



تعزيز حماية
المستهلك في عالم
التمويل الرقمي

مقدمة

ينتشر التمويل الرقمي في مختلف أنحاء العالم، فيُحدث تغييرًا كبيرًا في كيفية إنفاق المستهلكين لأموالهم وادخارها وإرسالها واقتراضها. ومع اتساع نطاق استخدام هذا النوع من التمويل، ساهم ذلك في إتاحة ابتكارات جديدة وأعاد تشكيل الأسواق. غير أن هذا التقدم ليس مصحوبًا بحماية كافية للكثيرين. إذ يتعرض المستهلكون للاحتيال بوتيرة متزايدة، ويعانون من عدم وجود طرق فعالة لتقديم الشكاوى والحصول على التعويضات، وخدمات لا تُلبّي احتياجاتهم. لذا فإن إتاحة استخدام التمويل الرقمي من دون حماية كافية لا يمكن أن تمكّن المستهلكين من التعامل مع مخاطره.

وعلى أن نضمن أن يلبي التمويل الرقمي احتياجات جميع المستهلكين، حتى من يواجهون تحديات تقنية وبيئية في الوقت الراهن. وهذا يعني تصميم أنظمة تأخذ في حساباتها مراعاة احتياجات المستهلكين منذ البداية، ودمج تدابير الحماية والأمان في المنتجات والسياسات المختلفة، وجعل النتائج الفعلية هي معيار النجاح.

يقدم هذا التقرير رؤية لهذا المستقبل. فهو يستند إلى أبحاث فريدة تتضمن معلومات مستمدة من المستهلكين مباشرة، وتحليلات لعدد من اللوائح التنظيمية في دول مختلفة، ومقابلات مع مجموعة من الخبراء وتحليلات لآرائهم، ووجهات نظر أنصار حقوق المستهلكين وشبكاتهم. ويستعين التقرير أيضًا بآراء عدد من منظمات حقوق المستهلك، لأن هذه المنظمات تُشكل دعمًا أساسيًا لتعزيز حماية المستهلك. فهي تسهم في إبراز المخاطر، وصياغة الحلول المناسبة، والتواصل بين المستهلكين والسلطة، وذلك من خلال توعيتهم بالمعلومات اللازمة، وتسهيل تواصلهم مع صانعي القرار، والتعبير عن مطالبهم. وبذلك تسهم منظمات حقوق المستهلك في بناء نظام مالي أكثر شمولًا وشفافية ومساءلة.

كذلك يقدم هذا التحليل تحذيرًا ومسارًا استرشاديًا للمضي قدمًا. فالفجوة بين الحماية النظرية والنتائج العملية موجودة بالفعل، لكن يمكن سدّها إذا مكّنا منظمات حقوق المستهلك من التطور والتحول إلى شركاء في أنظمة مرنة وخاضعة للمساءلة؛ وإدراك مفهوم حماية المستهلك الحقيقية وترسيخها كأساس للشمول المالي والنمو؛ ودمج آراء المستهلكين في ابتكار المنتجات وصياغة السياسات من البداية؛ وتعزيز الرقابة المالية وتحديثها وتطبيقها، مع تبادل الاستراتيجيات بشأن أبرز التحديات التنظيمية وتحديات المستهلكين عبر الحدود بين الدول المختلفة.

وبتقديم هذه الرؤى الاسترشادية لمراعاة حماية المستهلكين عند تصميم أنظمة الخدمات المالية الرقمية من البداية، نأمل أن تساعد الحكومات والشركات وجمعيات حقوق المستهلك في إشراك المستهلكين إشراكًا فعليًا في منظومة التمويل الرقمي.

هيلينا لورنت، المديرية العامة للمنظمة الدولية للمستهلك.

ملخص تنفيذي

وسَّع التمويل الرقمي نطاق استخدام الخدمات المالية. لكن هذا التوسع ليس مصحوبًا بالحماية اللازمة لملايين المستهلكين، وخاصةً في البلدان المنخفضة والمتوسطة الدخل؛ إذ يتعرض المستهلكون للاحتيال بوتيرة متزايدة، ويعانون من عدم وجود طرق فعالة لتقديم الشكاوى والحصول على التعويضات، وضعف حماية بياناتهم، ويواجهون مخاطر متزايدة من تقنيات ناشئة. وغالبًا ما تفشل تدابير الحماية النظرية في تحقيق نتائج ملموسة.

لذا يسعى هذا التقرير إلى سد تلك الفجوة. إذ يستعين بتحليل عدد من اللوائح التنظيمية في ثلاث عشرة دولة مختلفة، وأبحاث عن تجارب المستهلكين في ثماني دول، وآراء مأخوذة من لقاءات وورش عمل مع مجموعة من مناصري حماية المستهلك وقادة من مختلف دول العالم، ليكشف بذلك عن فجوة متوسعة باستمرار بين تطبيق قواعد حماية المستهلك والتجارب الحياتية الفعلية التي يعيشها المستهلكون في عالم التمويل الرقمي. ففي بعض الأسواق، وجدنا أن ما يصل إلى ٧٥٪ من المستهلكين معرضون بشدة لصدمات مالية قوية، وذكر الكثيرون أنهم لا يستطيعون المقارنة بين مقدمي الخدمات لاختيار الأفضل، أو حل المشكلات عند ظهورها.

ونوضح كيف تكتفي معظم الدول بقياس التقدم المحرز في هذا الشأن بناءً على القوانين المُصدرة أو الكيانات المنشأة، وليس النتائج الفعلية الملموسة لدى المستهلكين. فقليلٌ من الجهات التنظيمية تتتبع مخاطر المستهلكين آنيًا أو تقيس الحماية المالية المتوفرة لهم. وفي الوقت نفسه، تبتكر العديد من الشركات تقنيات جديدة بوتيرة أسرع من قدرة القواعد على الاستجابة لها، فضلًا عن أن أنصار حقوق المستهلك، وإن أظهروا قدرة على التطور والتكيف مع تغيرات السوق، ما زالوا يفتقرون إلى القدرات الكافية، في ظل وجود إمكانات غير مستغلة لتشكيل الأسواق، وتعزيز الحماية، وإشراك المستهلكين في القرارات المتعلقة بالسياسات والممارسات.

لكن ذلك لا ينفي وجود مناهج واعدة بدأت تظهر بالفعل، وهذا التقرير يستعرض أمثلة على مراعاة حماية المستهلكين عند تصميم أنظمة الخدمات المالية الرقمية من البداية، ودمج عناصر الحماية والشمول والثقة في بنية هذه الأنظمة.

ومن أجل إرشاد الجهود المستقبلية لتحسين الوضع الحالي، يقدم التقرير "رؤية استرشادية" قائمة على آراء المستهلكين وتجاربهم الفعلية. إذ يسلط الضوء على أربعة مسارات وطنية نحو تعزيز الحماية والمرونة في الأنظمة المالية، ويدعو جميع الأطراف الفاعلة، سواء الحكومات أو مقدمي الخدمات المالية أو منظمات حقوق المستهلك، إلى التوافق حول رؤية مشتركة لتأسيس منظومة تمويل رقمي شامل يراعي احتياجات المستهلكين.

"يُتيح التمويل الرقمي فرصًا جديدة، لكنه أيضا يجلب مخاطر جديدة قد تؤدي إلى نتائج ظالمة لبعض المستهلكين. فالتمويل الرقمي قد يزيد من احتمالية إهمال الفئات المحرومة أصلاً."

– آشيم سانايال مدير العمليات في المنظمة التطوعية لتوعية المستهلك في الهند

المحتويات

ii	مقدمة
iii	ملخص تنفيذي
1	١. لماذا ينبغي إشراك المستهلكين الآن؟
5	٢. فجوة الحماية
10	٣. نبراس نحو التقدم
12	٤. المتطلبات اللازمة
18	٥. مسارات للعمل
19	٦. شكر وتقدير
20	قائمة المراجع
23	مسرد المفاهيم الرئيسية

قائمة الأشكال

2	الشكل ١. نسبة الأفراد الذين ذكروا أنهم يستطيعون الحصول على أموال لحالات الطوارئ خلال ٣٠ يومًا، دون صعوبة كبيرة أو دون أي صعوبة، ممن تبلغ أعمارهم ١٥ عامًا أكثر، حسب فئة دخل الدولة
6	الشكل ٢. حالة تطبيق المبادئ رفيعة المستوى لعام ٢٠١١، حسبما أفادت بها السلطات العامة في ٥٥ دولة
7	الشكل ٣. مقارنة بين نجاح التطبيق وثقة المستهلكين المالية

قائمة المربعات

8	المربع ١. ما الرفاهية المالية؟
9	المربع ٢. أمثلة على الممارسات الجيدة: مبدأ الجودة من منظور تنظيمي وسوقي
13	المربع ٣. أمثلة على الممارسات الجيدة: جهات تنظيمية
15	المربع ٤. أمثلة على الممارسات الجيدة: جهات فاعلة في السوق
16	المربع ٥. أمثلة على الممارسات الجيدة: منظمات حقوق المستهلك

١. لماذا ينبغي إشراك المستهلكين الآن؟

اتساع نطاق التمويل الرقمي، لكن المخاطر تزداد معه أيضًا، ما يجعل المستهلكين دون حماية كافية

لطالما كان مدى القدرة على الحصول على الخدمات المالية، الذي يُقاس بناءً على أعداد الحسابات المالية، مقياسًا أساسيًا للنجاح في تحقيق الشمول المالي. وقد شهدت هذه الأعداد زيادات ملحوظة. فوفقًا لتقرير المؤشر العالمي للشمول المالي لعام ٢٠٢٥، يمتلك ٧٩٪ من البالغين الآن حسابات مالية، بزيادة عن النسبة السابقة البالغة ٧٤٪ في عام ٢٠٢١ والبالغة ٥١٪ في عام ٢٠١١^١. ويعود جزء كبير من هذا النمو إلى المدفوعات الرقمية التي أصبحت وسيلة رئيسية للاندماج ضمن الشمول المالي: ففي الاقتصادات النامية، أجرى ٦١٪ من البالغين، أو ما يعادل ٨٢٪ من أصحاب الحسابات، مدفوعات رقمية في عام ٢٠٢٤ بين إرسال واستلام، بزيادة قدرها ٢٧ نقطة مئوية عن النسبة السابقة في عام ٢٠١٤، ما يجعل المدفوعات الرقمية هي الخدمة المالية الرسمية الأكثر استخدامًا.

مع صعود التمويل الرقمي، شهد القطاع المالي أيضًا قفزة قوية في المنافسة والابتكار. إذ تضاعف عدد مقدمي خدمات التكنولوجيا المالية بين عامي ٢٠١٧ و٢٠٢١، وبالتالي تضاعف حجم المعاملات الرقمية^٢. وهكذا فإن نماذج التمويل المفتوح والخدمات المدمجة والبنية التحتية الرقمية العامة تعيد تشكيل المشهد المالي. وقد ضربت البرازيل والهند أمثلة على كيفية إتاحة استخدام أنظمة الدفع الفوري بوتيرة سريعة لتسريع دمج الأفراد في الأنظمة الرسمية، حتى مع استمرار التساؤلات العالقة حول كيفية تأمين المستهلكين الأكثر عرضة للاحتيال في البنية التحتية الرقمية العامة^٣.

وصحيح أن هذا التقدم جدير بالاحتفاء، لكن الاكتفاء بالتركيز على إتاحة استخدام التمويل الرقمي لأكثر عدد ممكن الأشخاص قد يجعلنا نغفل عُرضة الكثير من المستهلكين لمخاطر الاحتيال وغيرها.

ولعل أول مؤشر على ذلك هو عدد المستهلكين الذين يُمكن اعتبارهم عرضة للخطر في البيئة الرقمية الحالية. إذ وجدت أبحاث المنظمة الدولية للمستهلك أن عدد المستهلكين الذين يُمكن تصنيفهم على أنهم عرضة للمخاطر المالية أكبر بكثير مما تشير إليه التعريفات التقليدية. بل يُمكن اعتبار ما يصل إلى ٧٥٪ من المستهلكين عرضة للخطر بشكل أو بآخر.

فباستخدام بيانات جُمعت عبر استطلاع شمل أكثر من ٣٠٠٠ شخص في ثماني دول^٤ بمختلف أنحاء العالم، تبين أن تعرض المستهلكين لصددمات مؤقتة (مثل نفقات الرعاية الصحية أو فقدان الدخل فجأة)، وظروف مستمرة (مثل الإعاقات الجسدية)، وعوامل محيطة أخرى (مثل مسؤوليات الرعاية، أو الوظائف غير الرسمية، أو ضعف قدرات التعامل مع الأنظمة الرقمية) يؤثر تأثيرًا ملموسًا في العواقب المالية التي يواجهها المستهلكون، بما في ذلك تعرضهم لعمليات الاحتيال وقدرتهم على الحصول على تعويضات. فعلى سبيل المثال:

■ ذكر ٥٢٪ من المستهلكين الأكثر عرضة للاحتيال بأنهم وقعوا ضحايا لعمليات احتيال بالفعل، مقارنةً بـ ١٩٪ فقط من المستهلكين الأقل عرضة للاحتيال.

