



الأعمال المصرفية في المستقبل

استكشاف التكنولوجيا المالية ومصلحة المستهلك

2017

مقدمة

أصبحت خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية تُستخدم على نطاق واسع، وتُغير أسواق الخدمات المالية للمستهلكين بآثارها الإيجابية والسلبية. ويجب على العاملين في مصلحة المستهلك العمل بسرعة لمعالجة بعض مسائل حماية المستهلك الناشئة.

ما هي التكنولوجيا المالية؟

أشعلت الأزمة المالية العالمية لعام 2002 والتدخلات التنظيمية اللاحقة إقراض شركات التكنولوجيا المالية. وقد أدت زيادة متطلبات رأس المال ومعايير الإقراض الأكثر صرامة التي واجهتها المصارف إلى زيادة صعوبة حصول الشركات الصغيرة والمتوسطة والأفراد على الائتمان، مما أدى إلى خلق حاجة غير مستوفاة. كما أدت اللوائح الجديدة التي وُضعت كاستجابة للأزمة المالية العالمية وتعزيز متطلبات رأس المال أيضاً إلى زيادة تكاليف الامتثال للمصارف في الوقت الذي بدأت فيه التكنولوجيا المالية في الانتشار.

النمو في التجارة الإلكترونية. يتحول المستهلكون من النقد للمحافظ الرقمية في البلدان التي تكون فيها نسب عالية من السكان تقع ضمن فئة غير المتعاملين مع المصارف أو عدم استخدام البطاقات الائتمانية، وذلك باستخدام منصات محمولة مثل Alipay، أو WeChat.

التكنولوجيا المالية هي نقطة التقاء الخدمات المالية مع التكنولوجيا. وهي ليست بالظاهرة الجديدة - فلدى المؤسسات المالية باع طويل في تقديم ركب مستخدمى التقنيات الجديدة - من التعرف إلى المعاملات المالية المتكررة. فخدمات مألوقة مثل أجهزة الصراف الآلي والبطاقات الائتمانية كانت تعتبر في وقت سابق ابتكارات جذرية.

في العقد الأخير بدأت الشركات الجديدة الناشئة المزعزة والشركات التكنولوجية في تقديم منتجات وخدمات مالية مباشرة إلى الشركات والجمهور. حيث يستغل هؤلاء المنافسون للخدمات المالية التكنولوجية التقنيات المتطورة لتغيير التصور حول كيفية تقديم الخدمات المالية. وبهذا المعنى، تعكس التكنولوجيا المالية الابتكار الكاسح أو المربك في الاقتصاد الأوسع نطاقاً كالمنصات الإلكترونية التي غيرت النظام القائم، مثل أمازون أو أوبر.

خوافز نمو التكنولوجيا المالية

- وصول شبه كلي للحوسبة عالية الطاقة منخفضة التكلفة. وهذا يتيح تبني التكنولوجيا المالية (على سبيل المثال من قبل المستهلكين باستخدام الهواتف الذكية)؛ وابتكارات التكنولوجيا المالية (من خلال تمكين شركات التكنولوجيا المالية من العمل بذكاء مع نفقات غير مباشرة أقل بكثير من الشركات القائمة).
- ارتفاع توقعات المستهلكين والاحتياجات غير المستوفاة - بما في ذلك الطريقة التي تضع بها الشركات التكنولوجية مثل آبل وأمازون المعايير من حيث تجربة المستخدم. والحاجة غير المستوفاة التي يمثلها الإقصاء المالي.
- التغيرات الديموغرافية - مثلاً جيل الألفية هو أكبر جيل في تاريخ الولايات المتحدة والأول الذي يصبح جيلاً رقمياً. وهم أكثر احتمالاً بثلاثة أضعاف من الجيل الذي ولد بعد الحرب العالمية الثانية من حيث إجراء الأعمال المصرفية باستخدام الأجهزة المتنقلة¹، ولا يتوقع ثلث جيل الألفية الاحتياج إلى مصرف في غضون خمس سنوات.²



