم تنفيذها والبالغة 91%.
 - ما يخص حجم الشيكات المتداولة في نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات؛ فقد بلغ إجمالي عدد الشيكات المتداولة 10,315,500 شيكاً بنسبة انخفاض مقدارها 4% عن العام السابق. في حين بلغ إجمالي قيمة الشيكات المتداولة 45,991 مليون دينار بنسبة انخفاض بلغت 5% عن عام 2016.
 - على صعيد الشيكات المعادة من خلال نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات؛ فقد بلغ إجمالي عدد الشيكات المعادة من خلال نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات 482 ألف شيكاً أي 4.6% من إجمالي الشيكات المتداولة خلال العام، بقيمة إجمالية بلغت 1,591 مليون دينار 3.5% من إجمالي قيمة الشيكات المتداولة محققاً بذلك انخفاض في قيمة الشيكات المعادة بلغت نسبته 13%.
 - على صعيد نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال (JoMoPay)؛ فقد بلغ إجمالي عدد المحافظ الإلكترونية التي تم فتحها من خلال مقدمي خدمات الدفع أو الحسابات البنكية التي تم ربطها بالنظام عن طريق البنوك المشاركة 216,201 محفظة/ حساب بنكي بارتفاع بلغت نسبته 220% عن عام 2016. كما بلغت عدد العمليات المالية التي تم تنفيذها من خلال النظام 164,319 عملية وبقيمة إجمالية بلغت 6.487 مليون دينار بارتفاع بلغت نسبته 1705% في عدد عمليات الدفع المنفذة وبنسبة 3164% بخصوص قيمة عمليات الدفع.
 - على صعيد نظام "إي فواتيركم"؛ فقد بلغت عدد حركات الدفع التي تم تنفيذها من خلال النظام 4,674,794 حركة دفع بقيمة إجمالية تجاوزت 3,345 مليون دينار. وقد حققت حركات الدفع المنفذة خلال العام قفزة نوعية ونمو مضطرباً بلغ نسبته 154% مقارنة بعام 2016. أما بخصوص الخدمات التي وفرها النظام فقد بلغت 298 خدمة تعود لصالح 114 مفوتر مقابل 111 خدمة خلال عام 2016 تعود لصالح 77 مفوتر.
 - على صعيد البيانات الإحصائية الخاصة بالشيكات؛ فقد بلغ العدد الإجمالي للشيكات البنكية التي تم تداولها في المملكة (سواء داخل نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات أو خارجه من خلال التقديم والصرف على كاونتر البنك (نقداً)) خلال هذا العام 16,272,399 شيكاً مقابل

16,984,536 شيكاً خلال عام 2016، أي بنسبة انخفاض بلغت 4% من حيث عدد الشيكات.

- كذلك بلغ الحجم الإجمالي للشيكات المزورة التي تم تقديمها للصرف 93 شيك من أصل 16,272,399 شيك وبقية إجمالية بلغت 38 مليون دينار مقارنة بـ 65 شيك من أصل 16,984,536 شيك في عام 2016 أي بارتفاع ما نسبته 43%.
- على صعيد بطاقات الدفع؛ فقد بلغ عدد بطاقات الدفع الصادرة عن البنوك العاملة في المملكة 3,346,550 بطاقة دفع بمختلف أنواعها (الدائنة، المدينة، المدفوعة مسبقاً) مقابل 3,205,099 بطاقة خلال عام 2016.
- ما يخص عدد حركات الدفع التي تم تنفيذها بواسطة بطاقات الدفع الصادرة عن البنوك العاملة في المملكة وبمختلف أنواعها؛ فقد بلغت هذا العام 83,816,643 حركة دفع بقيمة إجمالية بلغت 12,065 مليون دينار مقارنة بـ 70,206,371 حركة دفع بقيمة إجمالية بلغت 10,428 مليون دينار خلال العام 2016، محققة بذلك ارتفاع في عدد وقيم حركات الدفع بلغ نسبته 19% و16% على التوالي.
- فيما يخص بطاقات الدفع الصادرة عن البنوك والمؤسسات المالية غير العاملة في المملكة (الأجنبية)؛ فقد بلغ عدد حركات الدفع التي تم تنفيذها داخل المملكة بواسطة هذه البطاقات خلال العام 6,299,731 حركة دفع بقيمة إجمالية بلغت 781 مليون دينار مقابل 5,626,793 حركة دفع بقيمة 739 مليون دينار خلال عام 2016.
- بخصوص نقاط البيع المنتشرة في المملكة؛ فقد بلغ عددها 45,020 نقطة بيع منها 17,428 نقطة بيع مجهزة لقبول البطاقات المصدرة بتقنية (Contactless EMV) أي بنسبة 39%، مقابل 28,841 نقطة بيع خلال عام 2016 أي بزيادة نسبتها 56%.

هذا وما يزال البنك المركزي الأردني يدعم وبشكل مستمر الانتقال من بيئة الدفع الورقية إلى بيئة الدفع الإلكترونية من خلال دعم مبادرات الدفع الحديثة المتاحة والقابلة للتطبيق، واستكشاف الفرص المتاحة لزيادة الاستثمارات في مجال تطوير المدفوعات الإلكترونية، وتسهيل استخدام وسائل الدفع الجديدة والمبتكرة ووضع إطار تنظيمي لها. كما ويسعى البنك المركزي الأردني إلى تحويل المدفوعات الحكومية من الدفع الورقي إلى الدفع الإلكتروني لكبر عدد وحجم هذه المدفوعات، كون أن غالبية المستفيدين منها عملاء غير بنكيين؛ مما سيجعل من عملية التطوير ذات جدوى وأثر واضح.

فهرس المحتويات

تمهيد.....	3
مقدمة.....	13
1- التطور التنظيمي لنظام المدفوعات الوطني.....	13
1-1 الاستراتيجية الوطنية للإشتمال المالي.....	13
2- التطورات التشريعية لنظام المدفوعات الوطني.....	16
1-2 نظام الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال.....	16
2-2 تعليمات الدفع بواسطة الهاتف النقال.....	19
3-2 تعليمات أسس الفصل بين أموال مقدمي خدمات الدفع وأموال العملاء.....	20
4-2 تعليمات حماية المستهلك المالي والتعامل مع الشكاوى لعملاء نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال.....	21
5-2 تعليمات حماية البيانات الشخصية لعملاء خدمات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال.....	22
الفصل الثاني: التطورات الحاصلة في أنظمة الدفع والتقاص والتسويات.....	27
1-2 مقدمة.....	27
2-3 على صعيد المدفوعات كبيرة القيمة (LVPS).....	27
1-2-2 نظام التسويات الإجمالية الفوري-الأردن (RTGS-JO).....	27
3-2 على صعيد أنظمة تسوية الأوراق المالية (SSS).....	34
1-3-2 نظام إدارة الدين العام وعمليات السوق المفتوحة DEPO/X.....	34
4-2 على صعيد أنظمة مدفوعات التجزئة (RPS).....	36
1-4-2 نظام غرفة التقاص الآلي.....	36
3 نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات.....	39
3-4-3 نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال.....	42
3-4-3 نظام عرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً.....	45
5 - على صعيد الابتكارات والتطورات الحاصلة في أنظمة ومدفوعات التجزئة.....	49
1-5-2 الدفع بالهاتف النقال عن طريق استخدام خدمة رسائل البيانات المكتملة USSD.....	49
2-5-2 الدفع على نقاط البيع للهاتف النقال MPOS وباستخدام تقنية الإتصال قريب المدى NFC.....	50
3-5-2 عمليات السحب النقدي من خلال أجهزة الصراف الآلية ATM Cash Out.....	50
4-5-2 ربط نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال مع نظام عرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً.....	51
5-5-2 تطبيق خاصية التنفيذ الآلي المباشر وتطبيق رمز الغرض من التحويل.....	51
6-5-2 تطبيق المعيار الدولي (MX Messages).....	52
7-5-2 قنوات الدفع الإلكترونية لنظام "إي فواتيركم".....	52
6-2 على صعيد أدوات مدفوعات التجزئة.....	52
1-6-2 الشيكات.....	52
2-6-2 بطاقات الدفع.....	54
3-6-2 المحافظ الإلكترونية.....	60
7-2 على صعيد قنوات الدفع.....	61

قائمة الأشكال

- الشكل رقم (1): علاقة نظام التسويات الإجمالية الفورية بأنظمة مدفوعات التجزئة.....28
- الشكل رقم (2): عدد وقيم حركات الدفع المنفذة من خلال نظام التسويات الإجمالية الفوري للفترة 2004 – 2017.. 30
- الشكل رقم (3) : المعدل اليومي لعدد وقيم حركات الدفع المنفذة من خلال نظام التسويات الإجمالية الفوري بالدينار الأردني خلال عام 2017 مقارنةً بعام 2016..... 31
- الشكل رقم (4): نسبة اتفاقيات إعادة الشراء إلى إجمالي اتفاقيات إعادة الشراء المنفذة من خلال نظام التسويات الإجمالية الفوري خلال عام 2017..... 32
- الشكل رقم (5) : نسبة عمليات اصدار الأوراق المالية الحكومية والتي تم تسويتها من خلال نظام التسويات الإجمالية الفوري إلى إجمالي الإصدارات خلال عام 2017..... 33
- الشكل رقم (6): عدد ملفات تقاص أنظمة مدفوعات التجزئة التي تم تسويتها من خلال نظام التسويات الإجمالية الفوري للأعوام 2016-2017..... 34
- الشكل رقم (7) : قيمة العمليات المنفذة على نظام إدارة الدين العام وعمليات السوق المفتوحة لعام 2017..... 36
- الشكل رقم (8): نسبة عدد الحولات المنفذة من خلال نظام غرفة التقاص الآلي مصنفة حسب العملة 2017..... 39
- الشكل رقم (9) : قيمة الحولات المنفذة من خلال نظام غرفة التقاص الآلي مصنفة حسب العملة 2017..... 39
- الشكل رقم (10) : حجم الشيكات المتداولة في نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات للأعوام 2016-2017..... 40
- الشكل رقم (11) : الشيكات المعادة مصنفة حسب أسباب الإعادة في نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات لعام 2017..... 41
- الشكل رقم (12) : التوزيع الجغرافي لنقاط البيع التي تقدم خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال للعملاء غير البنكيين 2017..... 44
- الشكل رقم (13) : عدد حركات الدفع المنفذة من خلال نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال مصنفة حسب نوع العملية خلال عام 2017..... 45
- الشكل رقم (14): حركات الدفع المنفذة من خلال نظام إي فواتيركم للأعوام 2016 - 2017..... 47
- الشكل رقم (15) : نسبة حركات الدفع المنفذة من خلال نظام إي فواتيركم موزعة حسب نوع القطاع 2017..... 48
- الشكل رقم (16) : نسبة الخدمات المقدمة من خلال نظام إي فواتيركم مصنفة حسب نوع القطاع 2017..... 48
- الشكل رقم (17) : نسب الشيكات التي تم تنفيذها من خلال نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات مقابل الشيكات التي تم تنفيذها خارج نظام المقاصة الإلكترونية 2017..... 53
- الشكل رقم (18) : نسبة تزوير الشيكات مصنفة حسب سبب التزوير..... 54
- الشكل رقم (19) : عدد بطاقات الدفع الصادرة في المملكة 2016-2017..... 56
- الشكل رقم (20) : نسبة بطاقات الدفع الصادرة في المملكة مقارنةً بنوعها 2017..... 56
- الشكل رقم (21) : حجم بطاقات الدفع الصادرة في المملكة حسب تقنية (Contactless EMV) و (Contact EMV)..... 57
- الشكل رقم (22) : حجم حركات الدفع المنفذة بواسطة بطاقات الدفع مصنفة حسب نوعها..... 57
- الشكل رقم (23) : عمليات الدفع المنفذة بواسطة بطاقات الدفع في المملكة مصنفة حسب نوع البطاقة والعملية المالية 2017..... 59
- الشكل رقم (24) : عمليات الدفع المنفذة بواسطة بطاقات الدفع الصادرة عن البنوك العاملة في المملكة مصنفة حسب نوع الحركة..... 59
- الشكل رقم (25) : عدد وقيم حركات الدفع المنفذة داخل المملكة بواسطة بطاقات الدفع الأجنبية مصنفة بحسب نوع قناة الدفع 2017..... 60
- الشكل رقم (26): نسبة حركات الدفع المنفذة داخل المملكة بواسطة بطاقات الدفع مصنفة حسب نوع القطاع 2017..... 60
- الشكل رقم (27) : حجم عمليات الدفع المنفذة بواسطة قنوات الدفع الإلكترونية مصنفة حسب نوع قناة الدفع 2017..... 61
- الشكل رقم (28) : أجهزة الصراف الآلي العاملة في المملكة مصنفة حسب أماكن تواجدها 2017..... 62

قائمة الجداول

- جدول 1: عدد اوامر الدفع المنفذة من خلال نظام التسويات الإجمالية الفوري مصنفة حسب نوع العملة.32
- جدول 2: حجم الشيكات المعادة في نظام المقاصة الالكترونية للشيكات مصنفة حسب سبب الإعادة.41

الفصل الأول

التطور التنظيمي والتشريعي لنظام المدفوعات الوطني

مقدمة

1- التطور التنظيمي لنظام المدفوعات الوطني

1-1 الاستراتيجية الوطنية للإشتمال المالي

بعد الأزمة المالية العالمية بدأ الاهتمام من مختلف صانعي السياسات المالية والاقتصادية ينصب على موضوع الإشتغال المالي والقدرة على الوصول إلى الخدمات المالية لمختلف شرائح المجتمع وبالأخص الفئة المحرومة والمستهدفة من النظام المالي، لما لهذا الموضوع من أثر على الاستقرار المالي والاجتماعي والسياسي والتنمية الاقتصادية وكذلك حماية المستهلك المالي، إذ بينت عدد من التقارير الدولية أن حوالي 50% من سكان العالم البالغين لا يتعاملون مع البنوك، وبالتالي فإن موضوع الإشتغال المالي أصبح من الأجندة المهمة لدى صانعي السياسات النقدية والمالية والاقتصادية.

ينظر إلى الشمول المالي بأنه الحالة التي يتاح من خلالها للأفراد وقطاع الأعمال الوصول الملائم للخدمات والمنتجات المالية المختلفة (عمليات الدفع، التوفير، الائتمان، التحويل المالي، التأمين) بتكلفة معقولة وبشكل يلبي احتياجاتهم ويساعدهم في تحسين مستوى معيشتهم، بطريقة آمنة ومستدامة، وتجدر الإشارة إلى أن نسبة الشمول المالي في الأردن ارتفعت هذا العام إلى 33.1% مقارنة بعام 2014 والتي كانت تبلغ 24.6% آنذاك؛ وذلك حسب مخرجات الدراسة التشخيصية للشمول المالي في المملكة التي تم إعدادها هذا العام من قبل البنك المركزي الأردني بالتعاون مع الوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ).

استمر البنك المركزي خلال هذا العام بوضع الضوابط اللازمة لتنظيم قطاع المدفوعات الوطني، والمتمثلة بالأطر التشريعية والتنظيمية المناسبة لخدمات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال؛ بالشكل الذي يلبي ويعكس احتياجات وترتيبات أنظمة المدفوعات القائمة والجديدة ونماذج الأعمال والمشاركين ومنتجات وأدوات وقنوات الدفع المبتكرة، بما في ذلك التشريعات اللازمة لضمان كفاءة وفاعلية عملية الإشراف والرقابة.

ويهدف البنك المركزي من الاستمرار في عملية تنظيم قطاع المدفوعات الوطني إلى ضمان معالجة التطورات السريعة في هذا المجال، علاوة على تحقيق الشفافية والكفاءة والتنافسية وحماية المستهلكين الماليين وتعزيز الإشتغال المالي في المملكة. كما يجعل الشركات التي تمارس أيًا من أنشطة خدمات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال خاضعة لتنظيم ورقابة وإشراف البنك المركزي؛ حيث يتطلب من أي جهة تمارس هذه الأنشطة توفيق أوضاعها والحصول على ترخيص من البنك المركزي وفق التشريعات النافذة بالخصوص والامتثال لها في أي وقت من الأوقات.

وكانت أبرز التطورات التي تمت على الصعيد التنظيمي والتشريعي لنظام المدفوعات الوطني ومكوناته خلال هذا العام على النحو الآتي:

البيانات والأبحاث، حماية المستهلك المالي وبناء القدرات المالية والتكنولوجيا المالية (تتقاطع بشكل كبير مع الركائز الأساسية؛ مما يساهم بتسهيل جعل هذه الركائز أكثر متانة.

ومن المحاور الرئيسية التي تركز عليها الاستراتيجية الوطنية للاشتغال المالي؛ محور الخدمات المالية والرقمية والذي يتضمن ثلاثة أهداف تشغيلية رئيسية هي زيادة انتشار الخدمات المالية الرقمية، وتقديم خدمات مالية شاملة، وتعزيز الأمن والنزاهة لأنظمة الدفع.

حيث تعتبر نظم الدفع وتحويل الأموال عنصراً أساسياً للبنية التحتية المالية، كما أن وجود مكونات لنظام مدفوعات وطني حديثة وآمنة وكفؤة مثل نظام الدفع بالهاتف النقال ونظام عرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً (إي فواتيركم) والشبكات المحلية للصرافات الآلية، عامل أساسي لخلق مجالاً متكافئاً لمقدمي الخدمات المالية وتمكين العملاء الماليين، والاستفادة منها من خلال خفض التكاليف وتقليل المخاطر. من جانب آخر، فإن الخدمات المالية الرقمية تساهم إيجابياً بتعزيز الشمول المالي للأفراد وقطاعات الأعمال؛ كونها تمثل بوابة مريحة وفعالة للوصول للخدمات المالية الرسمية وللركائز والقطاعات ذات الأولوية، واعتبارها محرك أساسي لأتمتة العمليات المالية من قطاع الأعمال للأفراد ومن الحكومة للأفراد.

وتسعى اللجنة الفنية للشمول المالي وفرق عمل الاستراتيجية الوطنية بالعمل بشكل مشترك برسم معالم الطريق لتطبيق الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي ضمن محاورها المختلفة ومن خلال وضع خطة عمل تفصيلية وتحديد الأدوار لتحقيق الأهداف الوطنية

ولتعزيز وصول فئات المجتمع كافة من أفراد ومؤسسات إلى الخدمات المالية الرسمية من خلال البنوك والمؤسسات المالية المختلفة بوسائل وشروط مناسبة وبكف معقولة لتعزيز الاستقرار المالي والتنمية الاقتصادية والاجتماعية الشاملة في المملكة؛ قام البنك المركزي في الرابع من كانون الأول عام 2017 بإطلاق الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي (2018-2020) كخطوة هامة في تعزيز النمو الاقتصادي المستدام والشامل، والمساهمة في تعزيز النمو الاقتصادي والاجتماعي لكافة شرائح المجتمع من خلال توفير الخدمات المالية المناسبة لأولئك الذين يفتقرون لها، وتحسين مستوى المعيشة وتمكين المرأة وتعزيز تكافؤ الفرص وإيجاد فرص عمل جديدة.

وانبثقت الحاجة إلى وضع الاستراتيجية الوطنية للاشتغال المالي لعدد من العوامل وهي؛ أن نسبة الاشتغال المالي للبالغين في الأردن بلغت 24.60% في عام 2014 وهي نسبة متدنية إذا ما قورنت بالبلدان الأخرى الواقعة ضمن نفس فئة مستويات الدخل في العالم، على الرغم من أنها الأعلى بين النظراء في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا؛ ما يدل ذلك على أن النسبة الأغلب من البالغين مستبعدين من النظام المالي الرسمي وبدون الحصول على فرصة المشاركة الفاعلة في عملية التنمية والاستفادة منها.

وتستند الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي إلى مجموعة من السياسات ذات الأولوية، ثلاثة منها تعتبر ركائز أساسية وهي التمويل الأصغر، والخدمات المالية الرقمية، وتمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة. كما أن هنالك أربعة إمكانات وهي (القوانين والتشريعات،

تضمن الإبلاغ عن الجرائم الخاصة بالأمن السيبراني، كذلك التنسيق مع الفرق المحلية والدولية الأخرى لحوادث أمن المعلومات والأمن السيبراني في مختلف القطاعات، وإنشاء قاعدة بيانات وتجميع وتحليل وتبادل المعلومات الخاصة بالأحداث السيبرانية التي تتعرض لها البنوك والمؤسسات المالية، والاستجابة لحوادث تكنولوجيا المعلومات والحوادث السيبرانية ودعم ومساعدة البنوك والمؤسسات المالية على التعافي منها، بالإضافة إلى تعزيز الوعي حول الأمن السيبراني على مستوى البنوك والمؤسسات المالية وذلك من خلال عقد ورشات تدريبية وتوعية للعاملين في القطاع المالي والمصرفي.

- السعي نحو إصدار الإطار التنظيمي لسياسة الإشراف والرقابة على نظام المدفوعات الوطني، تماشياً مع الممارسات الدولية الفضلى بالخصوص؛ لبيان الأهداف والوظائف والنطاق والأنشطة والأدوات والضوابط والمعايير الواجب تطبيقها في تنفيذ وظيفة الإشراف والرقابة على نظام المدفوعات الوطني، بالإضافة إلى أهمية التعاون والتنسيق بهذا الخصوص مع الوحدات التنظيمية داخل البنك المركزي الأردني والسلطات الرقابية الأخرى ذات العلاقة على الصعيدين المحلي والدولي، واعتبار هذا الإطار الأساس الذي تقوم عليه وظيفة الإشراف والرقابة على نظام المدفوعات الوطني في إعداد الأطر التشغيلية والقواعد المتعلقة بنظام المدفوعات الوطني ومكوناته ككل، ووضع خطط ودليل ومنهاج وظيفية الإشراف والرقابة وغيرها من الأمور المرتبطة بهذه الوظيفة، توافقاً مع التشريعات ذات العلاقة والممارسات الدولية بالخصوص.

والتشغيلية وتطبيق مؤشرات الأداء، وسيتم تحديد الإطار الزمني للأنشطة، والمؤشرات التي سيتم تحقيقها والجهات المسؤولة عن تنفيذها، وسيتم نشر خطة العمل هذه بعد الموافقة عليها من قبل اللجنة التوجيهية العليا للشمول المالي خلال الربع الأول من 2018.

أما على صعيد أبرز التطورات التي يسعى البنك المركزي إلى تحقيقها خلال العام المقبل فيما يتعلق بالإطار التنظيمي لنظام المدفوعات الوطني ما يلي:

- السعي نحو تنظيم التكنولوجيا المالية الحديثة ومواكبة الممارسات الدولية بخصوصها؛ نظراً للفرص الكامنة والتحديات التي قد تنتج عنها.
- السعي نحو وضع الأطر الاسترشادية والتنظيمية للقطاع المالي والمصرفي حول استخدام التكنولوجيا المالية الحديثة ومثالها الحوسبة السحابية والسجلات الموزعة والبيانات الضخمة، وأيضاً وضع الأطر التنظيمية للأمن المعلوماتي لضمان العمل بصورة شاملة في توفير خطط للوقاية من الهجمات الإلكترونية ورصدها وتبادل المعلومات بشأنها ومتابعتها والتعافي من أثارها، وتطوير البنى التحتية لأسواق المال من حيث مدفوعات الجملة وخدمات التقاص والتسوية، ونشر الثقافة المالية وزيادة التوعية نحو استخدامها، والسعي نحو تطوير الحاضنات والمسرعات المخصصة للتقنيات المالية الحديثة ومثالها إنشاء المختبر التنظيمي (Fintech Sandbox) وتنظيمه.
- السعي نحو إنشاء فريق الاستجابة لحوادث أمن الحاسوب في القطاع المالي والمصرفي؛ بهدف التنسيق المركزي لقضايا الأمن السيبراني التي تخص البنوك والمؤسسات المالية، ووضع إجراءات

2- التطورات التشريعية لنظام المدفوعات الوطني

1-2 نظام الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال

صدرت الإرادة الملكية السامية بالموافقة على إصدار نظام الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال رقم (111) لسنة 2017 سندا لأحكام المادتين (21) و (22) من قانون المعاملات الإلكترونية رقم (15) لسنة 2015، ونشره في الجريدة الرسمية بتاريخ 2017/11/16. ويعمل بهذا النظام بعد مرور مائة وعشرين يوماً من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية.

تم بموجب النظام أعلاه حظر مزاوله أي من خدمات الدفع أو أعمال إدارة أنظمة الدفع الإلكترونية على أي شخص إلا بعد منحه الترخيص النهائي من البنك المركزي الأردني وفق أحكام هذا النظام. كذلك حظر على غير البنوك القيام بإصدار أي من أدوات الدفع المدينة لمراعاة قانون البنوك بهذا الخصوص.

وقد استثنى النظام الأشخاص الاعتبارية العامة أو الأشخاص الذين يمارسون أي من أنشطة خدمات الدفع أو إدارة أنظمة الدفع الإلكترونية بموجب قوانين خاصة من متطلبات الترخيص لتقديم خدمات الدفع أو إدارة أنظمة الدفع الإلكترونية، مع إعطاء البنك المركزي الحق بأن يصدر لهذه الجهات متطلبات خاصة تتضمن الحد الأدنى من الشروط أو المتطلبات الفنية والتقنية التي يلزم توفيرها، وذلك توافقاً مع ما ورد من أحكام بهذا الخصوص في قانون البنك المركزي الأردني.

