

## المدفوعات عبر الهاتف المحمول كمدخل إلى الشمول المالي الرقمي: ماليزيا نموذجًا Mobile payments as a gateway to digital financial inclusion : Malaysia as a Model

رحمون طارق<sup>1</sup> ، بن ثابت علال<sup>2</sup> \*

Bentabet allal Rahmoune Tarek

<sup>1</sup> مخبر العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة عمار ثلجي بالأغواط، الجزائر، t.Rahmoune@lagh-univ.dz

<sup>2</sup> مخبر العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة عمار ثلجي بالأغواط، الجزائر ، a.bentabet@lagh-univ.dz

تاريخ النشر: 2025-11-10

تاريخ القبول: 2025-10-16

تاريخ الاستلام: 2025-08-13

### ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تبيان أداة المدفوعات عبر الهاتف المحمول كأحد تطبيقات الشمول المالي الرقمي، هذا الأخير يعد مقاربة فعالة لتوسيع الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية عبر الوسائط الرقمية كالهاتف المحمول والحواسيب، مما يتيح إدماج الفئات المهمشة والمناطق ذات البنية التحتية المحدودة في النظام المالي.

وتوصلت الدراسة إلى أن الدفع عبر الهاتف المحمول يعتبر أبرز تطبيقاته، إذ يوفر خدمات تحويل ودفع متعددة عبر المحافظ الإلكترونية والتطبيقات المصرفية، بفضل مزايا كالفورية، والتوافر، وسهولة الاستخدام. وتقدم ماليزيا نموذجًا متقدمًا، حيث أسهمت البنية التحتية التقنية، والانتشار الواسع للهواتف المحمولة والإنترنت، وتسارع التحول الرقمي، في تنامي استخدام المدفوعات الرقمية، خاصة عبر الهاتف المحمول. وساهمت منصة المدفوعات الفورية، ونمو المحافظ الإلكترونية، وتبني القطاع المصرفي للتكنولوجيا المالية، في بناء منظومة دفع رقمية شاملة. ويعتمد هذا التحول على إطار تنظيمي ومؤسسي مرن، يوازن بين تحفيز الابتكار والحفاظ على الاستقرار المالي.

الكلمات المفتاحية: شمول مالي رقمي؛ تحول رقمي؛ مدفوعات رقمية؛ هاتف محمول؛ ماليزيا.

تصنيف JEL : G2 ؛ G53

### Abstract:

This study aims to highlight mobile payment tools as one of the applications of digital financial inclusion. The latter represents an effective approach to expanding access to formal financial services through digital channels such as mobile phones and computers, thereby enabling the integration of marginalized groups and areas with limited infrastructure into the financial system.

The study found that mobile payments are among the most prominent applications, offering a range of transfer and payment services through e-wallets and banking apps, thanks to features such as immediacy, availability, and ease of use. Malaysia presents an advanced model, where technological infrastructure, widespread mobile phone and internet penetration, and the acceleration of digital transformation have all contributed to the growing use of digital payments, particularly via mobile devices. The instant payment platform, the growth of e-wallets, and the banking sector's adoption of financial technology have all played a role in building a comprehensive digital payment ecosystem.

\* : المؤلف المرسل

## المدفوعات عبر الهاتف المحمول كمدخل إلى الشمول المالي الرقمي: ماليزيا نموذجًا

This transformation relies on a flexible regulatory and institutional framework that balances encouraging innovation with maintaining financial stability.

**Keywords:** Digital Financial Inclusion, Digital Transformation, Digital Payments, Mobile Phone, Malaysia, **JEL Classification Codes :** G2 ; G53

### 1. مقدمة:

يُشكّل الشمول المالي ركيزة أساسية في السياسات الرامية إلى تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، من خلال تمكين الأفراد والمشروعات من الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية واستخدامها بشكل ميسور وفعال ومسؤول. وقد ارتبط هذا المفهوم تقليديًا بتوسيع شبكة الفروع البنكية، وتنويع قنوات تقديم الخدمات، وتخفيف القيود التي تحول دون إدماج الفئات المستبعدة. إلا أن هذا النموذج ظل محدودًا في قدرته على الوصول إلى الشرائح الهشة والمناطق النائية، التي تعاني من ضعف البنية التحتية المالية.

في هذا الاطار، ومع التقدم التكنولوجي، برز الشمول المالي الرقمي كاستجابة مبتكرة لهذه التحديات، معتمداً على الوسائط الرقمية مثل الهواتف المحمولة والإنترنت والتطبيقات، لتقديم خدمات مالية أكثر كفاءة وانتشاراً، قادرة على تجاوز الحواجز الجغرافية والإجرائية، وتوسيع نطاق الشمول المالي.

من هذا المنطلق، تُعد المدفوعات عبر الهاتف المحمول مدخلاً عملياً لتعزيز الشمول المالي الرقمي، من خلال استغلال الانتشار الواسع للهواتف المحمولة في توسيع الوصول إلى الخدمات المالية، خاصة لدى الفئات والمناطق الأقل حظاً من الخدمات البنكية، وتجاوز القيود التي كانت تحول دون تحقيق الإدماج المالي الكامل.

وفي هذا السياق، تُعد تجربة ماليزيا مثالاً متقدماً في تعزيز الشمول المالي ضمن رؤية أوسع للتحويل الرقمي وبناء اقتصاد رقمي شامل، وذلك من خلال توظيف الحلول الرقمية في الدفع، ولا سيما عبر الهاتف المحمول، وقد أسهمت السياسات الداعمة، إلى جانب الاستثمار في البنية التحتية الرقمية، في تهيئة بيئة مواتية لهذا التحويل. بناء عليه، تهدف هذه الدراسة إلى استعراض المفاهيم الأساسية المرتبطة بالشمول المالي الرقمي والمدفوعات عبر الهاتف المحمول، وتحليل ما ينطوي عليه هذا التحويل من فرص وتحديات في ضوء الأدبيات الحديثة، وذلك ضمن إطار نظري متكامل يُمهّد لفهم معمّق لأبعاد وتطورات تجربة ماليزيا في مجال المدفوعات عبر الهاتف المحمول ومرتكزاتها المؤسسية والتنظيمية والتقنية.

### 2. اطار نظري حول الشمول المالي الرقمي والدفع عبر الهاتف المحمول

يمثل الشمول المالي الرقمي نهجاً حديثاً لتوسيع الوصول إلى الخدمات المالية عبر التقنيات المبتكرة، مع التركيز على الفئات المستبعدة ماليًا. وتُعد المدفوعات عبر الهاتف المحمول وسيلة رئيسية في هذا المسار، بفضل الانتشار الواسع للهواتف الذكية وسهولة استخدامها. ويساعد ذلك على تعزيز التحويل نحو نظام مالي أكثر شمولاً وكفاءة.

#### 1.2 الشمول المالي الرقمي: المفهوم، البنية، والتحديات:

أولاً- ماهية الشمول المالي الرقمي وأهميته

يُقصد بالشمول المالي الرقمي، أو ما يُعرف بالشمول المالي المدعوم بالتكنولوجيا المالية، تمكين الأفراد من الوصول الرقمي إلى الخدمات المالية الرسمية واستخدامها، سواء عبر الهاتف المحمول (الذكي أو العادي)، أو من خلال أجهزة الحاسوب المتصلة بالإنترنت. ويهدف هذا الشكل من الشمول المالي إلى توسيع نطاق الخدمات المالية الرقمية وتعزيز استخدامها، ويشمل ذلك الخدمات التي تقدمها شركات التكنولوجيا المالية، بالإضافة إلى تلك التي توفرها المؤسسات المالية التقليدية (Ratna , 2020, p. ix)

وفي هذا السياق، تُعدّ الخدمات المالية الرقمية أداة فعّالة لتوسيع الوصول المالي من خلال الهواتف المحمولة والمنصات الرقمية، خاصة في البيئات التي تعاني ضعفاً في البنية التحتية المصرفية. فقد وفر الانتشار السريع والواسع النطاق للهواتف المحمولة، نتيجة نمو أسواق الاتصالات وانخفاض تكلفتها، ما يُعادل بنية تحتية جاهزة في العديد من مناطق العالم، حتى في تلك التي تفتقر إلى بنية مالية تقليدية قوية، ومن دون الحاجة إلى استثمارات إضافية في شبكات أو بنى تحتية. وقد أتاح ذلك الفرصة لدمج شرائح واسعة من السكان في النظام المالي الرسمي، مدفوعين بالطلب المرتفع على الخدمات المالية وتأثيرات الشبكة. وساهمت هذه التحولات، خصوصاً في إفريقيا، في تعزيز الشمول المالي وتوفير حلول رقمية مبسطة، لا سيّما عبر الهواتف المحمولة، بالاعتماد على الشبكات القائمة أصلاً لأغراض الاتصال، مما يدعم النمو الاقتصادي ويُحسّن معيشة الفئات المهمشة ماليًا (Arner, 2017, p. 380).