1 فورييس مشيرة إلى 2016 مؤشر وتيرة FIS عن الأعمال المصرفية للعملاء
2 مشار إليه في تصنيف شركات التكنولوجيا المالية

المدفوعات

المدفوعات هي مجال آخر أحدث فيه التكنولوجيا المالية انفتاحًا بارزًا. فبالنسبة للمستهلكين، تعد تطورات التكنولوجيا المالية في مجال المدفوعات واضحة أكثر في نشأة "الحافظات الرقمية". فلدَى PayPal الآن على سبيل المثال 197 مليون حساب مستخدم نشط، وأجريت فيه مدفوعات تقدر قيمتها بـ4.9 مليار في عام 2015. في الصين، التي يملك فيها ما نسبته 16% فقط من المستهلكين بطاقات ائتمانية، طرحت شركة علي بابا الحافظة الرقمية Alipay. ويستخدم هذه الحافظة 400 مليون شخص في الوقت الراهن على المستوى العالمي⁷ وتجري 571 مليون معاملة في اليوم، يتم عمل ما نسبته 60% منها من خلال الأجهزة المتنقلة. ويتضمن نطاق الخدمات المعروض الآن تقسيم الصرف باستخدام رموز الاستجابة السريعة QR، ودفع فواتير المنافع العامة، وشراء أرصدة الهاتف الجوال، وشراء تذاكر القطار، والتحقق من رصيد الحسابات المصرفية المرتبطة.

الاستشارات

تجمع خدمات المدير المالي الشخصي أرصدة حسابات المستخدم، وتاريخ معاملات البطاقة، والدرجات الائتمانية وغيرها من البيانات المالية الرئيسية من مختلف مقدمي الخدمات في مكان واحد. ولهذه الخدمات، من خلال التحليلات ومؤثرات عرض البيانات، قيمتها في تزويد المستخدم بصورة عن سلامته المالية الراهنة، والتنبؤات حول كيفية تغير هذا في المستقبل والاقتراحات حول كيفية التطوير، على سبيل المثال عن طريق التحول إلى صفقة بطاقة ائتمان أفضل.

وقد صممت خدمات "الاستثمار الأوتوماتيكي" أو "المستشار الآلي" لتقديم المشورة الآلية لإدارة الحافظة القائمة على الخوارزميات. ويستخدم المستشارون الآليون نفس البرنامج الذي يستخدمه المستشارون البشريون ولكن بتكلفة أقل.

الإقراض

الإقراض هو قطاع فرعي أساسي من قطاعات خدمات التكنولوجيا المالية. حيث يشير تحليل المنتدى الاقتصادي العالمي أنه من بين إجمالي الاستثمارات في شركات التكنولوجيا المالية، ذهبت نسبة 72% إلى إقراض المستهلكين ونسبة 61% إلى إقراض الشركات. وقد وضعت بعض الشركات المالية التكنولوجية نماذج حول التنسيق بين المقرضين والمقرضين، حيث توفر المؤسسات المالية أو الأفراد (النظراء) رأس المال للقروض المقدمة، والمعروف باسم إقراض النظير للنظير. نماذج أخرى تقدم القروض الصغيرة أو الدفع بالتقسيم من نقطة الشراء كبديل لبطاقات الائتمان.

ويعد نشاط التكنولوجيا المالية في الرهن العقاري أكثر هدوءًا بكثير مما هو عليه في قطاع الإقراض غير المضمون، وربما يرجع سبب ذلك إلى زيادة رأس المال، والجداول الزمنية، واللوائح وتكاليف التخلف عن السداد. ومع ذلك، بدأت شركات التكنولوجيا المالية في إحداث تأثير في هذا القطاع، ومن خلال الأسواق الإلكترونية بشكل رئيسي. هنا، يستخدم "الوسطاء التجاريون" لشركات التكنولوجيا المالية الخوارزميات لتحديد أفضل صفقة في السوق للمستهلك، استنادًا إلى الظروف الفردية للمستهلك. فهم يعرضون عملية موافقة مسبقة للرهن العقاري مبسطة يمكن إكمالها عبر الإنترنت.