أما فيما يتعلق بالشركات الأجنبية، فقد سمح النظام لها بمزاوله أي من خدمات الدفع أو أعمال إدارة أنظمة

الدفع الإلكترونية بواسطة فرع لها مسجل وفقاً لأحكام التشريعات النافذة ذات العلاقة مع قيامها بتلبية الشروط والمتطلبات التي يحددها البنك المركزي الأردني بموجب تعليمات خاصة يحدد فيها إجراءات منح الترخيص وحالات إلغائه، وفي هذه الحالة يحق للشركة مزاوله أعمالها من خلال الفرع بذات الطريقة التي يسمح للشركات الأردنية المرخصة بموجب أحكام هذا النظام.

وفي حال عدم قدرة الشركات الأجنبية التي تزاول مهمة إدارة أنظمة الدفع الإلكترونية في المملكة، فقد تم إعطاء البنك المركزي الأردني الحق باعتماد أي من أنظمة الدفع الإلكترونية المستخدمة عالمياً وفقاً للشروط والمتطلبات التي يحددها البنك المركزي الأردني لهذه الغاية، ولا يجوز للجهات التي تدير النظام المعتمد بالتعامل إلا مع الجهات المرخصة من قبل البنك المركزي الأردني أو المستثناة من تطبيق أحكام هذا النظام حصراً.

وفيما يتعلق بالشركات القائمة والتي تزاول مهام إدارة وتشغيل أنظمة الدفع الإلكتروني أو تقديم خدمات الدفع، فيتوجب عليها القيام بتوفيق أوضاعها وفقاً لأحكام هذا النظام والتعليمات الصادرة بمقتضاه بما في ذلك الأحكام المتعلقة برأسمالها وإدارتها وأعمالها وأنشطتها وتعاقدتها مع أي طرف ثالث وإجراء التعديلات اللازمة على عقود تأسيسها وأنظمتها الأساسية خلال مدة لا تتجاوز سنة من تاريخ نفاذ أحكام النظام وتكون هذه المدة قابلة للتمديد بموافقة من مجلس إدارة البنك المركزي الأردني ولمدة لا تزيد عن سنة واحدة فقط.

كما وأنه تم السماح لمقدمي خدمات الدفع بمزاولة نشاط إصدار النقود الإلكترونية ونشاط التحويل الإلكتروني للأموال، مع فصل هذين النشاطين عن باقي الأنشطة الأخرى لمقدمي خدمات الدفع؛ نظراً لطبيعتهما المختلفة عن باقي الأنشطة ووضع المتطلبات الخاصة بهما بما يتوافق مع كفاءة وطبيعة تقديم هذه الخدمات وإدارتها، واعتبارهما نشاطين منفصلين ذوي خصوصية يتطلبان موافقات خاصة من البنك المركزي الأردني لإضافتهما لترخيص مقدم خدمة الدفع.

كما تم تنظيم متطلبات إصدار الشيكات الإلكترونية وإدارتها وتداولها وتفاصيلها وبشكل متوافق مع أحكام الشيكات الواردة في قانون التجارة الأردني مع بيان الخصوصية للشيكات الإلكترونية.

كذلك، تعزيز دور البنك المركزي الأردني في مجال الإشراف والرقابة على شركات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال وأية أطراف ثالثة متعاقدة معها، بهدف تعزيز متانة وكفاءة وفاعلية أنظمة الدفع والنقاص والتسويات، علاوة على تحقيق الشفافية والكفاءة والتنافسية وحماية المستهلكين الماليين في قطاع المدفوعات.

كما ينظم المتطلبات الفنية والتقنية التي يشترط على الشركات محل الترخيص من مديري أنظمة الدفع الإلكترونية أو مقدمي خدمات الدفع الإمتثال لها لضمان عمل أنظمة الدفع الإلكتروني أو تقديم خدمات الدفع بالشكل المناسب، وأيضاً المتطلبات الفنية والتقنية للسند الإلكتروني القابل للتحويل والشيكات الإلكترونية.

وبموجب أحكام النظام يتم تنظيم أنشطة خدمات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال، فعلى صعيد مديري أنظمة الدفع الإلكترونية يسمح لهم بإدارة وتشغيل نظام الدفع الإلكتروني، وإدارة وتنظيم عمليات النقاص أو التسوية للعمليات التي تتم بين المشاركين في نظام الدفع الإلكتروني.

أما على صعيد مقدمي خدمات الدفع فيسمح لهم بإصدار أدوات الدفع الإلكتروني وإدارتها بإستثناء أدوات الدفع المدينة، وإدارة الإيداعات والسحوبات النقدية إلكترونياً وإدارة وتنفيذ عمليات الدفع الإلكتروني الدائنة والمدينة والتي تشمل الدفع بالهاتف النقال، وتقديم خدمات تحصيل الأموال إلكترونياً.

كما تم بموجب أحكام النظام إعطاء البنك المركزي الأردني حق الموافقة للشركات على القيام بتقديم أي أنشطة أخرى تتعلق بأعمال إدارة أنظمة الدفع الإلكترونية أو تقديم أي من أنشطة خدمات الدفع وذلك بموجب تعليمات خاصة يصدرها لهذه الغاية.

كذلك، السماح لمديري أنظمة الدفع الإلكتروني بتشغيل أو إدارة أكثر من نظام دفع الكتروني شريطة موافقة البنك المركزي الأردني لضمان عدم وجود تعارض بينه وبين نظام الدفع القائم المدار منه، وإعطاء البنك المركزي الأردني الحق بوضع متطلبات وشروط إضافية لذلك مثل الضمانات أو الترتيبات الخاصة لذلك؛ كون أنه كلما زاد عدد أنظمة الدفع الإلكتروني المدارة من قبل جهة واحدة زاد الاعتماد عليها وزادت مخاطرها بكافة أشكالها كمخاطر السيولة والائتمان والتشغيل ومخاطر السمعة، الأمر الذي يتطلب أخذ الضمانات الكافية ووضع متطلبات وشروط إضافية عليها.

ومعاملات العملاء بشكل عام لدرء مخاطر الاحتيال التي قد يتعرض لها العميل وحماية العملاء وحفظ حقوقهم، مع إستثناء ذلك ضمن حدود معينة وبناءً على طلب من العميل أو السلطات القضائية أو السلطات الرقابية والاشرفية وذلك وفق التشريعات النافذة بهذا الخصوص.

كذلك، تنظيم المخالفات والعقوبات الإدارية التي قد تقع بحق الشركات وبشكل تدريجي من الأصغر إلى الأكبر وضمن الصلاحيات المناطة بمحافظ البنك المركزي الأردني ومجلس إدارة البنك المركزي الأردني وذلك نتيجة الإخلال وعدم الإمتثال لمتطلبات وأحكام هذا النظام والتعليمات الصادرة بمقتضاه والتشريعات ذات العلاقة.

كذلك، تم السماح للشركات المرخصة لإدارة أنظمة الدفع الإلكتروني والمالكة لها بأن توكل مهام إدارة وتشغيل نظام الدفع الإلكتروني لطرف ثالث نيابة عنها؛ شريطة أن يكون الطرف الثالث شركة مرخصة من البنك المركزي الأردني لإدارة أنظمة الدفع الإلكتروني بموجب أحكام النظام؛ للتأكد من قدرتها على إدارة وتشغيل النظام ووضعها تحت إشراف ورقابة البنك المركزي الأردني مع مسؤولية الشركة المالكة للنظام بمتابعة ومراقبة أعمال الطرف الثالث المتعاقد معه. ويهدف هذا الإجراء إلى السماح للشركات بالاستعانة بجهات متخصصة تتولى إدارة الأنظمة نيابة عنها؛ مما يقلل من مخاطر تركيز إدارة الأنظمة لدى جهة واحدة.

من جانب آخر، اعتبر النظام البنوك التي تزاوّل أياً من أنشطة خدمات الدفع الإلكتروني بما في ذلك إصدار أدوات الدفع وإدارتها مرخصة لمزاولة هذه

أيضاً، تم بموجب النظام تحديد شروط ومتطلبات ترخيص مديري أنظمة الدفع الإلكترونية ومقدمي خدمات الدفع وحالات إلغائه والرسوم والغرامات والعقوبات الإدارية والحد الأدنى لرأس المال ومعايير الملائمة والضمانات والكفالات ومدد توفيق الأوضاع وحالاته للشركات القائمة قبل نفاذ أحكام هذا النظام.

وأيضاً، تحديد إجراءات عمل أنظمة الدفع الإلكترونية ومتطلباتها الفنية والتقنية ومتطلبات إصدار النقود الإلكترونية وشروط التعامل بها وتسوية النزاعات التي تنشأ بين أطراف معاملة تحويل الأموال إلكترونياً، بالإضافة إلى الشروط والإجراءات والمتطلبات الفنية والتقنية للشيكات الإلكترونية ومواصفات النظام الإلكتروني الواجب التطبيق لتقديم الشيكات وعرضها ونقاصها إلكترونياً.

كما تم تنظيم وتعزيز منظومة الضوابط الرقابية على الشركات وذلك من خلال طلب تعيين مدقق حسابات ومدقق فني وتقني، وفق تعليمات يصدرها البنك المركزي الأردني يمكن أن يتم تضمينها بآلية اختيار مدقق الحسابات كاشتراط أن يكون المدقق من أكبر شركات التدقيق في هذا المجال، وكذلك اشتراط تعيين مدقق فني وتقني نظراً لطبيعة عمل أنظمة وخدمات الدفع التي تتطلب في كثير من الأحيان الحصول على شهادات معينة من مدققين فنيين وتقنيين للتأكد من الالتزام بمعايير معينة. مع إعطاء البنك المركزي الأردني الحق بتعيين مدقق أو جهة إستشارية للتدقيق على أعمال الشركة في حال تخلف الشركات عن تنفيذ هذا الشرط.

وتنظيم أعمال الشركات بحدود التعامل مع البيانات ومعلومات العميل من خلال الحفاظ على سرية بيانات

المنظمة لأعمالها ملغاة في حال تخلفت عن توفير أوضاعها بموجب أحكام النظام.

وقد أجاز النظام مع مراعاة أحكام قانون أعمال الصرافة للبنك المركزي السماح لشركات الصرافة بمزاولة أي من أنشطة خدمات الدفع الأخرى عدا التحويل الإلكتروني للأموال، أو إدارة وتشغيل أنظمة الدفع الإلكترونية وفقاً لأي متطلبات خاصة يحددها البنك المركزي وشريطة التقدم بطلب ترخيص وفقاً لأحكام النظام وتلبية كافة الشروط والمتطلبات المنصوص عليها فيه باستثناء متطلبات نوع الشركة ورأس المال وقواعد الحوكمة ومعايير الملاءمة.

كما أجاز النظام مع مراعاة أحكام قانون البنوك للبنك المركزي السماح للبنوك بمزاولة إدارة وتشغيل أنظمة الدفع الإلكترونية وفقاً لأي متطلبات خاصة يحددها البنك المركزي وشريطة التقدم بطلب ترخيص وفقاً لأحكام هذا النظام وتلبية كافة الشروط والمتطلبات المنصوص عليها فيه باستثناء متطلبات نوع الشركة ورأس المال وقواعد الحوكمة ومعايير الملاءمة أو أي متطلبات منظمة بموجب التشريعات النافذة بموجب قانون البنوك.

هذا ويسعى البنك المركزي الأردني إلى إصدار التعليمات الناظمة لشركات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال سناً لأحكام نظام الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال.

2-2 تعليمات الدفع بواسطة الهاتف النقال

أصدر البنك المركزي الأردني تعليمات الدفع بواسطة الهاتف النقال لعام 2013 والتي تم العمل بها اعتباراً من 2014/3/1.

الأنشطة بموجب أحكام قانون البنوك. كما اعتبر شركات الصرافة التي تزاول نشاط التحويل الإلكتروني للأموال بموجب الترخيص الممنوح لها مرخصة لمزاولة هذا النشاط بموجب أحكام قانون أعمال الصرافة في حال تلبيتها للمتطلبات المنصوص عليها في هذا النظام.

وألزم النظام البنوك وشركات الصرافة خلال مهلة توفير الأوضاع المنصوص عليها في النظام بالتقدم إلى البنك المركزي الأردني بطلب ترفق به كافة الوثائق التي تبين تلبيتها لكافة الشروط والمتطلبات الفنية والتقنية المنصوص عليها في النظام أو التعليمات الصادرة بمقتضاه، وعلى أي من هذه الشركات التي ترغب بممارسة أي من هذه الأنشطة بعد انتهاء مهلة توفير الأوضاع الحصول على موافقة البنك المركزي بعد التثبت من تلبية الشروط والمتطلبات الفنية والتقنية المنصوص عليها في هذا النظام أو التعليمات الصادرة بمقتضاه.

كما استثنى النظام البنوك وشركات الصرافة من شروط ومتطلبات نوع الشركة ورأس المال وقواعد الحوكمة ومعايير الملاءمة والرسوم المنصوص عليها في النظام أو التعليمات الصادرة بموجبه، وإعطاء البنك المركزي الحق ووفقاً لطبيعة الأعمال المرخص لهذه الشركات بمزاولتها وأحكام التشريعات الخاصة بها أن يعفيها من أي شروط أو متطلبات منصوص عليها في هذا النظام أو التعليمات الصادرة بموجبه أو أن يصدر لها ما يلائمها من أحكام بموجب تعليمات خاصة.

واعتبر النظام الموافقات الصادرة عن البنك المركزي للبنوك أو لشركات الصرافة لتقديم أي من الأنشطة المنصوص عليها في هذا النظام بموجب التشريعات

2-3 تعليمات أسس الفصل بين أموال مقدمي خدمات الدفع وأموال العملاء

أصدر البنك المركزي في السادس من شباط من عام 2017 تعليمات أسس الفصل بين أموال مقدمي خدمات الدفع وأموال العملاء رقم (2017/1) والتي تسري أحكامها على البنوك وجميع مقدمي خدمات الدفع ممن يقومون بتقديم الخدمات المتعلقة بإصدار وإدارة أي من أدوات الدفع المدفوعة مسبقاً أو إصدار النقود الإلكترونية.

وجاءت هذه التعليمات بهدف حماية أموال العملاء والحفاظ عليها، عن طريق قيام مقدمي خدمات الدفع بالفصل بين أموالهم وأموال عملائهم ضمن حسابات مصرفية منفصلة لدى البنوك تحت مسمى "حساب العملاء/ نقود الكترونية" وبعد موافقة البنك المركزي المسبقة على ذلك.

وأوجبت التعليمات على مقدم خدمات الدفع والبنوك تنظيم العلاقة فيما بينهما بموجب اتفاقيات خاصة لفتح "حساب العملاء/ نقود الكترونية" بحيث تبين هذه الاتفاقيات التزامات ومسؤوليات كلا الطرفين، وأن الأموال المودعة في هذا الحساب تعود إلى عملاء مقدم خدمات الدفع، وتوضيح آلية وكيفية إدارة الحساب.

وأعطت التعليمات للبنك المركزي الحق بتحديد الحد الأدنى لرصيد "حساب العملاء/ نقود الكترونية"، مع اشتراط عدم جواز أن يقل رصيد هذا الحساب عن قيمة النقود الإلكترونية المصدرة من قبل مقدم خدمة الدفع في أي حال من الأحوال أو من قيمة إصدارات أدوات الدفع المدفوعة مسبقاً، وعدم قيام مقدم خدمة

وبموجب قرار مجلس إدارة البنك المركزي رقم (2017/116) تاريخ 2017/6/1 تم إصدار تعليمات معدلة لتعليمات الدفع بواسطة الهاتف النقال.

وأبرز ما تضمنته التعليمات المعدلة متطلبات ضمان أموال العملاء وأسس الفصل بينها وبين أموال مقدمي خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال، ومن هذه المتطلبات قيام مقدم خدمة الدفع بفتح حساب لدى بنك التسوية الخاص به تحت مسمى (العملاء/ النقود الإلكترونية) بحيث يخضع هذا الحساب لأحكام تعليمات أسس الفصل بين أموال مقدمي خدمات الدفع وأموال العملاء.

ويعرف حساب (العملاء/ نقود إلكترونية) بأنه حساب يقوم مقدم خدمة الدفع بفتحه لدى بنك التسوية وإيداع الأموال فيه مسبقاً لغايات تمكينه من تقديم خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال، ولا يسمح لمقدم خدمة الدفع بأي شكل من الأشكال بإصدار نقود إلكترونية تتجاوز قيمتها قيمة الأموال المودعة في حساب (العملاء/ نقود إلكترونية).

كما تضمنت التعليمات المعدلة الأرقام والوثائق المعتمدة لأغراض فتح الحافظ الإلكترونية سواء للأردنيين وغير الأردنيين والأشخاص الاعتباريين واللاجئين وأبناء الضفة الغربية وأبناء السيدات الأردنيات وأبناء قطاع غزة.

أيضاً، إلزام مقدمي خدمات الدفع بالتعليمات الصادرة عن البنك المركزي والخاصة بحماية المستهلك المالي والتعامل مع الشكاوى لعملاء نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال وأي تشريعات ذات علاقة.

2-4 تعليمات حماية المستهلك المالي والتعامل مع الشكاوى لعملاء نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال

أصدر البنك المركزي في آذار عام 2017 تعليمات حماية المستهلك المالي والتعامل مع الشكاوى لعملاء نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال، وبحيث تسري أحكام هذه التعليمات على مقدمي خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال ووكلائهم.

وجاءت هذه التعليمات بهدف تنظيم الاجراءات التي من شأنها حماية عملاء مقدمي خدمات الدفع المشاركين بنظام الدفع بواسطة الهاتف النقال والتعامل مع الشكاوى الخاصة بهم.

حيث أوجبت هذه التعليمات على مقدمي خدمات الدفع ووكلائهم بتقديم المعلومات الكافية والمناسبة للعملاء عن خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال، وتنظيم العلاقة مع العملاء بموجب اتفاقيات تعاقدية خطية مكتوبة بلغة سهلة ومفهومة، وبخط واضح ومقروء للشخص العادي ولا تحتل أي لبس أو تأويل، ومتضمنة أدوار ومسؤوليات مقدم الخدمة ومزايا وحقوق العميل وبنود تتعلق بتنقيف العميل بالخدمة، والافصاح عن العمولات والرسوم التي سيتحملها العميل بما في ذلك عند تغييرها، وطرق تلقي الشكاوى والاستفسارات بما في ذلك توفير قنوات الاتصال الإلكترونية المناسبة وخط هاتف مجاني لتمكين العميل من الإبلاغ بسهولة عن حالات السرقة والفقدان والاحتيال والاختراق وأية عمليات مشبوهة لبياناته وحسابه.

وأوجبت على مقدم خدمة الدفع بتوفير سياسة واضحة حول حماية وسرية بيانات العملاء، واتخاذ كافة

الدفع كذلك بالسحب من هذا الحساب إلا بموافقة البنك المركزي الخطية المسبقة.

كما لم تجز التعليمات لمقدم خدمة الدفع باستخدام حساب العملاء/ نقود الكترونية بأي شكل من الأشكال سواء لمصلحته الشخصية أو للغير في أي تعاملات ائتمانية أو لمقابلة أي التزامات أخرى له أو الغير أو استخدام هذا الحساب كوديعة ثابتة أو لغايات الإقراض أو الإقتراض منه أو الحصول على تسهيلات ائتمانية بضمانة هذا الحساب أو إجراء أي تحويلات من حساب العملاء/ نقود الكترونية إلى حسابات مقدم خدمة الدفع في غير الحالات المسموح بها بموجب التعليمات وبشكل عام لا يجوز إجراء أي تصرف على هذا الحساب خلافاً للغاية المحددة لاستخدام هذه الأموال، وكذلك حظر قيد أي شيك مؤجل أو تحرير أي شيكات مؤجلة الدفع من وإلى عملاء مقدم خدمة الدفع أو إجراء أي تصرف على حسابات العملاء/ نقود إلكترونية خلافاً للغايات المحددة في للحساب.

أما في حال إفلاس مقدم خدمة الدفع أو تصفيته أو إلغاء ترخيصه أو منعه من قبل البنك المركزي من مزاولة نشاط أو أكثر من أنشطته المتعلقة بتقديم خدمات الدفع، فأوجبت التعليمات على البنوك بتجميد حساب العملاء/ نقود الكترونية. كذلك عدم جواز ايقاع أية حجوزات قضائية على أموال هذا الحساب في أي حال من الأحوال؛ وأن لا تدخل هذه الأموال ضمن موجودات مقدم خدمة الدفع في حال التصفية أو الإفلاس.

المعالجة، وأن يتم الاحتفاظ بهذا السجل لمدة خمس سنوات من تاريخ انتهاء معالجة الشكوى.

كما ألزمت التعليمات مقدمي خدمات الدفع بتوفير آليات مناسبة للتعامل مع شكاوى العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة، وعدم تقاضي أي مبالغ من العملاء ككل لقاء القيام بعمليات التعامل مع شكاويهم ومعالجتها، مع ضمان معاملة كافة العملاء بشكل عادل ودون تمييز، وتدريب الموظفين والوكلاء على طرق التعامل مع العملاء بعدالة وشفافية بما يكفل أفضل الممارسات.

2-5 تعليمات حماية البيانات الشخصية لعملاء خدمات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال

أصدر البنك المركزي تعليمات حماية البيانات الشخصية لعملاء خدمات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال وتم العمل بها اعتباراً من 2017/4/12، وتسري على جميع شركات خدمات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال.

حيث أوجبت هذه التعليمات على الشركات وضع سياسات وإجراءات وآليات معتمدة لحماية البيانات الشخصية الإلكترونية والمادية والاحتياطات اللازمة لحفظها وحمايتها من الوصول إليها أو استخدامها بشكل عارض أو غير مشروع، وذلك عن طريق تحديد صلاحيات الوصول إليها واستخدامها، بما في ذلك إعلام العميل بأن بياناته الشخصية سيتم جمعها وتخزينها والاحتفاظ بها لغايات تتعلق بعمل الشركة وأن الإفصاح عنها لن يكون إلا في أحوال استثنائية وبموافقة العميل المسبقة.

الإجراءات اللازمة لحماية البيانات التي يجمعها ويحفظها ويعالجها، وعدم استخدام بيانات العملاء الشخصية لأغراض دعائية أو لغايات لا تخص عمل مقدم الخدمة، بالإضافة إلى اتخاذ الإجراءات الكفيلة للحيلولة دون تعرض حساب العميل للاختراق أو للاستخدام بطرق احتيالية وتوعية العميل حول واجباته والتزاماته التي تحول دون تعرض حسابه لأية مخاطر.

وقد ألقت التعليمات كامل المسؤولية على مقدمي خدمات الدفع عن أي أضرار قد تلحق بالعميل نتيجة وقوع خلل في نظام مقدم خدمة الدفع أو بسبب عمليات الاحتيال و/أو الاختراق التي تحدث دون سبب أو تقصير من العميل.

كذلك، حددت التعليمات اجراءات تلقي شكاوى العملاء وباللغة العربية والتعامل معها ومعالجتها، حيث ألزمت مقدمي خدمات الدفع بإنشاء وحدة مستقلة للتعامل مع شكاوى العملاء، وتوفير سياسات وإجراءات مكتوبة وواضحة حول آلية التعامل مع الشكاوى بما في ذلك آلية تزويد العملاء بمعلومات واضحة وبسيطة حول حقهم في تقديم الشكوى وكيفية تقديمها والخطوات التي تلي تقديمها والإطار الزمني المتوقع لمعالجة الشكوى والخطوات التي يجب اتباعها في حال عدم رضا العميل عن النتيجة.

كما أوجبت التعليمات على مقدمي خدمات الدفع بالاحتفاظ بسجل للشكاوى يتضمن موضوع الشكوى وتفاصيلها والرقم المرجعي المميز لها وتاريخ استلامها واسم الموظف المستلم لها وتفاصيل أية مراسلات أو سجلات تمت مع الجهات الداخلية أو الخارجية بخصوصها والإجراءات المتخذة لمعالجتها وتاريخ

وقد حددت التعليمات الضوابط اللازمة والبيئة المناسبة لحماية البيانات الشخصية من حيث استخدام تكنولوجيا التشفير لحماية سرية البيانات وسلامتها بما يتناسب مع طبيعة وأهمية البيانات، واتخاذ كافة الضوابط والتدابير الفنية والمهنية الضرورية لحماية أنظمتها وشبكاتهما لحماية بيانات العملاء، وإجراء المراجعة الدورية لعمليات اختبار الإجراءات والنظم الأمنية، وكذلك وضع ضوابط لاستخدام البيانات على ضباط حماية البيانات.

ومن الإجراءات الأمنية التي نصت عليها التعليمات كذلك، توفير الحماية اللازمة لمنع دخول الأشخاص غير المصرح لهم إلى بيئة العمل التي تتضمن كافة الأنظمة الحيوية وخوادم الشبكة وقواعد البيانات والأنظمة الخاصة بالشركة، وكيفية ضبط صلاحيات الموظفين القادرين على الوصول إلى البيانات، وإمكانية استعادة البيانات بعد العبث بها أو الحذف.

وأوجب التعليمات على الشركة اتخاذ التدابير اللازمة لتحديد المخاطر ووضع إجراءات تشمل الأدوات والطرق المناسبة للحد منها، والتحقق بشكل دائم من تنفيذ تلك الإجراءات على نحو فعال، والتأكد من أن الإجراءات يتم تحديثها باستمرار استجابة للمخاطر المستجدة.