وعلى نحو خاص، تواجه النساء، اللاتي يشكّلن نسبة كبيرة من المستبعدين ماليًا وغير المخدمين حول العالم، تحديات أكبر من الرجال في الوصول إلى الخدمات المالية، وذلك نتيجة لانخفاض مستويات التعليم المالي والرقمي، وعدم امتلاك الوثائق الرسمية، فضلاً عن القيود الاجتماعية والأعباء الأسرية. وتمثّل الخدمات المالية الرقمية فرصة واحدة لتجاوز هذه الحواجز، بفضل واجهات الاستخدام المبسطة، وسهولة الوصول عن بُعد، وإمكانية إجراء عمليات السحب والإيداع عبر شبكة من الوكلاء. وقد أصبحت هذه الخدمات وسيلة فعّالة لسد فجوة النوع الاجتماعي في الشمول المالي، لما توفّره من حلول مرنة تتجاوز القيود التقليدية، وتُيسّر دمج النساء في النظام المالي الرسمي (Ratna , 2020, pp. 41-42).

### ثانياً - التحول الرقمي في سياق أزمة كوفيد-19

برزت أهمية الشمول المالي الرقمي بشكل خاص خلال الأزمات، كما يتضح في حالة جائحة كوفيد-19، التي أدت إلى تسريع وتيرة التحول الرقمي في القطاع المالي، مُحدثة نقلة نوعية في استخدام الخدمات المالية الرقمية. فقد مثّلت الجائحة منعطفاً حاسماً دفع باتجاه تسريع هذا التحول وتعزيز الشمول المالي، في ظل الحاجة الملحة إلى بدائل آمنة تقلّل من التلامس المباشر وتحدّ من مخاطر انتقال العدوى. إذ فرضت تدابير الإغلاق العام، والتباعد الاجتماعي واقعاً جديداً شجّع الأفراد والمؤسسات على تبني المعاملات المالية الرقمية بوصفها خياراً أكثر أماناً ومرونة. وفي استجابة سريعة لهذا التحول، بادرت الحكومات إلى خفض الرسوم المفروضة على المعاملات

## المدفوعات عبر الهاتف المحمول كمدخل إلى الشمول المالي الرقمي: ماليزيا نموذجًا

الإلكترونية، ورفع سقف التحويلات عبر القنوات الرقمية، وتبسيط متطلبات التعرف على هوية العميل للعمليات الصغيرة، مما أسهم في تيسير الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية وتوسيع نطاق استخدامها. وفي هذا السياق، باتت التقنيات المالية الرقمية عنصرًا أساسيًا في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية، لا سيما للفئات التي كانت تعاني سابقًا من صعوبة التعامل مع القنوات التقليدية. كما أسهم هذا التحول في تحفيز المؤسسات المالية التقليدية على تسريع دمج الحلول التكنولوجية، إلى جانب تعزيز الشراكات بين القطاعين العام والخاص لتوسيع برامج الدعم الاجتماعي عبر المنصات الرقمية، بما يضمن دمج فئات أوسع من السكان ضمن المنظومة المالية الرسمية بطريقة أكثر شمولية واستدامة. (Ratna , 2020, pp. 15-16)

### ثالثًا - مكونات الشمول المالي الرقمي ونماذجه

يعتمد إطار الشمول المالي الرقمي، الذي يستهدف توسيع نطاق الخدمات المالية لتشمل الفئات المستبعدة ماليًا، على أربعة مكونات مترابطة. أولًا، الجهاز الرقمي، سواء كان هاتفًا محمولًا أو بطاقة دفع مرتبطة بجهاز نقاط بيع (POS)، ويُستخدم لإرسال واستقبال بيانات المعاملات. ثانيًا، شبكة الوكلاء، وتشمل الأفراد ومتاجر التجزئة ومنافذ البيع وأجهزة الصراف الآلي، حيث تتيح للعملاء إيداع الأموال وتحويلها إلى قيمة مخزنة رقميًا تُستخدم لاحقًا في المدفوعات والتحويلات والسحب. ثالثًا، المنصة الرقمية لإجراء المعاملات، التي تمكّن المستخدمين من تنفيذ عمليات الدفع والتحويل وحفظ القيمة إلكترونيًا عبر حساب مرتبط بالجهاز الرقمي، مع إمكانية الربط بحسابات مصرفية أو غير مصرفية. أما العنصر الرابع، فيتعلق بتوفير منتجات وخدمات مالية متنوعة تشمل الادخار، والتحويلات، والائتمان، والتأمين، وذلك من خلال شراكات بين المصارف والمؤسسات المالية وغير المالية، بالاستفادة من المنصات الرقمية. (Global Partnership for Financial Inclusion. , 2016, p. 46)

وانطلاقًا من هذه البنية الرقمية المتكاملة، تتبلور نماذج الشمول المالي الرقمي بحسب طبيعة الأطراف الفاعلة وآليات تقديم الحسابات والخدمات، حيث تتنوع الجهات المشاركة من القطاعين المصرفي وغير المصرفي، بما في ذلك الشركات غير المالية، وتُصنّف بناءً على الجهة التي تقدم حساب العميل. ففي النموذج المصرفي، يتولى بنك مرخص—شامل أو محدود الخدمات—توفير الحساب، وغالبًا ما يكون محدود الوظائف ويقتصر على المعاملات الأساسية، مع الاستعانة بأطراف ثالثة كمشغلي شبكات الهاتف المحمول أو شركات المدفوعات لتوفير الوصول الرقمي أو إدارة الحساب. وقد تُصنّف الأموال في هذا النموذج كأموال إلكترونية لا كودائع مصرفية.

أما في النموذج غير المصرفي، فتتولى مؤسسة غير مالية—غالبًا مشغل شبكة محمول—تقديم الحساب وإصدار الأموال الإلكترونية، وتقتصر الخدمات عادةً على الدفع والتحويل وتخزين القيمة، مع فرض قيود على قيمة أو عدد المعاملات. وفي بعض الحالات، يُنشئ البنك أو الشركة غير المالية كيانًا متخصصًا لإصدار هذه الأموال وفقًا للضوابط التنظيمية. وعمومًا، تظل الشركات غير المالية، ولا سيما مشغلي شبكات المحمول، القوة الدافعة لتوسيع الشمول المالي الرقمي، خاصةً عند تقديم منتجات مالية إضافية مثل الادخار أو الائتمان أو التأمين. (Global Partnership for Financial Inclusion. , 2016, pp. 46-47).

### رابعًا - مخاطر الشمول المالي الرقمي وتحديات حماية المستهلك

ينطوي الشمول المالي الرقمي على مجموعة من المخاطر الجديدة أو المتحوّلة، تشمل الجوانب التشغيلية، والتسوية، والسيولة، والائتمان، إلى جانب حماية المستهلك، ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. وتتنبق هذه المخاطر من خمسة محددات رئيسية: أولها، تعدّد مزوّدي الخدمات ودخول كيانات جديدة مثل شركات الاتصالات والبنوك الرقمية، التي تعتمد نماذج تشغيلية معقّدة تتداخل فيها الأطراف المالية وغير المالية، ما يخلق صعوبات في تحديد المسؤوليات القانونية، ويؤدي إلى فجوات في الرقابة، وأمن البيانات، والشفافية، وتسوية المنازعات. ثانيها، الاعتماد الكامل على التكنولوجيا، بما يثير مخاوف بشأن تفاوت جودة تقنيات حماية البيانات، وزيادة التعرّض للهجمات السيبرانية، وفشل تنفيذ المعاملات نتيجة أعطال الاتصال.