كان للتحويلات المالية المتنقلة تأثيرًا رئيسيًا على تطور العالم.

كان للتحويلات المالية المتنقلة تأثير رئيسي على تطور العالم. حيث مكن تطور هذه الخدمة الناس من تجنب الحسابات المصرفية، وبدلاً من ذلك؛ تحويل الأموال إلى بعضهم البعض وللتجار عبر الأجهزة المتنقلة.. والمثال الأشهر في هذا الخصوص هو خدمة M-Pesa الكينية، والتي تتيح للمستخدمين إيداع المال في حساب مخزن على هواتفهم الذكية، وإرسال الأرصدة باستخدام رسائل نصية قصيرة مؤمنة برمز تعريف شخصي إلى المستخدمين الآخرين، بما في ذلك بائعي البضائع والخدمات، وتتيح لهم أيضًا استرداد الودائع عن المال القانوني. وتمتلك خدمة M-Pesa في الوقت الراهن أكثر من 20 مليون مستخدم نشط عبر أفريقيا والشرق الأوسط وآسيا وشرق أوروبا.

5 65 إحصائية مذهلة حول PayPal، مارس 2017

6 الائتمان في الصين - أنفق وحسب، ذي إيكونوميست، نوفمبر 2016

7 انظر: <https://intl.alipay.com/>، انظر أيضًا: 32 إحصائية وحقيقة مذهلة حول Alipay

8 Alipay تزد من وتيرة التوسع في أوروبا، مستهدفة السياح الصينيين، ذا تشاينا بوست، أغسطس 2016

9 Cashless Africa: نجاح كينيا الساحق مع الأموال المتنقلة، سي إن بي، نوفمبر 2013.

3 ذي إيكونوميست، فبراير 2017

Investopedia.com 4

يتم تمكين العملات المشفرة وتعمل بواسطة التقنية الأحدث المسماة سلسلة الكتل. سلسلة الكتل أصبحت ممكنة بفضل الإنترنت، وتأخذ شكل السجل القانوني الموزع الذي يمكنه تسوية المعاملات بدرجة عالية من الدقة. الشبكة لا مركزية، تمامًا مثل الإنترنت، وهو ما يعني أنها دائمة للغاية.¹⁶ ويعني الطابع الموزع اللامركزي للتكنولوجيا أنه لا توجد هيئة مركزية للإدارة. يتم تأمين كل شيء مكتوب في سلسلة الكتل، ويتم تخزينه إلى الأبد، ولا يمكن العبث به أو تغييره. وهذا يعني أنه يمكن تتبع أي سلسلة من المعاملات بدقة 100 في المائة. يعني التشفير الذاتي أنه مؤمن تمامًا، ولا توجد أي حاجة لطرف ثالث موثوق به.¹⁷ ومن المتوقع أن يكون لتقنية سلسلة الكتل تأثير مغل بالنماذج التجارية من المصارف، والائتمان والأعمال التجارية، والتحويلات المالية، وتداول الأصول.^{18,19}

تكنولوجيا التأمين هي الفرع المستقل من التكنولوجيا المالية التي تتعامل في التأمين. حيث تتيح البيانات التي تولدها أجهزتنا المتصلة بشكل متزايد (في المنازل والسيارات والتي تحوم حول شخصنا) المؤمن عليهم من حساب المخاطر بطرق جديدة. يحترار المستهلكون الآن في استخدام المستشعرات والمتتبعات التي تشارك البيانات مع المؤمن. وبالمقابل، يعرض المؤمن سياسات موصى عليها، إلى جانب التداخلات التي تكافئ السلوكيات قليلة المخاطر، أو تدعم تخفيف المخاطر. نماذج تأمين النظر للنظر أخذة في الظهور أيضًا. وتعمل منصة رقمية كالوسيط، حيث تدعو المستخدمين لتشكيل مجموعات صغيرة من حاملي سند التأمين الذين يدفعون أقساطاً لصندوق مشترك لسداد المطالبات، ولكن حيث يجد الأعضاء أي أموال متبقية في نهاية فترة الوثيقة.²⁰ نوع آخر من التكنولوجيا المالية أخذ في الظهور وهو التأمين الدقيق. على سبيل المثال، تقدم شبكة المحمول الغانية Tigo وثائق تأمين على العلاج والحياة لأصحاب الدخول المتدنية والأشخاص الذين يعملون في القطاع غير الرسمي.