■ يواجه ٦١٪ من المستهلكين الأكثر عرضة للاحتيال صعوبة في طلب التعويضات في منظومة التمويل الرقمي، مقارنةً بـ ٣٨٪ من المستهلكين الأقل عرضة للاحتيال.

١ البنك الدولي. (٢٠٢٥). قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول الرقمي: الاتصال والشمول المالي في الاقتصاد الرقمي. البنك الدولي. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-2204-9>

٢ المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (٢٠٢٢). إعادة النظر في حماية المستهلك: نظام مالي رقمي مسؤول. <https://www.cgap.org/blog/rethinking-consumer-protection-responsible-digital-finance-ecosystem>

٣ على سبيل المثال، انظر <https://dvararesearch.com/building-an-effective-upi-in-app-grm-for-indias-consumers>

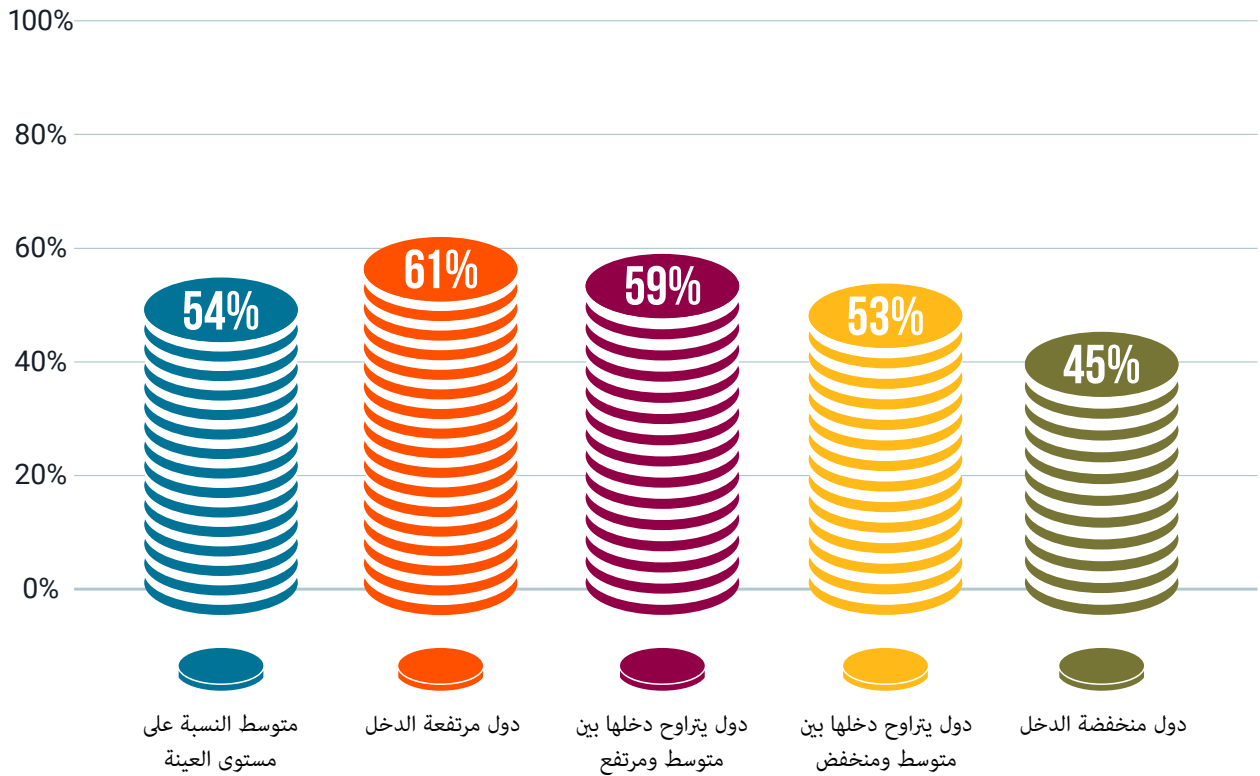
٤ استطلعت الدراسة آراء مستهلكين حصرين في البرازيل والهند وكينيا والمكسيك ونيجيريا وباكستان والمملكة المتحدة والولايات المتحدة بشأن مواقفهم وتصوراتهم عن الخدمات المالية الرقمية وسلوكياتهم في استخدامها.

”من الضروري أن تتعاون جميع الأطراف المعنية لخلق بيئة يكون فيها التمويل الرقمي شاملاً للجميع ومتاحاً لهم، لا سيما أولئك الذين لطالما كانوا مستبعدين من قطاع الخدمات المالية.“

- جورج أوديجو رئيس البرامج لدى منظمة المستهلك في كينيا

وما زالت حماية المستهلكين هي الشغل الشاغل في منظومة التمويل الرقمي. إذ يُعرّف مؤشر الشمول المالي الأفراد ذوي الحماية الكافية بأنهم أولئك الذين يُصرّحون بقدرتهم على تدبير أموال للحالات الطارئة خلال ثلاثين يوماً دون صعوبة تُذكر. غير أن نتائج عام ٢٠٢٥ تُظهر أن نسبة كبيرة من المستهلكين لا تجتاز حتى هذا العتبة الأساسية. وفي الدول منخفضة الدخل تحديداً، بلغت نسبة من ذكروا أنهم يستطيعون تدبير الأموال خلال ثلاثين يوماً أقل من ٥٠% ممن شملهم الاستطلاع، كما هو موضح في الشكل ١.

الشكل ١. نسبة الأفراد الذين ذكروا أنهم يستطيعون تدبير أموال لحالات الطوارئ خلال ٣٠ يوماً، دون صعوبة كبيرة أو دون أي صعوبة، ممن تبلغ أعمارهم ١٥ عاماً أكثر، حسب فئة دخل الدولة⁵.



المصدر: المؤشر العالمي للشمول المالي والمنظمة الدولية للمستهلك

5 تشمل العينة الموضحة هنا ٩٨ دولة، منها ٦ دول ذات دخل مرتفع، و٣٦ دولة يتراوح دخلها بين متوسط ومرتفع، و٤٠ دولة يتراوح دخلها بين متوسط ومنخفض، و١٦ دولة ذات دخل منخفض.

وما يثير القلق أن المخاطر المالية تتفاقم بوتيرة أسرع من قدرة المستهلكين على مواكبتها، لأن التقنيات الحديثة التي وسّعت نطاق استخدام الخدمات المالية تسبب مشاكل سريعة التفافق. فبين عامي ٢٠١٥ و ٢٠٢٠ على سبيل المثال، ارتفعت حالات اختراق البيانات بنسبة تفوق ٤٥٠٪، متجاوزةً بذلك أضعاف نسبة الزيادة في توليد البيانات الجديدة (٣١٤٪)، وانتشار الهواتف الذكية (٤٦٪)، وامتلاك حسابات مالية عبر الهاتف المحمول (١٧٪) خلال الفترة نفسها^٦.

وتتوافق هذه التحديات مع الحقائق التي ذكرها أنصار حماية المستهلك على أرض الواقع بالفعل. ففي استطلاع أُجري عام ٢٠٢٣ لهيئات حماية المستهلك^٧ في دول يتراوح دخلها بين متوسط ومنخفض:

■ أشار ٧٥٪ من المشاركين إلى الاحتيال والنصب بأنهما من أبرز التهديدات التي تواجه المستهلكين؛

■ وأشار ٧٠٪ إلى أن إساءة استخدام البيانات تُشكل تحديًا كبيرًا؛

■ كذلك ذكر ٩٠٪ أن المستهلكين يفتقرون إلى سبل عادلة وفعالة للحصول على التعويضات عند تعرضهم للاحتيال.

■ كما أن مستوى الشفافية أيضًا غير كاف؛ إذ أكد ٥٧٪ أن عدم وضوح الرسوم والتكاليف يشكل عائقًا أساسيًا يقوض الثقة.

”الخصوصية المالية هي التحدي الأكبر، خصوصًا فيما يتعلق بحماية المعلومات الحساسة مثل اسم الأم وتاريخ الميلاد ورقم الهاتف المحمول.“

– نديم إقبال، الرئيس التنفيذي لشبكة حماية المستهلك في باكستان

وهكذا أفضت هذه العوامل إلى نظام تتوفر فيه الخدمات المالية، لكنها لا تلبّي الاحتياجات اليومية للمستهلكين. ويتجلى ذلك في استمرار نسبة الحسابات الخاملة تمامًا، التي تبلغ ٨٪ في عام ٢٠٢٥. إذ تُستخدم هذه الحسابات لتلقّي الأموال فقط، ثم سحبها نقدًا^٨؛ ففي العديد من الدول النامية، ما زال النقد يهيمن على المعاملات اليومية حتى بين المشمولين ضمن منظومة التمويل الرقمي^٩. وما زالت فجوة الاستخدام ملحوظة بين النساء: فقد استقرت الفجوة بين الجنسين في نسبة ملكية الحسابات عند ٤٪، وما زالت النساء أقل إقبالًا من الرجال على استخدام المدفوعات الرقمية. وتظهر الفجوة الأكبر في جنوب آسيا، حيث تقل نسبة النساء اللواتي يستخدمن المدفوعات الرقمية عن المستخدمين الرجال بمقدار ١٥٪ بين أصحاب الحسابات^{١٠}.

6 المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (٢٠٢١). مخاطر المستهلك في التمويل الرقمي: طبيعتها المتغيرة ونطاقها.

<https://www.cgap.org/blog/evolving-nature-and-scale-of-consumer-risks-in-digital-finance>

7 المنظمة الدولية للمستهلك (٢٠٢٤). يُظهر مؤشر التمويل الرقمي تقدمًا في الخدمات – لكن هذا لا يشمل أهم الخدمات للمستهلكين

<https://www.consumersinternational.org/news-resources/news/releases/digital-finance-index-shows-progress-in-services-but-not-where-consumers-need-it-most>

8 على سبيل المثال، أفادت دراسة لسمياتي وماسيكو أنه في عام ٢٠١٩، استخدم ٦٩٪ من متلقي المنح الاجتماعية في جنوب أفريقيا حساباتهم المخصصة لتحويل المدفوعات من الحكومة للأفراد كمجرد صندوق بريدي لتلقّي الأموال فقط، مع أنها مزودة بإمكانية الدفع الرقمي. كذلك لوحظ أن الكثيرون يستخدمون حساباتهم بهذه الطريقة في استطلاعات فينسكوب للشمول المالي في أفريقيا.

9 على سبيل المثال، انظر ماكنزي (٢٠٢٢). طبيعة المدفوعات في إفريقيا.

<https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/the-future-of-payments-in-africa>

غير أن المدفوعات الرقمية تنتشر بوتيرة سريعة في المعاملات المالية، ومن المتوقع أن يستمر تراجع استخدام النقد في مختلف أنحاء العالم، وإن كان بدرجة متفاوتة من منطقة إلى أخرى. انظر: ماكنزي (٢٠٢٢). طبيعة المدفوعات في إفريقيا.

<https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/the-future-of-payments-in-africa>

10 البنك الدولي (٢٠٢٥). قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول الرقمي: الاتصال والشمول المالي في الاقتصاد الرقمي. البنك الدولي.

<https://doi.org/10.1596/978-1-4648-2204-9>

”غالبًا ما يشعر الأشخاص ذوو الإعاقات بعدم الارتياح تجاه تقنيات التمويل الرقمي، ويُحرمون من الاستفادة منها بسبب صعوبات الحصول عليها، فضلًا عن عدم يقينهم بشأن أمانها وسهولة استخدامها. وكذلك فإن عدم توفر الأجهزة اللازمة والتجارب السلبية السابقة تجعلهم أكثر ترددًا في استخدام الخدمات المالية الرقمية.“

– تشيسو ندوكوي أوكافور، المدير التنفيذي لمؤسسة الدفاع عن المستهلكين وتمكينهم في نيجيريا

وسيوّدي التقاعس عن حل هذا الوضع إلى تكلفة باهظة للغاية؛ فهذه التحديات ستصبح أشد إلحاحًا عند التفكير في الصدمات التي من المرجح أن يواجهها المستهلكون والاقتصادات في السنوات القادمة. فعلى سبيل المثال، تُظهر أبحاث مركز الشمول المالي أن ٥٨٪ من البالغين في الاقتصادات المعرضة لتغير المناخ يفتقرون إلى الحماية المالية، مقارنةً بـ ٢٥٪ في الاقتصادات الأقل عرضة لتغير المناخ^{١١}، وفي الوقت نفسه، فالإقبال على استخدام الأصول الرقمية غير الخاضعة لضوابط تنظيمية، جزئيًا أو كليًا، قد يؤدي إلى انخفاض كبير في حجم الودائع المصرفية في النظام المالي المحلي وإيداعها بدلًا من ذلك في تلك الأصول، ما يجعل السياسات النقدية أقل فعالية ويتجاوز الضوابط المفروضة على تدفقات رأس المال عبر الحدود^{١٢}.