أما ثالث هذه المحددات، فيتعلق بتوسّع دور الوكلاء وما يرتبط به من مخاطر تتعلّق بعدم الامتثال، وغياب الشفافية في عرض الأسعار والشروط، وسوء المعاملة، وتسريب البيانات، والاحتيال، وضعف الالتزام بمتطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. رابعها، طرح منتجات مالية جديدة أو حزم خدمات مجمّعة قد تحدّ من قدرة العملاء على فهم المنتجات، والتمييز بين مزوّديها، والاختيار بينها. خامسها، ضعف الثقافة المالية والرقمية لدى الفئات المستهدفة، التي غالبًا لا يسبق لها التعامل مع النظام المالي، ما يجعلها عرضة لسلوكيات خطرة مثل مشاركة الهاتف أو الرقم السريّ مع الغير، ويزيد من احتمالات تعرّضها للاستغلال، والاحتيال، وسوء المعاملة، وبالتالي فقدان الثقة بالنظام المالي والانسحاب منه، على نحو يتعارض مع أهداف الشمول المالي (Global Partnership for Financial Inclusion. , 2016, pp. 48-50).

وفي ضوء هذه المخاطر المتعددة، تبرز حماية المستهلك كأحد الجوانب الأكثر تأثراً، حيث يفرض الشمول المالي الرقمي تحديات معقّدة لحماية المستهلك، ترتبط بتعدّد مزوّدي الخدمات واختلاف القواعد المنظّمة لكلّ منهم، مما يخلق تفاوتاً في مستويات الحماية. كما يصعب تحقيق الشفافية والإفصاح عند استخدام وسائل رقمية محدودة كالأشاشات الصغيرة، وهو ما يحدّ من قدرة العملاء على فهم الشروط والأسعار وحقوقهم. وتزداد المخاطر عند تقديم حُرْم منتجات مالية وغير مالية يصعب تمييز شروطها أو معرفة قنوات التظلم المتاحة. كذلك، تبرز إشكاليات في ملائمة المنتجات، خاصة إذا استندت إلى بيانات لا تراعي بدقة الخصائص الفردية للمستهلكين.

وفي السياق ذاته، تتداخل المسؤوليات عند وقوع أخطاء أو معاملات غير مصرّح بها، خاصة عند اختلاف الجهة المسؤولة قانوناً عن الجهة التي يعتبرها العميل مزوّده الرئيسي. كما يزيد استخدام الوكلاء والأطراف الثالثة من مخاطر الاحتيال وسوء السلوك في ظلّ ضعف الرقابة، ومحاولات التنصّل من المسؤولية. وتُضاف إلى ذلك تحديات أمن البيانات والخصوصية، من حيث الاستخدام غير المشروع للبيانات أو ضعف قدرة العملاء على الاطلاع عليها وتصحيحها، فضلاً عن مخاطر انقطاع الخدمة في حال تعرّض أحد الشركاء أو فقدان الأموال عند إدارتها من قبل جهات غير مصرفية لا تخضع لتأمين الودائع (Global Partnership for Financial Inclusion. , 2016, p. 56).

## 2.2 المدفوعات عبر الهاتف المحمول: المفهوم والتطبيق

### أولاً- تعريف الدفع عبر الهاتف المحمول ونطاقه

يُعد الدفع عبر الهاتف المحمول من التطبيقات التي تتدرج ضمن مفهوم الأموال المحمولة، ويشير إلى تحويل أو استقبال قيمة مالية، أو تنفيذ عملية دفع باستخدام الهاتف، سواء من خلال محفظة إلكترونية مخزنة على الجهاز، أو عبر تطبيقات مرتبطة بحسابات بنكية أو بطاقات. ويُستخدم المصطلح أحيانًا للإشارة إلى الدفع مقابل سلع أو خدمات، سواء عند نقاط البيع أو عن بُعد، مثل دفع الفواتير (Baptista & Soren , 2010, p. 2) ، وفي هذا السياق، تتيح أنظمة الدفع عبر الهاتف المحمول للعملاء إجراء المعاملات الإلكترونية باستخدام الهواتف الذكية أو غيرها من الأجهزة المحمولة. وتشمل هذه المدفوعات عمليات الشراء داخل المتاجر، أو عبر الإنترنت، أو من خلال التطبيقات، ويمكن أن تتم باستخدام بطاقات الائتمان أو الخصم، أو عبر المحافظ الرقمية وأشكال النقود الإلكترونية الأخرى.

وعلى نطاق أوسع، تُشير الأموال المحمولة (**Mobile Money**) إلى خدمة مالية أشمل، حيث تتيح تحويل الأموال، وإجراء واستلام المدفوعات باستخدام الهاتف المحمول، وتُصمَّم أساسًا لخدمة الأفراد غير المشمولين بالخدمات المصرفية التقليدية، أي من لا يمتلكون حسابًا مصرفيًا رسميًا. وتعتمد هذه الخدمة على شبكة من نقاط التعامل المادية مثل الوكلاء، خارج فروع البنوك وأجهزة الصراف الآلي، بما يضمن وصولًا واسع النطاق للجميع، على أن تكون شبكة الوكلاء أكبر حجمًا وأوسع انتشارًا من المنافذ الرسمية لمقدم الخدمة. ومن ثم، لا تتدرج ضمن مفهوم الأموال المحمولة كل من الخدمات المصرفية أو خدمات الدفع عبر الهاتف التي تُستخدم فقط كقناة إضافية للوصول إلى المنتجات المصرفية التقليدية، وكذلك خدمات الدفع المرتبطة بحساب مصرفي تقليدي أو ببطاقة ائتمان (Andersson-Manjang & Naghavi, 2021, p. 78) .

وتجدر الإشارة إلى أن خدمات الأموال المحمولة تشمل طيفًا واسعًا من الخدمات المالية التي تُنفذ عبر الهاتف المحمول، وتعتمد على قيمة مالية مخزنة إلكترونيًا، تتيح للأفراد الاحتفاظ بها أو إنفاقها أو تحويلها أو استلامها في أي وقت ومن أي مكان. وتُعد هذه الخدمات ابتكارًا تقنيًا يُسهل في سد فجوات البنية التحتية المالية، ويُخفف من القيود التي تحد من الوصول إلى الخدمات الرسمية، من خلال معاملات ميسرة وموثوقة ومنخفضة التكلفة نسبيًا، تتجاوز العوائق المكانية والزمنية.

وعليه، تتيح هذه الخدمات وسيلة لتخزين القيمة وإدارتها، سواء للمشمولين مصرفيًا أو لغير المشمولين. ومع تزايد اعتماد الأفراد وتجار التجزئة على خدمات الأموال المحمولة، يُتوقع أن تتحول تدريجيًا إلى وسيلة رئيسية لإجراء المعاملات اليومية، بحيث يصبح الهاتف المحمول منصة أساسية للوصول إلى الأنشطة الاقتصادية، والنقود الإلكترونية أداة لتسوية هذه المعاملات (Baptista & Soren , 2010, p. 6) .

### ثانياً- وظائف وأنماط الدفع عبر الهاتف المحمول

أحدث الهاتف المحمول تحولاً جذرياً في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية، إذ لم يعد مجرد وسيلة اتصال، بل غدا منصة مالية متكاملة تؤدي وظائف متعددة. فبفضل تخزين بيانات العميل والمؤسسة المالية ورقم الحساب والرقم السري (PIN) على جهاز الهاتف أو شريحة (SIM)، أمكن استخدامه كبطاقة مصرفية افتراضية، تُغني عن إصدار البطاقات الفعلية وتقلل تكاليفها. كما يعمل الهاتف كجهاز نقاط بيع (POS) يُتيح إجراء المعاملات والتواصل مع المؤسسة المالية للحصول على التفويض اللازم.

وعلاوة على ذلك، يقوم الهاتف المحمول بوظيفة الصراف الآلي (ATM)، إذ يمكن من خلاله سحب الأموال، وتحويلها، والوصول إلى المدخرات ضمن الخدمات المالية الممكنة عبر الأجهزة الذكية. وفي السياق نفسه، يوفر الهاتف واجهة للخدمات المصرفية عبر الإنترنت، بما يُمكن العملاء من الوصول الفوري إلى حساباتهم المصرفية وتنفيذ عمليات الدفع والتحويل عن بُعد (Ondiege, 2010, pp. 6-7).