كذلك، حددت التعليمات الإجراءات اللازمة في حال حدوث اختراق أو الوصول غير المصرح به ومنها تحديد كيفية حصول الاختراق وسببه وكيفية معالجته والحد من تكراره، وإبلاغ الجهة المعنية سواء من العملاء أو البنك المركزي أو الجهات المخولة بموجب التشريعات، وكذلك متابعة حل الاختراق أو الوصول

واشترطت التعليمات ضرورة مراعاة السرية التامة لجميع البيانات المتعلقة بعملاء الشركة وحظر إعطاء أي منها بطريقة مباشرة أو غير مباشرة أو كشفها أو تمكين الغير من الاطلاع عليها على أن يبقى هذا الحظر قائماً حتى لو انتهت العلاقة بين العميل والشركة لأي سبب من الأسباب، كما يسري هذه الحظر على جميع الإداريين والموظفين في الشركة وعلى أعضاء مجلس الإدارة.

وقد أعطت التعليمات الحق للعميل بسحب الموافقة الخطية أو الإلكترونية أو الشفوية -على أن يتم تسجيل السحب الشفوي- التي سبق أن قام العميل بإعطائها للشركة، وكذلك الحق في تصحيح بياناته في حال تقديم جميع الوثائق المعززة أو حذف بياناته الشخصية أو جزء منها في حال كانت غير ضرورية لتحقيق الأغراض التي جمعت من أجلها أو انتهى الغرض الذي جمعت من أجله.

وقد تطرقت التعليمات إلى ضرورة حصول الشركة على البيانات بشكل تكون فيه كافية ودقيقة لتقديم الخدمة فقط، والالتزام بمعالجة أو استخدام البيانات بصورة عادلة وبأمانة ومشروعية للغرض الذي جمعت من أجله فقط، وكذلك ضرورة التحقق والتأكد من صحة البيانات قبل معالجتها واستخدامها من قبل الشركة، وأكدت التعليمات على ضرورة إعلام العميل بتحديث بياناته حال استلزم الأمر وإعلامه عن أية تحديثات تتم على بياناته لديها، وكما أكدت على الشركة عدم الاحتفاظ بالبيانات لمدة تزيد عن ما هو محدد بالتشريعات ذات العلاقة وحذفها عند فترة الاحتفاظ بطريقة تمنع استرجاعها أو الاستفادة منها نهائياً.

غير المصرح به وتقييم سرعة الاستجابة والإجراءات التي يتم اتباعها.

واشترطت التعليمات على الشركة وضع إجراءات وسياسات واضحة بخصوص مشاركة البيانات الشخصية مع الغير، كالحصول على موافقة صاحب البيانات على مشاركة بياناته في حال لم تكن المشاركة لازمة لتنفيذ الخدمة، وتحديد الجهة التي سيتم المشاركة معها والغاية منها.

- قام البنك المركزي بإصدار تعميم للبنوك العاملة في المملكة رقم (10566/1/1/26) والمؤرخ في 2017/7/27، وتعميم إلى مقدمي خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال رقم (10567/1/1/26) والمؤرخ في 2017/7/27، بخصوص ضمان ديمومة واستمرارية عمل أنظمة الدفع والتفصيص والتسويات، وذلك من خلال فحص خطط استمرارية العمل، وكذلك تزويد البنك المركزي بما يفيد اعتمادية خطة استمرارية العمل ونتائج فحصها والتوصيات المتعلقة بها.
- كما تم إصدار تعميم لمقدمي خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال (13193/1/2/26) بتاريخ 2017/10/2 يفيد بضرورة توفير أنظمة رقابية وتبئية لمكافحة عمليات الاحتيال وغسل الأموال وتمويل الإرهاب على أن تكون تلك الأنظمة قادرة على رصد ومراقبة وتحليل العمليات المنفذة من قبل العملاء بواسطة المحافظ الإلكترونية وأدوات وقنوات الدفع المرتبطة بها، وإعطاء التنبيهات والمؤشرات القياسية بشكل مباشر وفوري الذي يمكن من دراسة وكشف أية عمليات احتيال أو عمليات مشبوهة مرتبطة بغسل الأموال وتمويل الإرهاب.

أما على صعيد أبرز التطورات التي يسعى البنك المركزي إلى تحقيقها خلال العام المقبل فيما يتعلق بالإطار التشريعي لنظام المدفوعات الوطني ما يلي:

- إصدار التعليمات الناظمة لشركات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال سناً لأحكام نظام الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال رقم (111) لسنة 2017، وأبرز هذه التعليمات ما يلي:
 - (1) تعليمات الضمانات المالية.
 - (2) تعليمات رسوم الترخيص.
 - (3) تعليمات متطلبات رأس المال.
 - (4) تعليمات التعامل مع الوكلاء.
 - (5) تعليمات السماح للشركات الأجنبية بمزاولة أنشطة خدمات الدفع والتحويل الإلكتروني.
 - (6) متطلبات وشروط اعتماد أنظمة الدفع المستخدمة عالمياً.
 - (7) تعليمات التدقيق الخارجي.
 - (8) تعليمات المتطلبات الفنية والتقنية.
 - (9) تعليمات الإسناد الخارجي الفني والتقني.
 - (10) تعليمات الحاكمية المؤسسية.
 - (11) متطلبات تقديم خدمات إصدار النقود الإلكترونية وإدارتها.
 - (12) تعليمات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- كما يسعى البنك المركزي إلى إصدار تعليمات التكيف مع المخاطر السيبرانية لجميع البنوك والمؤسسات المالية الخاضعة لإشراف ورقابة البنك المركزي ومنها شركات خدمات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال، بحيث تعد هذه التعليمات

المفتاح الرئيسي والخطوة الأولى لضمان أمن المعلومات والأمن السيبراني في القطاع المصرفي والمالي في المملكة والتي سنتناول العديد من الاجراءات والوسائل الواجب اتباعها من قبل هذه الجهات وبما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية.

- كذلك، السعي نحو إصدار تعليمات أجهزة الصراف الآلي، حيث أنه سيتم توجيه هذه التعليمات للبنوك والشركات المالية العاملة في المملكة بما في ذلك فروع الشركات الأجنبية المرخص لها من البنك المركزي لمزاولة نشاط إدارة الايداعات والسحوبات النقدية إلكترونياً و/أو إصدار أدوات الدفع وإدارتها و/أو مزاولة إدارة وتشغيل أنظمة تقاص دفعات أجهزة الصراف الآلي، حيث ستحدد هذه التعليمات شروط تركيب أجهزة الصراف الآلي، والشروط الفنية والأمنية الواجب توفرها بأجهزة الصراف الآلي، وكيفية إدارة ومراقبة أجهزة الصراف الآلي لحماية اجهزة الصراف الالي ومستخدميها.
- كما يتم دراسة إصدار تعليمات التوثق المحكم من العميل لعمليات الدفع الإلكتروني، والتي سيتم من خلالها تحديد الإجراءات اللازمة للتحقق من هوية العميل قبل إجراء عمليات الدفع الإلكتروني أو التعديل على بيانات الدفع الإلكتروني الحساسة الخاصة به.

الفصل الثاني

التطورات الحاصلة في أنظمة الدفع والتقاص والتسويات

وإتاحة وصول المشاركين الجدد وتوسيع نطاق استخدام أنظمة الدفع من قبل الجمهور، مما يؤدي إلى تعزيز الاشتغال المالي.

الفصل الثاني: التطورات الحاصلة في أنظمة الدفع والتقاص والتسويات.

1-2 مقدمة.

تؤثر كفاءة وسلامة إجراءات وعمليات مقاصة وتسوية المدفوعات وتحويل الأموال داخل الاقتصاد الوطني على سلامة وفعالية أداء القطاع المالي والمصرفي بصورة خاصة والنشاط الاقتصادي الكلي بصورة عامة.

ويعمل البنك المركزي الأردني جاهداً على دعم المبادرات التي من شأنها زيادة كفاءة أنظمة الدفع والتقاص والتسويات، وتعزيز متانة ومرونة التكنولوجيا والشبكات والتطبيقات المرتبطة بها لاستيعاب المدفوعات الإلكترونية التي تتم من خلالها، وخفض التكاليف المرتبطة بذلك، وضمان ديمومة وتشغيل الأنظمة بأعلى توافرية ممكنة. وأيضاً إيجاد بيئة مواتية للوقاية من التزوير والاحتيال والاختراق، وزيادة الثقة والنزاهة واليقين القانوني في أنظمة الدفع والتقاص والتسويات والخدمات والمنتجات المرتبطة بها والذي بدوره يؤدي إلى تشجيع وتحفيز الاستثمار الأجنبي المباشر في الأردن.

ويتطلب تحقيق ما سبق، قيام البنك المركزي الأردني بتطوير أنظمة الدفع والتقاص والتسويات وتحديثها باستمرار وتحقيق التوافقية التامة فيما بينها، وزيادة إمكانية الوصول إلى الأنظمة من خلال توفير أنواع جديدة من المشاركين، مع الحفاظ على سلامة وكفاءة الأنظمة عن طريق الالتزام بالمبادئ السليمة والمقبولة دولياً لتفادي المخاطر المرتبطة بهذه الأنظمة وتقليلها،

2-3 على صعيد المدفوعات كبيرة القيمة (LVPS).

تتمثل مدفوعات الجملة بحركات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال التي تتم بشكل إجمالي وعلى أساس حركة بحركة (الحركة تمر بمرحلة التسوية فقط) بحيث يتغير رصيد حساب التسوية بعد كل حركة دفع. عدد هذه الحركات قليل نسبياً إذا ما قورنت بمدفوعات التجزئة إلا أن مبالغ هذه الحركات عادة ما تكون كبيرة. في المملكة هذا النوع من المدفوعات يتم تنفيذه من خلال نظام خاص هو "نظام التسويات الإجمالية الفوري-الأردن" (RTGS-JO)، وهو نظام مملوك للبنك المركزي الأردني كما يتم تشغيله وإدارته من قبله.

1-2-2 نظام التسويات الإجمالية الفوري-الأردن (RTGS-JO).

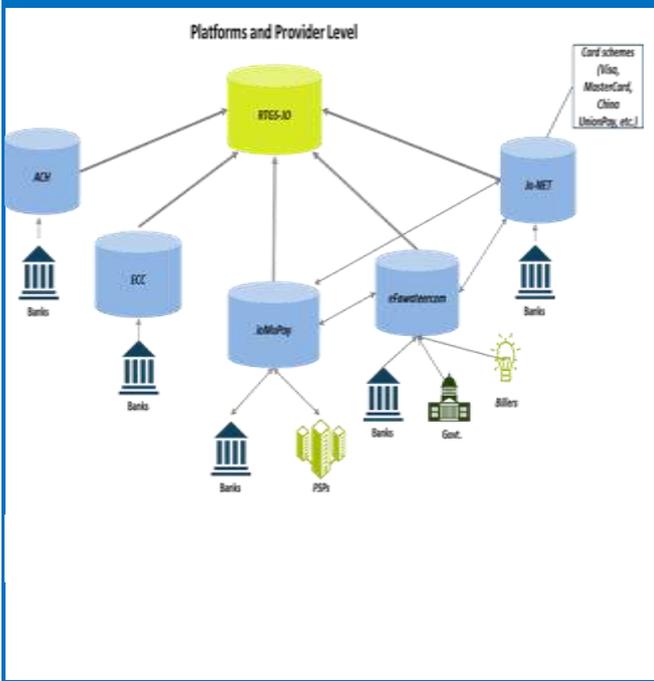
1-1-2-2 الإطار النظري.

يمثل نظام التسويات الإجمالية الفوري، والذي بدأ العمل به عام 2002، الدعامة الأساسية للبنية التحتية للمدفوعات في المملكة، والنقطة المركزية وحجر الأساس الذي تقوم عليه وتتصل به أنظمة الدفع والتقاص الإلكترونية الأخرى العاملة في المملكة.

متابعة أرصدهم والحركات المالية العالقة وترتيب أولوية تنفيذ الحركات المالية المرسلّة للنظام.

ويعتبر نظام التسويات الإجمالية الفوري بأنه نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري، إجمالي، نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة، كما يوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية⁽²⁾ العاملة في المملكة من خلال الحسابات المركزية للبنوك، إنظر الشكل رقم (1).

الشكل رقم (1): علاقة نظام التسويات الإجمالية الفورية بأنظمة مدفوعات التجزئة



ويستخدم نظام التسويات الإجمالية الفوري في تسوية أوامر الدفع كبيرة القيمة، وعالية الأهمية التي تتم داخل المملكة فيما بين البنوك، وقد روعي في بناء النظام عاملان مهمان: الكفاءة والأمان، كما روعي في تصميمه كافة المعايير الدولية المتعارف عليها من

⁽²⁾ يوفر نظام التسويات الإجمالية الفوري إمكانية الربط بأنظمة التصفية مثل نظام مقاصة الشيكات الإلكترونية ونظام غرفة النقاص الآلي ونظام عرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً ونظام الدفع بالهاتف النقال بالإضافة إلى المحولات الخاصة بنقاط البيع وأجهزة الصراف الآلي التي سيتم ربطها بالنظام مستقبلاً.

يرتبط النظام وبشكل إلزامي مع جميع البنوك المرخصة العاملة في المملكة وبحساباتها المركزية⁽¹⁾ بشكل إلكتروني متكامل بالإضافة إلى مركز إيداع الأوراق المالية، وذلك عن طريق شبكة سويفت العالمية، ويمكنها من تنفيذ عمليات التحويل المالي والتسوية بكفاءة وفاعلية وأمان.

لم تقتصر الخدمات التي يقدمها النظام على الخدمات الأساسية المعروفة في الأنظمة المماثلة، وإنما تعداها ليشمل خصائص إضافية وهي خدمة "التسليم مقابل الدفع" (DVP) للأوراق المالية الحكومية المحتفظ بها في سجلات البنك المركزي الأردني، وتعدد العملات التي يعمل بها النظام إلى أربع عملات وهي (الدينار الأردني، الدولار الأمريكي، الجنيه الإسترليني، واليورو)، وخدمة "الدفع مقابل الدفع" (PVP) للعملات المختلفة، وتوفير السيولة النهارية للبنوك الأعضاء، وتوفير المراقبة المستمرة لأرصدة البنوك، كما يوفر النظام إمكانية الربط بأنظمة الدفع والنقاص الخاصة بسوق التجزئة باعتبارها أنظمة تصفية لتسوية صافي نتائج عمليات تلك الأنظمة. ويتيح النظام كذلك للبنوك الأعضاء بإدارة حساباتهم بشكل مباشر من خلال

⁽¹⁾ تستخدم الحسابات الجارية بالدينار الأردني التي تحتفظ بها البنوك أعضاء النظام لدى البنك المركزي الأردني، والتي هي جزء من الاحتياطي الإلزامي كحسابات تسوية. وفي حال عدم توفر رصيد كاف في الحساب المركزي للبنك الأمر بالتحويل فإن الأمر يتوقف ضمن قائمة انتظار في النظام لحين توفر رصيد كاف لمقابلة هذا الأمر، وفي حال توفر سيولة مناسبة تساوي على الأقل قيمة أو أمر على قائمة الانتظار فإن النظام سينفذ هذا الأمر ثم الذي يليه على أساس الوارد أولاً ينفذ أولاً (FIFO)، آخذين بالاعتبار أنه لن يكون هناك إمكانية لكشف حسابات التسوية. ومن الناحية النظرية فمن الممكن حدوث ما يسمى بالعقدة (Gridlock) ولذلك فقد اعتمدت طريقتان لتحفيز النظام وحل مثل هذه الأوضاع، الأولى وهي بأن تكون الأولوية للمتوفر (FAFO)، أما الثانية فتكون عن طريق محاكاة الأرصدة الصافية (Simulated Net Balances).

في الأساس، كان يتم تقسيم يوم العمل في نظام التسويات الإجمالية الفوري إلى فترتين هما: فترة تبادل الدفعات (تبدأ هذه الفترة من الساعة 8:30 صباحاً إلى الساعة 3:00 مساءً) وتستطيع البنوك خلالها إرسال أوامر التحويل الثنائية الدائنة وتبادل الدفعات فيما بينها. وأيضاً فترة السيولة (تبدأ هذه الفترة من الساعة 3:00 مساءً وحتى الساعة 3:30 مساءً) ولا يتم فيها تنفيذ أي أمر تحويل جديد إلا في شروط محددة.

قام البنك المركزي الأردني في أيار 2017 بتمديد أوقات عمل أنظمة الدفع المدارة من قبله بما في ذلك نظام التسويات الإجمالية الفوري - الأردن - (RTGS-JO)؛ إنطلاقاً من حرص البنك المركزي الأردني على خدمة الاقتصاد الوطني بالشكل الأمثل، وتسريع الدورة النقدية وإدارة السيولة بشكل سريع وآمن وفعال، وخدمة المواطنين المتعاملين بأنظمة الدفع، حيث تم تمديد فترة استقبال الشيكات لتحصيلها في يوم العمل نفسه حتى الساعة 1:30 مساءً بدلاً من الساعة 12:30 مساءً، وتمديد فترة استقبال الحوالات كبيرة القيمة لإرسالها عبر نظام التسويات الإجمالية الفوري - الأردن - (RTGS-JO) داخل المملكة حتى الساعة 4:00 مساءً بدلاً من الساعة 3:00 مساءً، فضلاً عن تمديد فترة استقبال الحوالات عبر نظام غرفة النقص الآلي (ACH-JO) حتى الساعة 3:30 مساءً بدلاً من الساعة 2:30 مساءً.

2-1-2-2 الإطار الإحصائي.

شهد نظام التسويات الإجمالية الفوري - الأردن (RTGS-JO) نمواً ملحوظاً في عدد وقيم أوامر الدفع المنفذة من خلاله وبشكل تدريجي منذ نشأته في عام 2002 وحتى عام 2015 وبنسب نمو متفاوتة

الناحيتين البنكية والتقنية والتي توصي بها المؤسسات الدولية الكبرى مثل البنك الدولي وبنك التسويات الدولية.

أما المكاسب التي يوفرها النظام على المستوى العام فتتلخص في التوقف عن الاعتماد على القاعدة الورقية، وسرعة تنفيذ أوامر الدفع وتداول الأموال، ونهائية التسوية، وتحسين إدارة مخاطر السيولة والتسوية، وتحسين كفاءة إدارة الأموال لدى البنوك، وتنشيط سوق ما بين البنوك، ورفع مستوى الثقة في النظام المالي الأردني محلياً ودولياً، وأيضاً تقليص مخاطر التسوية بين البنوك المشاركة في النظام.

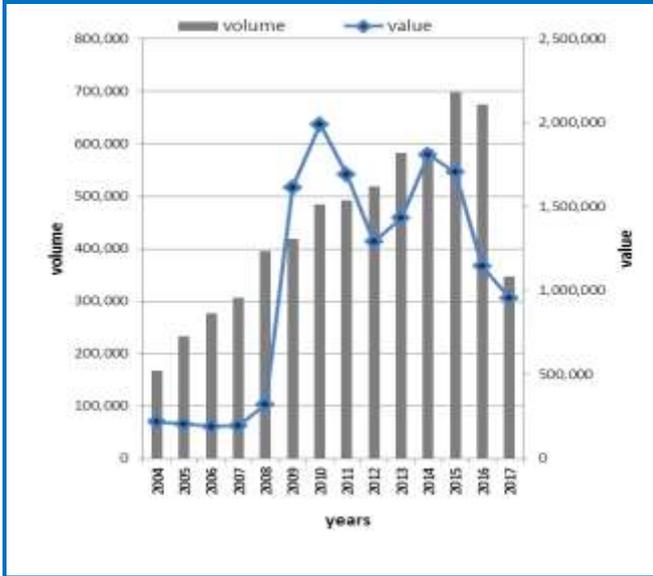
وفي آذار 2015، قام البنك المركزي الأردني بتطوير نظام التسويات الإجمالية الفوري وتشغيله بحلته الجديدة والذي أعتبر الأول إقليمياً والثاني عالمياً باعتراف من المؤسسات العالمية، حيث أخذ بعين الاعتبار عند تصميم النظام الجديد كافة المعايير الدولية المتعارف عليها بهذا الخصوص.

ومن الجدير ذكره بأنه تم الارتقاء بالرسائل المالية عبر نظام سويقت إلى معيار (ISO 20022) بدلاً من معيار (ISO 15022) والذي بات يعطي مرونة أكبر لمدير النظام في استخراج التقارير المطلوبة، حيث أن النظام الجديد يعتمد على أساس رسائل نوع (MX) بدلاً عن رسائل نوع (MT). هذا ويسمح النظام الجديد باستلام أوامر دفع مستقبلية حيث يقوم العضو المرسل بوضع تاريخ استحقاق مستقبلي لأمر الدفع والذي من الممكن تعديله حسب رؤية مدير النظام من وقت لآخر.

ومتذبذبة متأثراً بذلك بعدة عوامل أهمها: تطور نشاط السوق المصرفي بين البنوك خصوصاً أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008، وقيام البنك المركزي بالسماح بتنفيذ أوامر الدفع ببعض العملات الأجنبية التي سمح بها على النظام تبعاً؛ وهي اليورو والجنيه الإسترليني، ليصل إجمالي العملات التي يتم التعامل بها على النظام إلى أربع عملات بما فيها الدينار الأردني والدولار الأمريكي، بالإضافة إلى تقليص الفترات الزمنية المحددة لتسوية الأموال في السوق المحلي وعكس ذلك في نمو النشاط الاقتصادي.

وأخيراً، الإدارة المرنة لأدوات السياسة النقدية التي يتمتع بها البنك المركزي والتي أسهمت بشكل رئيس في تدعيم أركان الاستقرار النقدي وتسهيل تنفيذ توجهات السياسة النقدية وزيادة كفاءة قنوات انتقال أثرها، علاوة على زيادة سرعة دوران النقود، ودور ذلك في المساهمة بشكل فعال في تحفيز النشاط الاقتصادي، أنظر الشكل رقم (2).

الشكل رقم (2): عدد وقيم حركات الدفع المنفذة من خلال نظام التسويات الإجمالية الفوري للفترة 2004 – 2017

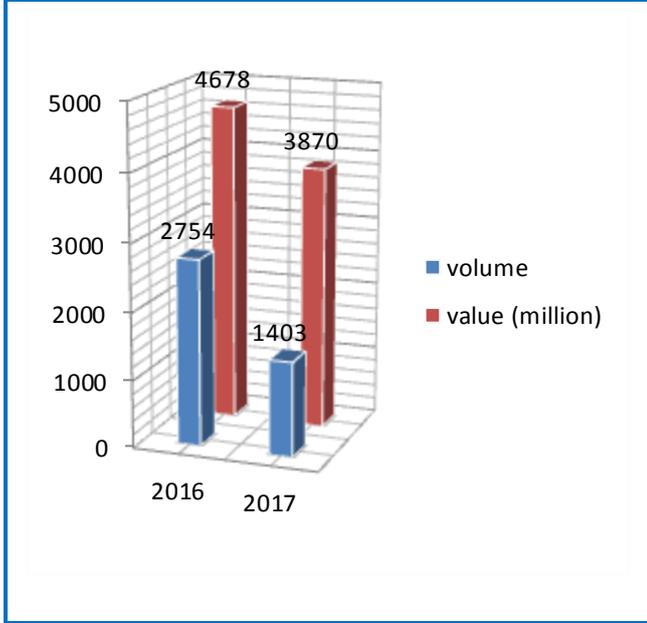


يبلغ معدل دوران قيمة أوامر الدفع، التي تشتمل على التحويلات الدائنة بين الأعضاء المشاركين في النظام وحركات السوق الثانوي، 29 مرة بالنسبة لحجم العرض النقدي M2 والبالغ 32,958 مليون دينار خلال هذا العام.

وبلغ عدد أوامر الدفع المنفذة من خلال النظام هذا العام 346,653 أمر دفع تم تنفيذها بجميع العملات المحلية والأجنبية المعرفة على النظام، كما شملت العمليات المالية المنفذة من خلال النظام: العمليات الخاصة بالبنك المركزي الأردني وأوامر الدفع الدائنة الثنائية فيما بين البنوك (سوق الإقراض ما بين البنوك) وكذلك عمليات تسوية الحركات المالية الخاصة بالسوق الثانوي، محققاً بذلك نسبة انخفاض 48% في عدد أوامر الدفع المنفذة مقارنة مع عام 2016 والذي بلغ عدد أوامر الدفع المنفذة خلاله 674,809 أمر دفع.

بإطلاق نظام غرفة التقاص الآلي، أنظر الشكل رقم (3).

الشكل رقم (3): المعدل اليومي لعدد وقيم حركات الدفع المنفذة من خلال نظام التسويات الإجمالية الفوري بالدينار الأردني خلال عام 2017 مقارنة بعام 2016.



وعلى صعيد أوامر الدفع المنفذة مصنفة حسب نوع العملة، فقد احتلت أوامر الدفع المنفذة بالدينار الأردني المرتبة الأولى وبنسبة بلغت 88% من إجمالي عدد أوامر الدفع المنفذة، وذلك على اعتباره العملة الأساسية للنظام، ليحتل بعده في المركز الثاني الدولار الأمريكي من بين العملات الأجنبية الأخرى المسموحة على النظام وبنسبة تجاوزت 89% من إجمالي عدد أوامر الدفع المنفذة بالعملات الأجنبية، وأخيراً حقق اليورو المرتبة الثالثة، يليه الجنيه الإسترليني في المرتبة الأخيرة، أنظر إلى الجدول رقم (1).