لذا، فمن دون إجراءات عاجلة، ستقوّض هذه الهشاشة أسس الشمول المالي وما يُفترض أن يُحققه توسيع نطاق توفير الخدمات المالية من نتائج إيجابية؛ كاستقرار سُبل العيش، والأمن الأسري، والنمو الشامل^{١٣}. ومع إدراك هذا الواقع، تبرز الحاجة إلى تعزيز النماذج الحالية المتعلقة بحماية المستهلك المالي. وتقع مسؤولية تحقيق ذلك على عاتق المنظومة بأكملها، بما يشمل صانعي السياسات والجهات التنظيمية، ومقدمي الخدمات المالية القدامى والناشئين، ومنصات التكنولوجيا، ومنظمات حقوق المستهلك.

”لا شك أن وضع المستهلك في صدارة أولويات سياسات الخدمات المالية الرقمية أمرٌ بالغ الأهمية.“

– داميان نديزي الأمين التنفيذي لمنظمة حماية حقوق المستهلك في رواندا

لكن السؤال هو كيف؟ على سبيل المساعدة، يقدم هذا التقرير رؤية استرشادية لتوجيه الاستراتيجيات الوطنية والممارسات التنظيمية نحو مراعاة حماية المستهلكين عند تصميم أنظمة الخدمات المالية الرقمية من البداية، وذلك بناء على دراسات حالة للممارسات الناجحة والنتائج الفعلية التي يُقاس بها النجاح من منظور المستهلكين أنفسهم.

¹¹ <https://www.centerforfinancialinclusion.org/climate-vulnerability-and-financial-exclusion-go-hand-in-hand-what-can-be-done>

¹² [The use of un- or partially regulated digital assets could meaningfully displace bank deposits in the domestic financial system](#)

¹³ على سبيل المثال، وجدت دراسة أجريت عام ٢٠٢٤، بالاستعانة ببيانات مأخوذة من ١٤٢ دولة خلال الفترة من ٢٠٠٢ إلى ٢٠٢٢، أن الهشاشة المالية لها تأثير كبير بالأرقام في مدى الغرض للتقلبات الاقتصادية، وبالتبعية تُسهم بقوة في مؤشر الضعف الاقتصادي. انظر: أو أوياي وسي أو إيبوكون وإس أروغونداد وأو إيه أوياي وإم بياسي. (٢٠٢٤). كشف النقاب عن المرونة الاقتصادية: استكشاف تأثير الهشاشة المالية في التقلبات الاقتصادية من خلال مؤشر الضعف الاقتصادي. مجلة ديسكوفر ساستينابيليتي، المجلد رقم ٥ (العدد الأول)، صفحة ٢٥٣. <https://doi.org/10.1007/s43621-024-00438-5>

٢. الفجوة بين الحماية النظرية والنتائج الفعلية

المنصوص عليه في القوانين لا ينعكس على تجارب المستهلكين الفعلية

تُشكل السياسات والضوابط التنظيمية والإشراف الأساس الجوهرى للنتائج التي تصل إلى المستهلكين في النهاية. ولإنشاء منظومة أقوى، تكمن نقطة البداية في تقييم دور هذه العناصر وفعاليتها: فهل الحماية مطبقة بالفعل، وهل هي مُلائمة للغرض المنشود؟ في الوقت الحالي، بدأت تظهر للتو سياسات تراعي أهمية حماية المستهلك والاستجابة لها.

ومن بين أشمل الأطر التي ظهرت هي مجموعة المبادئ رفيعة المستوى لمجموعة العشرين ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بشأن حماية المستهلك المالي. إذ اعتمدت هذه المبادئ عام ٢٠١١، وتضم مجموعة متنوعة من عناصر حماية المستهلك المالي في عشرة مبادئ. ووفقاً لاستطلاع أجرته منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية¹⁴، فإن غالبية الهيئات التنظيمية المالية قد طبقت جميع المبادئ الأساسية بالكامل. وحتى المبادئ التي لم تكن مطبقة كما ينبغي، مثل التثقيف المالي والسلوكيات المسؤولة، وُرد أنها طبقت بالكامل في أكثر من ٧٠٪ من الدول¹⁵.



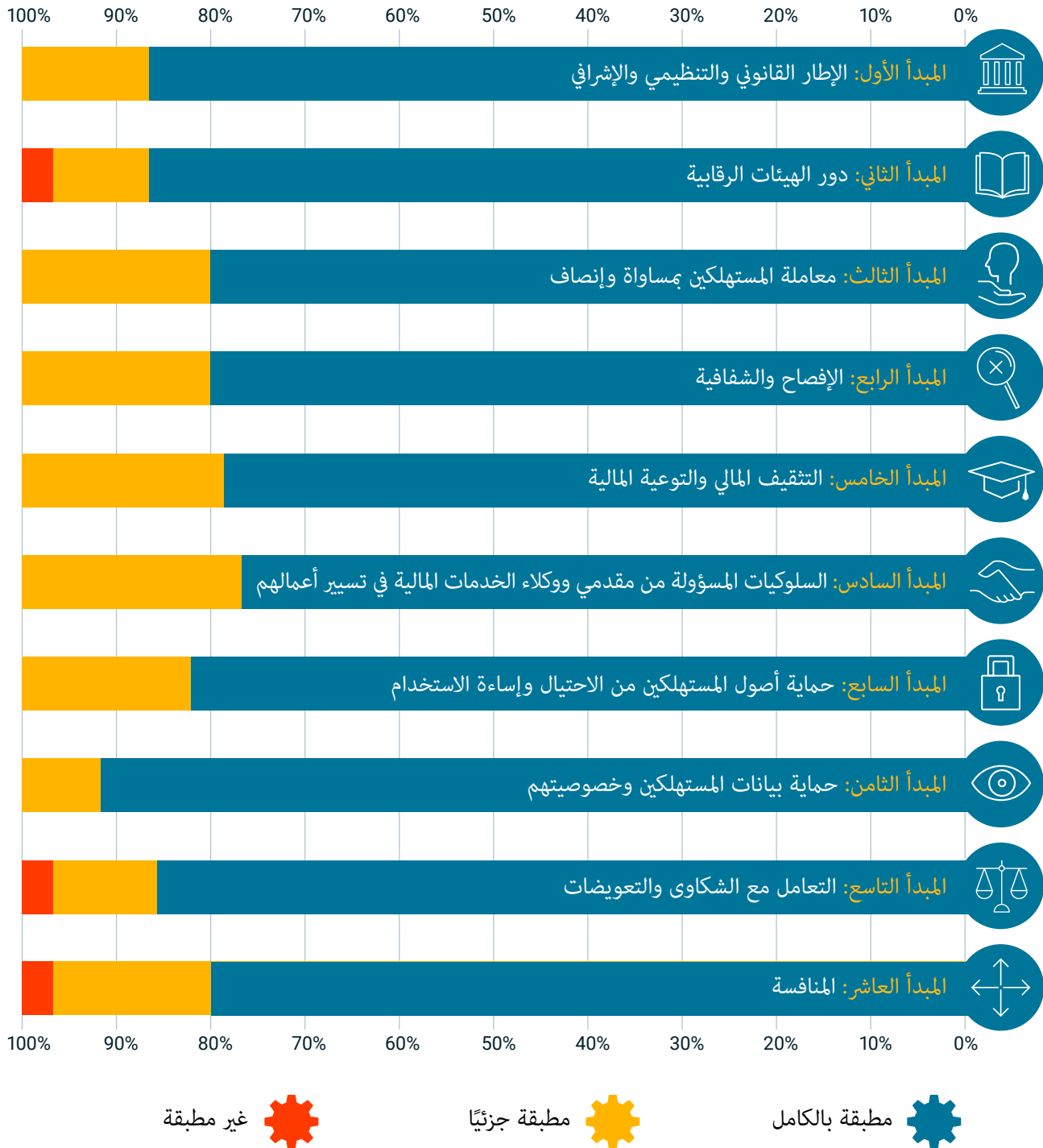
14 تشمل العينة ٣٥ دولة عضوة في منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، بالإضافة إلى ثماني دول غير أعضاء في المنظمة لكنها متنسبة إلى مجموعة العشرين (وهي الأرجنتين والبرازيل والهند وإندونيسيا وجمهورية الصين الشعبية وروسيا الاتحادية والمملكة العربية السعودية وجنوب أفريقيا)، وعضوتين في مجلس الاستقرار المالي لكنهما غير منتسبتين إلى منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ولا مجموعة العشرين (وهما هونغ كونغ التابعة للصين، وسنغافورة)، بالإضافة إلى عشر دول أخرى غير ملتزمة رسمياً بتوصية مجلس منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بشأن المبادئ رفيعة المستوى للحماية المالية للمستهلك (وهي كرواتيا والإكوادور وكازاخستان وماليزيا وبيرو والفلبين وبلغاريا وموريشيوس وسريلانكا وتايلاند).

<https://doi.org/10.1787/48cc3df0-en>

15 منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (٢٠٢٢). تقرير عن تنفيذ توصية المجلس بشأن المبادئ رفيعة المستوى لحماية المستهلك المالي.

[https://one.oecd.org/document/C\(2022\)7/en/pdf](https://one.oecd.org/document/C(2022)7/en/pdf)

الشكل ٢. حالة تطبيق المبادئ رفيعة المستوى لعام ٢٠١١، حسبما أفادت بها السلطات العامة^{١٦} في ٥٥ دولة.



١٦ ملحوظة: كان نص السؤال هو "برجاء تحديد أدق خيار ترى أنه يصف حالة تطبيق المبدأ الأول في دولتك".
[https://one.oecd.org/document/C\(2022\)7/en/pdf](https://one.oecd.org/document/C(2022)7/en/pdf)

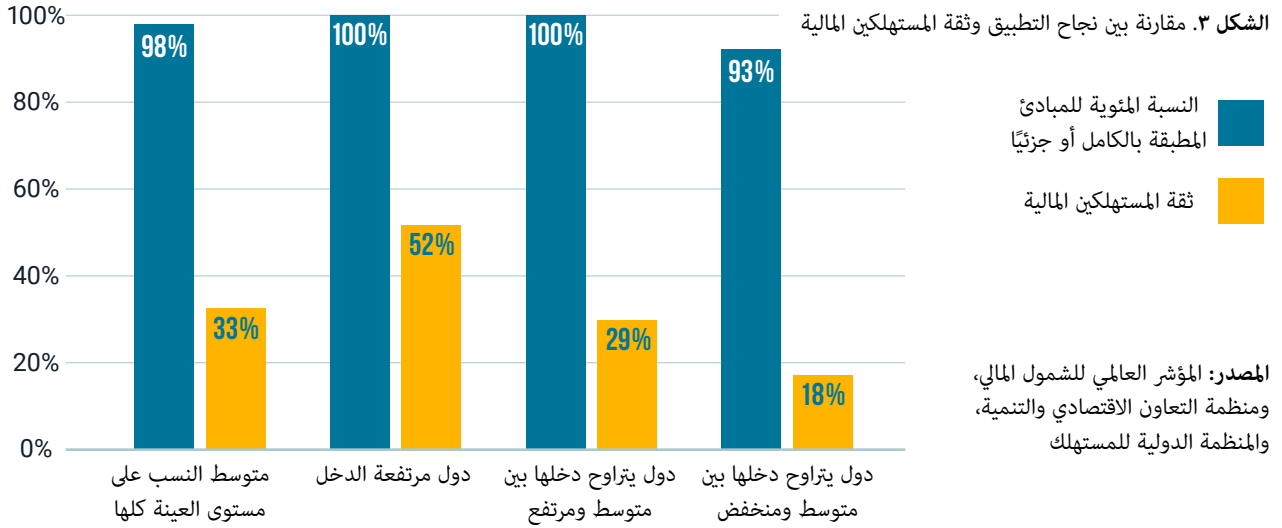
لكن تطوير اللوائح التنظيمية وحده لا يكفي، وليس هو الغاية المنشودة؛ إذ يجب تحسين النتائج الفعلية التي تصل في النهاية إلى المستهلكين والأسر. وصحيح أن العديد من عمليات تقييم فعالية حماية المستهلك تركز على الجوانب السلبية: كحساب حجم الأضرار¹⁷، أو قياس درجة التعرض للمخاطر، أو تحديد تكاليف الضرر¹⁸، لكن رغم أهمية هذه الجهود، فإنها لا تشمل كل العوامل اللازمة لتقييم النجاح.