وفي ضوء هذه الاستخدامات المتعددة، تتميز المدفوعات عبر الهاتف المحمول بتنوع أنماطها، بما يعكس تطور الابتكار المالي وبتيح حلولاً مرنة وسريعة تناسب احتياجات المستخدمين. ففي طليعة هذه الأنماط تبرز المحافظ الإلكترونية (Mobile Wallets)، التي تتيح للمستخدمين تخزين الأموال رقمياً، وإجراء المدفوعات أو التحويلات بسهولة، مع ربطها بالحسابات المصرفية لتسهيل الشحن والسحب. كما تنتشر المدفوعات عبر رموز الاستجابة السريعة (QR)، حيث يُنشئ التاجر رمز QR يحتوي على تفاصيل المعاملة يسمح المستهلك عبر هاتفه الذكي لإتمام المعاملة بسرعة، مع التحقق المسبق من البيانات المالية.

وفي نمط آخر من أنماط الدفع، تعتمد المدفوعات اللائقلمسية عبر تقنية الاتصال قريب المدى (NFC) على نقل البيانات المشفرة عبر إنشاء اتصال لاسلكي بمجرد تقريب الهاتف الذكي وجهاز الدفع الطرفي، ويتم تأكيد المعاملة باستخدام رمز PIN أو المصادقة البيومترية. وفي المقابل، تبقى المدفوعات عبر الرسائل النصية (SMS) خياراً تقليدياً في البيئات التي تقتصر على الإنترنت أو الهواتف الذكية، حيث تُنفذ المعاملة برسالة نصية إلى مزود الخدمة تتضمن التفاصيل. ورغم بساطتها، تواجه هذه الطريقة تحديات أمنية نظراً لضعف الحماية والمصادقة (Galhotra., 2021, p. 999).

### ثالثاً - أنظمة الدفع عبر الهاتف المحمول: المزايا والتحديات

أحدثت أنظمة المدفوعات عبر الهاتف المحمول تحولاً جوهرياً في أساليب الدفع، لما توفره من مزايا تجمع بين الكفاءة، والأمان، والمرونة. ومن أبرز هذه المزايا سهولة تنفيذ المعاملات اللائقلمسية، حيث يمكن للمستخدمين إتمام عمليات الدفع وتحويل الأموال عن بُعد، دون الحاجة إلى التواجد المادي أو التعامل بالنقد، مما يقلل التلامس ويوفر مرونة في إدارة المعاملات اليومية. وقد تجلّت أهمية هذه الخاصية بشكل خاص خلال جائحة كوفيد-19، حيث مثّلت المدفوعات الرقمية بديلاً صحياً وآمناً يقلل من مخاطر العدوى. فضلاً عن ذلك، تتميز هذه الأنظمة بالاستجابة الفورية؛ إذ يتلقى المستخدم إشعارات فورية بالخصم أو الإيداع، وسجلاً إلكترونياً للمعاملة، مما يسهم

## المدفوعات عبر الهاتف المحمول كمدخل إلى الشمول المالي الرقمي: ماليزيا نموذجًا

في تسهيل تتبع نشاطه المالي. وإلى جانب ذلك، تُسهم أيضًا في تقليل التكاليف التشغيلية، نظرًا لاعتمادها على المعالجة الرقمية الكاملة، دون الحاجة إلى تداول النقود أو إصدار الشيكات.

وعلاوة على ما سبق، توفر هذه الأنظمة تكاملًا تكنولوجيًا عالي المستوى، بفضل توافقها مع مختلف الأجهزة الذكية والرقاقات الإلكترونية، مما يضمن استخدامها بسهولة في مختلف المعاملات، سواء كانت صغيرة أو كبيرة. كما أنها تعزز من الأمان السيبراني للمعاملات، من خلال تطبيق بروتوكولات حماية متعددة الطبقات تضمن سلامة البيانات، وسرية المعلومات وخصوصيتها، وتحد من مخاطر التلاعب أو الاختراق. ومن جهة أخرى، تُعد من أبرز مزاياها أيضًا التوافر المستمر للخدمة على مدار الساعة، ما يسمح بتنفيذ المعاملات في أي وقت ومن أي مكان، دون التقيد بساعات العمل أو الموقع الجغرافي، وهو ما يختصر الوقت والجهد ويقلل الحاجة إلى التنقل. أما من حيث سهولة الاستخدام، فإنه يجدر بالذكر أن التطبيقات صُممت بواجهات بسيطة ومريحة، تتيح عرض تفاصيل كل معاملة لحظيًا، والاحتفاظ بسجل للعمليات السابقة، مما يُعين المستخدم على مراقبة نفقاته وإدارة ميزانيته. وفي السياق ذاته، تُسهم هذه الخدمات في تعزيز الانضباط المالي الشخصي، من خلال حدود الإنفاق اليومية التي تفرضها بعض البنوك، والإشعارات الفورية بكل معاملة، وهو ما يساعد على ضبط سلوك المستخدم المالي وتحقيق قدر أكبر من الرقابة الذاتية (Galhotra., 2021, p. 1000).

ورغم هذه المزايا المتعددة، لا يخلو استخدام أنظمة المدفوعات عبر الهاتف المحمول من تحديات ومخاطر ينبغي أخذها بعين الاعتبار. ففي مقدمتها، تبرز المخاطر الأمنية نتيجة اعتماد هذه الأنظمة على بيئة تقنية معقدة تشمل الخوادم، الأجهزة الطرفية، وشبكات الاتصال اللاسلكية، مما يجعلها عرضة للثغرات الأمنية التي قد تُعرض بيانات المستخدمين أو أموالهم للخطر في حال حدوث اختراق أو خلل تقني. وإلى جانب ذلك، يشكّل الاعتماد الكامل على البنية التحتية الرقمية نقطة ضعف رئيسية، حيث قد تؤدي الأعطال المفاجئة في الشبكات أو الخوادم إلى تعطيل عمليات الدفع كليًا إلى حين حل المشكلة.

كما يواجه بعض المستخدمين صعوبات في التكيف مع هذه الأنظمة، سواء بسبب محدودية المهارات التقنية، أو بسبب التخوف من مخاطر الاستخدام، وانعدام الثقة في أنظمة الدفع الرقمي، مما يقلل من استفادتهم منها. ويُضاف إلى ذلك أن الاستخدام الآمن والسليم يتطلب معرفة تقنية متقدمة نسبيًا، تشمل تشغيل التطبيقات وإجراء المعاملات، ما يستدعي جهودًا إضافية في التوعية والتدريب. وفي السياق ذاته، تظل مشكلة التوافق والتحديث قائمة، إذ قد لا تتوافق بعض التطبيقات مع جميع الأجهزة أو الأنظمة التشغيلية، فضلًا عن الحاجة المستمرة إلى تحديث التطبيقات لمواكبة التغيرات التقنية وضمان الأمان التشغيلي. وأخيرًا، تفرض الوتيرة السريعة لتطور الأجهزة الذكية تحديات إضافية، حيث يتطلب الحفاظ على الأداء الآمن مواكبة دائمة لتحديثات الأنظمة والتطبيقات، ما يشكّل عبئًا على المستخدمين ومزودي الخدمات على السواء (Galhotra., 2021, pp. 1000–1001).

### 3. المدفوعات عبر الهاتف المحمول في ماليزيا

تشهد ماليزيا تحولاً متسارعاً نحو المدفوعات الرقمية، مدفوعاً بجاهزية رقمية وبنية تحتية للاتصالات تُعد جيدة نسبياً. وقد أسهمت الجائحة في تسريع هذا التحول، لاسيما من خلال المدفوعات عبر الهاتف المحمول، في ظل تنامي اعتماد المحافظ الإلكترونية ونظم الدفع الفوري. ويتكامل هذا التحول مع دعم مؤسسي وتنظيمي فاعل يُعزز الابتكار، بهدف تعزيز الشمول المالي مع الحفاظ على الاستقرار المالي، مما يجعل التجربة الماليزية نموذجاً رائداً في الدفع الرقمي الشامل والمستدام.