التحويلات المالية

تصل تحويلات المهاجرين للبلدان النامية 440 مليار دولار أمريكي تقريبًا في كل عام، بحسب البنك الدولي.²¹ تقدم شركات تكنولوجيا مالية مثل Kantox و WorldRemit و CurrencyFair خدمات دولية لتحويل الأموال وتبادل العملات أرخص وأسرع من العديد من الشركات القائمة.²² مثال آخر هو Transferwise، والذي يقلل الرسوم من خلال إقران تحويلين يذهبان في الاتجاهات الأجنبية المعاكسة. وبعد ذلك يعيد توجيه المسارين في بلديهما المعنيين.²³

العملة المشفرة

واحدة من التكنولوجيا المالية التي تلقت اهتمامًا متناميًا وبعوضًا من الجدل هي العملة المشفرة. ويشار إليها في بعض الأحيان باسم الأموال الوهمية، أو العملات الإلكترونية، البيت كوين (عملة الوحدات الرقمية) هي المثال الأول والأكثر شهرة، وفي الوقت الراهن الأكثر قيمة. أطلقت البيت كوين في 2009، وهي عملة عالمية ونظام دفع مطور بشكل خاص وقائم على الإنترنت ومشفر.²⁴ بعبارات بسيطة، البيت كوين هو عملة افتراضية يحتفظ بها المستخدم في محفظة افتراضية خاصة بالبيت كوين. حينما يقوم حامل العملة بدفع بت كوين، ويستخدم حافظته الافتراضية لإرسال عملات البيت كوين مباشرة إلى المستخدم الذي يتلقى حينئذ عملات البيت كوين إلى الحافظة الافتراضية. يتم التحقق من المعاملة ويتم تسجيلها في سجل حسابات موزع. يتم إرسال واستقبال عملات البيت كوين تحت اسم مستعار، مما يسمح بدرجة معينة من السرية. توريد عملات البيت كوين هو أمر محدود.

تروق العملات المشفرة للكثيرين لأنها صممت لتجنب السيطرة المركزية، وتوفير العائد المالي من الاستثمار ورسوم معاملة أقل. ومع ذلك، فقد ساهمت أيضًا بالخصائص التي ميزت عملات البيت كوين وما يعادلها في بعض المشاكل والسمعة السيئة التي أصبحت مرتبطة بالعملات المشفرة مثل غسيل الأموال، وعدم تطبيق اللوائح المالية، وتمويل الإرهاب، والتهرب من الضرائب.²⁵

من المتوقع أن يكون لتقنية سلسلة

الكتل تأثير مغل بالنماذج التجارية من

المصارف، والائتمان والأعمال التجارية،

والتحويلات المالية، وتداول الأصول.

في البلاد التي يكون فيها الوصول إلى الخدمات المصرفية منتشرًا، قد يثبت سحب الإيداع أنه الفئة المقاومة للخلل في التكنولوجيا المالية. يحتاج المستهلكون إلى حساب مصرفي من أجل أن يكونوا قادرين على استخدام الكثير من خدمات التكنولوجيا المالية. سحب الودائع هو أيضًا نشاط منظم للغاية، مع وجود القليل من شركات التكنولوجيا المالية التي ترغب أو قادرة على تولي المسؤولية التنظيمية في أن تصبح مقدمة خدمات بالمعنى التقليدي لهذه الكلمة. تعمل بعض شركات التكنولوجيا المالية مع المصارف التقليدية على أساس بطاقة بضاء، مع شركة التكنولوجيا المالية التي تعرض تسهيلات إيداع لعملائها بموجب علاماتهم التجارية.