”تُحدث التقنيات الجديدة تغييرًا سريعًا في أسلوب حياة الناس، وممارسة أعمالهم، وتعاونهم، واستهلاكهم للسلع والخدمات والمعلومات... لذا يجب أن تُخفف أطر حماية المستهلك من المخاطر وتتيح أقصى استفادة ممكنة من هذه التقنيات للبشرية كلها.“

– كيميرا هنري، الرئيس التنفيذي لمركز حماية المستهلك في أوغندا

يُحلل مؤشر التمويل الرقمي الصادر عن المنظمة الدولية للمستهلك لعام ٢٠٢٤ قوة تجارب المستهلكين في التعامل مع التمويل الرقمي في الدول منخفضة ومتوسطة الدخل، بدءًا من وجود الحماية في اللوائح التنظيمية ووصولًا إلى التجربة الفعلية التي يعيشها المستهلكون (بما يشمل عناصر مثل الاستخدام والثقة والرضا). ويظهر المؤشر أنه حتى مع التقدم المحرز في تطبيق اللوائح، فإن قدرة المستهلكين على حماية أنفسهم ما زالت غير كافية¹⁹.

وهذا يكشف عن فجوة بين مقصد السياسات والنتائج الفعلية. وتوضح هذه الفجوة في الشكل ٣. فهو يُقارن بين درجة نجاح تطبيق المبادئ رفيعة المستوى حسبما أوردته الجهات التنظيمية المالية في دول مختلفة إلى منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، ومقياس بديل يحدد مستوى الثقة المالية الفعلية بين المستهلكين في هذه الدول نفسها²⁰. وبهذا يتبين وجود فجوة واضحة، حتى في الدول ذات الدخل المرتفع.



17 منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (٢٠٢٠). قياس الضرر الواقع على المستهلك وتأثير سياسات حماية المستهلك. منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

https://www.oecd.org/en/publications/measuring-consumer-detriment-and-the-impact-of-consumer-policy_0c2e643b-en.html

18 مثل بعض الأبحاث التجريبية التي أجرتها مبادرة أبحاث حماية المستهلك التابعة لمنظمة «ابتكارات من أجل مكافحة الفقر». فعلى سبيل المثال، جمعت المنظمة بيانات لتكلفة المعاملات وابتكرت بها مؤشرًا لقياس التكلفة «الحقيقية» للخدمات المالية الرقمية.

19 المنظمة الدولية للمستهلك (٢٠٢٤ب). التمويل الرقمي. تجربة المستهلك في عام ٢٠٢٤.

<https://www.consumersinternational.org/media/522017/digital-finance-the-consumer-experience-in-2024.pdf>

20 تجدر الإشارة إلى أن عينة استطلاع منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية تتألف في الغالب من دول منتسبة إلى منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ومجموعة العشرين، ولذا فإن فئة دول الدخل المرتفع تهيمن على مجموعة الدول المشمولة ضمن التحليل الوارد في الشكل ٢ (بواقع ٣٤ دولة) تليها الدول التي يتراوح دخلها بين متوسط ومرتفع (١٦ دولة)، في حين شمل التحليل أربع دول فقط من فئة الدخل المتراوح بين متوسط ومنخفض، ولم يشمل أي دولة من فئة الدخل المنخفض. وتجدر الإشارة أيضًا إلى أن المؤشر البديل المستخدم لقياس الثقة المالية مشتق من بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي لعام ٢٠٢١؛ فهو محسوب بناءً على متوسط إجابات المشاركين الذين أجابوا بـ «لا أشعر بالقلق إطلاقًا» على أسئلة بشأن القدرة على دفع تكاليف الرعاية الطبية في حالة الإصابة بمرض خطير أو حادث، وامتلاك ما يكفي من المال لتغطية النفقات الشهرية أو الفواتير، وامتلاك ما يكفي من المال لتلبية الاحتياجات عند كبر السن، وعدم القدرة على دفع الرسوم المدرسية أو رسوم التعليم، علما بأن هذه الأسئلة لم تُطرح في استطلاع مؤشر الشمول المالي لعام ٢٠٢٥.

ظهور مؤشرات إيجابية على ضبط المسار نحو تحقيق الجودة الشاملة والرفاهية المالية: أدركت مجموعة العشرين ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية هذه التحديات، فأجرتا تعديلات في عام ٢٠٢٢ على المبادئ رفيعة المستوى، من خلال مشاورات شملت الاستعانة بآراء هيئات حماية المستهلك²¹. وأقرت التعديلات بالحاجة إلى نهج أشمل لتوفير الحماية للمستهلكين الماليين، وذلك بإضافة مبدأ مخصص لجودة المنتجات، يُلزم مقدمي الخدمات المالية بتلبية الاحتياجات والأهداف الحقيقية للمستفيدين. وفوق ذلك، أضيفت الرفاهية المالية إلى صميم المبادئ المعدلة بصفتها عنصراً رئيسياً يجب أن تتضافر جميع جهود الحماية لتعزيزه.

مربع ١. ما الرفاهية المالية؟

في نهاية عام ٢٠٢٤، نشرت مجموعة العشرين، بقيادة البرازيل، مذكرة سياسات بشأن الرفاهية المالية، بهدف إرساء مفهوم متفق عليه حول ماهية الرفاهية المالية، ووضع نهج أولي لقياسها. وتشير الوثيقة إلى أن الرفاهية المالية مفهوم متغير قد يختلف باختلاف احتياجات الفرد أو الأسرة أو المجتمع أو البلد، والظروف المحيطة بكل من هذه العناصر. ومع ذلك، يمكن وصفه عمومًا بأنه:

”حالة يتمكن فيها الأفراد من تلبية احتياجاتهم والتزاماتهم المالية بسلاسة، والتعامل مع الصدمات السلبية، والسعي وراء الطموحات والأهداف واغتنام الفرص، والشعور بالرضا والثقة حيال أوضاعهم المالية، مع مراعاة الظروف الخاصة بكل بلد.“²²

يتضمن هذا التعريف شقاً موضوعياً (يتمثل في الحماية المالية، والقدرة على تلبية الاحتياجات والالتزامات المالية، والسعي لتحقيق الأهداف)، بالإضافة إلى شق ذاتي (يكمُن في الشعور بالرضا والثقة).

وقد بدأنا نشهد إقبالاً على التحول نحو هذا الاتجاه في مختلف أنحاء العالم (كالأمثلة الواردة في المربع ٢). لكن في الوقت نفسه، ما زالت توجد فجوة في فهم ما يجب قياسه بدقة وكيفية قياسه. فعلى سبيل المثال، تُظهر مراجعة أجرتها المنظمة الدولية للمستهلك لعينة مكونة من ثلاث عشرة دولة²³ أن قلة قليلة من الدول طبّقت آليات مخصصة لتحديد مواطن هشاشة حماية المستهلك والاستجابة لها. ويتجلى ذلك في بحث أجرته منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، إذ يُظهر أن غالبية الدول (بنسبة ٦٢٪) ليس لديها تعريف متفق عليه لهشاشة حماية المستهلك، وأن أبرز التحديات التي ذكر أنها تعرقل وضع تعريف كهذا هي صعوبة تحديد أسباب تلك الهشاشة ونتائجها²⁴.

21 منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (٢٠٢٢). المبادئ الرفيعة المستوى لمجموعة العشرين ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية لعام ٢٠٢٢ بشأن حماية المستهلك المالي. دار النشر التابعة لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

https://www.oecd.org/en/publications/g20-oecd-high-level-principles-on-financial-consumer-protection-2022_48cc3df0-en.html

22 أجريت دراسة حديثة شملت معلومات مأخوذة من المستهلكين مباشرة في سبع دول لتقييم مستوى الشق الذاتي، مع الاستعانة بتحليل بيانات مصرفية لقياس الشق الموضوعي، وخلصت في النهاية إلى إضافة بُعد إضافي، ألا وهو المتعة؛ بمعنى أن يستطيع المرء تحمل تكلفة ممارسة أنشطة من أجل الترفيه والاستمتاع، وأن يحظى بقدر كاف من راحة البال بما يتيح له ذلك. ريتسولو وأتكينسون وبيلو. (٢٠٢٥). تقرير: ما وراء المال: استكشاف الرفاهية المالية من منظور إنساني.

<https://www.erstestiftung.org/en/publications/beyond-money-exploring-financial-well-being-through-a-human-lens/>

23 شملت العينة أستراليا والبرازيل والبنغال ونيوزيلندا والمكسيك والمغرب ونيجيريا وباكستان والمملكة المتحدة والولايات المتحدة الأمريكية.

24 منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (٢٠٢٥). فهم هشاشة وضع المستهلك المالي والاستجابة لها. منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

https://www.oecd.org/en/publications/understanding-and-responding-to-financial-consumer-vulnerability_111daec8-en.html

”النظام المصرفي الباكستاني لا يراعي وجود مستهلكين معرضين للمخاطر، لذا يجب صياغة تعريف شامل لهؤلاء المستهلكين ودمجه ضمن النظام. وينبغي ألا يقتصر هذا التعريف على الفئات التقليدية المعرضة للمخاطر، بما في ذلك النساء والمتحولون جنسيًا وذوو الإعاقة، بل يجب أن يشمل أيضًا الفئات المهمشة الأخرى التي تتطلب اهتمامًا خاصًا.“

– نديم إقبال، الرئيس التنفيذي لشبكة حماية المستهلك في باكستان

المربع ٢. أمثلة على الممارسات الجيدة: الجودة من منظور تنظيمي وسوقي

طبقت هيئة الأوراق المالية والاستثمار الأسترالية مجموعة من قواعد التصميم والتوزيع تلزم الجهات الخاضعة للوائح التنظيمية بتصميم منتجات تراعي تحقيق نتائج إيجابية للمستهلكين، وضمان ملاءمة هذه المنتجات لسوقها المستهدف، مع مراعاة احتياجات المستهلكين والعوامل التي قد تؤدي إلى هشاشة حمايتهم في مختلف الشرائح²⁵.

وفي المملكة المتحدة، يدمج بنك مونزو خلاصة الأبحاث التي تُجرى عن المستخدمين وآراءهم ملاحظاتهم في عملية تطوير منتجاته منذ المراحل الأولى. إذ يمنح البنك أولوية للتصميم الشامل والتفاعل الإيجابي لتمكين العملاء وضمان تلبية المنتجات لاحتياجات المستخدمين الأكثر عرضة للمخاطر. فبدأ من مرحلة صياغة فكرة ابتكار منتج جديد وحتى طرحه للاستخدام، يُشرك مونزو مجموعة من متخصصي أبحاث المستخدمين في الفرق المعنية بابتكار المنتج، ويطرحه مبكرًا للاستخدام التجريبي بين أفراد المجتمع، ويجمع الآراء والملاحظات من خلال أبحاث رسمية وخاصة Laps المتوفرة في التطبيق الإلكتروني الخاص بالبنك. كما يجري البنك فحوصات لضمان الامتثال للوائح واجبات حماية المستهلك²⁶.



25 لقاء مع أحد ممثلي هيئة الأوراق المالية والاستثمار الأسترالية، ومشاورات مع أطراف معنية، واتصالات شخصية في عام ٢٠٢٤

26 لقاء مع أحد ممثلي بنك مونزو، ومشاورات مع أطراف معنية، واتصالات شخصية في عام ٢٠٢٤

٣. نبراس نحو التقدم

من الامتثال إلى النتائج الفعلية: مراعاة الحماية من البداية

يتزايد إجماع الآراء على ضرورة تعزيز حماية المستهلك، وما يبدو حاليًا أنه أزمة في حماية المستهلك وهشاشة وعُرضة للصدمات في التمويل الرقمي لهو أيضًا فرصة سانحة لإعادة تصميم أنظمة حماية المستهلك المالي بما يراعي النتائج التي تصل إلى المستهلكين في النهاية. وهذا يستلزم التحول من نهج الاستجابة للمشكلات بعد ظهورها إلى تبني نهج استباقي عند تصميم هذه الأنظمة لمنع ظهور المشكلات من الأساس، بحيث تكون حماية المستهلك جزءًا لا يتجزأ من بنية الأنظمة منذ البداية.

ومن أجل دمج حماية المستهلك في تصميم النظام المالي الرقمي من البداية، يجب أن يراعي التصميم خمسة عوامل:

- **آراء المستهلك:** ينبغي الاستعانة بآراء المستهلكين وتجاربهم الفعلية ودمجها وفق نهج استباقي في كل من السياسات العامة وممارسات الأعمال من البداية.
- **رغبات المستهلك واحتياجاته:** بحيث تكون المنتجات والخدمات المالية مناسبة لتلبية احتياجات المستهلك الحقيقية ومصممة لتلائمها، مع إتاحة سبل عادلة وسلسلة وفعالة لتقديم الشكاوى والحصول على التعويضات.
- **التمثيل والإشراك:** ينبغي تمكين المستهلكين وممثليهم وإشراكهم طوال مراحل عملية تصميم السياسات والمنتجات، بدءًا من الاستخدام التجريبي إلى الرقابة.
- **الإشراف:** ينبغي تعزيز جهود الإشراف وإنفاذ القوانين، وتشديدها والتنسيق فيما بينها، مع تبادل الخبرات والمعرفة بين الدول المختلفة.
- **قياس التأثير على المستهلك:** ينبغي قياس النتائج الفعلية التي تصل إلى المستهلكين في النهاية، بما يشمل الجودة والحماية والرفاهية المالية، لأنها مؤشرات أساسية لتتبع التقدم.