#### 1.3 الجاهزية الرقمية والتحول في أنماط الدفع بماليزيا:

##### أولاً- جاهزية البنية التحتية الرقمية والاتصالات

تحتل ماليزيا مرتبة جيدة نسبياً في مؤشر الجاهزية الشبكية الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي (المرتبة 31 من أصل 139 دولة)، مما يعكس تطورهما الرقمي وقدرتها على تبني الابتكارات التكنولوجية. وقد شهدت معدلات انتشار الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول نمواً كبيراً، مدفوعة بعوامل مثل الانتشار الواسع للإنترنت، وزيادة اشتراكات الهواتف المحمولة، والتغطية شبه الشاملة لشبكات الجيل الرابع، بالإضافة إلى توفر الهواتف الذكية والبيانات المحمولة بأسعار معقولة. ويُرتقب أن يُسهم إطلاق شبكات الجيل الخامس في دفع عجلة تطوير تطبيقات التكنولوجيا المالية وتوسيع نطاق استخدامها (International Monetary Fund , 2020, p. 4).

ورغم أن ماليزيا كانت تسير بالفعل في اتجاه التحول الرقمي، فإن جائحة كوفيد-19 عززت هذا التوجه بشكل ملموس. فقد ارتفعت نسبة مستخدمي الإنترنت من 84% في عام 2019 إلى نحو 97% في عام 2021، وفقاً لبيانات الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU). ويُعد هذا التوسع في الوصول الرقمي عاملاً حاسماً في تطوير الاقتصاد الرقمي، الذي يعتمد بدرجة كبيرة على توافر بنية تحتية قوية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يشمل الانتشار الواسع للإنترنت والهواتف المحمولة، إضافة إلى بنية أساسية داعمة، مثل إمدادات الكهرباء وشبكة الكابلات. وقد انعكس هذا الارتفاع في معدلات الاتصال الرقمي بشكل مباشر على تبني الخدمات المالية الرقمية، ولا سيما المدفوعات عبر الهاتف المحمول (World Bank, 2023, p. 72).

وفي هذا الإطار، تمثل المدفوعات عبر الهاتف المحمول قناة ملائمة وفعالة لدمج نحو 12 مليون بالغ ماليزي في منظومة المدفوعات الرقمية، من بين إجمالي 24 مليون بالغ في البلاد. ويشمل هؤلاء ما يقارب 10 ملايين شخص مؤهلين للتعامل المصرفي، غير أنهم لا يستخدمون الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، فضلاً عن نحو مليوني شخص غير مشمولين بالخدمات المصرفية. وتُعزز هذه الإمكانية معدلات الانتشار الواسع لاستخدام الهواتف المحمولة في ماليزيا، إذ بلغ عدد الاشتراكات 42.4 مليون اشتراك، مقابل عدد سكان يبلغ 32.1 مليون نسمة، وتشكل الهواتف الذكية ما نسبته 70% من هذه الاشتراكات (Bank Negara Malaysia, 2018, pp. 141-143).

### ثانياً - التحول في مشهد الدفع

تعكس البيانات الخاصة بماليزيا مسارًا تحويليًا في مشهد الدفع المالي، يتجه بثبات نحو تقليص الاعتماد على النقد وتبني وسائل الدفع الرقمية بوتيرة متسارعة، وإن كانت أبطأ نسبياً مقارنةً ببعض الدول الأخرى. فعلى الرغم من نمو قيمة المدفوعات النقدية بنسبة 8% خلال الفترة 2005-2020، بما يؤكد استمرار حضور النقد في المعاملات، فإن السنوات الثلاث الأخيرة شهدت انكماشاً بنسبة 4%، ما يشير إلى بداية تحوّل فعلي في سلوك المستخدمين نحو حلول رقمية أكثر كفاءة وسرعة.

ويتجلى هذا التحول بوضوح في تغير حصص وسائل الدفع؛ إذ تراجعت حصة النقد بمقدار 7 نقاط مئوية خلال الفترة نفسها، مقابل قفزة كبيرة في المدفوعات الفورية التي ارتفعت حصتها بمقدار 31 نقطة مئوية، مما يعكس تنامي الثقة في المنصات والتطبيقات الرقمية السريعة والأمنة. وفي المقابل، ورغم ارتفاع حصة بطاقات الدفع بـ 6 نقاط مئوية، فإن هذا النمو المحدود يبرز دورها الثانوي في دفع عجلة التحول الرقمي. أما الوسائل التقليدية مثل الشيكات وخدمات الخصم المباشر، فقد سجلت تراجعاً حاداً بلغ 44 نقطة مئوية، في مؤشر واضح على انحسار الثقة في الدفع الورقي التقليدي لصالح البدائل الأسرع والأكثر أماناً (Khiaonarong & Humphrey, 2022, p. 10).

وعلى نطاق أوسع، تكشف بيانات قاعدة بيانات (Global Findex) الصادرة عن البنك الدولي لعام 2021 عن زيادة ملحوظة في حجم المدفوعات الرقمية في ماليزيا أثناء الجائحة، حيث أفاد نحو 5 ملايين ماليزي - أي ما يعادل حوالي 20% من البالغين - بأنهم أجروا أول عملية دفع رقمية للتجار بعد بدء الجائحة. كما ارتفعت نسبة مستخدمي المدفوعات الرقمية إلى 79% في عام 2021، مقارنة بـ 70% في 2017 و 63% في 2014. وفي السياق ذاته، ارتفعت نسبة البالغين الذين يمتلكون حسابات أموال عبر الهاتف المحمول من 3% في 2014 إلى 11% في 2017، ثم إلى 28% في 2021.

وتُعد المدفوعات الرقمية بوابة مهمة نحو الاستخدام الأوسع للخدمات المالية الرقمية والمشاركة في الاقتصاد الرقمي. وتوضح البيانات أن 78% من الأفراد الذين تلقوا مدفوعات رقمية في حساباتهم، قاموا أيضاً باستخدامها في تنفيذ عمليات دفع رقمية أخرى، مثل الدفع للتجار (62%)، وتسديد الفواتير (48%)، وفواتير الخدمات (46%)، والتحويلات الداخلية (24%). إضافة إلى ذلك، استخدم أكثر من ثلاثة أرباع هؤلاء الأفراد حساباتهم أيضاً لتخزين الأموال، في حين قام حوالي 60% منهم بادخار أموالهم رسمياً، و 18% اقترضوا أموالاً من خلال قنوات رسمية (World Bank, 2023, p. 55).

وفي السياق ذاته، تواصل منظومة المدفوعات عبر الهاتف المحمول إبراز إمكانات كبيرة في تسريع التحول نحو الدفع الإلكتروني في ماليزيا، ويعزى ذلك إلى مجموعة من العوامل المُمكنة، أبرزها الانتشار الواسع لاستخدام الهواتف المحمولة، وتنامي تقبل المستهلكين والتجار لحلول الدفع عبر الهاتف المحمول، إضافةً إلى التوسع في دخول فاعلين جدد إلى هذا السوق.

ويعكس التوسع في الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول نموًا حقيقيًا في حجم النشاط؛ إذ ارتفع عدد المعاملات في عام 2015 بنسبة 35.6% ليصل إلى 31.6 مليون معاملة بقيمة 20.6 مليار رينغيت. وفي عام 2016، تضاعف العدد تقريبًا محققًا نموًا بنسبة 98.0% مقارنة بعام 2015، ليلبلغ 62.6 مليون معاملة بقيمة 33 مليار رينغيت. واستمر هذا الزخم في عام 2017، مسجلًا زيادة بنسبة 90.1% ليصل إلى 106.1 مليون معاملة بقيمة 48.3 مليار رينغيت. وفي عام 2018، تضاعفت المعاملات مرة أخرى لتصل إلى 257.4 مليون معاملة بقيمة 100.1 مليار رينغيت، مما يعكس التحول السريع نحو المدفوعات الرقمية عبر الهواتف المحمولة (Bank Negara Malaysia, 2018, p. 112).

ويتسق هذا النمو المتسارع مع الاتجاه التصاعدي العام الذي شهدته ماليزيا، فخلال الفترة من 2011 إلى 2017، سجلت المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول معدل نمو سنوي مركب بلغ 91%، إذ ارتفعت من 2.2 مليون معاملة بقيمة 0.9 مليار رينغيت في عام 2011 إلى 106.1 مليون معاملة بقيمة 48.3 مليار رينغيت في عام 2017. وقد ترافق ذلك مع توسع ملحوظ في قاعدة العملاء، حيث ارتفع عدد حسابات الهاتف المصرفي من 1.6 مليون حساب فقط في عام 2011 إلى 11.5 مليون حساب في عام 2017، ما يعكس تزايد الاعتماد على هذه القنوات (Lee & Khaw, 2025, pp. 35-43).