في حين بلغت القيمة الإجمالية لأوامر الدفع المنفذة 955,804 مليون دينار بانخفاض بلغت نسبته 18% عن قيمة أوامر الدفع المنفذة خلال عام 2016 والبالغة 1,146,149 مليون دينار. ويرجع سبب الانخفاض الملحوظ في عدد وقيم أوامر الدفع المنفذة من خلال نظام التسويات الإجمالية الفوري في السنتين الأخيرتين إلى قيام البنك المركزي الأردني بإطلاق نظام غرفة التقاص الآلي في 30 تشرين الأول 2016 والذي يقوم بمعالجة وتنفيذ أوامر الدفع الدائنة ذات القيم الصغيرة بين البنوك والتي كان يتم تنفيذها سابقاً من خلال نظام التسويات الإجمالية الفوري. حيث تم وبشكل تدريجي رفع سقف تلك الأوامر الواجب تنفيذها من خلال نظام غرفة التقاص الآلي بدلاً من نظام التسويات الإجمالية الفوري إلى أن وصلت مع نهاية هذا العام إلى 50,000 دينار أردني أو ما يوازيها من العملات الأجنبية الأخرى التي يسمح بالتعامل بها من خلال النظام، مع الإشارة إلى أن البنك المركزي الأردني سيعمل على الاستمرار في رفع هذه السقف حال استدعت الحاجة لذلك وبناءً على زيادة حجم التعاملات لفئة معينة التي تتم على نظام التسويات الإجمالية الفوري والتي قد تشكل إرهاق للنظام في معالجة الأوامر الواردة إليه من الأعضاء المشاركين والتأثير العكسي على كفاءة التسويات المالية الخاصة بهم.

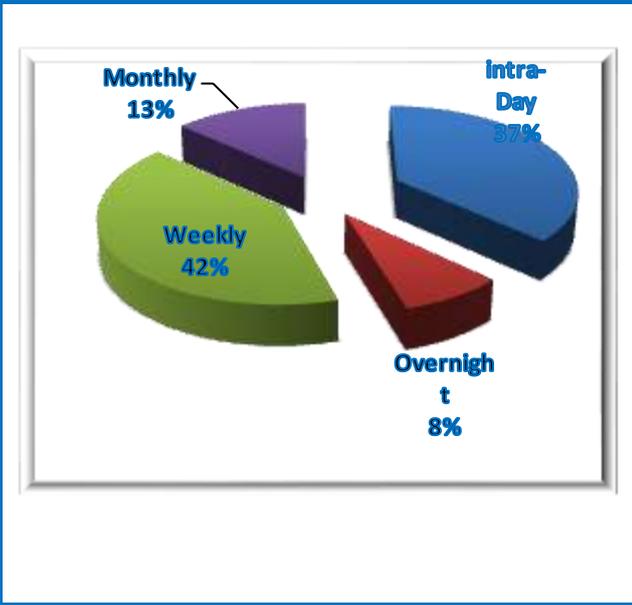
كما بلغ متوسط عدد أوامر الدفع اليومية المنفذة من خلال النظام 1,403 أمر دفع وبمتوسط قيمة بلغت 3,870 مليون دينار، محققاً بذلك انخفاضاً نسبته 49% و 17% من حيث المتوسط اليومي لعدد وقيم أوامر الدفع على التوالي مقارنة مع عام 2016؛ نظراً لذات الأسباب التي تم الإشارة إليها سابقاً والمرتبطة

إعادة الشراء النهارية بلغت نسبتها 37% من مجموع اتفاقيات إعادة الشراء وذلك لغايات تسوية البنوك مدفوعاتها في الوقت المناسب خلال أوقات العمل اليومية. أما بخصوص معكوس اتفاقيات إعادة الشراء، فلم يسجل أي أمر دفع بالخصوص خلال هذا العام، أنظر الشكل رقم (4).

جدول 1: عدد اوامر الدفع المنفذة من خلال نظام التسويات الإجمالية الفوري مصنفة حسب نوع العملة.

السنة	دينار أردني	دولار أمريكي	يورو	جنيه استرليني
2004	150,180	17,502	0	0
2005	202,825	29,535	0	0
2006	240,415	34,801	0	0
2007	266,996	37,306	0	0
2008	345,901	47,103	0	0
2009	364,471	51,331	2,348	781
2010	424,565	55,367	3,833	932
2011	431,076	56,905	4,059	841
2012	452,576	59,928	5,235	777
2013	500,411	75,430	5,971	915
2014	533,612	51,409	4,429	585
2015	609,786	82,120	5,280	727
2016	598,684	62,148	5,579	860
2017	305,532	36,524	4,037	560

الشكل رقم (4): نسبة اتفاقيات إعادة الشراء إلى إجمالي اتفاقيات إعادة الشراء المنفذة من خلال نظام التسويات الإجمالية الفوري خلال عام 2017.



أما على صعيد أوامر الدفع المرتبطة بأدوات السياسة النقدية التي تم تنفيذها من قبل البنك المركزي الأردني بواسطة نظام التسويات الإجمالية الفوري، فقد كانت على النحو الآتي:

○ أما بالنسبة لأوامر الدفع المنفذة من خلال النظام والمتعلقة بأوراق الدين العام الداخلي (سندات وأذونات الخزينة بما فيها سندات المؤسسات العامة وسندات الأفراد بالإضافة إلى الصكوك الإسلامية) المصدرة في السوق الأولي نيابة عن الحكومة الأردنية، فقد بلغت قيمتها الإجمالية 4,006 مليون دينار تمت بواسطة 60 إصدار، أي بانخفاض مقداره 1,549 مليون دينار 28% عن مستواها المسجل في نهاية عام 2016 والبالغ 5,555 مليون دينار تمت بواسطة 73 إصدار. وجاء هذا الانخفاض في معدل إصدار أوراق الدين العام (سندات الخزينة) نتيجة عدة أسباب: وهي انخفاض حجم ما تم تسديده وإعادة إصداره

○ ما يخص حجم العمليات المتعلقة باتفاقيات إعادة الشراء (النهارية، لأجل ليلة واحدة، لأجل أسبوع، لأجل شهر) ومعكوسها والتي تم تنفيذها عن طريق النظام خلال العام فقد بلغ عددها 248 أمر دفع بقيمة إجمالية 4,979 مليون دينار، مقارنة بـ 150 أمر دفع خلال عام 2016 بقيمة 1,721 مليون دينار، أي بمعدل ارتفاع بلغت نسبته 189% من قيمة اتفاقيات إعادة الشراء؛ نتيجة انخفاض حجم الاحتياطات الفائضة لدى البنوك بنسبة بلغت 15% مقارنة بعام 2016 الأمر الذي أدى إلى زيادة طلب البنوك على الاقتراض من البنك المركزي الأردني، مع الإشارة إلى أن قيمة طلبات السيولة النهارية المؤقتة التي تم تنفيذها من خلال النظام عن طريق عقد اتفاقيات

بلغت 37.600 مليار دينار، مقارنة بـ 50 إصداراً في عام 2016 بقيمة إجمالية بلغت 50 مليار دينار أي بنسبة انخفاض بلغت 2% من عدد الإصدارات.

○ وفيما يخص أوامر الدفع المتعلقة بعمليات نافذة الإيداع لليلة واحدة (Overnight Window) والمنفذة من خلال النظام هذا العام، فقد بلغ عددها 2,960 أمر دفع بقيمة إجمالية بلغت 359,899 مليون دينار محققاً بذلك إنخفاضاً مقداره 129,709 مليون دينار، أي ما نسبته 26%، مقارنة مع عام 2016، حيث بلغت قيمة أوامر الدفع المنفذة آنذاك 489,608 مليون دينار تمثلت بأوامر دفع بلغ عددها 3,183 أمر دفع.

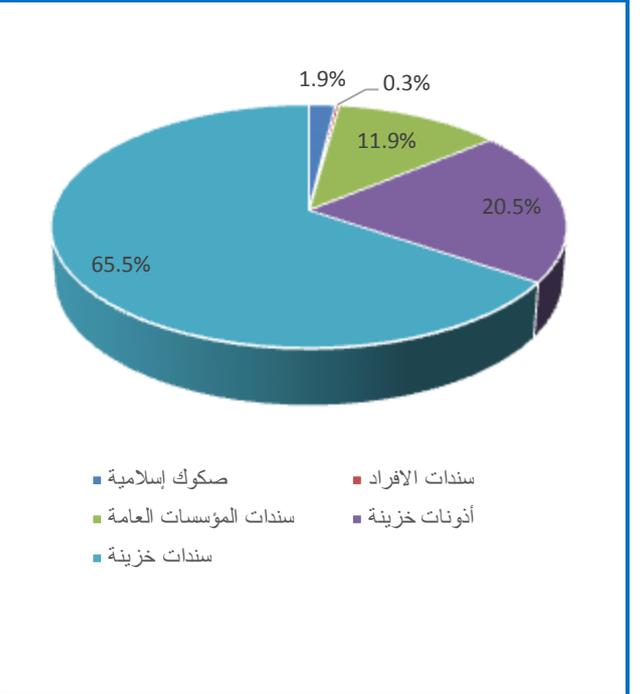
○ وعلى صعيد أوامر الدفع المنفذة عن طريق النظام في سوق اقراض ما بين البنوك (Interbank) فقد بلغ عددها 3,466 أمر دفع بقيمة إجمالية بلغت 29,463 مليون دينار، أي بارتفاع مقداره 1,772 مليون دينار، مقارنة بعام 2016 والتي بلغ عدد أوامر الدفع خلالها 3,469 أمر دفع بقيمة إجمالية بلغت 27,691 مليون دينار.

○ وفيما يتعلق بأوامر الدفع المنفذة من خلال النظام لصالح سوق عمان المالي، فقد بلغت 7,737 أمر دفع بقيمة إجمالية بلغت 460 مليون دينار محققة بذلك إنخفاضاً مقداره 17 مليون دينار أي بنسبة 3.6% مقارنة بما تم تنفيذه خلال عام 2016 والبالغة 7,538 أمر دفع بقيمة إجمالية بلغت 477 مليون دينار.

○ أما على صعيد ملفات التقاص الخاصة بأنظمة مدفوعات التجزئة المختلفة والتي تم تسويتها

(Rollover) من الاصدارات المطلوبة خلال العام والبدء باستخدام أسلوب إعادة فتح الإصدارات لسندات الخزينة، بالإضافة إلى ارتفاع حجم الإصدار الواحد خلال العام مقارنة بعام 2016، أنظر الشكل رقم (5).

الشكل رقم (5) : نسبة عمليات إصدار الأوراق المالية الحكومية والتي تم تسويتها من خلال نظام التسويات الإجمالية الفوري إلى إجمالي الإصدارات خلال عام 2017.



○ أما على صعيد بيع وشراء الأوراق المالية الحكومية (المصدرة بالدينار الأردني) في السوق الثانوي فقد بلغت قيمتها الإجمالية 194.696 مليون دينار مقابل 65 مليون دينار لعام 2016، مع الإشارة إلى أن عمليات التداول في السوق الثانوي قد اقتصرت على سندات الخزينة فقط؛ نتيجة انخفاض حجم الأدوات الأخرى في السوق مما يقلل من فرصة تداولها.

○ أما على صعيد شهادات الإيداع بالدينار الأردني والتي تم تنفيذها بواسطة النظام بهدف تمكين البنوك من إدارة سيولتها بكفاءة وفاعلية، فقد بلغت 49 إصداراً متجدداً ولأجل أسبوع بقيمة إجمالية

2-3 على صعيد أنظمة تسوية الأوراق المالية (SSS).

تعمل أنظمة مقاصة وتسوية الأوراق المالية والتي تعد من الأنظمة ذات الأهمية النظامية؛ على تحديد الحقوق والالتزامات الناشئة عن عمليات تداول الأوراق المالية وتغطية المراكز المالية الناتجة عن هذه العمليات وما يتبع ذلك من الخصم والإضافة وفقاً لما تم تنفيذه.

ويهدف هذا النوع من الأنظمة إلى الحد من المخاطر الناتجة عن إتمام عمليات استلام وتسليم الأوراق المالية والقيم النقدية للعمليات التي تتم في سوق الأوراق المالية فيما بين شركات الوساطة في الأوراق المالية، بالإضافة إلى تنفيذ عملية المقاصة والتسوية وإتمام عملية نقل الملكية في أوقات محددة.

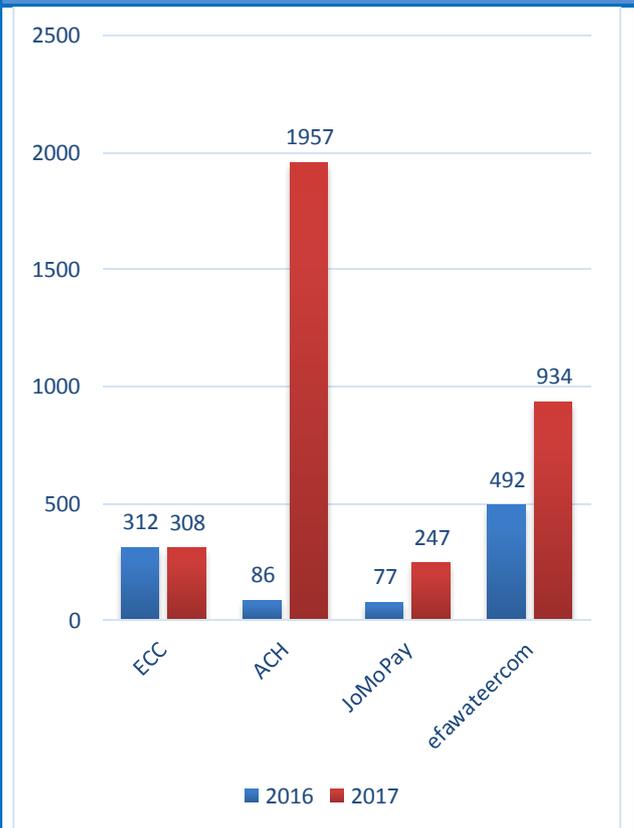
2-3-1 نظام إدارة الدين العام وعمليات السوق المفتوحة DEPO/X.

2-3-1-1 الإطار النظري.

يعد نظام إدارة الدين العام وعمليات السوق المفتوحة DEPO/X نظاماً إلكترونياً متكاملًا لإدارة المزادات الخاصة بالأوراق المالية الحكومية وشهادات الإيداع واتفاقيات إعادة الشراء مع البنك المركزي الأردني، كما أنه يوفر منصة للتداول بين البنوك من خلال تنفيذ عمليات الاقتراض واتفاقيات إعادة الشراء وبيع وشراء الأوراق المالية. كما يمكن البنوك من تنفيذ عمليات نافذة الإيداع واتفاقيات إعادة الشراء لليلة واحدة مع البنك المركزي الأردني لضمان استغلال السيولة الفائضة في نهاية يوم العمل بكفاءة وفعالية، بالإضافة

بواسطة النظام خلال هذا العام فقد بلغت 3,446 ملف تقاص مقابل 967 ملف تقاص خلال عام 2016 أي بنسبة نمو بلغت 265%، ويأتي الارتفاع الملحوظ في عدد ملفات التقاص المرحلة على النظام نتيجة قيام البنك المركزي الأردني بإطلاق نظام غرفة التقاص الآلية (ACH) خلال الربع الأخير من عام 2016 وبالعملات المعرفة على النظام، بالإضافة إلى تزايد نشاط نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال ونظام عرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً الذي يعكس على زيادة عدد ملفات التقاص المستخرجة من هذه الأنظمة وإرسالها للتسوية، ويعكس هذا أهداف البنك المركزي الأردني في تمكين البنوك من إدارة سيولتها بشكل أفضل، أنظر الشكل رقم (6).

الشكل رقم (6): عدد ملفات تقاص أنظمة مدفوعات التجزئة التي تم تسويتها من خلال نظام التسويات الإجمالية الفوري للأعوام 2016-2017.



(Amortized)، كما أصدر صكوك إسلامية بصيغة المربحة لصالح شركة الكهرباء الوطنية. كذلك، قام البنك المركزي الأردني بإصدار سندات خزينة بعائد متغير (Floating Rate). كما مكن النظام البنك المركزي الأردني من تطبيق آلية إعادة فتح الإصدارات (Reopening).

2-1-3-2 الإطار الإحصائي.

تتنوع العمليات التي يتم تنفيذها على النظام بين اتفاقيات إعادة الشراء (لليلة واحدة، أسبوعية، شهرية) ومعكوسها، وإصدار شهادات الإيداع، وبيع وشراء الأوراق المالية (سندات خزينة، أذونات خزينة، سندات مؤسسات عامة، سندات الأفراد، صكوك إسلامية)، والإصدارات الأولية للأوراق المالية الحكومية، كذلك الإطفاءات، وقيم الفوائد المدفوعة على الأوراق المالية الحكومية (سندات).

وعلى صعيد اتفاقيات إعادة الشراء فقد بلغت قيمتها 3,133.7 مليون دينار في حين لم يسجل أية عمليات مرتبطة بعكس اتفاقيات إعادة الشراء. أما إصدارات شهادات الإيداع لأجل أسبوع فقد بلغت قيمتها 37.600 مليار دينار. في حين بلغت قيمة حركات بيع وشراء الأوراق المالية في السوق الثانوي 194.696 مليون دينار. أما حجم الإصدارات الأولية المنفذة في السوق الأولي والتي تم تنفيذها على النظام فقد بلغت قيمتها 4,006 مليون دينار، أنظر الشكل رقم (7).

إلى ذلك استخدامه لتوفير السيولة النهارية اللازمة لتدفق التحويلات المالية بين أعضاء النظام.

حيث يمكن النظام القطاع المصرفي (البنك المركزي الأردني والبنوك) من تنفيذ هذه العمليات بسرعة وكفاءة وأمان، بالإضافة إلى توفيره للأدوات الفعالة اللازمة لمراقبة ومتابعة كافة العمليات المنفذة، الأمر الذي يعزز من موثوقية القطاع المصرفي تجاه قاعدة عملائه من أفراد وشركات. بحيث يتم عكس الأثر المالي لكافة العمليات المذكورة على الحسابات اللازمة في نظام التسويات الإجمالية الفوري-الأردن (RTGS-Jo) بشكل آلي وآني. كما يدعم عملية التحول من بيئة العمل الورقية إلى بيئة العمل الإلكترونية، وبما يكفل للأعضاء أعلى درجات السرية والشفافية لكافة فعاليات النظام.

كما وساهم النظام في توفير وإتاحة قاعدة بيانات مركزية إلكترونية حول أدوات الدين العام وعمليات السوق المفتوحة أمام البنك المركزي الأردني؛ توفر للقائمين على السياسة النقدية بيانات دقيقة حول كافة المؤشرات ذات العلاقة بنشاط السوق الأولي والثانوي، وبما يساهم في توفير المزيد من البيانات التي ستساهم في توجيه السياسات النقدية وفق المستجدات بشكل أكثر فعالية، ويجعل الفرصة مهيأة لتوفير الآليات المناسبة لتفعيل السوق الثانوي.

أيضاً، يوفر هذا النظام (والذي تم إطلاقه في شباط عام 2016) للبنك المركزي الأردني إمكانية إصدار عدة أنواع جديدة من الأوراق المالية الحكومية. حيث أصدر البنك بالنيابة عن حكومة المملكة الأردنية الهاشمية صكوك إسلامية سيادية وفق صيغة الإجارة المنتهية بالتملك ويتم تسديده على دفعات

2-4-1 نظام غرفة التقاص الآلي.

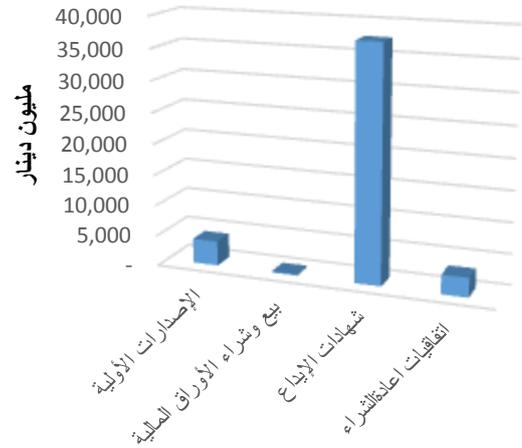
2-4-1-1 الإطار النظري.

قام البنك المركزي الأردني بتطوير وإطلاق نظام غرفة التقاص الآلي (ACH) بشكل فعلي في 30 تشرين الأول 2016، وهو نظام تقاص إلكتروني مركزي يمكن جميع الأعضاء المشاركين (البنوك) من إجراء وتنفيذ التحويلات المالية الدائنة والمدينة صغيرة القيمة وتبادلها فيما بينهم.

ويتمثل الهدف الرئيسي للنظام بتسهيل وتسريع تنفيذ التحويلات المالية الدائنة والمدينة كثيرة العدد صغيرة القيمة (الحركات التي تقل قيمتها عن 50,000 دينار أو ما يوازيها من العملات الأجنبية المعمول بها في النظام) بين أعضاء النظام وعملائهم. كما تشمل أهداف النظام كذلك، المساهمة في رفع كفاءة النظام المالي في المملكة، وتقليل الاعتماد على النقد الورقي، وزيادة الأمن في عمليات الدفع والتحويل المالي، والحد من المخاطر المرتبطة بها، وتعزيز الكفاءة من حيث التكلفة والسرعة والفاعلية.

ويمكن النظام أيضاً الأعضاء المشاركين فيه من تنظيم عمليات تقاص التحويلات المالية إلكترونياً وتحديد أرصدهم فيما بينهم في نفس يوم العمل عن طريق تبادل معلومات التحويلات المالية إلكترونياً من خلال النظام، وتسديد صافي الأرصدة الناتجة عن عمليات التقاص في مكان واحد وهو البنك المركزي الأردني، كما يتيح النظام خاصية إعداد التقارير والكشوفات والبيانات اللازمة الناتجة عن عمليات التقاص، وتوفير قاعدة بيانات مركزية عن مدفوعات التجزئة في السوق

الشكل رقم (7) : قيمة العمليات المنفذة على نظام إدارة الدين العام وعمليات السوق المفتوحة لعام 2017.



2-4 على صعيد أنظمة مدفوعات التجزئة (RPS).

تتمثل مدفوعات التجزئة بعمليات الدفع التي يتم تبادلها بين أعضاء نظام الدفع الإلكتروني، بحيث تتجمع الحركات المدينة والدائنة على كل عضو مشارك ومن ثم تتم عملية تقاص تلك الحركات على أساس الصافي وتسوية المبلغ النهائي. وتجدر الإشارة هنا إلى أن كل حركة دفع تمر بثلاث مراحل وهي على الترتيب: الدفع والتصفية والتسوية. في هذا النوع من المدفوعات يكون عدد حركات الدفع كبيرة إلا أن قيمة كل حركة دفع على حدا تكون صغيرة، ويطلق على هذا النوع من المدفوعات (Bulk Payment). وينتج عن كل فترة تبادل لحركات الدفع ملف خاص يبين صافي مراكز الأعضاء المدينين والأعضاء الدائنين، ويجب أن يكون مجموع مراكز الأعضاء الدائنين يساوي مجموع مراكز الأعضاء المدينين بأي حال من الأحوال.

وكذلك العضو الفرعي والمتمثل بالكيان المسجل في النظام وليس له اتصال معه، كما أنه لا يمتلك حساب تسوية في نظام التسويات الإجمالية الفوري، حيث

يقوم نظام غرفة التقاص الآلي بمعالجة العديد من العمليات المالية وعلى النحو الآتي:

✚ حركات التحويلات الدائنة من عضو إلى عضو آخر، وهي التحويلات التي تتم من العضو المرسل إلى عملاء العضو المستقبل، ويشمل هذا النوع من التحويلات على سبيل المثال (دفعات فواتير بطاقات الائتمان، الدفعات المتكررة، دفعات الرواتب، دفعات التقاعد، اشتراكات اكتتاب الأسهم) وغيرها.

✚ التحويلات المدينة المباشرة المقدمة من البنك المركزي الأردني إلى النظام، ويتم تنفيذها مباشرة دون الحاجة إلى تفويض مسبق من العضو الدافع، ومن الأمثلة على هذا النوع من التحويلات (رسوم المعاملات المنفذة و/ أو أية أطراف أخرى مخولة مثل: أمر صادر عن المحكمة بتحويل مبلغ من عضو على النظام).

✚ التحويلات المدينة مسبقة التفويض والمنشأة من عميل البنك العضو المستلم (المدفوع له) من أجل طلب تحويل مبلغ معين من عميل البنك العضو الدافع. ويتطلب هذا النوع من التحويلات تفويضاً مسبقاً من الدافع إلى بنك المستلم لقيود المبلغ على حسابه لدى بنكه، ومن الأمثلة على هذا النوع من التحويلات (تسديد فواتير الخدمات، تسديد أقساط القروض والرهن).

✚ كذلك، إلغاء التحويلات الدائنة والمدينة من قبل العضو المرسل، وإرجاع التحويلات الدائنة والمدينة من قبل العضو المستلم وخلال فترة الإرجاع المحددة في النظام ليوم العمل وقبل أن تتم التسوية على أمر التحويل وعكس التحويلات، وهي مستخدمة حصراً للتحويلات الدائنة والمنشأة من قبل العضو المستلم والذي يرغب بإعادة مبلغ التحويل إلى العضو المرسل بعد أن تمت تسوية العملية.

الأردني، وأخيراً تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

ويتم إدارة وتشغيل نظام غرفة التقاص الآلي من قبل البنك المركزي الأردني، ويعتبر البنك المركزي الأردني الجهة المخولة بالموافقة على إنضمام الأعضاء للنظام وفقاً لشروط العضوية الواردة في تعليمات وقواعد عمل النظام، والتي تخول البنك المركزي الأردني تنظيم استخدام غرفة التقاص الآلي على النحو الذي يراه مناسباً.