”تشكل حماية المستهلك المالي عنصرًا أساسيًا لتحقيق الشمول المالي. فوجود إطار شامل لضمان حماية المستهلك المالي يعزز الثقة والقدرة التنافسية في النظام المالي والمصرفي، مما يُحسّن جودة الخدمات المالية المُقدمة للمستهلكين.“

– فضل منصور، رئيس الجمعية اليمنية لحماية المستهلك

وهكذا تكون هذه العناصر إطاراً استرشادياً لتوجيه الاستراتيجيات الوطنية والعالمية نحو المسار الصحيح:

تعزيز إجراءات الرقابة المالية وإنفاذ اللوائح وتحديثها، وتبادل المعلومات والاستراتيجيات بشأن التحديات التنظيمية وتحديات المستهلكين فيما بين الدول المختلفة.

من المسؤول؟ واضعو السياسات ومنظمات حقوق المستهلك

ما المطلوب؟ تزويد هيئات حماية المستهلك بالأدوات اللازمة لتتبع مدى امتثال القطاع المالي والنتائج الفعلية التي تصل إلى المستهلكين، مع ضمان أن يشمل إنفاذ اللوائح وجود أنظمة عادلة وفعالة للشكاوى والتعويضات.

كيف؟ مواءمة خطط القياس والسياسات مع النتائج الفعلية لحماية المستهلك من خلال تتبع مقاييس المخاطر والرفاهية، بالإضافة إلى عوامل عدم استقرار المنظومة ككل.

تمكين منظمات حقوق المستهلك من التطور والتحول إلى شركاء في أنظمة مرنة وخاضعة للمساءلة

من المسؤول؟ واضعو السياسات، ومقدمو الخدمات المالية ومنظمات حقوق المستهلك.

ما المطلوب؟ تلبية حاجة جمعيات المستهلك إلى أبحاث سريعة ووسائل فعالة لمواجهة المخاطر الناشئة.

كيف؟ توفير الموارد والتدريب لصقل الخبرات والقدرات اللازمة للدعوة إلى تبني منتجات وسياسات مالية رقمية مناسبة للمستهلك.

فهم وإدراك أن حماية المستهلك أساس ضروري للشمول المالي والنمو الاقتصادي

من المسؤول؟ واضعو السياسات ومقدمو الخدمات المالية، ومنظمات حقوق المستهلك.

ما المطلوب؟ تسليط الضوء على الجهود العامة والخاصة الناجحة في تحسين حماية المستهلك، والاعتراف بها

كيف؟ إرساء إطار لتحديد مؤشرات الرفاهية المالية، والصدمات والمخاطر التي يواجهها المستهلكون في التمويل الرقمي، وقياس هذه المؤشرات لتوضيح مدى فعالية السياسات والابتكارات الجديدة.

دمج آراء المستهلكين في ابتكار المنتجات وصياغة السياسات والممارسات من البداية.

من المسؤول؟ واضعو السياسات، ومقدمو الخدمات المالية.

ما المطلوب؟ تغيير العقلية التقليدية للاقتناع بأن حماية المستهلك يمكن أن تكون دافعاً للابتكار بقدر ما هي وسيلة للسلامة.

كيف؟ إنشاء آليات منظمة ومستمرة لفهم التحديات والفرص التي تواجهها الجهات التنظيمية ومقدمو الخدمات، مما يتيح تمثيل المستهلكين وإشراكهم في عملية تصميم الخدمات المالية واللوائح التنظيمية، بما يشمل تعزيز آليات الشكاوى والتعويضات. الاستفادة من المختبرات التنظيمية لتجربة الخدمات المالية الرقمية الناشئة في بيئات افتراضية محكومة، مما يضمن تحديد المخاطر والتخفيف منها قبل أن تصل المنتجات إلى مرحلة الطرح النهائي لجميع المستخدمين.

٤. المتطلبات اللازمة

ركائز بناء منظومة مالية رقمية أقوى

يتطلب اتباع الرؤية الاستراتيجية جهدًا متضافرًا على مستوى منظومة التمويل الرقمي. فواضعو السياسات والهيئات التنظيمية والجهات الفاعلة في الأسواق الراسخة والناشئة وجمعيات حقوق المستهلك كلها عناصر أساسية لإحداث التغيير. وعندما تعمل هذه الجهات الفاعلة بتنسيق جهودها معًا، بدلاً من انعزال كل منها في صومعة منفصلة، يُمكنها إنشاء منظومة أنسب لاحتياجات المستهلك وأكثر شمولًا وموثوقية.

”علينا أن نتحمل معًا مسؤولية مشتركة لبناء أنظمة مالية لا تتسم بالكفاءة فحسب، بل بالشمولية والإنصاف أيضًا. ومن خلال تضافر الجهود بين المؤسسات المالية والحكومة والمجتمع المدني والمجتمعات التي نخدمها، يمكننا إنشاء منظومة مالية رقمية قوية تعود بالنفع على الجميع.“

– سيما شانديل، الرئيسة التنفيذية لمجلس المستهلك في فيجي



واضعو السياسات والجهات التنظيمية

تمثل القيادة التنظيمية الرشيدة ركناً أساسياً لتحقيق الرؤية الاستراتيجية. وصحيح أن تطوير الأطر التنظيمية والإشرافية لسدّ الفجوات المتبقية في منظومة الحماية ودعم الابتكار وتحقيق الشمول يعد خطوة أولى أساسية، لكنه ليس كافياً؛ فالجهات التنظيمية بحاجة إلى أدوات أفضل لتوقع المخاطر ومراقبة النتائج:

■ إذ تُظهر استطلاعات شملت عدداً من الجهات الرقابية المالية الوطنية أن معظمها (بنسبة تتراوح بين ٥٥-٦٥٪) يركز على ضمان ولاء المؤسسات المالية بالتزامات الامتثال والإبلاغ، في حين أن قلة قليلة هي التي تُتابع النتائج الفعلية التي تؤثر على المستهلكين، مثل المخاطر السيبرانية (بنسبة ٢٠٪)، وتحليل نماذج الأعمال (بنسبة أقل من ٣٠٪)، أو مراقبة أنشطة الأصول المشفرة (١٠٪).²⁷ وقد تأكد ذلك في نتائج التحليل الذي أجرته المنظمة الدولية للمستهلك للوائح التنظيمية في ١٣ دولة، إذ اتضح في النتائج أن معظم الدول تعترف بأهمية المبادئ القائمة على النتائج الفعلية، لكن القليل منها لديه أنظمة مُهيكلّة لمراقبة هذه النتائج، وغالباً ما تقتصر عملية التتبع على الاكتفاء بمقاييس الامتثال فقط.

■ ويشير بحث صادر عن منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية لعام ٢٠٢٥ إلى أن أهم التحديات التي ذكرت الجهات التنظيمية أنها تعرقها عن معالجة مواطن الهشاشة هي صعوبة تحديد أسباب هذه الهشاشة ونتائجها.²⁸

وقد بدأت مبادرة الشراكة العالمية للشمول المالي التابعة لمجموعة العشرين بتغيير هذا الوضع؛ فمذكرة سياساتها الخاصة بالرفاهية المالية تدعو الجهات التنظيمية إلى قياس ما هو مهم، وتشجع على وضع لوائح تنظيمية تركز على النتائج.²⁹

وفي هذا المسعى، يمكن استلهام أفكار مناسبة من عدد من الممارسات الجيدة الحالية لضمان مسؤولية السوق عن النتائج التي تصل إلى المستهلكين في النهاية؛ انظر المربع ٣. صحيح أن هذه التغييرات في السياسات حديثة، لكنها تتيح نهجاً تنظيمياً قوياً لدمج النتائج الفعلية المتعلقة برفاهية المستهلكين المالية في وضع اللوائح التنظيمية.

المربع ٣. أمثلة على الممارسات الجيدة: جهات تنظيمية

ماليزيا: تركز سياسة المعاملة العادلة للمستهلكين الماليين في ماليزيا على نهج مكون من عدة مبادئ لضمان حماية المستهلك المالي. وكل مبدأ مدعوم بشروط مفصلة، وأمثلة واقعية لممارسات جيدة وسيئة بما يتيح للشركات الاسترشاد بها في تطبيق المبادئ. وفي عام ٢٠٢٤، حُدثت السياسة لتشمل مبدأً إضافياً يتعلق بالعرضة لمخاطر الخدمات المالية. وبذلك صار مقدمو الخدمات المالية مُطالبين بوضع سياسات وإجراءات وضوابط لضمان المعاملة العادلة للمستهلكين المعرضين لهذه المخاطر خلال كل مراحل سلسلة القيمة الخاصة بتقديم الخدمات المالية، بدءاً من تطوير المنتجات والبيع والتوزيع، وصولاً إلى التعامل مع الشكاوى ومنح التعويضات.³⁰

27 جيه برينيو وإيه بوستلنيكوف، بنك التسويات الدولية (٢٠٢٤). إنشاء منظومة متنوعة من التقنيات الرقابية: نتائج استطلاعات رأي شملت سلطات مالية وموردي التقنيات الإشرافية. بنك التسويات الدولية. <https://www.bis.org/fsi/fsibriefs23.htm>

28 منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (٢٠٢٥). فهم هشاشة وضع المستهلك المالي والاستجابة لها. منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية. https://www.oecd.org/en/publications/understanding-and-responding-to-financial-consumer-vulnerability_111daec8-en.html

29 الشراكة العالمية للشمول المالي (٢٠٢٥). مذكرة سياسات مجموعة العشرين بشأن الرفاهية المالية. الشراكة العالمية للشمول المالي. <https://www.gpfi.org/news/g20-policy-note-financial-well-being>

30 البنك المركزي الماليزي (٢٠٢٤). وثيقة سياسات بشأن المعاملة العادلة للمستهلك المالي. البنك المركزي الماليزي. <https://www.bnm.gov.my/-/pd-ftfc>

المملكة المتحدة: في يوليو من عام ٢٠٢٢، أعلنت هيئة السلوك المالي في المملكة المتحدة تطبيق سياسة واجبات حماية المستهلك، وهو سياسة استشرافية تلزم مُقدمي الخدمات المالية بتحقيق نتائج جيدة لجميع المستهلكين، بمن فيهم أولئك المعرضون لمخاطر استخدام الخدمات المالية. وتأتي هذه السياسة استكمالاً لرحلة طويلة نحو إرساء نهج قائم على النتائج والأداء والمخاطر لضمان حماية المستهلك المالي، إذ يعود تاريخ بدايتها إلى إرساء إطار «المعاملة العادلة للعملاء» قبل حوالي عقدين من الزمن³¹. ولا تكتفي سياسة واجبات حماية المستهلك بمراجعة الامتثال الذي يركز على العمليات فقط (كالإجراءات العادلة) وإنما تركز أيضاً على النتائج الحقيقية التي تصل إلى المستهلك. وقد صُممت بحيث تكون غير مرتبطة بالتقنيات الحديثة، إذ تنطبق على نماذج الأعمال التقليدية والرقمية أيضاً. كذلك فهي تراعي النسبة والتناسب: إذ تسمح للشركات بتحديد النهج المناسب بناءً على نموذج أعمالها وحجمها وقاعدة عملائها، وتتيح تطبيقه بمرونة على المنتجات والخدمات والابتكارات الناشئة في بيئة مالية متطورة. وقد يتوجب على الشركات، عند الطلب، أن تُثبت لهيئة السلوك المالي كيف تعمل لتقدم نتائج جيدة للعملاء المعرضين لمخاطر استخدام الخدمات المالية، مع تقديم بيانات داعمة تؤكد هذه النتائج^{32، 33}.

البرازيل: يُعدّ القرار المشترك رقم ٨ لعام ٢٠٢٣³⁴ الصادر في البرازيل مثالاً على اللوائح التنظيمية المرتبطة بالأداء، إذ يركز على النتائج الفعلية المتعلقة بالثقة في الخدمات المالية. ويُلزم القرار المؤسسات المالية بوضع سياسات وأدوات داخلية لدعم أهدافه، مع ضرورة تصميم هذه الأدوات بالتعاون مع المستهلكين لضمان سهولة استخدامها وفعاليتها في مساعدتهم لإدارة أموالهم. يجب على المؤسسات المالية رسم مسار تخطيطي لمراحل تجربة المستهلك لتحديد أهم نقاط التواصل معه لتزويده بالأدوات والمعلومات اللازمة للثقة في الخدمات المالية، مثل مراحل طلب القروض أو واسترداد الائتمان أو الاشتراك في خدمات معينة. وبعدئذ يجب على المؤسسات تحديد الأهداف وابتكار مؤشرات لقياس نجاح جهودها في الثقة في الخدمات المالية من أجل تحقيق الرفاهية المالية. ولإكمال هذه الدائرة، يجب عليها جمع بيانات عن مقاييس الرفاهية المالية، مثل نسبة المستهلكين الذين لديهم مدخرات تكفي نفقاتهم لمدة ثلاثة أشهر على الأقل، ثم استخدام هذه البيانات لتتبع فعالية الثقة، وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين، ووضع أهداف للتحسين المستمر.