وفي موازاة ذلك، ارتفع عدد الجهات غير المصرفية المعتمدة لإصدار الأموال الإلكترونية في ماليزيا من 26 جهة في عام 2016 إلى 37 جهة في 2017، ثم إلى 47 جهة بنهاية 2018 (Bank Negara Malaysia, 2018, p. 112).

والجدير بالذكر أن هذا التطور في البنية التحتية والخدمات قد انعكس على معدلات الاستخدام، إذ زاد إجمالي عدد معاملات الشراء عبر الهاتف المحمول بمقدار 20 ضعفًا، ليصل إلى 23.7 مليون معاملة في عام 2018، مقارنةً بـ 1.2 مليون معاملة في عام 2017، وذلك بمتوسط قيمة للمعاملة يبلغ 23.80 رينجيت. كما شهد عام 2018 تسجيل أكثر من 65 ألف تاجر لقبول المدفوعات عبر الهاتف المحمول، كان أكثر من نصفهم قد انضموا من خلال جهات إصدار الأموال الإلكترونية غير المصرفية (Bank Negara Malaysia, 2018, p. 113).

### 2.3 التحول نحو الدفع الرقمي: الأدوات والأنظمة ودور القطاع المصرفي:

#### أولاً- منظومة المدفوعات الفورية

تُعد منصة المدفوعات الفورية للتجزئة (RPP) نظامًا سريعًا للمدفوعات أطلقتها شركة PayNet في عام 2018، باعتبارها المشغل للبنية التحتية المركزية لأسواق المال وشبكة المدفوعات الوطنية في ماليزيا، ويُعد بنك نغارا ماليزيا أكبر مساهم فيها إلى جانب 11 مؤسسة مالية محلية. تتيح المنصة للأفراد والشركات والجهات الحكومية إجراء مدفوعات فورية بين الحسابات لدى المؤسسات المالية المشاركة، عبر الإنترنت، أو تطبيقات الهاتف المحمول، أو أجهزة الصراف الآلي، مع نقل معلومات دفع تفصيلية تصل إلى 250 حرفًا وفق معيار ISO 20022.

## المدفوعات عبر الهاتف المحمول كمدخل إلى الشمول المالي الرقمي: ماليزيا نموذجًا

وفي ديسمبر 2018، أطلقت خدمة **DuitNow** للتحويل الائتماني الفوري، التي تتيح إرسال واستلام الأموال على مدار الساعة، بالاعتماد على قاعدة بيانات وطنية تربط الحسابات بمعرفات مبسطة مثل أرقام الهواتف، بطاقات الهوية، جوازات السفر، وأرقام تسجيل الشركات. تُقدّم الخدمة مجانًا للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة حتى 5,000 رينغيت، فيما تُقرض رسوم قدرها 50 سنتًا على التحويلات التي تتجاوز هذا الحد. ويبلغ الحد اليومي للتحويلات 50,000 رينغيت للأفراد، و10 ملايين رينغيت للشركات لكل معاملة. ويدعم النظام أيضًا خدمة **DuitNow QR**، التي تتيح للتجار قبول المدفوعات من عملاء مختلف المؤسسات عبر رمز **QR** موحد وقابل للتشغيل البيئي، مع مساح لتوسيع هذا التشغيل البيئي مع دول مثل تايلاند، إندونيسيا، وسنغافورة (World Bank, 2021, pp. 12–13).

### ثانياً- نمو وانتشار استخدام المحافظ الإلكترونية

يشهد استخدام المحافظ الإلكترونية في ماليزيا نموًا قويًا ومتسارعًا، إذ يستخدمها 64% من الماليزيين، ويُقبل نحو 96% منهم على استخدامها شهريًا. وقد ارتفع معدل الاستخدام الشهري بنسبة 60% منذ بداية الجائحة، منتقلًا من 10.5 إلى 16.8 مرة في المتوسط، مما يعكس تحولًا واضحًا في السلوك المالي نحو الحلول الرقمية. كما سجلت المناطق غير الحضرية نموًا ملحوظًا في عدد المستخدمين، نتيجة صرف الحوافز الحكومية عبر المحافظ الكبرى، بالإضافة إلى العروض الترويجية من مزودي الخدمة والتجار. وبالتوازي، ارتفعت قيمة المعاملة الواحدة بنسبة 15%، من 152 إلى 175 رينغيت، مدفوعة بتوسيع خصائص التطبيقات لتشمل خدمات، مثل دفع الفواتير، والاستثمار، والتأمين، والاشتراك في المنتجات والخدمات المالية. كما توسعت قاعدة المستخدمين لتشمل الفئات العمرية بين 31 و60 عامًا، بعد أن كانت تتركز في الفئة ما دون الثلاثين (Payments Network Malaysia Sdn Bhd, 2022, p. 19).

وتُعد **Grab** مثالًا رائدًا في مجال المدفوعات الرقمية، حيث أطلقت محفظة **GrabPay** في ماليزيا في يونيو 2018 بعد انطلاقتها في سنغافورة عام 2017، ودمجتها ضمن تطبيقها الشامل. وقد أتاح ذلك للمستخدمين شحن الرصيد باستخدام بطاقات الخصم والائتمان أو من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية، واستعماله لدى شبكة واسعة من التجار، ضمن شراكة استراتيجية مع **Maybank** تهدف إلى توسيع نطاق الاستخدام وتعزيز القيمة المضافة للعملاء.

وفي السياق ذاته، دخلت شركات التكنولوجيا الصينية السوق الماليزية بقوة؛ إذ تعاونت **Ant Financial** مع **Touch 'n Go** لإطلاق محفظة إلكترونية مدعومة بنظام **Alipay**، أصبحت مقبولة لدى أكثر من 18,000 تاجر بحلول منتصف عام 2018. كما أطلقت شركة **Tencent** محفظة **WeChat Pay MY**، وهي أول نسخة من **WeChat Pay** خارج الصين تتيح الدفع بالرينغيت الماليزي، وبلغ عدد التجار المتعاملين بها أكثر من 3,500 بحلول عام 2019، مع وجود خطط توسعية لزيادة انتشارها بين الشركات المحلية (International Monetary Fund , 2020, p. 8).

### ثالثاً- مبادرات القطاع المصرفي في تبني التكنولوجيا المالية

شهد القطاع المصرفي في ماليزيا منذ عام 2017 انخراطاً متسارعاً في تبني حلول التكنولوجيا المالية، بهدف تعزيز كفاءة الخدمات وتوسيع نطاق الشمول المالي. وقد عكست مبادرات البنوك الكبرى تنوعاً ملحوظاً في الأدوات الرقمية المعتمدة، مع التركيز على التحول الذكي، وتحسين تجربة العملاء، وتطوير الشراكات مع شركات التكنولوجيا المالية. فقد أطلق **Maybank** منصة الحاضنة الإقليمية المشتركة (**FinTech Sandbox**) لاختبار الابتكارات في بيئة خاضعة للرقابة، وأدخل خاصيتي التعرف على الوجه والصوت في تطبيقه المصرفي لتعزيز الأمان، كما عقد شراكة مع **Grab** في عام 2018 لتوسيع استخدام **GrabPay** ، وأطلق برنامج " **Future Ready** " لتطوير المهارات الرقمية لموظفيه.

أما **CIMB**، فأنشأت وحدة " **CIMB Fintech** " لتطوير حلول رقمية مبتكرة، ونال موافقة البنك المركزي لاختبار تقنيات التحقق الرقمي للهوية (**e-KYC**)، كما انضم إلى شبكة **Ripple xCurrent** لتقديم تحويلات مالية فورية، وفعل خدمة دردشة ذكية مدعومة بالذكاء الاصطناعي لإدارة الموارد البشرية. من جهته، بدأ **Public Bank** شراكته الرقمية مع **Alipay** لتوفير خدمات المحفظة الإلكترونية، ثم أطلق تطبيق " **PB Direct** " للتأمين الإلكتروني، إلى جانب المساعد الافتراضي " **Ask Sara** " ، كما تعاون مع مجموعة **AIA** لتقديم خدمات مصرفية تأمينية.