وتكون العضوية في النظام إلزامية لجميع البنوك العاملة في المملكة، أو أي كيان آخر يوافق عليه البنك المركزي الأردني بصفته مشغلاً ومديراً للنظام. حيث تتعدد أنواع العضوية في النظام (عضو مباشر، وغير مباشر، وفرعي، وفني).

ويعرف العضو المباشر في نظام غرفة التقاص الآلي بأنه العضو الذي يمتلك حساب في نظام التسويات الإجمالية الفوري لدى البنك المركزي الأردني، فضلاً عن اتصاله المباشر مع نظام غرفة التقاص الآلي، وذلك باستخدام شبكة الاتصال الآمنة الأصلية أو البديلة للنظام، مما يسمح بتبادل البيانات مباشرة مع النظام. أما العضو غير المباشر فهو العضو الذي يمتلك حساب جاري لدى البنك المركزي الأردني وحساب تسوية في نظام التسويات الإجمالية الفوري لكنه لا يمتلك الاتصال المباشر مع نظام غرفة التقاص الآلي، ويتصل مع النظام من خلال أحد الأعضاء المباشرين الذين لديهم اتصال مباشر مع النظام عن طريق عقد اتفاقية.

بإرسال التعليمات من العضو المستلم في نهاية فترة التبادل المحددة، وإعادة التحويلات غير الممكن تنفيذها من قبل العضو المستلم، وتغلق جلسة التقاص عندما يحين موعد تسوية نتيجة التقاص في نظام التسويات الإجمالية الفوري.

يقوم البنك المركزي الأردني بتحديد ساعات عمل النظام مسبقاً، ويحدد لكل يوم عمل جديد؛ تاريخ الاستحقاق بحسب التقويم الميلادي. ويتم نشر رسالة من النظام إلى جميع الأعضاء لإعلامهم عن بداية ونهاية كل فترة.

2-1-4-2 الإطار الإحصائي.

بلغت عدد جلسات التقاص التي تم عقدها خلال العام لنظام غرفة التقاص الآلي 657 جلسة، كما بلغ عدد أوامر الدفع التي تم تنفيذها من خلال النظام وبجميع العملات المعرفة عليه وهي (الدينار الأردني، والدولار الأمريكي، واليورو، والجنيه الاسترليني) 1,203,534 مليون أمر دفع دائن بقيمة إجمالية بلغت ما يعادل 2,004 مليون دينار. وحقق الدينار الأردني النسبة الأكبر من قيمة أوامر الدفع التي تم تنفيذها من خلال النظام حيث بلغت 91% ليليه بعد ذلك الدولار الأمريكي، أنظر الشكلين رقم (8) (9).

أخيراً، الرسائل غير المالية والتي تشمل رسائل الاستعلام عن رصيد التصفية الحالي، ورسائل الاستعلام عن حالة ملف/ دفعة/ تحويل؛ حيث تتم هذه الرسائل بإرسال رسالة من العضو إلى النظام ويتم الرد عليها من قبل النظام آنياً، كذلك رسائل نصية حرة والردود عليها.

يرسل التحويلات المالية لأحد الأعضاء المباشرين أو غير المباشرين والذي بدوره يرفعها إلى نظام غرفة التقاص الآلي، والعضو المباشر أو غير المباشر يكون المسؤول عن تسوية تحويلات الدفع للمشارك الفرعي من خلال حساب التسوية الخاص به في نظام التسويات الإجمالية الفوري.

أما المشارك الفني فهو المشارك الذي يقوم بإرسال التحويلات المالية عن طريق خط الاتصال المباشر إلى نظام غرفة التقاص الآلي، لكنه لا يملك حساب تسوية في نظام التسويات الإجمالية الفوري، والتسوية لدى المشارك الفني تتم عن طريق حساب العضو المباشر أو غير المباشر الذي ينتمي المشارك الفني إليه، بناء على عقد اتفاقية خدمة معه.

في المرحلة التشغيلية الأولى للنظام يسمح البنك المركزي الأردني للأعضاء المباشرين فقط بالإشتراك في النظام، ويقوم البنك المركزي الأردني بشكل دوري بالإعلان عن إمكانية السماح لأنواع أخرى من المشاركين لإشراكهم في نظام غرفة التقاص الآلي في المستقبل.

تبدأ دورة العمل في النظام بجلسة التبادل والتي يتم خلالها تمرير أوامر الدفع المدينة والدائنة، ويتم معالجة هذه الأوامر في النظام ثم العمل على استخراج نتيجة تصفية المقاصة بأسلوب ديناميكي. ويقوم النظام

2-4-2 نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات.

1-2-4-2 الإطار النظري.

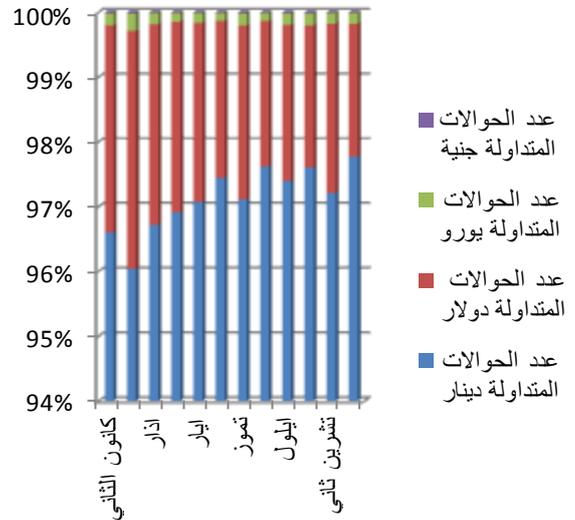
يقدم البنك المركزي الأردني خدمة تقاص الشيكات للبنوك المرخصة بموجب الفقرة (ب) من المادة (37) من قانونه رقم (23) لسنة 1971 وتعديلاته.

على مدى السنوات الماضية وانسجاماً مع رؤية ورسالة البنك المركزي الأردني تم تطوير هذه الخدمة باستمرار، حيث تم البدء بتقديم خدمة التقاص بشكل يدوي لغاية شهر تموز 1997، ومن ثم تم الانتقال إلى التعامل بالمقاصة الآلية لغاية شهر تموز 2007، بعد ذلك، تم تقديم هذه الخدمة عن طريق التقاص الإلكتروني كمنفعة نوعية على مستوى المملكة، حيث تم البدء بتطبيق تحصيل الشيكات إلكترونياً وعلى مستوى جميع البنوك اعتباراً من 4 تشرين الثاني 2007 ولغاية تاريخه.

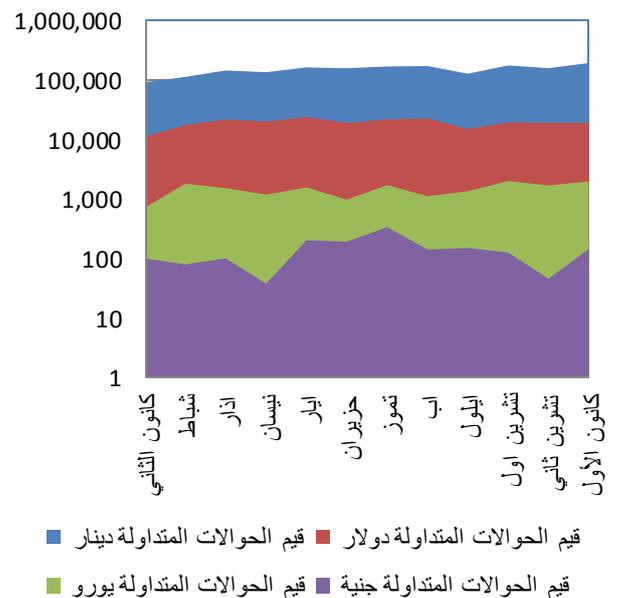
ويتم تحصيل الشيكات التي تودع من قبل العملاء لدى البنوك من الساعة 8:00 صباحاً ولغاية الساعة 1:30 ظهراً في نفس يوم العمل. أما الشيكات التي تودع بعد الساعة 1:30 ظهراً تحصل في جلسة يوم العمل التالي.

وتعرف عملية تقاص الشيكات بأنها عملية تبادل المعلومات (التي تشمل بيانات وصور ورموز الشيكات) بوسائل إلكترونية من خلال مركز المقاصة الإلكترونية للشيكات المشغل والمدار في البنك المركزي الأردني وتحديد صافي الأرصدة الناتجة عن هذه العملية في وقت محدد وقيدها على حسابات البنوك القائمة في نظام التسويات الإجمالية الفوري.

الشكل رقم (8): نسبة عدد الحوالات المنفذة من خلال نظام غرفة التقاص الآلي مصنفة حسب العملة 2017.



الشكل رقم (9) : قيمة الحوالات المنفذة من خلال نظام غرفة التقاص الآلي مصنفة حسب العملة 2017.

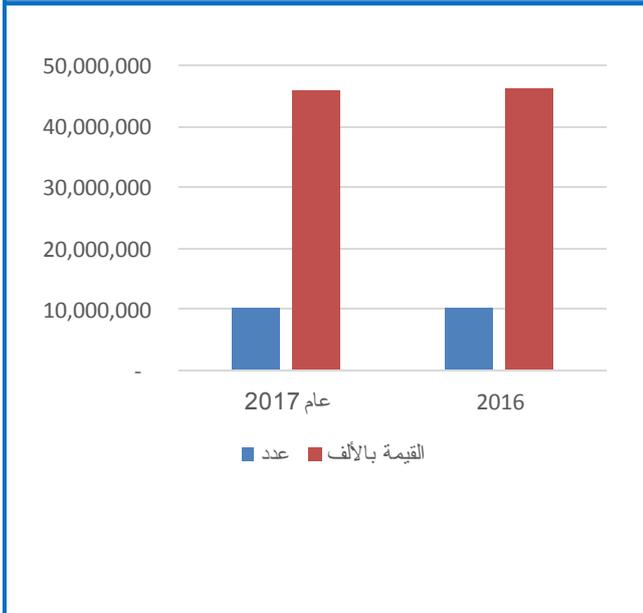


2-2-4-2 الإطار الإحصائي.

تم خلال عام 2017 عقد 247 جلسة مقاصة بواقع جلسة واحدة لكل يوم عمل، مقارنة بـ 245 جلسة لعام 2016. في حين تم تمديد الردود على الشيكات بواقع 61 جلسة مقارنة بـ 67 جلسة خلال عام 2016، أي بنسبة تمديد بلغت 25% من إجمالي الجلسات المعقودة خلال عام 2017.

وفيما يخص حجم الشيكات المتداولة في النظام فقد بلغ إجمالي عدد الشيكات المتداولة في مركز المقاصة 10,315,500 شيكاً مقابل 10,361,176 شيكاً لعام 2016، أي بنسبة انخفاض مقدارها 4%. في حين بلغ إجمالي قيمة الشيكات المتداولة في مركز المقاصة 45,991 مليون دينار خلال العام، مقابل 46,202 مليون دينار خلال عام 2016، أي بنسبة انخفاض بلغت 5%، أنظر الشكل رقم (10).

الشكل رقم (10) : حجم الشيكات المتداولة في نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات للأعوام 2016-2017.

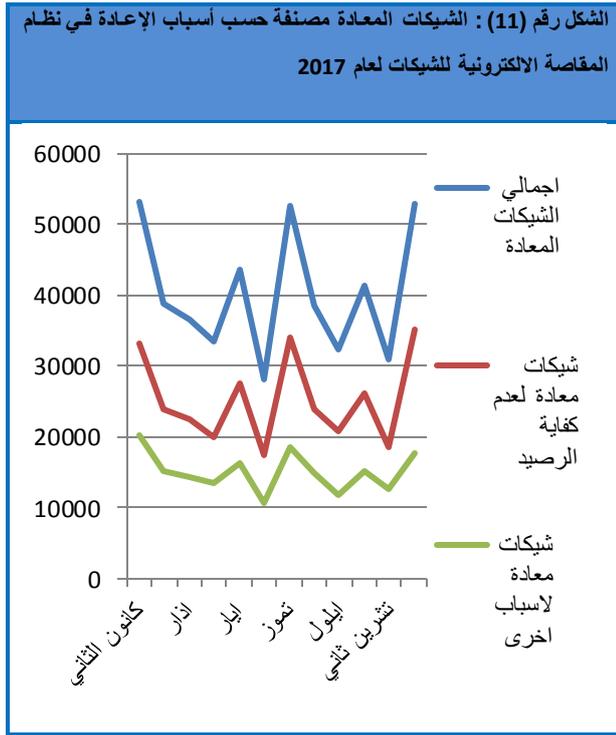


ويهدف نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات إلى الانتقال من المقاصة الآلية إلى نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات، والتوقف عن تداول الشيكات الورقية لغاية التقاص عند مرحلة إيداعها في البنوك، وتحصيل الشيكات حق نفس اليوم لكافة مناطق المملكة، وزيادة الثقة بالشيكات كأداة وفاء، والحد ما أمكن من زيادة حجم الشيكات المعادة.

أما الفوائد العائدة على البنوك من تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات فتتمثل بمعرفة وضع البنك المالي في وقت محدد مسبقاً، والتوظيف الأمثل للأموال لدى البنوك، والحصول على معلومات وإحصائيات دقيقة عن الشيكات ونظام أرشفة دقيق وسريع، والتقليل من مخاطر نقل الشيكات الورقية من وإلى البنوك، وإمكانية الحصول على صور وبيانات عن الشيكات من خلال النظام بسرعة وسهولة، وأخيراً فإن النظام يعمل على مدار 24 ساعة مما يعني أن هناك متسع من الوقت لإرسال الشيكات مهما كان عددها.

ومن جانب آخر، فإن الفوائد التي تعود على العملاء نتيجة استخدام النظام تتمثل بإمكانية تحصيل الشيك في نفس اليوم الذي يتم إيداعه فيه، ومعرفة وضع الشيك فيما إذا كان مقبول أو مرفوض في نفس اليوم، وقيد مبلغ الشيك في حساب المستفيد في نفس اليوم (إذا كان الإيداع قبل الساعة 1:30 ظهراً) أو في يوم العمل التالي (إذا كان الإيداع بعد الساعة 1:30 ظهراً)، بالإضافة إلى زيادة الثقة بالشيكات والتعامل بها.

الشيكات المعادة بسبب عدم كفاية الرصيد هذا العام ما نسبته 63% من إجمالي عدد الشيكات المعادة مقابل 60% خلال عام 2016. أما نسبة الشيكات المعادة لأسباب فنية فقد بلغت 37% من إجمالي الشيكات المعادة مقابل 40% خلال عام 2016، أنظر الشكل رقم (11).



ويعزى الانخفاض في الشيكات المعادة لأسباب فنية مقارنة مع الشيكات المعادة لعدم كفاية الرصيد إلى ما تم فرضه من قبل البنك المركزي الأردني من مواصفات أمنية وفنية للشيكات لبعض البنوك ابتداءً من عام 2008 ثم ما تلاه من توحيد للشيكات ومواصفاتها الأمنية والفنية وفرضها على جميع البنوك في عام 2011، هذا بالإضافة إلى تطبيق خدمة رمز الإثبات على الشيكات في عام 2013، والتي كانت تمثل الأسباب الرئيسية في إنخفاض الشيكات المعادة لأسباب فنية بشكل تدريجي.

وبلغ متوسط حجم تداول الشيكات اليومي 41,763 شيكاً مقابل 42,291 شيكاً خلال عام 2016. كما بلغ متوسط قيمة الشيكات المتداولة اليومية 186.197 مليون دينار مقابل 188.581 مليون دينار لعام 2016، أي بنسبة انخفاض مقدارها 1%.

أما على صعيد الشيكات المعادة (أنظر الجدول رقم (2))، فقد بلغ إجمالي عدد الشيكات المعادة من خلال مركز المقاصة 482 ألف شيكاً أي ما نسبته 4.6% من إجمالي الشيكات المتداولة خلال العام، وذلك مقابل 499 ألف شيكاً في عام 2016 أي ما نسبته 4.8% من إجمالي الشيكات المتداولة في النظام، أي بنسبة إنخفاض مقدارها 3.3%. كما بلغ إجمالي قيمة الشيكات المعادة من خلال مركز المقاصة خلال العام 1,591 مليون دينار 3.5% من إجمالي قيمة الشيكات المتداولة مقابل 1,831 مليون دينار 4% لعام 2016 أي بنسبة انخفاض مقدارها 13%.

جدول 2: حجم الشيكات المعادة في نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات 2017-2016.

الشهر	عدد الشيكات		إجمالي الشيكات المعادة		نسبتها للمتداولة
	2016	2017	2016	2017	
كانون الثاني	821	10112	41	53	5.3%
شباط	894	819	42	39	4.8%
آذار	841	788	39	37	4.6%
نيسان	766	783	32	33	4.3%
أيار	1087	950	55	44	4.6%
حزيران	843	640	39	28	4.4%
تموز	849	1025	42	52	5.1%
أب	915	880	41	38	4.4%
أيلول	654	725	32	32	4.5%
تشرين أول	1049	902	59	41	4.6%
تشرين ثاني	905	761	44	31	4.9%
كانون الأول	737	1032	33	53	5.1%
المجموع	10361	10315	498	482	4.8%

وتتباين أسباب إعادة الشيكات في النظام ما بين أسباب فنية أو لعدم كفاية الرصيد، حيث بلغت نسبة

2-4-3 نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال.

2-4-3-1 الإطار النظري.

تم إدخال خدمات الهاتف النقال إلى القطاع المصرفي بدءاً من إرسال الرسائل النصية إلى العملاء لإعلامهم بأي حركة تتم على حساباتهم؛ إنتقالاً إلى خدمة الهاتف النقال المصرفي، حيث أصبح بإمكان العميل أن ينفذ بعضاً من عملياته المصرفية (تحويل أموال، دفع الفواتير، طلب كشف حساب أو دفتر شيكات، الإخطار بآثار ونتائج معاملة مالية... إلخ) من خلال هاتفه النقال دون الحاجة للذهاب إلى بنكه.

لكن التطور الأبرز في هذا المجال هو تطور خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال بغض النظر عن مكان وجود حساب الجهة المستلمة للأموال، حيث أصبح العميل يتمتع بتنفيذ الجزء الأكبر من عملياته المالية من تحويل أموال أو دفع فواتير الخدمات أو التسوق بواسطة الهاتف النقال.

وبرز التغير الجذري في شكل خدمات الدفع باستخدام الهاتف النقال من خلال ما يعرف "بالمحفظة الإلكترونية"، والتي تتيح تخزين أو الاحتفاظ بقيمة مالية صغيرة وتحويلها إلى آخرين للإيفاء بالتزامات مالية.

ونظراً لأهمية الدور الذي يضطلع به الجهاز المصرفي باعتباره الدعامة الرئيسية للاقتصاد الحديث ودوره في دعم النشاط التجاري وتقديم أدوات الدفع المناسبة وتوفير قنوات الوساطة المالية بين المدخرين والمستثمرين أفراداً ومؤسسات، ودوره في حشد المدخرات المحلية والخارجية وإعادة ضخها في المشاريع الاستثمارية والاستهلاكية في قطاعات الاقتصاد المختلفة، وإيماناً من البنك المركزي الأردني

بضرورة المشاركة الفعالة لمختلف الأطراف ذات العلاقة في تطوير أنظمة الدفع وفق المعايير والممارسات الدولية الفضلى، جاءت مبادرة البنك المركزي الأردني في تطوير وبناء نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال لغايات تبادل الحركات المالية فيما بين مقدمي الخدمة ولغايات التفاضل والتسوية فيما بين أعضاء مقدم الخدمة الواحد وبين مقدمي الخدمة المختلفين من خلال حسابات بنوك التسوية لخدمة هذه الأهداف.

ويشار إلى نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال بأنه نظام إلكتروني مركزي على مستوى المملكة تتم إدارته وتشغيله والإشراف والرقابة عليه من البنك المركزي الأردني وتسجل فيه البنوك والشركات المالية والمستفيدين من خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال لغايات تبادل الحركات المالية، ويتم من خلاله استخراج صافي المراكز المالية وقيدها إلى أو على حسابات بنوك التسوية الخاصة بهم من خلال نظام التسويات الإجمالية الفوري، وقد تم إطلاق النظام بشكل رسمي بتاريخ 1 نيسان 2014.

يمتاز نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال بأن الخدمة يتم تقديمها من خلال البنوك ومن خلال الشركات المالية المجازة من قبل البنك المركزي الأردني لتقديم هذه الخدمة وفق أفضل الممارسات العالمية في مجال خدمات الدفع من خلال الهاتف النقال، والتي تهدف إلى توضيح بنية العمليات والتقنيات والبيئة التنظيمية لخدمة الدفع من خلال الهاتف النقال ولتحقيق التوافقية والمواصفة التامة بين جميع المستخدمين والمشاركين في النظام، كذلك يقتصر دور شركات الاتصالات كداعم رئيسي لتقديم خدمات الاتصال؛ الأمر الذي

النقال وهي (شركة الحلول المالية للدفع بالهاتف النقال، والشركة المتميزة لخدمات الدفع الإلكتروني، والشركة المتكاملة لخدمات الدفع بالهاتف النقال، وشركة آية لخدمات الدفع الإلكتروني، وشركة الشرق الأوسط لخدمات الدفع). أما على صعيد البنوك العاملة في المملكة والمشاركة في نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال وتستفيد من خدماته فقد بلغت خمسة بنوك وهي (بنك الأردن، والبنك التجاري الأردني، وبنك الإسكان للتجارة والتمويل، والبنك العربي، وبنك القاهرة عمان).

يقلل من التكاليف ويحقق السرعة والكفاءة للخدمة؛ مما جعل النظام مقصداً للمؤسسات والبنوك المركزية والهيئات والمنظمات العالمية كنموذج يحتذى به.

ويهدف نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها؛ المساهمة في تعزيز الاشتغال المالي (Financial Inclusion) في المملكة وخلق فرص العمل وتخفيض نسب الفقر والبطالة وذلك عن طريق تقديم خدمات ذات قيمة مضافة وجديدة في المجتمع المحلي. أيضاً، خدمة المناطق البعيدة قليلة الكثافة السكانية التي لا تخدمها البنوك من خلال فروعها ومكاتبها، كما يحقق النظام فائدة كبيرة لشرائح المواطنين غير المشمولين بالخدمات المصرفية بسبب الموقع الجغرافي وعدم توفر قنوات مصرفية في هذه المناطق أو لمحدودية وصغر المبالغ التي لا تمكنهم من فتح حسابات لدى البنوك.

كما أن للنظام أثر في عملية التنمية الاقتصادية وتحديداً الشركات الصغيرة والفردية بالنظر إلى حجم مكوناتها في الاقتصاد الأردني، وتوفير أداة دفع جديدة للأدوات المتوفرة حالياً في السوق المحلي الأردني مما يعزز طرق الدفع الإلكتروني ويقلل من استخدام النقود الورقية والمعدنية.

هذا، وقد تم منح الموافقة لخمس شركات مالية للربط على البدالة الوطنية وتقديم خدمة الدفع بواسطة الهاتف

2-3-4-2 الإطار الإحصائي.

بالنظام عن طريق البنوك المشاركة) 216,201 محفظة وحساب بنكي هذا العام مقارنة بـ 67,570 محفظة وحساب بنكي في عام 2016 أي بنسبة ارتفاع بلغت 220%. ويرجع هذا الارتفاع إلى قيام الشركات - المجازة من قبل البنك المركزي الأردني لتقديم خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال - بالبداة في تقديم الخدمة ونشرها على نطاق أوسع في المملكة.

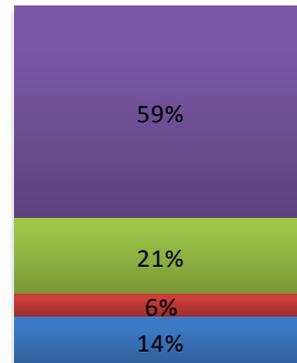
وعلى صعيد المحافظ الإلكترونية التي تم فتحها من قبل مقدمي خدمات الدفع فقط، فقد بلغت 139,189 محفظة مقارنة بـ 9,961 محفظة في عام 2016، أما عدد الحسابات البنكية التي تم تسجيلها في النظام من خلال البنوك المشاركة فيه فقد بلغت 77,012 حساب خلال العام. أما على صعيد عدد العمليات المالية التي تم تنفيذها من خلال النظام فقد بلغت 164,319 عملية وبقيمة إجمالية بلغت 6,487 مليون دينار، مقابل 9,103 عملية بلغت قيمتها الإجمالية 198,766 دينار خلال العام 2016، أي بارتفاع بلغت نسبته 1705% في عدد عمليات الدفع المنفذة وبنسبة 3164% بخصوص قيمة عمليات الدفع.

وتتنوع العمليات التي يوفرها النظام بين التغذية النقدية والتحويل المالي والسحب النقدي ودفع بدل المشتريات والخدمات على نقاط البيع الخاصة بالهاتف النقال MPOS وغيرها، أنظر الشكل رقم (13).

بلغ عدد الشركات التي تم إجازتها من قبل البنك المركزي الأردني لتقديم خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال خمس شركات يتبع لها 203 وكيل يقدمون خدماتهم من خلال 545 نقطة دفع منتشرة في جميع أنحاء المملكة. حيث احتلت العاصمة عمان المرتبة الأولى من حيث عدد نقاط البيع المنتشرة فيها وبنسبة بلغت 59%، ثم تلاها بعد ذلك محافظة إربد وبنسبة مقدارها 21% ثم محافظة الزرقاء وبنسبة 6% في حين توزعت ما نسبته 14% من نقاط البيع على باقي محافظات المملكة، أنظر الشكل رقم (12).