المبتكرون وقادة الأعمال

يضطلع مقدمو الخدمات المالية وشركات التكنولوجيا المالية ومنصات التكنولوجيا بدور مباشر في حماية العملاء. ويتضمن السوق أمثلة عديدة لمؤسسات بارزة تستثمر في الابتكارات التي تحقق نتائج إيجابية للمستهلكين، ليس امتثالاً للوائح فقط، وإنما لأن ذلك يعود بالنفع على هذه الجهات أيضاً، انظر المربع ٤.

31 هيئة السلوك المالي (٢٠٠٦). معاملة العملاء بإنصاف لتحقيق نتائج عادلة للمستهلكين. هيئة السلوك المالي.

<https://www.fca.org.uk/publication/archive/fsa-tcf-towards.pdf>

32 هيئة السلوك المالي (٢٠٢١). إرشادات للشركات بشأن المعاملة العادلة للعملاء المعرضين للمخاطر. هيئة السلوك المالي.

<https://www.fca.org.uk/publications/finalised-guidance/guidance-firms-fair-treatment-vulnerable-customers>

33 هيئة السلوك المالي (٢٠٢١). مسابقة تك سبرينت للشمول المالي. هيئة السلوك المالي.

<https://www.fca.org.uk/firms/techsprints/financial-inclusion-techsprint>

34 البنك المركزي البرازيلي (٢٠٢٣). عرض اللوائح. عرض اللوائح. البنك المركزي البرازيلي.

<https://www.bcb.gov.br/estabilidade/financeira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20Conjunta&numero=8>

وتعتمد دراسة الحالة أيضاً على مراجعة السياسات ومقابلة مع مسؤولين من البنك المركزي البرازيلي (٢٠٢٤).

المربع ٤. أمثلة على الممارسات الجيدة: مؤسسات بارزة في السوق

- يدمج بنك باركليز أبحاث المستهلكين ومبادئ مهمة في عمليات تصميم منتجاته وخدماته، كأن تكون تكلفتها في المتناول وبسيطة ومتاحة بسهولة، خاصةً للمستهلكين الذين يعيشون ظروفًا صعبة³⁵. كذلك يحرص البنك على دمج التثقيف والتوعية في جميع مراحل تجربة العميل لضمان إيصال الدعم والتعديلات بوضوح.
- أضافت شركة وايز³⁶ إلى تطبيقها المخصص للهواتف المحمولة خاصية تتيح للعملاء التحقق من أنهم يتواصلون مع الشركة نفسها أثناء استفسارات خدمة العملاء. ويعد هذا اعترافًا بأن الجهود المبذولة لتحسين الثقافة الرقمية والمالية ليست كافية، ويسلط الضوء على محاولات مبتكرة مستوحاة من علم السلوك.
- تستخدم العديد من البنوك الذكاء الاصطناعي لمساعدة العملاء على إدارة أوضاعهم المالية، من خلال شرح كيفية تحسين درجاتهم الائتمانية مثلًا، وكيفية إدارة معاملاتهم، وتجنب السلوكيات المالية المحفوفة بالمخاطر. فعلى سبيل المثال:
 - تستخدم مجموعة «بي بي في إيه» BBVA المصرفية عددًا من تقنيات الذكاء الاصطناعي، من بينها الشبكات العصبية، ومعالجة اللغة الطبيعية، وتعلم الآلة، لتقديم خدمات مالية مخصصة. وهكذا فإن هذه الأدوات تساعد العملاء على تتبع إنفاقهم، واتخاذ قرارات مالية مدروسة، وتعزيز مدخراتهم. وقد شهد الربع الأول من عام ٢٠٢٤ إجراء ٣٩١ مليون معاملة في مختلف أنحاء العالم باستخدام هذه الخصائص³⁷.
 - تركز استراتيجية بنك «دي بي إس» DBS على التحول إلى بنك مدعوم بالذكاء الاصطناعي. وهو يجمع مزيجًا من بيانات المعاملات والسلوكيات والمواقع لتقديم توصيات مخصصة لكل عميل على حدة لمساعدة العملاء على إدارة سلامتهم وشؤونهم المالية الشخصية³⁸.
 - وتوجد أمثلة عديدة لتطبيقات إدارة الأموال عبر الهواتف المحمولة، مثل تطبيق كليو Cleo أو خاصية إيريكا Erica المدعومة بالذكاء الاصطناعي التي أصدرها بنك أوف أمريكا لتقدم إرشادات آنية بشأن وضع الميزانيات، وعادات الإنفاق، واستراتيجيات ادخار مصممة خصيصًا للمستخدمين الأفراد.
- كذلك تلقى المبادرات المشتركة بين عدة جهات رواجًا أيضًا. فعلى سبيل المثال، تعاونت الجمعية الدولية لشبكات الهاتف المحمول وجمعية «يو كيه فاينانس» UK Finance لايتكار أداة باسم «سكام سيغنال» Scam Signal، وهي أداة تستخدم بيانات آنية خاصة بالاتصالات والخدمات المصرفية للكشف عن التحويلات الاحتمالية وإيقافها³⁹.

35 باركليز (بدون تاريخ). كيف يمكننا المساعدة؟ حصلنا عليه في ١٩ مايو ٢٠٢٥ من هذا الرابط
<https://www.barclays.co.uk/important-information/vulnerability-services-information/>

وقد حصلنا على هذه المعلومات أيضًا من مقابلات شخصية أجريتها مع عدد من الأطراف المعنية.

36 Wise is a Business Associate of Consumers International's Change Network

37 مجموعة بنكو بلباو فيزكايا أرجنتاريا (٢٠٢٤) ما هي خوارزميات الذكاء الاصطناعي التي تستخدمها مجموعة بنكو بلباو فيزكايا أرجنتاريا لتعزيز موارد عملائها المالية؟ قسم الأخبار في الموقع الإلكتروني للمجموعة. <https://www.bbva.com/en/innovation/what-ai-algorithms-does-bbva-use-to-boost-its-customers-finances>

38 بنك التنمية السنغافوري (بدون تاريخ) مقترحات وأفكار استثمارية مدعومة بالذكاء الاصطناعي لتناسب كل عميل على حدة. بنك التنمية السنغافوري. <https://www.dbs.com/artificial-intelligence-machine-learning/index.html>

39 الجمعية الدولية لشبكات الهاتف المحمول (٢٠٢٤). تعاون بين قطاعي اتصالات الأجهزة المحمولة والبنوك لمكافحة الاحتيال. قسم الأخبار. <https://www.gsma.com/newsroom/?p21746>

جمعيات حقوق المستهلك

تتخبط جمعيات حقوق المستهلك في طليعة الجهود الرامية إلى حماية المستهلك؛ فهي تعمل على سد الفجوة بين المواطنين والأنظمة، وذلك من خلال أساليب متنوعة، بدءاً من إجراء الأبحاث السوقية إلى صياغة التشريعات والمشاركة في المشاورات التنظيمية⁴⁰.

وتُظهر مبادرات المنظمة الدولية للمستهلك الإمكانات الهائلة التي يمكن أن تنشأ من تضافر الجهود. فعلى سبيل المثال، أتاح برنامج «مُسَرَّع التمويل الرقمي العادل» لعدد من هيئات حقوق المستهلكين بذل جهود أكثر فاعلية في حماية المستهلك، فبين عامي ٢٠٢٢ و٢٠٢٤، قادت منظمات حقوق المستهلكين التي دربها البرنامج ما لا يقل عن عشرة إصلاحات في السياسات أو القطاعات المالية في ستة دول مختلفة⁴¹. واتضح أنه حيثما يكون التعاون بين جماعات حقوق المستهلك والحكومات أقوى، غالباً ما تكون منظومات الخدمات مالية أفضل من حيث فاعلية طرق تقديم الشكاوى والحصول على التعويضات القانونية وجودة النتائج التي تصل إلى المستهلك في النهاية.

باختصار، يسهم التعاون الحقيقي في بناء منظومات مالية أقوى وأقدر على حماية المستهلك.

المربع ٥. أمثلة على الممارسات الجيدة: منظمات حقوق المستهلك

ابتكار حلول تكنولوجية

- تستعين شركة «تك-تشيك» **Tec-Check** في المكسيك بمجموعة من واجهات برمجة التطبيقات لتحليل نشاط المستخدمين على وسائل التواصل الاجتماعي، وتقدم مؤشرات وإحصاءات آنية تساعد على حماية المستهلكين، ومنع الاحتيال، ودعم الوكالة الفيدرالية لشؤون المستهلك في اتخاذ إجراءات قانونية ضد مقدمي خدمات محددين عند الضرورة⁴².
- أنشأت منظمة تقارير المستهلك في الولايات المتحدة مختبراً للابتكار لإيجاد سبل مُمكن أدوات الذكاء الاصطناعي من الدفاع عن مصالح المستهلكين⁴³. وفي يونيو ٢٠٢٤، أعلنت المنظمة إصدار أداة استشارية مدعومة بالذكاء الاصطناعي باسم AskCR للإجابة على أسئلة المستهلكين استناداً إلى أبحاث المنظمة وبيانات عن منتجات مختلفة. وقد أتى ذلك عقب إصدار تطبيق Permission Slip في عام ٢٠٢٢، وهو تطبيق يُظهر للمستهلكين نوعية البيانات التي تجمعها الشركات عنهم، ويتيح لهم مطالبة الشركات بالتوقف عن بيع بياناتهم أو حذفها بالكامل.

دعم التأثير التنظيمي:

- ساهمت منظمة حماية حقوق المستهلك في رواندا في صياغة ثلاث سياسات رئيسية مُطبقة منذ عام ٢٠٢٢: ألا وهي إرشادات الخدمات المالية الرقمية المحدثّة من أجل الشفافية، وتعديل لائحة أنظمة الدفع الإلكتروني لحماية أمن البيانات، واللوائح الجديدة لخدمات الأموال عبر الهاتف المحمول من أجل توفير خدمات عادلة ومتاحة بسهولة.

40 المنظمة الدولية للمستهلك. (٢٠٢١). دور جمعيات حقوق المستهلكين في دعم مستهلكي الخدمات المالية في الدول منخفضة ومتوسطة الدخل. المنظمة الدولية للمستهلك. <https://www.consumersinternational.org/media/368715/the-role-of-consumer-organizations-to-support-consumers-of-financial-services.pdf>

41 المنظمة الدولية للمستهلك، سيصدر قريباً.

42 المنظمة الدولية للمستهلك. (٢٠٢٤). التمويل الرقمي. تجربة المستهلك في عام ٢٠٢٤. <https://www.conpolicy.de/en/news-detail/digital-finance-the-consumer-experience-in-2024>

43 منظمة تقارير المستهلك. تطبيق AskCR - الابتكار في منظمة تقارير المستهلك. <https://innovation.consumerreports.org/initiatives/askcr/>

- **نجح معهد الدفاع عن المستهلك في البرازيل** في الدعوة إلى اعتماد مشروع القانون رقم ٣٥١٥ لمعالجة مشكلة الإفراط في الاستدانة التي يعاني منها ٦٦٪ من المستهلكين، وخاصة النساء. وقد حقق المعهد ذلك من خلال تكوين علاقات قوية مع المشرعين والمشاركة في جلسات الاستماع البرلمانية، ليكون هذا هو أول تحديث لقانون حماية المستهلك منذ ٣١ عامًا، ويعزز حماية المستهلكين الذين يواجهون ضائقة مالية.
- **جمع مجلس المستهلك في فيجي** أكثر من ٩٠٠ شكوى تتعلق بعمليات احتيال إلكتروني، وحلها، ما دفع حكومة فيجي إلى إنشاء فريق متعدد الأطراف لمكافحة تصاعد الاحتيال المالي الرقمي بتوجيه من المجلس. كذلك قدّم المجلس توصيات بسياسات مقترحة من خلال عروض الموازنة المقدمة إلى وزارة المالية، داعيًا إلى تحسين جهود الوساطة وحل النزاعات في القطاع المالي. وهكذا ساهمت جهوده في سنّ سياسة «أمين شكوى الخدمات المالية»، مما عزز حماية المستهلك في منظومة التمويل الرقمي.
- **يتعاون مركز حماية المستهلك في أوغندا** مع هيئة الاتصالات الأوغندية، وهي الجهة التنظيمية المسؤولة عن لوائح الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، لتوعية المستهلكين، خصوصًا في المناطق الريفية، بكيفية التعامل مع الاحتيال والمعلومات المضللة وانتحال الهوية والسلامة المالية الرقمية.
- **أجرت جمعية المواطنين المستهلكين والعمل المدني في الهند** دراسة استقصائية حول احتياجات المستهلكين الريفيين والمعرضين للمخاطر المالية في الهند، والمخاطر التي تهددهم في منظومة التمويل الرقمي. وبعد إجراء الدراسة، قدّمت المجموعة إلى بنك الاحتياطي الهندي ميثاق مطالب لتعزيز أنظمة الدفع الرقمية في الهند.
- **تعاونت مؤسسة الدفاع عن المستهلكين وتمكينهم في نيجيريا** مع البنك المركزي النيجيري ووكالة حماية المستهلك في ولاية لاجوس لتعزيز اللوائح الخاصة بالخدمات المالية الرقمية، وخاصة للفئات المعرضة للمخاطر المالية مثل الأشخاص ذوي الإعاقة.