وبدوره، قدّم **RHB** حزمة من الحلول الرقمية، من بينها حساب " **RHB Smart Account** " الذي يُفتح رقمياً بالكامل، وخدمة تمويل عبر روبوت دردشة، ومنصة " **RHB MyHome** " للتمويل العقاري الرقمي، إلى جانب أداة " **iSMART** " للمبيعات الرقمية الموجهة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. أما **Hong Leong**، فأطلق منصة " **Connect First** " الرقمية المخصصة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وأنشأ أول فرع رقمي متكامل مزود بأجهزة لوحية ووحدات مساعدة ذكية، كما طرح تطبيق " **Loan2Go** " للتمويل الشخصي عبر الهاتف المحمول باستخدام تقنية المعالجة المباشرة (International Monetary Fund , 2020, p. 11).

### 3.3 الإطار المؤسسي والتنظيمي لمنظومة الدفع الرقمي:

#### أولاً- عوامل دعم واستدامة حلول الدفع الرقمي

شهد اعتماد المدفوعات الرقمية في ماليزيا تسارعاً ملحوظاً منذ جائحة كوفيد-19، ويتوقع أن تسهم الألفة المتزايدة مع هذه الوسائل في الحفاظ على زخم النمو وتعزيزه، بدفع من أربعة محركات رئيسية ترسخ الاعتماد المستدام على حلول الدفع الرقمية. يتمثل المحرك الأول في التثقيف والتوعية، عبر تعزيز الإدراك العام بمزايا المدفوعات الرقمية، وتكثيف جهود التوعية بالأمان الإلكتروني ومكافحة الاحتيال لفائدة المستهلكين والشركات. أما المحرك الثاني، فيكمن في توفير بنية تحتية مركزية موثوقة وشاملة للمدفوعات، إضافة إلى بناء نظام بيئي متكامل يضم فاعلين متنوعين لتلبية احتياجات مختلف الفئات، بما في ذلك الفئات غير المخدومة. ويأتي الدعم المؤسسي كمحرك ثالث، من خلال البيئة التنظيمية المواتية التي وفّرها بنك نغارا ماليزيا، كما ورد في خطة تطوير القطاع

## المدفوعات عبر الهاتف المحمول كمدخل إلى الشمول المالي الرقمي: ماليزيا نموذجًا

المالي للفترة 2022-2026، فضلاً عن مساهمة الحكومة الماليزية في تعزيز البنية التحتية الرقمية ضمن مبادرة **MyDigital** التي أطلقت عام 2021 كإطار استراتيجي للتحويل الرقمي الوطني. أما المحرك الرابع، فيتمثل في توسيع نقاط القبول، من خلال تمكين المؤسسات التجارية والمرافق العامة من استقبال المدفوعات الرقمية، لا سيما في المواقع ذات التردد المرتفع، مما يعزز الشمولية ويسرع وتيرة الاستخدام اليومي (Payments Network Malaysia Sdn Bhd, 2022, p. 40)

### ثانياً - البيئة التنظيمية والرقابية

نجح المنظمون الماليزيون، وفي مقدمتهم بنك نغارا ماليزيا (**BNM**) في إرساء توازن فعال بين دعم الابتكار التكنولوجي في القطاع المالي والحفاظ على الاستقرار المالي. وقد تحقق ذلك من خلال نهج يهدف إلى تخفيف الحواجز التنظيمية أمام الابتكار، وتطوير البنية التحتية الرقمية، وتعزيز المنافسة، وتشجيع التجريب، مع الحفاظ في الوقت ذاته على سلامة النظام المالي وثقة المتعاملين فيه.

وفي هذا السياق، أنشأ بنك نغارا في عام 2016 مجموعة تمكين التكنولوجيا المالية (**FTEG**) بهدف تفعيل الحاضنة التنظيمية، وتيسير التواصل مع الفاعلين في الصناعة، وتنسيق السياسات مع الهيئات الأخرى. وهكذا أطلقت في 18 أكتوبر 2016 حاضنة تنظيمية للتكنولوجيا المالية، لتوفير بيئة اختبار فعلية وأمنة تتيح للمؤسسات المالية وشركات التكنولوجيا - المحلية والأجنبية - تجريب حلول مبتكرة ضمن بيئة رقابية تجريبية (**Regulatory Sandbox**) تتيح مراقبة المخاطر ضمن نطاق محدود. وتُمكن هذه الحاضنة من اختبار الابتكارات في السوق المالي دون الخضوع الفوري لكامل المتطلبات التنظيمية، مما يسرع وتيرة تطوير المنتجات والخدمات الرقمية. كما أُدرج في عام 2018 مفهوم "الحاضنة المتخصصة" كمسارات موضوعية ضمن الحاضنة الرئيسية، لاختبار تقنيات عالية الأثر في مجالات محددة، أبرزها حلول اعرف عميلك إلكترونياً (International Monetary Fund , 2020, pp. 11-14)

ويحظى القطاع المالي في ماليزيا بدعم متزايد من خلال تبني مجموعة من التقنيات المبتكرة، من أبرزها نظام اعرف عميلك إلكترونياً (**e-KYC**)، الذي يُتيح التحقق من هوية العملاء عن بُعد دون الحاجة إلى الحضور الشخصي، ما يُحسن تجربة المستخدم ويُسهّل الوصول إلى الخدمات المالية، لا سيما في المناطق النائية. كذلك، تُعد واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة (**Open API**) أداة واعدة لتعزيز الابتكار، حيث تطبق ماليزيا هذا النهج طوعاً، بخلاف بعض الدول التي تتبنى نهجاً إلزامياً، مما يوفر فرصاً أمام مزودي الخدمات من الأطراف الثالثة لتطوير حلول مالية مبتكرة تُسهم في رفع مستوى التنافسية. وفي الإطار ذاته، تُتيح خدمات الحوسبة السحابية (**Cloud Services**) للمؤسسات المالية خفض التكاليف المرتبطة بالبنية التحتية الرقمية، مع توفير مرونة أكبر في توسيع مواردها التقنية بما يتماشى مع متطلباتها التشغيلية (International Monetary Fund , 2020, p. 6).

ومن بين أبرز السياسات التنظيمية في هذا المجال، يبرز إطار التحويلات الائتمانية القابل للتشغيل البيئي (**ICTF**)، الذي أطلقه بنك نغارا ماليزيا في يوليو 2018، ويهدف إلى تمكين التشغيل البيئي الكامل بين جميع

مزوودي خدمات الدفع، سواء من البنوك أو الجهات غير المصرفية، بما يضمن وصولاً عادلاً إلى البنية التحتية الوطنية للمدفوعات. ويعزز هذا الإطار مفهوم "المنافسة التعاونية" بين المزودين، من خلال بنية دفع مشتركة تقلل من ازدواجية الاستثمارات وتوسع نطاق الشبكة، مع الحفاظ على التنافس في تقديم خدمات ذات قيمة مضافة للمستخدم النهائي. ويسهم كذلك في خفض التكاليف التشغيلية وتوسيع تغطية المدفوعات الرقمية، عبر تعميم نظام الدفع الموحد باستخدام رموز الاستجابة السريعة (QR)، مما يُيسر تنفيذ المدفوعات عند نقاط البيع بغض النظر عن مزود الخدمة. (International Monetary Fund , 2020, p. 9)