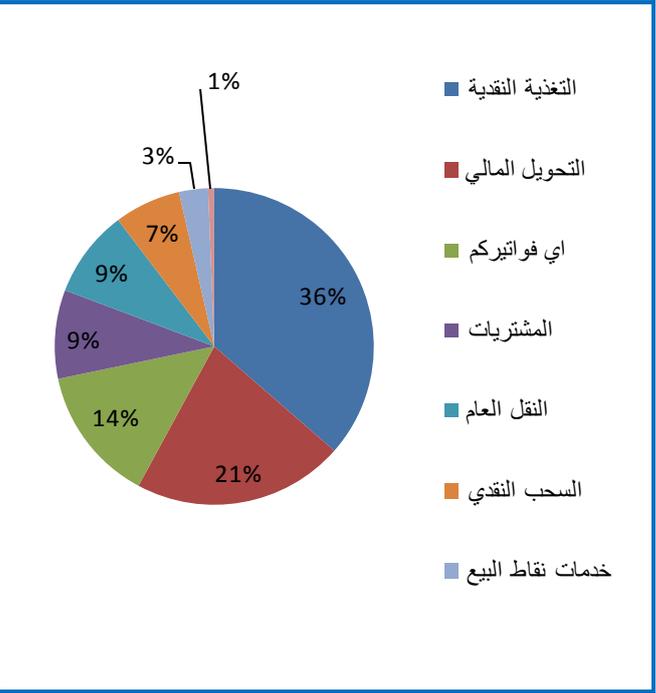
الشكل رقم (12): التوزيع الجغرافي لنقاط البيع التي تقدم خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال للعملاء غير البنكيين 2017.

عمان إربد الزرقاء المحافظات الأخرى



كما بلغ إجمالي عدد حسابات المحافظ الإلكترونية التي تم فتحها في نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال (المحافظ الإلكترونية التي تم فتحها من خلال مقدمي خدمات الدفع أو الحسابات البنكية التي تم ربطها

الشكل رقم (13) : عدد حركات الدفع المنفذة من خلال نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال مصنفة حسب نوع العملية خلال عام 2017.



عملية دفع الفواتير وتحصيلها بالطرق العادية سواء من حيث التكلفة أو الوقت أو الجهد.

ويهدف هذا النظام إلى تسهيل وتسريع عملية دفع الفواتير والمدفوعات الأخرى عبر مختلف قنوات الدفع في المملكة (فروع البنوك، وأجهزة الصراف الآلي، والهاتف المصرفي، والإنترنت المصرفي، والهاتف النقال (JoMoPay)، ووكلاء مقدمي خدمات الدفع - مثل مكاتب البريد الأردني - وأجهزة أكشاك البيع (Kiosk) وغيرها)، والانتقال من بيئة دفع ورقية إلى بيئة إلكترونية مما يعزز خفض النفقات، إذ يعتبر هذا النظام من أحدث الأنظمة التقنية التي أحدثت تقدماً إيجابياً في حقل مدفوعات التجزئة على مستوى المملكة.

كما جاء النظام ملبياً لمتطلبات العمل من ناحية التنظيم المالي وتوزيع التكاليف والعوائد، وبذات الوقت يشجع النظام المستخدمين على التحول إلى قنوات الدفع الإلكترونية المشتملة على قائمة أوسع من المدفوعات المالية المستحقة.

تقوم شركة مدفوعاتكم للدفع الإلكتروني (وهي شركة أردنية) بإدارة وتشغيل النظام نيابةً عن البنك المركزي الأردني بإدارة وتشغيل نظام "إي فواتيركم" مع قيام البنك المركزي الأردني بدوره الإشرافي والرقابي على هذا النظام ووضع الأسس التنظيمية له.

وتبرز أهمية خدمة "إي فواتيركم" في إيجاد نظام إلكتروني مركزي موحد وفق أفضل الممارسات العالمية في مجال خدمات عرض ودفع الفواتير والمدفوعات الأخرى؛ يربط جميع مؤسسات الدولة من القطاعين العام والخاص مما يساعدها على تقديم خدمات إلكترونية حديثة لصالح العملاء والاقتصاد بشكل عام،

3-4-2 نظام عرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً.

1-3-4-2 الإطار النظري.

بادر البنك المركزي الأردني إلى إيجاد نظام لعرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً "إي فواتيركم" كنظام مركزي تكاملي فعال يهدف لتوفير خدمة عرض وتحصيل الفواتير والمدفوعات الأخرى إلكترونياً للأشخاص (الطبيعيين والمعنويين) - سواء ممن يملكون حسابات بنكية أو الذين لا يملكون - من خلال ربط مقدمي خدمات الدفع والبنوك والجهات المصدرة للفواتير (المفوترين) مع النظام، وقد تم إطلاق النظام بشكل رسمي بتاريخ 2014/6/29.

وبرزت الحاجة إلى تطوير هذا النظام استجابة لمتطلبات التطور التقني والنمو المتسارع في استخدام شبكة الإنترنت والتجارة الإلكترونية، وتلبية حاجة المواطنين والمفوترين والبنوك؛ في ضوء ازدياد أعباء

سيوفر الوقت ويرفع كفاءة العمل للاقتصاد الوطني، وأيضاً العمل على إنشاء بيئة تنافسية داخل المملكة يتسابق فيها المفوترون لخدمة عملائهم والسعي لراحتهم عبر تقديم حلول التسديد الإلكترونية باستخدام نظام موحد لعرض ودفع الفواتير والمدفوعات الأخرى وعكس ذلك على النشاط الاقتصادي، وأخيراً تكوين قاعدة معلومات متوفرة وقابلة لأي تطورات مستقبلية يعتمد عليها في ايجاد مؤشرات ومقاييس أمام صانعي القرار.

2-3-4-2 الإطار الإحصائي.

بلغت عدد حركات الدفع التي تم تنفيذها من خلال نظام "إي فواتيركم" خلال العام 4,674,794 حركة دفع بقيمة إجمالية تجاوزت 3,345 مليون دينار. وقد حققت حركات الدفع المنفذة خلال العام قفزة نوعية ونموً مضطرباً بلغت نسبته 154% مقارنة بعدد حركات الدفع المنفذة في عام 2016 والبالغة 1,837,270 حركة دفع بقيمة إجمالية تجاوزت 561 مليون دينار، أنظر الشكل رقم (14).

ويقلص الارتباطات المتعددة والناشئة بين البنوك ومؤسسات الدولة إلى ارتباط واحد يجمع جميع المؤسسات والجهاز المصرفي ومقدمي خدمات الدفع.

كما وتبرز أهمية خدمة "إي فواتيركم" بتحقيق أهداف البنك المركزي الأردني في المساهمة في تعزيز الاشتغال المالي في المملكة وخلق فرص العمل وتخفيض نسب الفقر عن طريق تقديم خدمات ذات قيمة مضافة وجديدة في المجتمع المحلي خصوصاً المناطق البعيدة ذات الكثافة السكانية القليلة التي لا تخدمها البنوك من خلال فروعها ومكاتبها؛ عن طريق توفير وإتاحة قنوات الدفع المختلفة والمتعددة سواء العائدة للبنوك أو العائدة لمقدمي خدمات الدفع ولكافة الجهات الحكومية والقطاعات الأخرى الخاصة. كما ويحقق النظام فائدة كبيرة لشرائح المواطنين غير المشمولين في الخدمات المصرفية بسبب الموقع الجغرافي وعدم توفر قنوات مصرفية في هذه المناطق، مما يسهل على المواطنين سواء المحليين أو المقيمين في الخارج من تسديد فواتيرهم ومدفوعاتهم الأخرى، كما يسهل في سداد الرسوم الحكومية وزيادة تحصيل الإيرادات العامة ورفد خزينة الدولة.

وتتيح الخدمة تحصيل قيم الفواتير على مدار 24 ساعة يومياً وطيلة أيام الأسبوع وعدم حصره بأوقات الدوام الرسمي للمؤسسات المفوترة مما يتيح المرونة الأكبر أمام العملاء لسداد التزاماتهم المالية وتلافي عملية قطع الخدمة من قبل المفوتر.

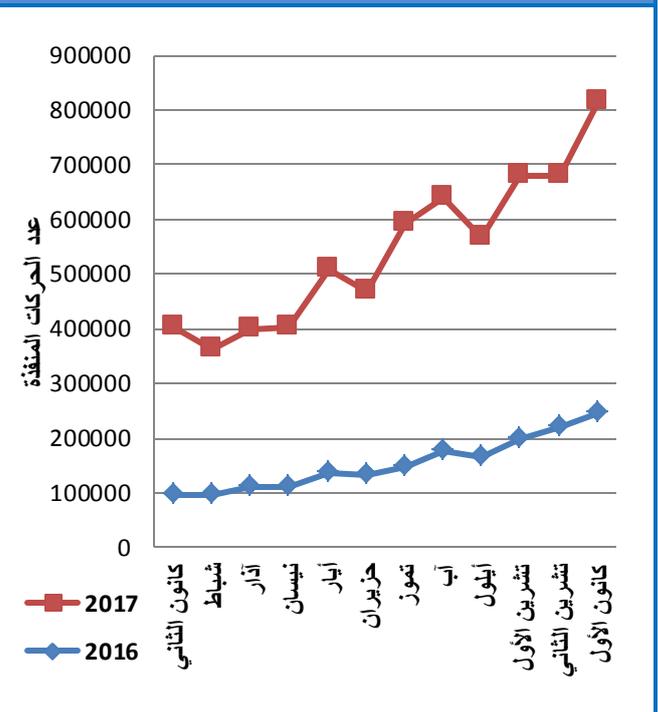
هذا وتسهم المدفوعات الإلكترونية بشكل عام ونظام "إي فواتيركم" بشكل خاص؛ في زيادة سرعة دوران النقد؛ الأمر الذي سينعكس إيجابياً على معدلات النمو الاقتصادي، خصوصاً وأن عملية تحويل تسديد الفواتير من الطريقة التقليدية إلى الطريقة الإلكترونية

بالخدمات المقدمة من خلاله، وحثهم على استخدامه في عملية الدفع، بالإضافة إلى وضع خطة زمنية للتحول بشكل كامل لدفع المستحقات والمطالبات من خلال النظام. أيضاً، قيام جميع الوزارات والدوائر الرسمية والمؤسسات والهيئات العامة التي لم تشترك في النظام أعلاه، الإسراع في إتخاذ الإجراءات اللازمة للربط مع النظام أعلاه لتوفير قنوات دفع لها لتحصيل إيراداتها إلكترونياً.

وفيما يتعلق بعدد المشاركين في النظام؛ فقد بلغ عدد الجهات المفوترة 114 جهة من مختلف القطاعات الحكومية والخاصة مقارنة بـ 77 مفوتر في عام 2016، كما تم إشراك وربط 24 بنك من البنوك العاملة في المملكة مع النظام من أصل 25 بنك بما فيها البنك المركزي والذي تم إشراكه في هذا النظام كعضو مشارك لغايات تحصيل المدفوعات الحكومية المدفوعة لصالح المؤسسات الحكومية. وتمت عملية إشترك البنوك في النظام إمتثالاً لقرار مجلس المدفوعات الوطني بإلزامية الربط مع النظام. في حين تم منح الموافقة وربط خمس شركات مالية مجازة من قبل البنك المركزي الأردني لتقديم خدمة الاستعلام عن الفواتير والمدفوعات الأخرى ودفعها إلكترونياً من خلال نظام "إي فواتيركم" لتكون هذه الشركات بذلك قنوات رسمية تعمل إلى جانب البنوك في تقديم خدمة "إي فواتيركم"، مما يتماشى مع أهداف البنك المركزي الأردني في تعزيز الإشتغال المالي في المملكة وتمكين المواطنين ممن لا يملكون حسابات بنكية من استخدام الخدمة ودفع قيم الفواتير والمطالبات المالية الأخرى المترتبة في نومهم من خلال قنوات الدفع التي يوفرها مقدم خدمات الدفع في جميع أنحاء المملكة وعدم اقتصرها على أماكن محددة.

الشكل رقم (14): حركات الدفع المنفذة من خلال نظام إي فواتيركم للأعوام

2017 - 2016

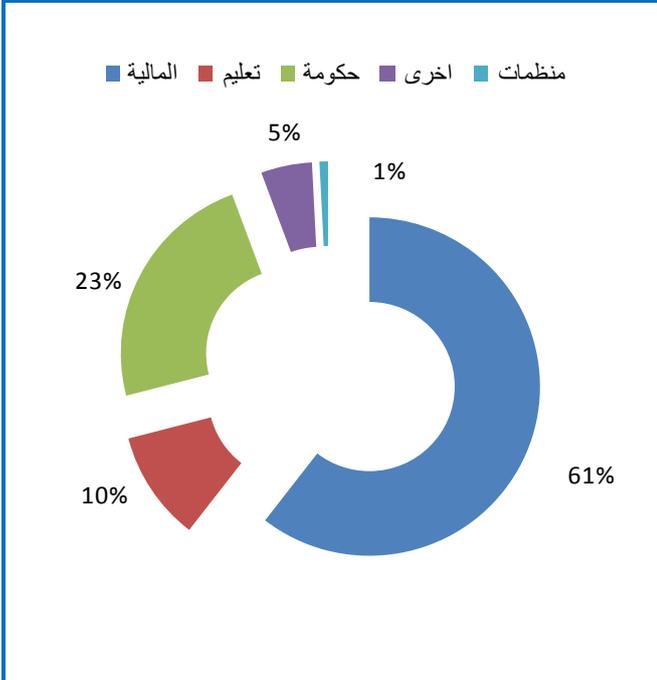


ويعزى هذا الارتفاع والنمو المضطرد إلى توافق استراتيجية البنك المركزي الأردني مع توجهات الحكومة الأردنية في التوجه نحو استخدام الدفع الإلكتروني كبديل عن المدفوعات التقليدية، وأيضاً سعي الحكومة إلى تطبيق مشروع حكومة إلكترونية متكاملة في المملكة من حيث توافرية الخدمات والإدارة والتجارة الإلكترونية، حيث قامت رئاسة الوزراء الأردنية بموجب بلاغها رقم (11) لسنة 2014 بالتعميم لجميع الوزارات والدوائر الرسمية والمؤسسات والهيئات العامة للسعي باتخاذ الإجراءات اللازمة للتنسيق مع البنك المركزي الأردني للربط مع نظام عرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً وبالسرعة الممكنة.

كذلك، بلاغ رئاسة الوزراء رقم (16) لسنة 2016 والمتضمن قيام جميع الوزارات والدوائر الرسمية والمؤسسات العامة المشاركة في نظام "إي فواتيركم"؛ بإيلاء خدمة الدفع والتحصيل الإلكتروني من خلال هذا النظام الأهمية القصوى، وتعريف المواطنين

أما بخصوص الخدمات التي وفرها نظام "إي فواتيركم" هذا العام فقد بلغت 298 خدمة تعود لصالح 114 مفوتر مقابل 111 خدمة تتبع لصالح 77 مفوتر خلال عام 2016. وقد حقق قطاعي المؤسسات المالية والحكومية أعلى نسبة من الخدمات التي تم إضافتها على النظام والمتمثلة بنسبة 84% من مجموع الخدمات المضافة إلى النظام، ليليه بعد ذلك على الترتيب قطاع التعليم بنسبة 10%، أنظر الشكل رقم (16).

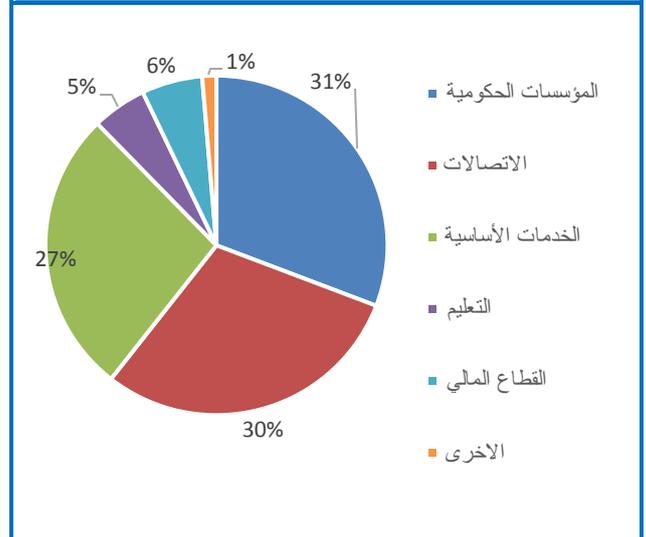
الشكل رقم (16) : نسبة الخدمات المقدمة من خلال نظام إي فواتيركم مصنفة حسب نوع القطاع 2017.



وفيما يتعلق بقنوات الدفع المتوفرة على النظام سواء العائدة للبنوك أو لمقدمي خدمات الدفع فقد تنوعت ما بين قنوات الدفع الالكترونية مثل (الانترنت المصرفي والهاتف المصرفي وأجهزة الصراف الآلي)، وأيضا قنوات الدفع التقليدية مثل (الكاونتر، أكشاك البيع (Kiosk)). واعتبرت قناة الدفع التقليدية "الكاونتر" الأكثر انتشاراً في النظام وتوافراً من قبل البنوك ومقدمي خدمات الدفع، حيث وفر 18 بنك بالإضافة

على صعيد قطاعات المفوترين المشاركين في النظام، فقد تباينت القطاعات التي تنتمي إليها المؤسسات المشاركة ما بين قطاع حكومي، اتصالات، خدمات عامة، تعليم، مؤسسات خيرية، نقابات مهنية،.. وغيرها. وقد حقق القطاع الحكومي النسبة الأكبر من عدد حركات الدفع التي تم تنفيذها من خلال النظام حيث بلغت 31% من إجمالي عدد حركات الدفع المنفذة من خلال النظام؛ ويرجع ذلك إلى قيام دائرة الجمارك الأردنية بالزامية تحصيل مطالباتها حصراً من خلال نظام "إي فواتيركم" ابتداءً من الربع الأخير من العام السابق، ثم جاء قطاع الاتصالات بنسبة 30% والذي يعد أول قطاع تم ربط جميع مؤسساته في المملكة على النظام بالإضافة إلى حجم عملاء هذا القطاع وطبيعة الثقافة التي يتمتع بها عملائه في مواكبة الابتكارات التكنولوجية التي يعتمد عليها هذا القطاع في تقديم خدماته، ثم احتل بالمرتبة الثالثة قطاع الخدمات الأساسية والذي يضم شركات الخدمات العامة الأساسية من مياه وكهرباء حيث حقق ما نسبته 27% من إجمالي حركات الدفع، أنظر الشكل رقم (15).

الشكل رقم (15) : نسبة حركات الدفع المنفذة من خلال نظام إي فواتيركم موزعة حسب نوع القطاع 2017.



بهدف تعزيز الاشتغال المالي من جهة، وإتاحة واستمرارية خدمات الدفع والتحويل المالي على مدار الساعة وأمام جميع شرائح المجتمع المحلي سواء ممن يملكون هواتف ذكية أو هواتف تقليدية في ضوء الإمكانيات المتاحة لديهم من جهة أخرى؛ سعى البنك المركزي الأردني إلى القيام بتطوير خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال من خلال إتباع طريقة موحدة لجميع العمليات المالية ولجميع المواطنين عن طريق استخدام خدمة رسائل البيانات المكتملة (USSD) وهي تقنية ذات أمن وحماية عالية جداً.

وتتيح الخدمة أمام المواطنين القيام بتنفيذ حزمة من الخدمات المالية بشكل إلكتروني مثل (السحب النقدي من خلال أجهزة الصراف الآلية، وعمليات الدفع وتحويل الأموال إلكترونياً، والاستعلام عن رصيد المحفظة الإلكترونية)، مما يوفر الوقت والجهد على المواطن والتقليل من حجم النفقات التشغيلية المترتبة على الاقتصاد الوطني، بالإضافة إلى الارتقاء بمستوى كفاءة وفعالية نظام المدفوعات الوطني.

وفي سبيل ذلك، يوفر البنك المركزي الأردني خدمة الرسائل النصية من خلال ثلاثة محاور رئيسية وهي:

(1) تطوير نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال بالشكل الذي يدعم الخدمات المالية الخاصة بالمواطنين والمنفذة باستخدام خدمة رسائل البيانات المكتملة (USSD).

(2) الاتفاق مع جميع مشغلي شبكات الاتصالات العاملة في المملكة (زين، وأورانج، وأمنية) بتخصيص رقم موحد (#999*) وتطوير قائمة موحدة مدرج بها جميع العمليات الخاصة بالدفع بواسطة الهاتف النقال وإتاحتها أمام جميع المواطنين المالكين للمحافظ الإلكترونية.

إلى مقدمي خدمات الدفع هذه القناة، أما على صعيد قنوات الدفع الإلكترونية فقد احتلت قناة الانترنت المصرفي المرتبة الأولى من خلال قيام 18 بنك بتوفيرها ليلها بعد ذلك قناة الهاتف المصرفي والمقدمة من قبل 12 بنك.. إلخ.

2-5 على صعيد الابتكارات والتطورات الحاصلة في أنظمة ومدفوعات التجزئة.

استمر البنك المركزي الأردني خلال الأعوام 2013-2016 بعملية تطوير وإعادة هيكلة نظم الدفع والتفصيص والتسويات في المملكة بالتشارك مع البنوك العاملة في المملكة والشركاء ذوي العلاقة. وتهدف هذه العملية إلى تعزيز الأمان والكفاءة في نظم الدفع والتفصيص والتسويات لتقليل المخاطر النظامية ومخاطر الائتمان وتسهيل دورة النقود في الاقتصاد بما يعزز الكفاءة الاقتصادية.

كما ويسعى البنك المركزي الأردني إلى إيجاد بيئة من التوافقية التامة والتشغيل البيئي بين أنظمة المدفوعات بشكل عام وأنظمة مدفوعات التجزئة بشكل خاص؛ مما ينعكس بالأثر الإيجابي على جميع المشاركين في قطاع مدفوعات التجزئة من المستخدمين النهائيين؛ كالمستهلكين والتجار والمؤسسات الحكومية وغيرها من المؤسسات الأخرى؛ بحيث يجعل عملية اجراء عمليات الدفع والتحويل المالي وقبولها أسهل وأسرع. ومن أبرز هذه المشاريع المنجزة في هذا المجال:

2-5-1 الدفع بالهاتف النقال عن طريق استخدام خدمة رسائل البيانات المكتملة USSD.

تلبية لاحتياجات المواطنين في جميع أنحاء المملكة في توفير وسائل الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال المتنوعة بغض النظر عن الأماكن التي يقطنون فيها

خلال هذا العام 14,605 عملية دفع بقيمة إجمالية بلغت 4,485 دينار.

2-5-2 عمليات السحب النقدي من خلال أجهزة الصراف الآلية ATM Cash Out .

تعد خدمة السحب النقدي من الخدمات الرئيسية التي يعتمد عليها المواطنين "ممن لديهم حسابات مصرفية" في إدارة السيولة اليومية لديهم. وإنطلاقاً من رؤية البنك المركزي الأردني في تعدد قنوات الدفع الإلكترونية في المملكة والتي تلبي احتياجات المواطن في أي وقت يريده ومن أي مكان لغايات الحصول على خدمات السحب النقدي سواء ممن يملكون حسابات مصرفية أو الذين لا يملكون "من محافظهم الإلكترونية"؛ جاءت الحاجة إلى تطوير هذه الخدمة من خلال قيام البنك المركزي الأردني بالسماح بربط أجهزة الصرافات الآلية (ATMs) العاملة في المملكة مع نظام الدفع بالهاتف النقال إما بشكل مباشر أو من خلال شبكة (Jonet) وهي الشبكة المحلية التي تدير وتربط جميع أجهزة الصرافات الآلية في المملكة.

وتمكن عملية الربط قيام المواطنين بإجراء عمليات السحب النقدي من خلال محافظهم الإلكترونية أو حساباتهم البنكية عبر أجهزة الصراف الآلية المنتشرة في جميع أنحاء المملكة من جهة، وإتاحة الفرصة أمام الحكومة للقيام بتوزيع الدعم المالي للمواطنين المستحقين له بشكل إلكتروني وفوري من خلال التحويل على محافظهم الإلكترونية أو حساباتهم البنكية، ليقوم المواطن بعد ذلك بإجراء عملية السحب النقدي لقيمة الدعم الحكومي المقدم له من خلال أجهزة الصرافات الآلية دون تكبده العناء أو المشقة في الحصول على الدعم.

3) إتاحة جميع الخدمات المالية لعملاء مقدمي خدمات الدفع دون الحاجة إلى قيامهم بالإتصال المباشر مع مشغلي شبكات الإتصال؛ مما يوفر عليهم الكثير من النفقات التشغيلية المترتبة على عمليات الربط الشبكي المتكررة.

2-5-2 الدفع على نقاط البيع للهاتف النقال MPOS وباستخدام تقنية الإتصال قريب المدى NFC.

بهدف تسهيل عملية الدفع والتحويل المالي على المواطنين، وتحصيل الإيرادات المستحقة لمؤسسات القطاعين العام والخاص بأقل التكاليف وبشكل فوري وذو كفاءة عالية، والانتقال من بيئة دفع ورقية إلى بيئة دفع إلكترونية؛ يعمل البنك المركزي الأردني على إتاحة الدفع الإلكتروني باستخدام تقنية الإتصال قريب المدى (NFC) من خلال توفيرها على نقاط البيع المنتشرة لدى التجار والمؤسسات الحكومية والخاصة مثل المراكز الصحية والمستشفيات بالإضافة إلى وسائل النقل والمواصلات والبقالات والجامعات والمخابز وغيرها من الأماكن التي ستخدم جميع المواطنين المنتشرين في جميع أنحاء المملكة.