”إن الدعوة إلى سياسات شاملة، مثل الشمول المالي للأشخاص ذوي الإعاقة، تُبرز ضرورة تبني نهج تعاوني بمشاركة عدة أطراف. فتعاوننا مع جهات مثل البنك المركزي النيجيري عزز قيمة الشراكات في ضمان عدم إهمال الفئات المحرومة.“

– تشيسو ندوكوي أوكافور، المدير التنفيذي لمؤسسة الدفاع عن المستهلكين وتمكينهم في نيجيريا

٥. ممارسات للعمل

تعزيز الحماية بممارسات عملية

يمكن بدء العمل انطلاقاً من أربع ممارسات واقعية:

إرساء الأسس. إذ تُركز بعض الدول على الأساسيات، مثل سنّ قوانين حماية البيانات، وتعزيز آليات الشكاوى والتعويضات، ووضع أطر للإشراف على سلوك السوق. فعلى سبيل المثال، شكّل بنك زامبيا وحدةً مخصصةً لحماية المستهلك ومراقبة سلوك السوق، ويعدّل التشريعات لتشمل معايير تخص التحصيل العادل للديون، والدعاية الإعلانية، ومعاملة المستهلكين المعرضين للمخاطر المالية⁴⁴.

تحسين الرقابة التي تركز على النتائج. بعض الدول الأخرى مستعدة لاعتماد مناهج مرتبطة بالمخاطر وتركز على النتائج الفعلية. فعلى سبيل المثال، تدمج هيئة الأوراق المالية والاستثمار الأسترالية بيانات معاناة المستهلكين في استراتيجيتها الإشرافية، وتتساور مباشرةً مع منظمات المستهلكين لصياغة لوائح تنظيمية ملائمة وقائمة على أدلة فعلية⁴⁵.

حوكمة البنية التحتية العامة الرقمية. تستكشف الدول التي تستخدم بنية تحتية رقمية عامة على مستوى الدولة كلها الضمانات اللازمة منذ البداية. ففي البرازيل مثلاً، جمع البنك المركزي منتدىً مكوناً من عدة أطراف لإدارة نظام المدفوعات الفورية «بي آي إكس» PIX. صحيح أن الهدف المبدئي من هذا المنتدى كان معالجة مخاوف الاحتيال وسبل الشكاوى والتعويضات، التي ظهرت عند طرحه للاستخدام أول مرة⁴⁶، لكن الآونة الأخيرة شهدت أحداثاً كشفت عن مواطن هشاشة أعمق. إذ تعرض النظام في يوليو ٢٠٢٥ لهجوم سيبراني استهدفه من خلال عمليات اندماج مع جهات خارجية، ليتضح وجود ثغرات حرجية في الرقابة والتنسيق. لذا تُعدّ هذه التجربة البرازيلية بمثابة تحذير: فحتى منظومات الحوكمة حسنة النية قد تفشل من دون وجود آليات مستمرة لإجراء اختبارات التحمل، وضمان الشفافية والمساءلة⁴⁷.

التعاون بين جميع أطراف المنظومة. يركز المسار الأخير على التعاون بين جميع أطراف منظومة التمويل الرقمي لتحقيق نتائج أفضل. ففي كوت ديفوار مثلاً، تعاونت الجهات التنظيمية وكبرى الشركات في السوق لمعالجة مخاطر التمويل الرقمي، تحت إشراف وكالة تعزيز الشمول المالي. وأظهر استطلاع حديث انخفاضاً ملحوظاً في حالات الاحتيال وإحباط المستخدمين، بفضل الجهود التعاونية في معالجة الشكاوى وتعزيز البنية التحتية والشفافية⁴⁸.

الغاية واحدة. قد تسلك كل دولة مساراً مختلفاً، على حسب حجمها وقدرات مؤسساتها ونضج سوقها. لكن الهدف واحد: إنشاء نظام مالي رقمي تتعاون فيه الجهات التنظيمية ومقدمو الخدمات وممثلو المستهلكين لتعزيز حماية المستهلك من البداية.

44 لقاء مع أحد ممثلي بنك زامبيا، ومشاورات مع أطراف معنية، واتصالات شخصية في عام ٢٠٢٥

45 لقاء مع أحد ممثلي هيئة الأوراق المالية والاستثمار الأسترالية، ومشاورات مع أطراف معنية، واتصالات شخصية في عام ٢٠٢٤

46 إم لوتشيانو (٢٠٢٤). منتدى «بي آي إكس»: دروس مستفادة لحوكمة البنية التحتية الرقمية العامة.
<https://www.linkedin.com/pulse/pix-forum-lessons-dpi-governance-maria-luciano-rdgtf>

47 <https://www.msn.com/en-us/money/markets/devastating-pix-payment-system-hack-drains-100-million-from-brazilian-banks/ar-AA116mRU?>

48 المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (٢٠٢٥). ثلاثة دروس مستفادة من كوت ديفوار حول النظم البيئية للتمويل الرقمي المسؤول.
<https://www.cgap.org/blog/3-lessons-cote-divoire-on-responsible-digital-finance-ecosystems>

٦. شكر وتقدير

تضافرت جهود عدد من المنظمات لإعداد هذا التقرير بقيادة المنظمة الدولية للمستهلك، وبفضل منحة من صندوق ماستر كارد للتأثير، المدعوم مركز ماستركارد للنمو الشامل.

وأشرف على البحث مجموعة أساسية من أبرز المنظمات العضوة لدى المنظمة الدولية للمستهلك، كما يظهر في الجدول الوارد أدناه. لذا، نتقدم بالشكر لجميع المنظمات المساهمة على استشاراتها وملاحظاتها في مختلف مراحل هذا التقرير، علمًا بأن جميع التوصيات الواردة في التقرير لا تعبر بالضرورة عن الآراء الخاصة بكل منظمة على حدة.

المنظمة	الدولة
جمعية المستهلك الأسترالية	أستراليا
معهد حماية المستهلك البرازيلي	البرازيل
مؤسسة الدفاع عن المستهلكين وتمكينهم في نيجيريا	نيجيريا
كونسيومر إن زد	نيوزيلندا
منظمة تقارير المستهلك	الولايات المتحدة الأمريكية
المنظمة التطوعية لتوعية المستهلك	الهند
مجلس المستهلك الكندي	كندا
مجلس المستهلك الدنماركي	الدنمارك
منظمة المستهلك الكينية	كينيا
الاتحاد الوطني لجمعيات المستهلك المغربية	المغرب
منظمة تك-تشيك المكسيكية	المكسيك
شبكة حماية المستهلك في باكستان	باكستان
ويتش؟	المملكة المتحدة

كذلك حظي هذا التقرير بدعم من مركز سنفري. وتوجه بخالص الشكر إلى كريستين هوجارد وفكتور كانياما. كما تتقدم المنظمة الدولية للمستهلك بالشكر لجهود فريقها في إعداد هذا التقرير، من فيهم شارلوت برويد، وسونيا شاراك، وآبوشي تشاتورفيدي، وستيفان هول، وهيلينا لورنت، وألكسندرا سترايسل.

وفي الختام، تجدر الإشارة إلى أن هذا التقرير جزء من مشروع أكبر حظي بدعم العديد من الأشخاص بطرق مختلفة ومهمة منذ انطلاقه في يناير ٢٠٢٤. ونتقدم بخالص امتناننا للأفراد التاليين: روث كاناجاراجا، وديفيد كونولي، وبايال دلال، وإريكو دي ميلو، وفانيسا دي روجيريس، وهانا درابر، ولوز جوميز، وجيز جروم، وبروك كينجزلاند، وساشا لونش، وريف ميزر، والدكتور سي ماكير، وإيرين بارسونز، وألي شميدت فيلنر، وهبة شمس، وشامينا سينج، وكارولينا زولواجا، بالإضافة إلى وكالة «هيومان أفتر أول» الإبداعية.

قائمة المراجع

- باركليز (بدون تاريخ). كيف يمكننا المساعدة؟ حصلنا عليه في ١٩ مايو ٢٠٢٥ من هذا الرابط
<https://www.barclays.co.uk/important-information/vulnerability-services-information>
- مجموعة بنكو بلباو فيزكايا أرجنتاريا (٢٠٢٤) ما هي خوارزميات الذكاء الاصطناعي التي تستخدمها مجموعة بنكو بلباو فيزكايا أرجنتاريا لتعزيز موارد عملائها المالية؟ قسم الأخبار في الموقع الإلكتروني للمجموعة.
<https://www.bbva.com/en/innovation/what-ai-algorithms-does-bbva-use-to-boost-its-customers-finances>
- البنك المركزي البرازيلي (٢٠٢٣). عرض اللوائح. البنك المركزي البرازيلي.
<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20Conjunta&numero=8>
- البنك المركزي الماليزي (٢٠٢٤). وثيقة سياسات بشأن المعاملة العادلة للمستهلك المالي. البنك المركزي الماليزي.
<https://www.bnm.gov.my/-/pd-fftfc>
- تي برادشو. (٢٠٢٣). جوجل تشن حملة على تطبيقات القروض الاستغالية. فاينانشال تايمز.
<https://www.ft.com/content/91a97e3b-363a-4b99-a86d-fdd525bf9865>
- مركز الشمول المالي (٢٠٢٤). بنية تحتية رقمية عامة مسؤولة لتحسين النتائج بما يتجاوز الشمول المالي. مركز الشمول المالي.
<https://www.centerforfinancialinclusion.org/responsible-dpi-for-improving-outcomes-beyond-inclusion>
- المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (٢٠٢١). مخاطر المستهلك في التمويل الرقمي: طبيعتها المتغيرة ونطاقها.
<https://www.cgap.org/blog/evolving-nature-and-scale-of-consumer-risks-in-digital-finance>
- المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (٢٠٢٢). إعادة النظر في حماية المستهلك: نظام مالي رقمي مسؤول.
<https://www.cgap.org/blog/rethinking-consumer-protection-responsible-digital-finance-ecosystem>
- المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (٢٠٢٢). مخاطر مستهلكي خدمات التمويل الرقمي: طبيعتها المتغيرة ونطاقها. استعراض للأدلة.
<https://www.cgap.org/research/reading-deck/evolution-of-nature-and-scale-of-dfs-consumer-risks-review-of-evidence>
- المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (٢٠٢٥). ثلاثة دروس مستفادة من كوت ديفوار حول النظم البيئية للتمويل الرقمي المسؤول.
<https://www.cgap.org/blog/3-lessons-cote-divoire-on-responsible-digital-finance-ecosystems>
- منظمة تقارير المستهلك. تطبيق AskCR - الابتكار في منظمة تقارير المستهلك.
<https://innovation.consumerreports.org/initiatives/askcr>
- المنظمة الدولية للمستهلك. (٢٠٢١). دور جمعيات حقوق المستهلكين في دعم مستهلكي الخدمات المالية في الدول منخفضة ومتوسطة الدخل. المنظمة الدولية للمستهلك.
<https://www.consumersinternational.org/media/368715/the-role-of-consumer-organizations-to-support-consumers-of-financial-services.pdf>
- المنظمة الدولية للمستهلك. (٢٠٢٤). يُظهر مؤشر التمويل الرقمي تقدماً في الخدمات - لكن هذا لا يشمل أهم الخدمات للمستهلكين.
<https://www.consumersinternational.org/news-resources/news/releases/digital-finance-index-shows-progress-in-services-but-not-where-consumers-need-it-most>

المنظمة الدولية للمستهلك. (٢٠٢٤ب). التمويل الرقمي. تجربة المستهلك في عام ٢٠٢٤.
<https://www.consumersinternational.org/media/522017/digital-finance-the-consumer-experience-in-2024.pdf>

بنك التنمية السنغافوري (بدون تاريخ) مقترحات وأفكار استثمارية مدعومة بالذكاء الاصطناعي لتناسب كل عميل على حدة. بنك التنمية السنغافوري.