أما في مجال إدارة المخاطر، فتلتزم جميع البنوك ومشغلي أنظمة الدفع في ماليزيا بإطار إدارة مخاطر التكنولوجيا والمعلومات (RMiT) ، إلى جانب الامتثال لإطار إدارة المخاطر المؤسسية (ERM) الذي يحدد آليات التعامل مع مختلف أنواع المخاطر. ويستند الإطار التشريعي لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب إلى قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والعائدات من الأنشطة غير المشروعة لعام 2001 (AMLA)، الذي يُعرّف الجرائم ذات الصلة ويضع التدابير الوقائية اللازمة. كما يُلزم قانون الخدمات المالية لعام 2013 (FSA 2013) (2013) مشغلي أنظمة الدفع باتخاذ تدابير احترازية لضمان السلامة والأمن والموثوقية التشغيلية. وفي هذا الإطار، وضعت شركة PayNet، بصفتها المشغل لنظام المدفوعات الفورية (RPP)، قواعد لإدارة المخاطر التشغيلية ومخاطر الاحتيال، بالإضافة إلى إطار شامل لإدارة المخاطر المؤسسية تُلزم به جميع المؤسسات المشاركة. كما يُطلب من البنوك اعتماد استراتيجيات فعّالة لإدارة السيولة والرقابة الداخلية، ومعالجة احتياجات السيولة من خلال التسهيلات الائتمانية اليومية التي تقدم دون فوائد وبضمانات، أو عبر التسهيلات الدائمة التي يوفرها بنك نغارا ماليزيا. وفيما يتعلق بالأمن السيبراني، يُشترط الامتثال لمعايير الحوكمة وإدارة مخاطر التكنولوجيا وفقاً لإطار RMiT ، وبما ينسجم مع متطلبات إطار ERM فيما يتعلق بالمخاطر التشغيلية ومخاطر الاحتيال (World Bank, 2021, p. 26)

#### 4. خاتمة:

يمثل الشمول المالي الرقمي أداة فعّالة لتعزيز الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية واستخدامها عبر الوسائط الرقمية، لا سيما الهاتف المحمول والحوايب المتصلة بالإنترنت، بما يُتيح إدماج الشرائح المستبعدة، والبيئات التي تعاني من محدودية البنية التحتية، في النظام المالي. ويقوم الشمول المالي الرقمي على أربعة مكونات مترابطة: الجهاز الرقمي، شبكة الوكلاء، المنصة الرقمية، وتوفير خدمات مالية متنوعة تُقدّم إما عبر نموذج مصرفي تشرف عليه البنوك، أو غير مصرفي تقوده شركات الاتصالات. غير أن هذا الشكل من الشمول ينطوي على مخاطر ناتجة عن تعدد الأطراف الفاعلة، والاعتماد على التكنولوجيا، وتوسع دور الوكلاء، وتعقيد المنتجات، وضعف الثقافة المالية، ما يفرض تحديات على حماية المستهلك، في ظل تباين الأطر التنظيمية، وضعف الإفصاح والشفافية، وتداخل المسؤوليات، ومخاطر أمن البيانات، والاحتيال، وسوء سلوك الوكلاء، وانقطاع الخدمة.

## المدفوعات عبر الهاتف المحمول كمدخل إلى الشمول المالي الرقمي: ماليزيا نموذجًا

وفي هذا السياق، يشير الدفع عبر الهاتف المحمول إلى تحويل أو استقبال الأموال أو تنفيذ عمليات دفع باستخدام الهاتف، سواء عبر محافظ إلكترونية مخزنة على الجهاز أو تطبيقات مرتبطة بحسابات أو بطاقات بنكية. وقد تحول الهاتف إلى منصة مالية متكاملة تؤدي وظائف البطاقة المصرفية ونقاط البيع والصراف الآلي والخدمات المصرفية عن بُعد. وتنوّعت حلول الدفع عبر المحافظ الإلكترونية، ورموز الاستجابة السريعة، وتقنية الاتصال قريب المدى، والرسائل النصية. ويمتاز هذا النمط من الدفع باللاتامسية، والفورية، والتوافر المستمر، وسهولة الاستخدام، لكنه يواجه تحديات أبرزها المخاطر الأمنية، والأعطال المفاجئة، وضعف المهارات التقنية، وعدم توافق الأنظمة والتطبيقات.

وتُظهر تجربة ماليزيا تقدمًا ملحوظًا في جاهزيتها الرقمية، مدعومة ببنية تحتية قوية، وانتشار واسع للإنترنت والهواتف الذكية. وقد أسهمت هذه العوامل، إلى جانب تأثير جائحة كوفيد-19، في تسريع التحول نحو الدفع الرقمي وتوسيع قاعدة المستخدمين. وتعكس البيانات تراجع في استخدام النقد رغم استمرار هيمنته، خاصة في المناطق غير الحضرية، مقابل تنامي الاعتماد على المدفوعات الفورية، والمحافظ الإلكترونية، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول.

وفي ضوء ذلك، نجحت ماليزيا في بناء منظومة دفع رقمي متكاملة من خلال منصة المدفوعات الفورية، التي شكّلت الأساس لخدمات رقمية فورية وآمنة وعالية التشغيل البيئي، تلبي احتياجات الأفراد والشركات. كما شهدت المحافظ الإلكترونية نموًا ملحوظًا في معدلات الاستخدام وتنوّعًا في الخدمات، بدفع من دخول جهات تكنولوجية قوية وتوسّع قاعدة المستخدمين. ويُضاف إلى ذلك التبنّي الفعّال من قبل القطاع المصرفي للتكنولوجيا المالية، من خلال مبادرات مبتكرة، وشراكات تقنية، وأدوات رقمية متقدّمة.

ويستند هذا التحول إلى محركات رئيسية تدعمه تشمل التوعية، والبنية التحتية، والدعم المؤسسي، وتوسيع القبول، مما يعزز اعتمادًا مستدامًا لحلول الدفع الرقمي. وقد برزت جهود بنك نغارا ماليزيا في تطوير بيئة تنظيمية مرنة تُحفّز الابتكار وتحافظ على الاستقرار المالي، عبر الحواضن التنظيمية، والتشغيل البيئي، والتقنيات الرقمية، إلى جانب أطر إدارة المخاطر، والتكنولوجيا، والأمن السيبراني، ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وحماية المستهلك.

## 5. قائمة المراجع:

- Andersson-Manjang, S., & Naghavi, N. (2021). The State of the Industry Report on Mobile Money . GSMA Mobile Money programme. London, United Kingdom: GSMA.
- Arner, D. (2017). FinTech, RegTech, and the reconceptualization of financial regulation.. *Northwestern Journal of International Law & Business*, 37(3), 371–313.
- Bank Negara Malaysia. (2018). *Financial Stability and Payment Systems Report 2017*. Kuala Lumpur, Malaysia,.
- Baptista, P., & Soren , H. (2010). *Unleashing the Power of Convergence to Advance Mobile Money Ecosystems. Mobile Money Summit 2010*,. Washington: IFC and the Harvard Kennedy School.
- Galhotra., B. (2021). Mobile payments: Assessing the threats, challenges and security measures. *Proceedings of the 5th International Conference on Electronics, Communication and Aerospace Technology*. India.
- Global Partnership for Financial Inclusion (2016). Global Standard-Setting Bodies and Financial Inclusion: The Evolving Landscape. White Paper, Consultative Group to Assist the Poor CGAP. Washington
- International Monetary Fund , (. (2020). *Malaysia: Selected Issues*. Washington: IMF Country Report No. 20/58.
- Khiaonarong, T., & Humphrey, D. (2022). ., & . Instant Payments: Regulatory Innovation and Payment Substitution Across Countries. (I. M. Fund, Ed.) *IMF Working Paper*(22/228,).
- Lee, Z., & Khaw, D. (2025). . *Transforming Mobile Phones into E-Wallets in Malaysia*. BNM *Quarterly Bulletin, Second Quarter , pp. 35–43*. Bank Negara Malaysia. Retrieved from <https://www.bnm.gov.my/documents/20124/767010/p7.pdf>
- Ondiege, P. (2010). . Mobile Banking in Africa: Taking the Bank to the People. *African Development Bank (AfDB)*, 1(8).
- Payments Network Malaysia Sdn Bhd. (2022). *Weathering the pandemic: PayNet Digital Payments Insights Study 2022*. Kuala Lumpur, Malaysia: Insights and trends. PayNet.
- Ratna , S. (2020). *The promise of fintech: financial inclusion in the post COVID-19 era*. Washington,; International Monetary Fund.
- World Bank. (2021). Retrieved 8 9, 2025, from Fast Payments Toolkit: Case Study—Malaysia. World Bank, Washington,; [https://fastpayments.worldbank.org/sites/default/files/2021-09/World\\_Bank\\_FPS\\_Malaysia\\_RPP\\_Case\\_Study.pdf](https://fastpayments.worldbank.org/sites/default/files/2021-09/World_Bank_FPS_Malaysia_RPP_Case_Study.pdf)

World Bank. (2023). *Expanding Malaysia's Digital Frontier. Malaysia Economic Monitor*,. Washington: World Bank,.