هذا وقد قام البنك المركزي الأردني بفرض معيار خاص بتطبيق تقنية (NFC) على خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال ونشره من خلال الموقع الإلكتروني الرسمي للبنك المركزي لجميع الشركات الخاصة في تقديم الحلول التكنولوجية للدفع الإلكتروني ومقدمي خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال.

هذا وقد بلغ إجمالي عدد عمليات الدفع بالهاتف النقال من خلال حسابات المحافظ الإلكترونية على نقاط البيع وباستخدام تقنية الإتصال قريب المدى NFC

4-5-2 ربط نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال مع نظام عرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً.

ضمن سعي البنك المركزي الأردني في تعزيز كفاءة وفاعلية نظام المدفوعات الوطني من خلال التوافقية التامة والتشغيل البيني بين أنظمة الدفع بشكل عام، وتعزيز استخدام أدوات ووسائل الدفع في قطاع مدفوعات التجزئة، واستيعاب آليات دفع مبتكرة وجديدة فيه بشكل خاص؛ بادر البنك المركزي الأردني بتوفير الربط البيني بين كل من نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال ونظام عرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً والتي تم إطلاقها بشكل رسمي إعتباراً من شهر آذار من هذا العام.

وتستهدف عملية الربط المشار إليها أعلاه؛ تمكين المواطنين ممن لا يملكون حسابات بنكية من القيام بالإستعلام عن قيم فواتيرهم ومدفوعاتهم الأخرى إلكترونياً بإستخدام محافظهم الإلكترونية الناشئة عن طريق مقدمي خدمات الدفع المشاركين بنظام الدفع بواسطة الهاتف النقال؛ تعمل إلى جانب العمليات المالية المتوفرة للعميل كالتحويل المالي والإستعلام عن الرصيد وتغذية الحساب والسحب النقدي.

كما وتحقق عملية الربط بين النظامين المزيد من الوفورات المالية لمقدمي خدمات الدفع من خلال الوصول إلى مجموعة من الخدمات المالية المتعددة والمختلفة عن طريق نقطة اتصال واحدة فقط؛ دون الحاجة إلى تكرار عمليات الربط بين أنظمة مدفوعات التجزئة المختلفة.

كما تم السماح لمقدمي خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال بالربط على نظام عرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً كمفوتر؛ الأمر الذي سيزيد على ذلك إتاحة

خيارات عملية التغذية النقدية للمحافظ الإلكترونية أمام مالكيها عن طريق التحويل من حساب العميل البنكي في حال كان لديه حساب بنكي أو اللجوء للدفع من خلال قنوات الدفع العائدة للبنوك أو مقدمي خدمات الدفع المشاركين في نظام "إي فواتيركم" والمنتشرة في جميع أنحاء المملكة.

بلغ إجمالي عدد العمليات المالية المنفذة من خلال حسابات المحافظ الإلكترونية للإستعلام عن قيم الفواتير ودفعها إلكترونياً 22,619 عملية دفع بقيمة إجمالية بلغت 1.012 مليون دينار.

5-5-2 تطبيق خاصية التنفيذ الآلي المباشر وتطبيق رمز الغرض من التحويل.

في شباط 2015 قام البنك المركزي الأردني بتطبيق خاصية التنفيذ الآلي المباشر (STP) للتحويلات المالية الواردة وإلزامها للمبالغ حتى 10,000 دينار أردني أو ما يعادلها من العملات الأجنبية، وتهدف هذه الخاصية إلى تعزيز كفاءة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء وتحسين أداءها وزيادة سرعة دوران النقود في الاقتصاد المحلي واختصار الفترة الزمنية للإجراءات التنفيذية للحالات المالية والحد من العمليات اليدوية لتنفيذ الحوالات المالية.

كذلك، تطبيق رمز الغرض من التحويل (Purpose Code) حيث تم استخدام رموز موحدة للغرض من التحويلات المالية وبشكل إلزامي للتحويلات المنفذة سواء داخل المملكة أو التحويلات الصادرة من المملكة للخارج، في حين أن التحويلات الواردة للمملكة فيعتمد ذلك على الجهة المرسلة للحوالة في حال التزمت بتعبئة الحقل المخصص لغرض التحويل. هذه الرموز منمطة على مستوى المملكة بشكل يضمن توحيداً

مليون دينار، محققة بذلك ارتفاع في عدد العمليات مقارنة بعام 2016 حيث بلغت آنذاك 35,311 بنسبة 59% وارتفاع أيضاً في قيمة عمليات الدفع والتي بلغت 3.174 مليون دينار أي ما نسبته 56%.

ويتولى مشغل ومدير النظام (شركة مدفوعاتكم للدفع الإلكتروني) مهمة تشغيل وإدارة بوابة الدفع الإلكترونية نيابة عن البنك المركزي الأردني عن طريق أحد مقدمي خدمات الدفع المرتبطين بنظام "إي فواتيركم" والمجازين من البنك المركزي الأردني.

2-6 على صعيد أدوات مدفوعات التجزئة.

تعتبر أداة الدفع؛ أي وسيلة إلكترونية أو تقليدية تمكن حاملها من إجراء عمليات الدفع أو تحويل الأموال. هذا وتتعدد أدوات الدفع في السوق الأردني وأهما ما يلي:

2-6-1 الشيكات.

عمل البنك المركزي الأردني والبنوك العاملة في المملكة على تطوير وسائل الدفع التقليدية التي تركز على الدعائم الورقية بحيث يمكن تداولها إلكترونياً من خلال وسائل التكنولوجيا الحديثة، وبذلك تجلّى بوضوح الدور الكبير الذي تقوم به البنوك في تطوير مناحي الحياة الاقتصادية المختلفة.

ويقوم الشيك حالياً بدور بالغ الأهمية كأداة للوفاء تغني عن استعمال النقود في المعاملات، فقد أصبح يؤدي دوراً هاماً في عمليات البنوك إذ يستخدم كأداة لسحب الودائع من البنوك وتحويلها وتنفيذ عقود الصرف الخارجية، ويعد الشيك أكثر الأوراق التجارية استخداماً في العمل كأداة وفاء وذلك لما يحققه استخدامه من مزايا وللحماية القانونية التي يوفرها للمتعاملين به.

تستفيد منه كافة البنوك العاملة بالمملكة وبما يساهم في إيجاد قاعدة بيانات إحصائية على مستوى المملكة.

2-5-6 تطبيق المعيار الدولي (MX Messages).

تبنى البنك المركزي الأردني من خلال مجلس المدفوعات الوطني قرار تطبيق المعيار الدولي رقم 20022 (MX Messages) على نظامي التسويات الإجمالي الفوري وغرفة التفاضل الآلي، وجاء هذا القرار من أجل ضمان تطبيق أفضل الممارسات والمعايير وإيجاد لغة وصيغة موحدة وسهولة الفهم لأنظمة التسويات الفورية والبنى التحتية المالية الأخرى، كما أن تطبيق هذا المعيار يوفر خاصية التنفيذ الآلي مما يقلل الوقت والجهد.

2-5-7 قنوات الدفع الإلكترونية لنظام "إي فواتيركم".

أطلقت خدمة عرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً "إي فواتيركم" عبر بوابة الدفع الإلكتروني (www.efawateer.com.jo) خلال عام 2015، وتهدف هذه القنوات الإلكترونية إلى تمكين كافة المواطنين الأردنيين ممن يقيمون داخل المملكة أو خارجها ومن أي مكان في العالم من الاستعلام ودفع فواتيرهم ومدفوعاتهم الأخرى مثل دفعات الضمان الاجتماعي واشتراكات النقابات والتأمين وغيرها من المدفوعات الأخرى؛ باستخدام بطاقات الدفع الائتمانية الصادرة عن مختلف البنوك والمؤسسات المالية الأخرى في جميع أنحاء العالم وتحمل العلامة التجارية لشركتي فيزا أو ماستركارد وذلك بسهولة وأمان ويسر. هذا وقد بلغ إجمالي عدد عمليات الدفع المنفذة من خلال قنوات الدفع الإلكترونية خلال هذا العام 56,115 عملية دفع بقيمة إجمالية بلغت 4.954

التي تم تداولها في المملكة (سواء داخل نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات أو خارجه من خلال التقديم والصرف على كاونتر البنك (نقداً)) خلال هذا العام 16,272,399 شيكاً مقابل 16,984,536 شيكاً خلال عام 2016، أي بنسبة انخفاض بلغت 4% من حيث عدد الشيكات.

وشكّل عدد الشيكات التي تم تداولها خارج نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات (On-Us Checks) ما نسبته 34% من إجمالي عدد الشيكات المتداولة في المملكة، فيما بلغت نسبة الشيكات المرتجعة 3% من المجموع الكلي للشيكات المتداولة خارج نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات، انظر الشكل رقم (17).

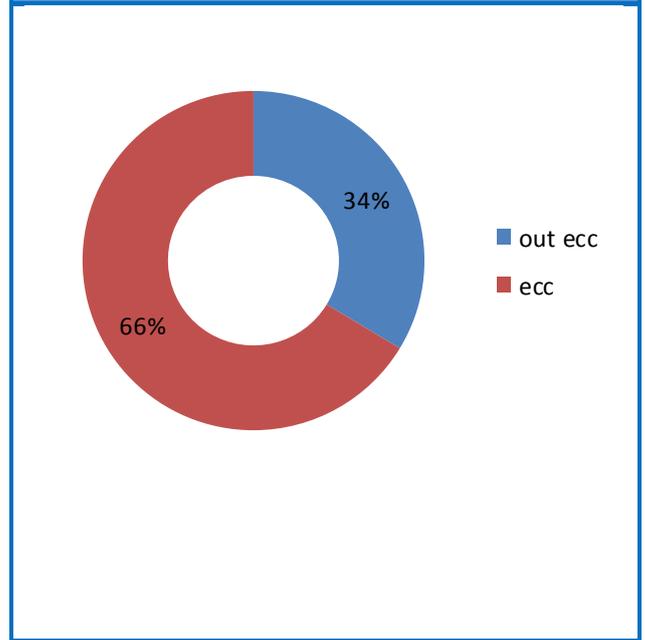
وبلغ متوسط حجم التداول اليومي للشيكات 65,880 شيكاً في حين كان متوسط قيمة التداول اليومي للشيكات 72.79 مليون دينار، مقارنة بـ 69,325 شيكاً وبقيمة إجمالية بلغت 290 مليون خلال عام 2016.

وفيما يخص نصيب الفرد الأردني من حجم الشيكات المتداولة في السوق المحلي فقد بلغ 2.5 شيك لكل مواطن (للفئة العمرية 15 عام فما فوق) مقابل 4 شيكات في عام 2016.

وعلى صعيد الشيكات المزورة، فقد بلغ حجم الشيكات المزورة التي تم تقديمها للبنوك العاملة في المملكة للصرف سواء من خلال نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات أو من خلال الكاونتر (نقداً) خلال هذا العام، فكانت على النحو الآتي:

○ بلغ الحجم الإجمالي للشيكات المزورة التي تم تقديمها للصرف هذا العام 93 شيكاً من أصل 16,272,399 شيكاً وبقيمة إجمالية بلغت 38

الشكل رقم (17) : نسب الشيكات التي تم تنفيذها من خلال نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات مقابل الشيكات التي تم تنفيذها خارج نظام المقاصة الإلكترونية 2017.



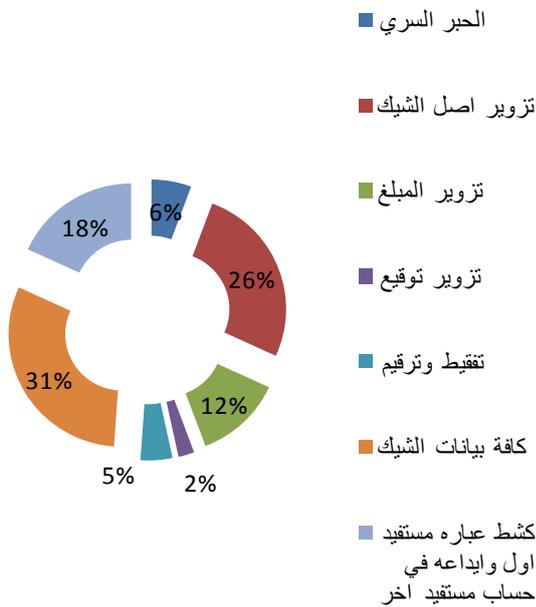
هذا وقد قام البنك المركزي الأردني بوضع مواصفات فنية وأمنية للشيكات بهدف الحد من عملية تزوير الشيكات بحيث تصبح عملية التزوير صعبة، وتسهيل عملية اكتشاف تزوير الشيكات على موظفي البنوك، وزيادة فعالية تبادل الشيكات من خلال توحيد مواقع البيانات، وزيادة ثقة العملاء بالنظام المصرفي من خلال تبادل أساليب دفع موثوق بها.

يسعى البنك المركزي الأردني إلى تنظيم الشيك الإلكتروني والسماح بتداوله في المملكة. هذا ويعرف الشيك الإلكتروني حسب نظام الدفع والتحويل الإلكتروني للاموال رقم (111) لسنة 2017 محرر رقمي معالج بالوسائل الإلكترونية وفق شروطه المذكورة في قانون التجارة

أما على صعيد البيانات الإحصائية الخاصة بالشيكات؛ فقد بلغ العدد الإجمالي للشيكات البنكية

- بينما بلغت نسبة الشيكات المزورة العابرة للحدود ما نسبته 10% من إجمالي الشيكات المزورة حيث تم صرف ما نسبته 89% منها في حين تم اكتشاف 11% من الشيكات ولم تصرف.
- وتتنوع أسباب تزوير الشيكات بين التزوير في أصل الشيك، وتعديل بيانات الشيك، وتزوير التوقيع وتقليده، وسرقة أصل الشيك، أنظر الشكل رقم (18).

الشكل رقم (18) : نسبة تزوير الشيكات مصنفة حسب سبب التزوير



2-6-2 بطاقات الدفع

بطاقة الدفع هي أداة تتيح لصاحبها (حامل البطاقة) إجراء عمليات الدفع أو التحويل الإلكتروني للأموال بشكل آمن ومريح من خلال قنوات الدفع الإلكترونية القابلة لهذه البطاقات، وعادة ما تكون بطاقة الدفع مرتبطة إلكترونياً بحساب أو حسابات تابعة لحامل البطاقة؛ كالحسابات الجارية أو القروض أو حسابات الائتمان، كما أن بطاقة الدفع هي وسيلة للتحقق من حامل البطاقة. وتمكن بطاقات الدفع المستخدمين لها

مليون دينار، مقارنة بـ 65 شيكاً من أصل 16,984,536 شيكاً في عام 2016، أي بارتفاع ما نسبته 43%. وتعد نسبة تزوير الشيكات نسبة منخفضة جداً إذا ما قورنت بإجمالي حجم الشيكات المتداولة في السوق المحلي. وتبرز أهم الأسباب التي أدت إلى الحد من نسبة تزوير الشيكات وبشكل ملحوظ وتدرجي نتيجة السياسات المتتالية التي اتخذها البنك المركزي بهذا الخصوص والمتمثلة بقيام البنك المركزي بإصدار تعميم لجميع البنوك العاملة في المملكة متضمناً ضرورة قيام البنوك باستبدال جميع شيكات عملائها غير المحررة والتي لا تحمل رمز الإثبات بشيكات جديدة تحمل رمز الإثبات، كما أكد على ضرورة قيام البنوك ببذل العناية اللازمة في تدقيق الشيكات والتأكد من أن التوقيعات أصل وليست مصورة إضافة إلى إجراءات الرقابة الداخلية والخارجية من حيث حصر الصلاحيات ومنع تسرب الشيكات سواء من المطابع المعتمدة أو من قبل البنك نفسه.

○ بلغت نسبة الشيكات التي تم تزويرها وقدمت من خلال نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات ما نسبته 49% من المجموع الكلي للشيكات المزورة، حيث تم صرف ما نسبته 26% منها في حين تم اكتشاف 74% من الشيكات المزورة ولم تصرف؛ ويعزى ذلك إلى الإجراءات المتخذة من البنك المركزي.

○ أما الشيكات التي تم تزويرها وقدمت للصرف نقداً من خلال الكاونتر ولنفس العام فقد بلغت ما نسبته 41% من إجمالي الشيكات المزورة، حيث تم صرف ما نسبته 5% منها في حين تم اكتشاف 95% من الشيكات ولم تصرف.

النقدي من خلال أجهزة الصراف الآلية من أي مكان في العالم وفي أي وقت كان.

أما بطاقات الدفع المدينة والتي تقتصر عملية إصدارها على البنوك فقط؛ فترتبط مباشرة بحسابات العميل لدى البنك المصدر لها، مما تسمح للعميل حامل البطاقة من الوصول الفوري إلى رصيده من خلال قنوات الدفع الإلكترونية المتعددة والمنتشرة في جميع أنحاء العالم، ودفع أثمان المشتريات وبدل الخدمات أو إجراء عملية السحب النقدي من حساب العميل عن طريق أجهزة الصراف الآلية داخل المملكة أو خارجها وذلك من خلال القيد المباشر على حساب العميل لدى البنك، وفي العادة يتطلب تنفيذ أوامر الدفع والتحويل الإلكتروني من خلال هذا النوع من البطاقات توفر رصيد في حساب العميل لدى البنك المصدر للبطاقة.

على صعيد البطاقات المدفوعة مسبقاً والتي تعرف أيضاً بالبطاقات ذات القيمة المخزنة فهي من البطاقات الأسرع نمواً وانتشاراً في الوقت الحالي، وتقوم هذه البطاقة على قيام البنك أو المؤسسة المالية التي تصدرها بتخزين النقود الإلكترونية المستلمة من العميل حامل البطاقة على ذات البطاقة بشكل مباشر مع إمكانية ربطها بحساب خاص أو حساب دفع إلكتروني كالمحافظ الإلكترونية، مع إعادة تخزين هذه القيمة مراراً وتكراراً. ويمكن هذا النوع من البطاقات العملاء من تنفيذ أوامر الدفع لبدل أثمان المشتريات وبدل الخدمات، كما يكثر استخدام هذا النوع من البطاقات في معاملات التجارة الإلكترونية مع إمكانية السحب النقدي للأموال في بعض الأحيان.

وتجدر الإشارة إلى وجود نوع من البطاقات المدفوعة مسبقاً والتي يتم تداولها في المملكة وهو البطاقات المدفوعة مسبقاً المغلقة والتي تكون محددة القيمة

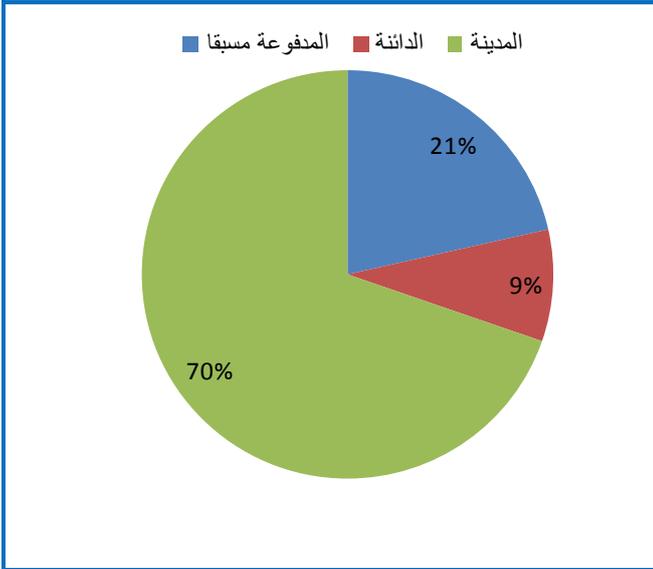
من إمكانية دفع قيم مشترياتهم وبدل الخدمات وغيرها من المدفوعات بالإضافة إلى السحب النقدي من خلالها، حيث تقوم فكرة هذا النوع من أدوات الدفع على تحويل قيمة المشتريات (على سبيل المثال لا الحصر) من حساب المشتري إلى حساب البائع ضمن منظومة أطراف وجدت لهذه الغاية.

وتعمل بطاقات الدفع من خلال نظام دفع رباعي أو ثلاثي الأطراف لمعالجة وتمرير وإدارة حركات الدفع المنفذة من خلالها، وهذه الأطراف تشمل على (البنك أو المؤسسة المالية المصدرة للبطاقة، البنك أو المؤسسة المالية المحصلة للمبالغ المنفذة من خلال البطاقة، التاجر أو الجهة التي تعتمد الدفع من خلال البطاقة، وحامل البطاقة).

يتم التعامل في المملكة ببطاقات الدفع والتي تتنوع ما بين المدينة والدائنة والمدفوعة مسبقاً، حيث اقتصر سابقاً عملية إصدار البطاقات المدينة بما فيها المدفوعة مسبقاً بالبنوك العاملة في المملكة، في حين يسمح للمؤسسات المالية من إصدار بطاقات الدفع الدائنة، وفي عام 2017 تم السماح للمؤسسات المالية بإصدار البطاقات المدفوعة مسبقاً.

على صعيد بطاقات الدفع الدائنة، فيتم إصدارها من قبل البنوك العاملة في المملكة أو المؤسسات المالية الأخرى مقابل منحهم خط ائتمان معين (حد ائتمان) غالباً ما يكون قصير الأجل مع مجموعة متنوعة من خيارات السداد المحددة من قبل الجهة المصدرة للبطاقة. وجود خط الائتمان هذا يعطي حملة هذا النوع من البطاقات القدرة على تغطية النفقات غير المتوقعة أو الكبيرة المترتبة عليهم عند الحاجة والوفاء بالتزاماته الأخرى، فضلاً عن دفع أثمان المشتريات وبدل الخدمات اليومية الأساسية وكذلك السماح بالسحب

الشكل رقم (20) : نسبة بطاقات الدفع الصادرة في المملكة مقارنة بنوعها 2017

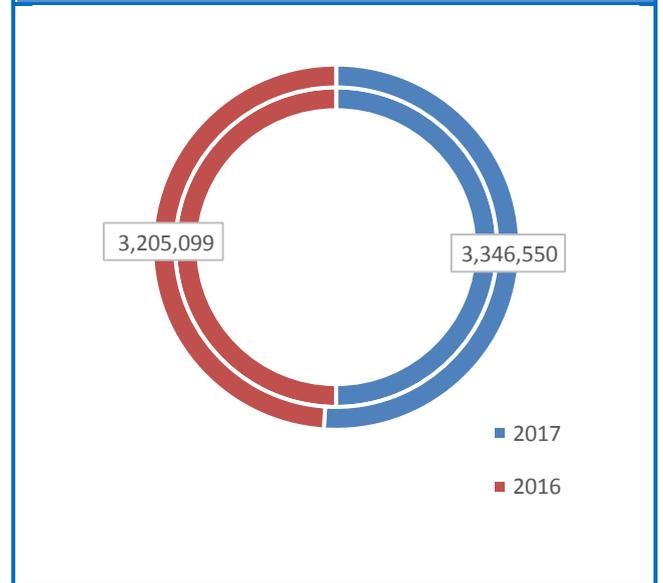


وفيما يخص بطاقات الدفع المصدرة بتقنية (Contactless EMV) "استخدام الرقاقة الإلكترونية مع الرقم السري وتتطلب اتصال مادي مع نقطة البيع" فقد بلغت هذا العام 3,146,972 بطاقة مقابل 2,622,925 بطاقة عام 2016. في حين بلغ عدد البطاقات المصدرة بتقنية (Contactless EMV) "استخدام الرقاقة الإلكترونية مع الرقم السري ولا تتطلب اتصال مادي مع نقطة البيع وإنما من خلال الاتصال قريب المدى" فقد بلغت 10,268 بطاقة دفع مقابل 1,268 بطاقة في عام 2016، أنظر الشكل رقم (21).

ضمن فئات معينة، تصدرها جهة معينة عادة يكون (تاجر) لعميله، تكون هذه البطاقات محدودة التصرف بشراء بضاعة أو خدمات معينة من نفس التاجر الذي يصدرها أو سلسلة تجارية معينة فقط بحيث لا يسمح باستخدامها أو لا تكون مقبولة إلا على نفس نقاط البيع المتواجدة لدى هذا التاجر فقط، وعادة لا يسمح بإعادة شحنها مرة أخرى. هذا ولا يتم في الوقت الحالي تنظيم هذه الأداة من قبل البنك المركزي الأردني.

وبلغ عدد بطاقات الدفع الصادرة عن البنوك العاملة في المملكة خلال العام 3,346,550 بطاقة دفع بمختلف أنواعها (الدائنة، المدينة، المدفوعة مسبقاً) مقابل 3,205,099 بطاقة خلال عام 2016 أي بارتفاع ما نسبته 4%، أنظر الشكل رقم (19).

الشكل رقم (19) : عدد بطاقات الدفع الصادرة في المملكة 2016-2017.