<https://www.dbs.com/artificial-intelligence-machine-learning/index.html>

هيئة السلوك المالي (٢٠٠٦). معاملة العملاء بإنصاف لتحقيق نتائج عادلة للمستهلكين. هيئة السلوك المالي.
<https://www.fca.org.uk/publication/archive/fsa-tcf-towards.pdf>

هيئة السلوك المالي (٢٠٢١). إرشادات للشركات بشأن المعاملة العادلة للعملاء المعرضين للمخاطر. هيئة السلوك المالي.
<https://www.fca.org.uk/publications/finalised-guidance/guidance-firms-fair-treatment-vulnerable-customers>

هيئة السلوك المالي (٢٠٢١). مسابقة تك سبرينت للشمول المالي. هيئة السلوك المالي.
<https://www.fca.org.uk/firms/techsprints/financial-inclusion-techsprint>

ماريا لوتشيانو وجيوفانا فليك. (٢٠٢٥). كيف يُقوّض التضليل المعلوماتي الثقة في البنية التحتية الرقمية العامة الأكثر استخدامًا في البرازيل. منظمة تيك بوليسي برس.
<https://techpolicy.press/how-disinformation-is-undermining-trust-in-brazils-most-used-digital-public-infrastructure>

الشراكة العالمية للشمول المالي (٢٠٢٥). مذكرة سياسات مجموعة العشرين بشأن الرفاهية المالية.
<https://www.gpfi.org/news/g20-policy-note-financial-well-being>

الجمعية الدولية لشبكات الهاتف المحمول (٢٠٢٤). تعاون بين قطاعي اتصالات الأجهزة المحمولة والبنوك لمكافحة الاحتيال. قسم الأخبار.
<https://www.gsma.com/newsroom/?p=21746>

صندوق النقد الدولي (٢٠٢٣). الآثار المالية الكلية للأصول المشفرة الأجنبية على الاقتصادات النامية الصغيرة. صندوق النقد الدولي.
<https://www.elibrary.imf.org/downloadpdf/view/journals/063/2023/012/article-A001-en.pdf>

منظمة ابتكارات من أجل مكافحة الفقر (٢٠٢٤). أدلة من مؤشر تكلفة المعاملات الصادر عن المنظمة: قياس التكلفة «الحقيقية» للخدمات المالية الرقمية.
<https://poverty-action.org/evidence-ipas-transaction-cost-index-measuring-true-cost-digital-financial-services>

لوكاوت (٢٠٢٢). لوكاوت تكتشف مئات تطبيقات القروض الاستغلالية على متاجر التطبيقات.
<https://www.lookout.com/threat-intelligence/article/predatory-loan-apps>

إم لوتشيانو (٢٠٢٤). منتدى «بي آي إكس»: دروس مستفادة لحوكمة البنية التحتية الرقمية العامة.
<https://www.linkedin.com/pulse/pix-forum-lessons-dpi-governance-maria-luciano-rdgtf/>

ماكينزي. (٢٠٢٢). مستقبل المدفوعات في إفريقيا.
<https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/the-future-of-payments-in-africa>

ماكينزي. (٢٠٢٤). تقرير ماكينزي العالمي للمدفوعات لعام ٢٠٢٤.

<https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/global-payments-in-2024-simpler-interfaces-complex-reality>

منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (٢٠٢٠). قياس الضرر الواقع على المستهلك وتأثير سياسات حماية المستهلك. منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

https://www.oecd.org/en/publications/measuring-consumer-detriment-and-the-impact-of-consumer-policy_0c2e643b-en.html

منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (٢٠٢٢). المبادئ الرفيعة المستوى لمجموعة العشرين ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية لعام ٢٠٢٢ بشأن حماية المستهلك المالي. دار النشر التابعة لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

<https://doi.org/10.1787/48cc3df0-en>

منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (٢٠٢٢). تقرير عن تنفيذ توصية المجلس بشأن المبادئ الرفيعة المستوى لحماية المستهلك المالي.

[https://one.oecd.org/document/C\(2022\)7/en/pdf](https://one.oecd.org/document/C(2022)7/en/pdf)

منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (٢٠٢٣). المسح الدولي للوعي المالي لدى البالغين بالتعاون بين منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية والشبكة الدولية للتعليم المالي لعام ٢٠٢٣. منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

https://www.oecd.org/en/publications/oecd-infe-2023-international-survey-of-adult-financial-literacy_56003a32-en.html

منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (٢٠٢٤). مرصد مخاطر تمويل المستهلك. منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

https://www.oecd.org/en/publications/consumer-finance-risk-monitor_047b2ea6-en.html

منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (٢٠٢٥). فهم هشاشة وضع المستهلك المالي والاستجابة لها. منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

https://www.oecd.org/en/publications/understanding-and-responding-to-financial-consumer-vulnerability_111daec8-en.html

أو أو أويادي وسي أو إيبوكون وإس أروغونداد وأو إيه أويادي وإم بياي. (٢٠٢٤). كشف النقاب عن المرونة الاقتصادية: استكشاف تأثير الهشاشة المالية في التقلبات الاقتصادية من خلال مؤشر الضعف الاقتصادي. مجلة ديسكوفر ساستينابيليتي، المجلد رقم ٥ (العدد الأول)، صفحة ٢٥٣.

<https://doi.org/10.1007/s43621-024-00438-5>

جيه برينيو وإيه بوستلنيكوف، بنك التسويات الدولية (٢٠٢٤). إنشاء منظومة متنوعة من التقنيات الرقابية: نتائج استطلاعات رأي شملت سلطات مالية وموردي التقنيات الرقابية.

<https://www.bis.org/fsi/fsibriefs23.htm>

تقرير: ما وراء المال: استكشاف الرفاهية المالية من منظور إنساني

<https://www.erstestiftung.org/en/publications/beyond-money-exploring-financial-well-being-through-a-human-lens/>

إم سيماتيلى وإل ماسيكو (٢٠٢٢). الشمول المالي في المناطق الريفية بجنوب أفريقيا: نهج نوعي. مجلة إدارة المخاطر والإدارة المالية، ١٥(٩)، المقال رقم ٩.

<https://doi.org/10.3390/jrfm15090376>

مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (٢٠٢٥). تشريعات حماية البيانات والخصوصية في جميع أنحاء العالم.
<https://unctad.org/page/data-protection-and-privacy-legislation-worldwide>

منصة فيزا نافيجيت. (٢٠٢٣). أهمية الثقة: لماذا يُعد الاستخدام المسؤول للبيانات أمراً بالغ الأهمية للمؤسسات المالية. فيزا نافيجيت.
<https://navigate.visa.com/cemea/the-importance-of-trust-why-responsible-data-use-is-crucial-for-financial-institutions>

البنك الدولي. (٢٠٢١). المؤشر العالمي للشمول المالي ٢٠٢١: ملخص تنفيذي تفاعلي ببياني [نص/HTML]. المؤشر العالمي للشمول المالي ٢٠٢١.
<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/37578/9781464818974.pdf>

البنك الدولي. (٢٠٢٢). المسح العالمي للشمول المالي وحماية المستهلك [نص/HTML]. البنك الدولي.
<https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/ficpsurvey>

البنك الدولي. (٢٠٢٤). التحويلات المالية وتكلفة السخاء الباهظة. مدونات البنك الدولي.
<https://blogs.worldbank.org/en/psd/remittances-and-the-high-cost-of-generosity>

مسرد المفاهيم الرئيسية

الإتاحة والشمول

توافر الخدمات المالية الرقمية والاستفادة منها، خصوصًا بين الفئات المحرومة. ومنذ أواخر عام ٢٠٢٢، أصبح عنصر الإتاحة والشمول مبدأً أساسيًا من مبادئ حماية المستهلك المالي.

التمويل الرقمي، يُستخدم بالتبادل مع الخدمات المالية الرقمية

يشير مصطلح «التمويل الرقمي» إلى أي خدمات مالية تُقدم عبر وسائل رقمية، مثل الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والقروض الرقمية، وخدمات التأمين عبر الهاتف المحمول، ومنصات التكنولوجيا المالية.

حماية المستهلك المالي

وفقًا للمبادئ الرفيعة المستوى لمجموعة العشرين ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية لعام ٢٠٢٢ بشأن حماية المستهلك المالي، تشير حماية المستهلك المالي إلى السياسات والقوانين والتدابير الأخرى «المصممة لضمان تقديم معاملة عادلة للمستهلكين الماليين، والتحلي بسلوكيات مسؤولة من جانب مقدمي الخدمات المالية، وتوافر معلومات دقيقة وصادقة عن المنتجات والخدمات المالية، لحماية الأفراد من السلوكيات السيئة، وضمان قدرتهم على تقديم الشكاوى والحصول على التعويضات عند حدوث أي مشكلات».

مُقَدِّم الخدمات المالية

مُقَدِّم الخدمات المالية هو مصطلح عام يشمل أي مؤسسة أو شركة أو فرد يُقدِّم أي نوع من الخدمات المالية (مثل الخدمات المصرفية، وخدمات الاستثمار، وخدمات التأمين، وخدمات الائتمان، والاستشارات المالية، أو خدمات أخرى مثل خدمات الوساطة) للأفراد أو الشركات. ويشمل ذلك الكيانات العامة والخاصة التي تُسهِّل المعاملات المالية وتُدير الأصول المالية. وتتحدد الأنشطة أو الوظائف المحددة لمُقَدِّمي الخدمات المالية المُسَجَّلِينَ وفق اللوائح التنظيمية الخاصة بكل بلد على حدة.

الرفاهية المالية، يُستخدم بالتبادل مع مصطلح الصحة المالية

تُعرَّف الرفاهية المالية في مذكرة سياسات مجموعة العشرين لعام ٢٠٢٤ بشأن الرفاهية المالية بأنها «حالة يتمكن فيها الأفراد من تلبية احتياجاتهم والتزاماتهم المالية بسلاسة، ومواجهة الصدمات السلبية، والسعي وراء الطموحات والفرص، والشعور بالرضا والثقة حيال أوضاعهم المالية، مع مراعاة الظروف الخاصة بكل بلد».

يتضمن هذا التعريف شقًا موضوعيًا (يتمثل في الحماية المالية، والقدرة على تلبية الاحتياجات والالتزامات المالية، والسعي لتحقيق الأهداف)، بالإضافة إلى شق ذاتي (يكمن في الشعور بالرضا والثقة).

المرونة المالية

تشير المرونة المالية إلى قدرة المستهلك على تحمل الصدمات المالية، كالمرض، أو فقدان الدخل، أو النفقات غير المتوقعة، والتعافي منها دون الإضرار برفاهيته المالية على المدى الطويل. وهي مؤشر قابل للقياس (إذ يمكن قياسها، على سبيل المثال، بامتلاك مدخرات تكفي نفقات ثلاثة أشهر) كما أنها من أهم النتائج المنشودة التي يُرجى تحقيقها في الأنظمة المالية الفعّالة وأطر حماية المستهلك.

ويستعين هذا التقرير بأحد مقاييس المرونة المالية كمقياس بديل مُعبّر عن الشق الموضوعي للرفاهية المالية.

مراعاة حماية المستهلك في التصميم الأولي

تعد هذه جملة محورية في التقرير، والمقصود بها هو مفهوم هو دمج عوامل حماية المستهلك في تصميم بنية المنتجات والخدمات المالية والأطر التنظيمية من البداية. فهذا النهج الاستباقي يضمن أن تكون الأنظمة مؤهلة لـ:

- منع تضرر المستهلك
 - معالجة نقاط الضعف مبكرًا
 - دعم الرفاهية
 - التكيف مع المخاطر الناشئة
- وهذا على عكس النماذج التي تكتفي بمراعاة الامتثال للوائح أو حل المشكلات بعد ظهورها.

جميعات حقوق المستهلك

جميعات حقوق المستهلك (أو هيئات حماية المستهلك) هي منظمات تدافع عن حقوق المستهلك ومصالحه، من خلال عدة مهام:

- تلقي شكاوى المستهلكين
- إجراء أبحاث سوقية
- المشاركة في المشاورات العامة والتقاضي
- الدعوة إلى تغيير الممارسات التنظيمية وممارسات الشركات بما يلائم المستهلكين

العُرضة للمخاطر

رغم عدم وجود تعريف موحد لمصطلح العُرضة للخطر في جميع البلدان، فإن هذا المصطلح في سياق ذلك التقرير يشير إلى حالة المستهلكين الأكثر عرضة للأضرار المالية أو هشاشة حمايتهم المالية أو رفاهيتهم المالية بسبب عوامل شخصية أو ظروف محيطية أو نظامية، مثل ضعف الإلمام بالقراءة والكتابة أو المهارات الرقمية، أو العمر أو الإعاقة، أو الأحداث المرتبطة بالمرحلة العمرية، أو الصدمات الاقتصادية، أو مخاطر المناخ.

منتجات عالية الجودة

- منتجات مالية متاحة بسهولة، لكنها أيضًا:
- مصممة بما يناسب أهداف السوق المستهدفة ومصالحها
- تتسم بوضوح شروطها وتكلفتها
- سهولة الفهم والاستخدام
- تساهم في تعزيز الرفاهية المالية.



تضم المنظمة العالمية للمستهلك أكثر من ٢٠٠ منظمة عضو في أكثر من ١٠٠ دولة لتعزيز حقوق المستهلكين والدفاع عنها في كل مكان. نحن صوتهم في منتديات صنع السياسات الدولية والسوق العالمية لضمان معاملتهم بأمان وإنصاف وصدق.

المنظمة العالمية للمستهلك هي مؤسسة خيرية (رقم ١١٢٢١٥٥)، وشركة غير ربحية محدودة بالضمان (رقم ٠٤٣٣٧٨٦٥)، مسجلة في إنجلترا وويلز.

consumersinternational.org
✉ impact@consint.org
🐦 @consumers_int
📺 /consumers-international