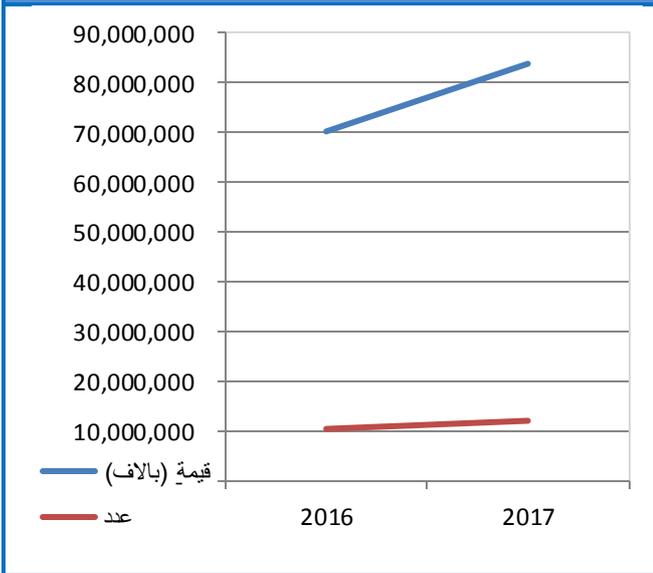


شكلت بطاقات الدفع المدينة النصيب الأكبر من إجمالي البطاقات الصادرة وبما نسبته 70%، في حين بلغت نسبة بطاقات الدفع الدائنة 9% والبطاقات المدفوعة مسبقاً 21%، أنظر الشكل رقم (20).

للحيلولة دون تعرض البطاقات المدفوعة مسبقاً لإساءة الاستخدام أو الاختراق أو للاستخدام بطرق احتيالية.

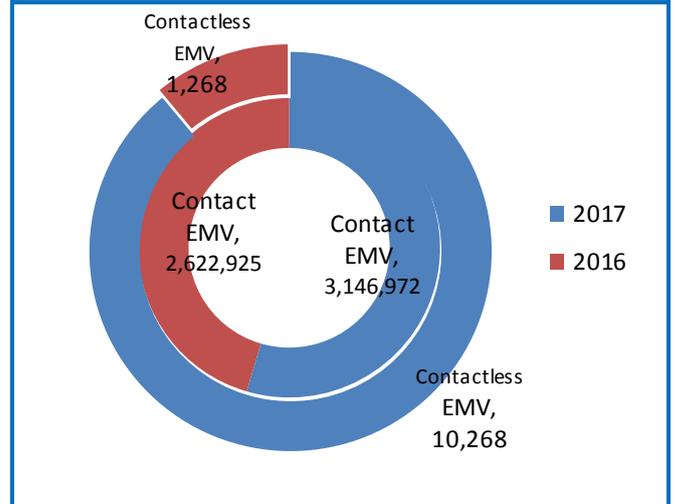
وفيما يخص عدد حركات الدفع التي تم تنفيذها بواسطة بطاقات الدفع الصادرة عن البنوك العاملة في المملكة وبمختلف أنواعها فقد بلغت هذا العام 83,816,643 حركة دفع بقيمة إجمالية بلغت 12,065 مليون دينار مقارنة بـ 70,206,371 حركة دفع بقيمة إجمالية بلغت 10,428 مليون دينار خلال العام 2016. محققة بذلك ارتفاعاً في عدد وقيم حركات الدفع على التوالي بلغ نسبته 19% و16%، أنظر الشكل رقم (22).

الشكل رقم (22) : حجم حركات الدفع المنفذة بواسطة بطاقات الدفع مصنفة حسب نوعها



أيضاً، بلغت نسبة حركات السحب والإيداع التي تمت باستخدام بطاقات الدفع على أجهزة الصراف الآلي ما نسبته 70% من إجمالي عدد حركات الدفع، و27% على أجهزة نقاط البيع و3% عن طريق الإنترنت. ويعزى انخفاض نسبة حركات الدفع التي تمت بواسطة بطاقات الدفع سواء على نقاط البيع أو الإنترنت إلى عدة أسباب أهمها:

الشكل رقم (21) : حجم بطاقات الدفع الصادرة في المملكة حسب تقنية (Contactless EMV) و (Contact EMV)، 2017-2016.



وعلى صعيد بطاقات الدفع المدينة والدائنة المصدرة بتقنية (EMV) بكلا نوعيها فقد بلغت نسبتها 100% من إجمالي بطاقات الدفع المدينة والدائنة المصدرة في المملكة؛ وتشير هذه النسبة إلى مدى التزام البنوك المصدرة لبطاقات الدفع بتعليمات التعامل مع العملاء بعدالة وشفافية رقم 2012/56 الصادرة عن البنك المركزي بتاريخ 2012/10/31 وتوافق ذلك مع توجهات البنك المركزي في الانتقال لاستخدام تقنية (EMV) لبطاقات الدفع (الدائنة والمدينة) ومواكبة المعايير الدولية بهذا الخصوص من خلال الالتزام بمعيار أمن وحماية بيانات صناعة بطاقات الدفع (PCI-DSS).

أما البطاقات المدفوعة مسبقاً والصادرة بتقنية (EMV) بكلا نوعيها فقد بلغ نسبتها 73% من إجمالي البطاقات المدفوعة مسبقاً؛ على الرغم من استثناء البنك المركزي البطاقات المدفوعة مسبقاً بما فيها المستخدمة على الإنترنت من الانتقال إلى تقنية (EMV)؛ وتشير هذه النسبة على إتساع ثقافة البنوك وحرصها على حماية المستهلك المالي وحماية أدواتها ومنتجاتها وذلك من خلال إتخاذ الإجراءات الكفيلة

البنكي وليس لأسباب ثقافية تتعلق بعمليات الدفع باستخدام بطاقات الدفع.

كما شكلت عمليات الدفع المنفذة على نقاط البيع بواسطة بطاقات الدفع المدينة ما نسبته 54% من إجمالي حركات الدفع على نقاط البيع؛ وذلك نتيجة للانتشار والاستخدام الأكثر لهذا النوع من البطاقات في السوق المحلي، في حين بلغ استخدام بطاقات الدفع الدائنة على نقاط البيع ما نسبته 44% مما يشير إلى اعتماد حامل البطاقة في السوق المحلي على التسهيلات الائتمانية نوعاً ما في دفع بدل ثمن مشترياته أو الحصول على الخدمات، كما بلغت نسبة استخدام البطاقات المدفوعة مسبقاً 2% وهي النسبة الأقل نتيجة قلة انتشار استخدامها.

كذلك، اعتبرت البطاقات المدفوعة مسبقاً الأكثر استخداماً في عمليات الشراء عبر شبكة الانترنت حيث بلغت نسبتها 58% من إجمالي عمليات الدفع عبر شبكة الانترنت؛ وذلك كون أنه لا يتم ربط البطاقة مع حساب العميل بشكل مباشر وأيضاً محدودية القيمة النقدية المخزنة بها وفرض سقوف الدفع عليها بحدود دنيا نوعاً ما، مما يقلل من أثار المخاطر الناشئة عن إساءة الاستخدام أو الاختراق أو الاستخدام بطرق احتيالية، ليليهما بعد ذلك البطاقات الدائنة حيث بلغ نسبة استخدامها 40% نظراً لمحدودية سقف البطاقة الممنوح كائتمان للعميل وأيضاً تحمل المصدر لهذه البطاقة بشكل مباشر مخاطر استخدامها حيث أنها لا تمس أموال العميل. أخيراً البطاقات المدينة والتي بلغ نسبة استخدامها 2%، أنظر الشكل رقم (23).

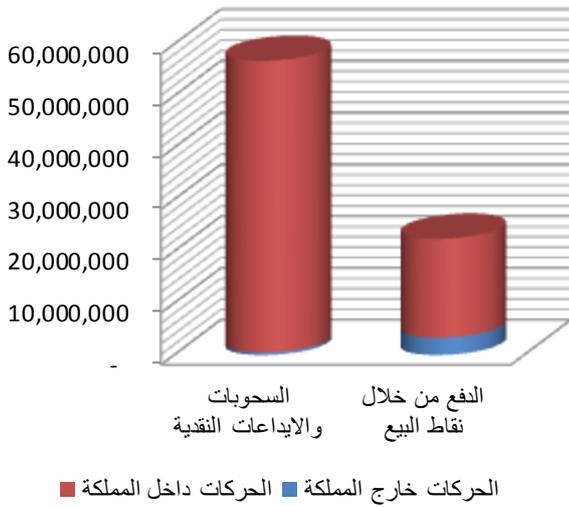
أولاً: التكلفة العالية المتمثلة بعمولة استخدام بطاقات الدفع على نقاط البيع والتي تتراوح من 2% إلى 4% من قيمة الدفعة، حيث يتم تحميلها للتجار أو لحامل البطاقة في بعض القطاعات وأهمها القطاع الحكومي. ثانياً: انخفاض مستوى الثقافة المالية لدى المستهلك المالي بخصوص استخدام بطاقات الدفع مع تركيز استخدام بطاقات الدفع المدينة لأغراض السحب النقدي من خلال أجهزة الصراف الآلي؛ نظراً لقيام البنوك بتوجيه عملائها نحو استخدام أجهزة الصراف الآلي لإجراء عمليات السحب النقدي بدلاً من الكاونتر متوافقة بذلك مع توجهات البنك المركزي المتمثلة بالموافقة على فرض عمولة على عمليات السحب النقدي من خلال الكاونتر ضمن سقوف محددة.

ثالثاً: تركيز توزيع أجهزة نقاط البيع في بعض المناطق دون الأخرى وعدم انتشارها بالشكل الأمثل.

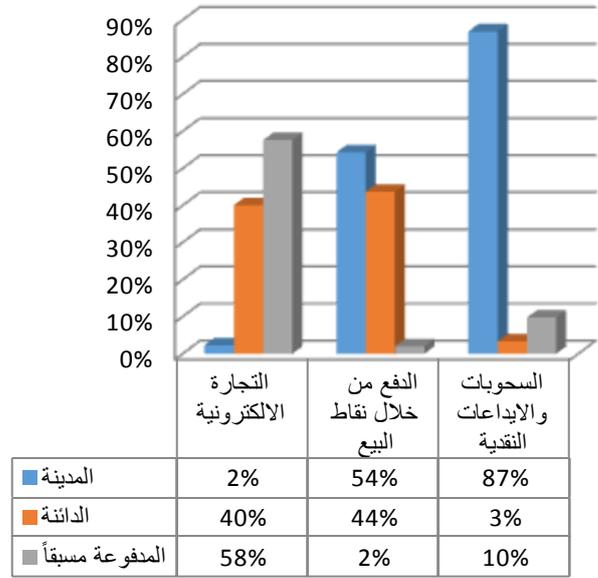
رابعاً: انخفاض نسبة حركات الدفع المنفذة من خلال الانترنت وباستخدام بطاقات الدفع نظراً لافتقار استخدام هذه البطاقات لوسائل الأمن والحماية الكافية لبيانات بطاقات الدفع الحساسة وإمكانية تعرضها لإساءة الاستخدام أو الاختراق أو للاستخدام بطرق احتيالية وضعف في حماية المستهلك المالي (حامل البطاقة).

في حين شكلت عمليات السحب والإيداع النقدي المنفذة من خلال أجهزة الصراف الآلي وباستخدام بطاقات الدفع المدينة ما نسبته 87% في حين بلغت ما نسبته 3% بواسطة بطاقات الدفع الدائنة و10% بواسطة البطاقات المدفوعة مسبقاً؛ الأمر الذي يشير إلى أن المستهلك المالي يلجأ إلى إصدار بطاقات الدفع المدينة كتوجه الزامي نوعاً ما لإدارة حسابه

الشكل رقم (24) : عمليات الدفع المنفذة بواسطة بطاقات الدفع الصادرة عن البنوك العاملة في المملكة مصنفة حسب نوع الحركة.



الشكل رقم (23) : عمليات الدفع المنفذة بواسطة بطاقات الدفع في المملكة مصنفة حسب نوع البطاقة والعمليّة الماليّة 2017

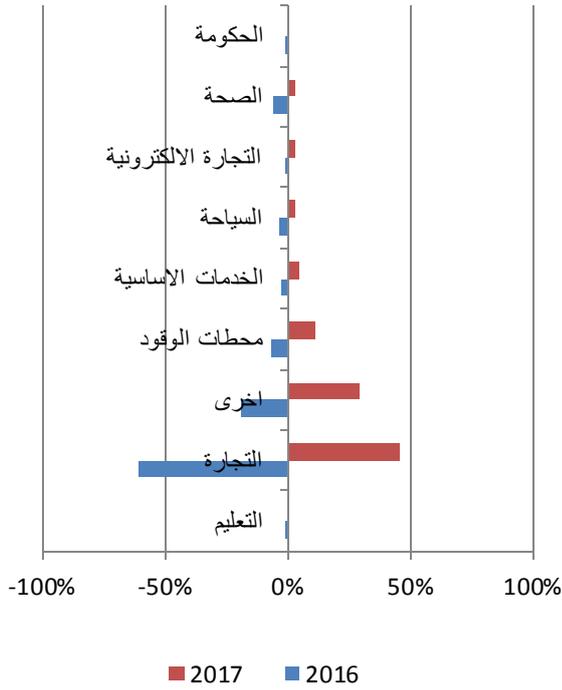


فيما يخص بطاقات الدفع الصادرة عن البنوك غير العاملة في المملكة (الأجنبية)، فقد بلغ عدد حركات الدفع التي تم تنفيذها داخل المملكة بواسطة هذه البطاقات خلال العام 6,299,731 حركة دفع بقيمة إجمالية بلغت 781 مليون دينار مقابل 5,626,793 حركة دفع وبقيمة 739 مليون دينار خلال عام 2016، أنظر الشكل رقم (25). وقد شكلت حركات الدفع المنفذة بواسطة هذه البطاقات على نقاط البيع النسبة الأكبر حيث بلغت 70% من إجمالي حركات الدفع المنفذة بواسطة البطاقات الصادرة عن البنوك أو المؤسسات المالية غير العاملة في المملكة، في حين بلغت حركات السحوبات النقدية المنفذة من خلال أجهزة الصرافات الآلية ما نسبته 29%، كما بلغت نسبة حركات التجارة الإلكترونية بواسطة البطاقات الصادرة عن البنوك غير العاملة في المملكة 1%. ما سبق يشير إلى أنه بلغ صافي قيمة العملات الأجنبية التي تم ادخالها إلى المملكة بواسطة بطاقات الدفع ما

على صعيد حركات الدفع التي تمت داخل المملكة بواسطة بطاقات الدفع المحلية الصادرة عن البنوك الأردنية فقد بلغ عددها خلال العام 75,393,430 حركة (أي ما نسبته 95% من إجمالي حركات الدفع المنفذة بواسطة بطاقات الدفع) بقيمة إجمالية بلغت 10,427 مليون دينار مقابل 64,494,005 حركة بقيمة إجمالية بلغت 9,516 مليون دينار خلال عام 2016.

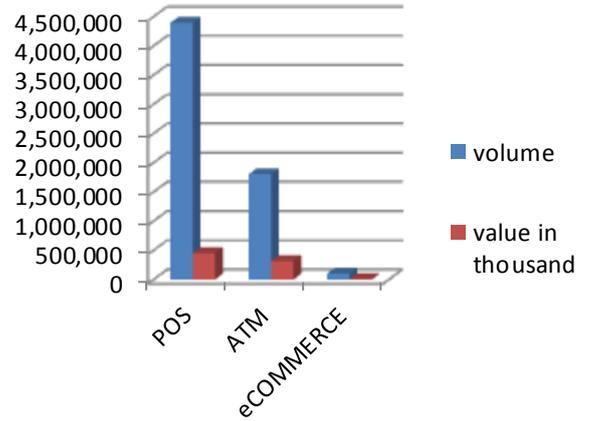
كما بلغت حركات الدفع المنفذة خارج المملكة بواسطة بطاقات الدفع الصادرة عن البنوك الأردنية 3,830,093 حركة دفع (أي ما نسبته 5% من إجمالي حركات الدفع المنفذة بواسطة بطاقات الدفع) وبقيمة إجمالية بلغت 555 مليون دينار مقابل 4,334,205 حركة دفع بقيمة إجمالية بلغت 770 مليون دينار في عام 2016، أنظر الشكل رقم (24).

الشكل رقم (26): نسبة حركات الدفع المنفذة داخل المملكة بواسطة بطاقات الدفع مصنفة حسب نوع القطاع 2017.



يعادل 781 مليون دينار أي ما نسبته 9% من إجمالي احتياطات المملكة من العملة الأجنبية والبالغة 8,687 مليون دينار مع نهاية هذا العام، الأمر الذي يساهم في زيادة نمو احتياطي المملكة من العملة الأجنبية.

الشكل رقم (25) : عدد وقيم حركات الدفع المنفذة داخل المملكة بواسطة بطاقات الدفع الأجنبية مصنفة بحسب نوع قناة الدفع 2017.



2-6-3 المحافظ الإلكترونية

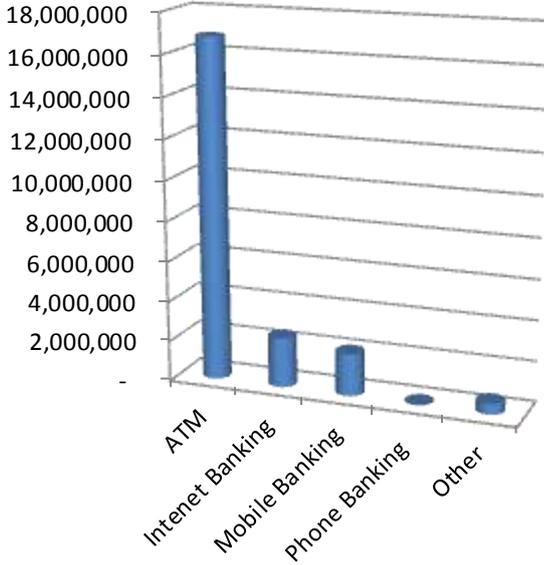
تمثل المحافظ الإلكترونية حسابات دفع إلكترونية تقدمها مؤسسات مالية لعملائها من خلال تطبيقات إلكترونية قائمة على أجهزة الهواتف النقالة أو أجهزة الكمبيوتر؛ تمكن أصحابها من تنفيذ عمليات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال بالإضافة إلى عمليات التغذية والسحب النقدي. وتعد المحافظ الإلكترونية إحدى أدوات الدفع المدفوعة مسبقاً والتي تتطلب تخزين القيم النقدية مسبقاً عليها (النقود الإلكترونية).

وظهرت هذه التقنية بسبب الحاجة الملحة جداً لاستخدامها وذلك لما لها من سهولة في التواصل عبر شبكة الإنترنت، وما يترتب عليها من تسهيل للعمليات مثل عمليات الشراء والدفع والتحويل والتي تتضمن

فيما يخص حجم عمليات الدفع المنفذة بواسطة بطاقات الدفع داخل المملكة مصنفة حسب نوع القطاع؛ فقد شهد قطاع التجارة النسبة الأكبر بين القطاعات الذي تم فيها استخدام بطاقات الدفع، وذلك بنسبة بلغت 41.6%، في حين اعتبر قطاع التجارة الإلكترونية الأقل نصيباً بين القطاعات فقد بلغت نسبة استخدام بطاقات الدفع فيه 0.1% يليه بعد ذلك قطاع التعليم بنسبة 0.2%، أنظر الشكل رقم (26).

بالمقارنة مع قنوات الدفع التقليدية، أنظر الشكل رقم (27).

الشكل رقم (27): حجم عمليات الدفع المنفذة بواسطة قنوات الدفع الإلكترونية مصنفة حسب نوع قناة الدفع 2017.



هذا وما تزال البنوك الأردنية في مرحلة التطوير والتحديث لقنوات الدفع الإلكترونية وإتاحتها أمام العملاء باعتباره الخيار الأفضل والرئيسي لخدمة العملاء سواء على صعيد البنك نفسه من خلال تخفيض التكاليف التشغيلية المترتبة على البنك أو على صعيد العميل من خلال الحصول على الخدمات التي يريدها في أي وقت أو مكان وبكل سهولة ويسر، كما أن ذلك سيساهم وبشكل كبير في تعزيز الاشتغال المالي في المملكة والذي يهدف البنك المركزي الأردني إلى تحقيقه.

وبلغ عدد المستخدمين لقناة الإنترنت المصرفي هذا العام 698,804 عميل بانخفاض بلغت نسبته 2% مقارنة بعام 2016. وتتنوع الخدمات المالية التي تقدمها البنوك من خلال قناة الإنترنت المصرفي ما بين خدمة تحويل الأموال سواء على مستوى الحسابات

تحويلات نقدية صغيرة في الغالب وبالتالي سرعة وصولها للطرف الآخر. ويمكن ربط المحافظ الإلكترونية بعدة أدوات دفع أخرى كبطاقات الدفع من خلال مقدمي خدمات الدفع المشاركين في نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال.

هذا وقد بلغ عدد المحافظ الإلكترونية التي تم فتحها هذا العام من خلال نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال 139,189 محفظة الكترونية مقابل 9,961 محفظة خلال عام 2016.

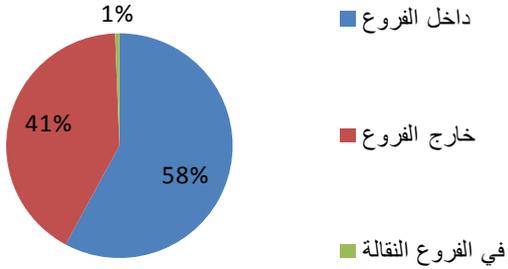


7-2 على صعيد قنوات الدفع

تتعدد قنوات الدفع بين الإلكترونية والتقليدية سواء الموفرة من قبل البنوك أو مقدمي خدمات الدفع. وتمثلت النسبة الأكبر في عمليات تنفيذ أوامر الدفع أو السحب والإيداع النقدي من خلال قنوات الدفع التقليدية على الكاونتر، حيث شكلت ما نسبته 99% من إجمالي حركات الدفع المنفذة. في حين حظيت قنوات الدفع الإلكترونية ما نسبته 1% (كان أغلبها من خلال أجهزة الصراف الآلي) وهي نسبة منخفضة جداً

58% من إجمالي أجهزة الصراف الآلي، أنظر الشكل رقم (28).

الشكل رقم (28): أجهزة الصراف الآلي العاملة في المملكة مصنفة حسب أماكن تواجدها 2017.



أما أجهزة الصراف الآلي التي تدعم تقنية (Biometric Technology) فقد بلغ عددها 335 جهاز صراف آلي من أصل 1802 جهاز في المملكة أي بنسبة 19%، حيث بلغت عدد حركات السحب النقدي باستخدام تقنية (Biometric Technology) 4,349 حركة بقيمة إجمالية 1.379 مليون دينار وهي نسبة ضئيلة جداً مقابل استخدام البطاقات على أجهزة الصراف الآلي وذلك نظراً لانخفاض عدد أجهزة الصراف الآلي التي تدعم هذه التقنية ونظراً لعدم إقبال العملاء على استخدامها.

وعلى صعيد نقاط البيع المنتشرة في المملكة فقد بلغ عددها 45,020 نقطة بيع منها 17,428 نقطة بيع مجهزة لقبول البطاقات المصدرة بتقنية (Contactless EMV) أي بنسبة 39%، مقابل 28,841 نقطة بيع خلال عام 2016 أي بزيادة نسبتها 56%. وبشكل نصيب الفرد من نقاط البيع المنتشرة في المملكة ما يقارب 6.8 نقطة بيع لكل ألف

لدى البنك نفسه أو التحويل لدى بنك آخر، كذلك خدمة تسديد البطاقات الائتمانية، دفع الفواتير والمطالبات المالية، وإعادة شحن البطاقات المدفوعة مسبقاً، خدمة الاستعلام عن كشف الحساب وغيرها، وهي نفس الخدمات التي تقدم على قناة الهاتف النقال المصرفي والتي بلغ عدد عمليات الدفع التي تم تنفيذها من خلال هذه القناة 2,469,389 حركة دفع بقيمة إجمالية بلغت 7,157 مليون دينار.

وتجدر الإشارة إلى أن ما نسبته 94% من المستخدمين لقناة الانترنت المصرفي هم من الأفراد والباقي من الشركات؛ ويرجع هذا التفاوت الكبير إلى طبيعة حجم العملاء لدى البنوك من أفراد وشركات (كنسبة وتناسب).

ويتجه البنك المركزي وبشكل مستمر إلى الإيعاز للبنوك بتطوير قنوات الدفع الالكترونية وتعزيز استخدامها وإيصالها إلى أكبر شريحة ممكنة من العملاء ساعياً في ذلك إلى المساهمة في تحقيق وتعزيز الاشتغال المالي وتنشيط سوق مدفوعات التجزئة في المملكة.

أما على صعيد قناة الهاتف النقال المصرفي فقد بلغ عدد مستخدميه 221,816 (99% من المستخدمين أفراد) بزيادة مقدارها 10% مقارنة بعام 2016. وبلغ عدد حركات الدفع المنفذة من خلال هذه القناة 2,100,684 حركة دفع بقيمة إجمالية بلغت 813 مليون دينار.

وبخصوص قناة أجهزة الصراف الآلي؛ فقد بلغ عدد أجهزة الصراف الآلي 1802 جهاز منتشرة في جميع أنحاء المملكة، وقد تركز أكثرها لدى الفروع بنسبة

وكلاء مقدمي خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال ممن يقدمون الخدمة من خلال مكاتبهم (الكاونتر) 203 وكيل يتبع لهم 522 مكتب منتشرة في جميع أنحاء المملكة خلال العام مقارنة بـ 17 وكيل مقابل 277 مكتب خلال عام 2016.

شخص (من الفئة العمرية 15 عام فما فوق) وهي نسبة منخفضة جداً.

أما على صعيد قنوات الدفع التقليدية (الكاونتر) والموفرة لدى البنوك العاملة في المملكة؛ فقد بلغ عدد الفروع والمكاتب هذا العام 894 فرع ومكتب مقابل 891 فرع ومكتب في عام 2016. في حين بلغ عدد