16 كاري، إن. إدخال المال في العصر الرقمي، صيف، مدونة ضيف لصالح منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، يونيو 2016
Digital Currency: 17 ما هو بحق الجحيم؟، رويال بنك أوف كندا، فبراير 2017
18 An introduction to FinTech: 18 قطاعات واتجاهات جديدة، ستاندارد آند بورز غلوبال، أكتوبر 2016
19 Blurred lines: 19 كيف تعيد التكنولوجيا المالية تشكيل قطاع الخدمات المالية، برايس وتر هاوس كوبرز، مارس 2016

Peer-to-Peer Personal Lines Insurer Lemonade Opens for Business in New York 10
Insurance Journal, ديسمبر 2016
21 Devex, 5 trends affecting the remittance industry 11
The Future of FinTech - A Paradigm Shift in Small Business Finance 12
المنتدى الاقتصادي العالمي، 2015
Smartup, FinTech—how TransferWise Disrupts International Payments 13
2014, 14 ابتكارات تكنولوجيا الدفع ونشأة العملات الرقمية، بنك إنجلترا
Blundell-Wignall, A., 2014 15 رسالة عملات البيت كوين: العملة مقابل تكنولوجيا تحويل الأموال محدودة
الثقة، أوراق عمل منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بشأن التمويل والتأمين والمعاشات الخاصة، رقم 37

المناخ التي يمكن أن تأتي بها خدمات التكنولوجيا المالية للمستهلكين

التنافس والاختيار

تتمتع شركات التكنولوجيا المالية بعدد من الميزات على الشركات القائمة، مثل انخفاض تكاليف التشغيل، وانخفاض مستويات المسؤولية التنظيمية، وأفكار جديدة والمنهجيات الذكية في إدراكها. وتحارب المصارف الرئيسية من خلال احتضان خدمات التكنولوجيا المالية. وتعود هذه المواجهة بالنفع على المستهلكين، بالإضافة إلى الشركات من كلا المعسكرين المتنافسين للاحتفاظ بهم.

بينما من المقرر أن تعود المنافسة بين منافسي خدمات التكنولوجيا المالية والشركات القائمة منافع ملموسة على المستهلكين، فمن الممكن أن تقدم الشركات القائمة هذه المنافع إلى مستهلكين أكثر من شركات التكنولوجيا المالية. تتمتع المصارف القائمة بعدد من المزايا غير المتاحة بسهولة للشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، على سبيل المثال، قامت بتنظيم قاعدة عملاء قائمة في سوق قليلة الحركة وثقة مؤسساتية قوية وامتنال داخلي تنظيمي. كما إن لديها رأس المال للاستثمار في اللحاق و/أو الاستحواذ على خدمات التكنولوجيا المالية. وتتمتع المصارف أيضًا بميزة ثقة المستهلك. أظهر بحث عالمي على المستهلكين لصالح FIS، وهي شركة تكنولوجيا مالية، أن نسبة 90% من المستهلكين الذين يستخدمون تطبيقات الإدارة المالية الشخصية، يفعلون ذلك باستخدام تطبيق يقدمه البنك الذي يتعاملون معه.²²

الدخول على الخدمات المالية

يفتقر 38% من سكان العالم إلى امتلاك حساب مصرفي أساسي²³ ونسبة أكبر تفتقر إلى أبسط منتجات التغطية التأمينية والاستثمار.²⁴ استفادت التكنولوجيا المالية القائمة على الهاتف من أعداد كبيرة من المستهلكين في أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى، حيث دفعت الحسابات المالية المتنقلة النمو في إجمالي انتشار الحسابات من 24% في عام 2011 إلى 34% في عام 2014.



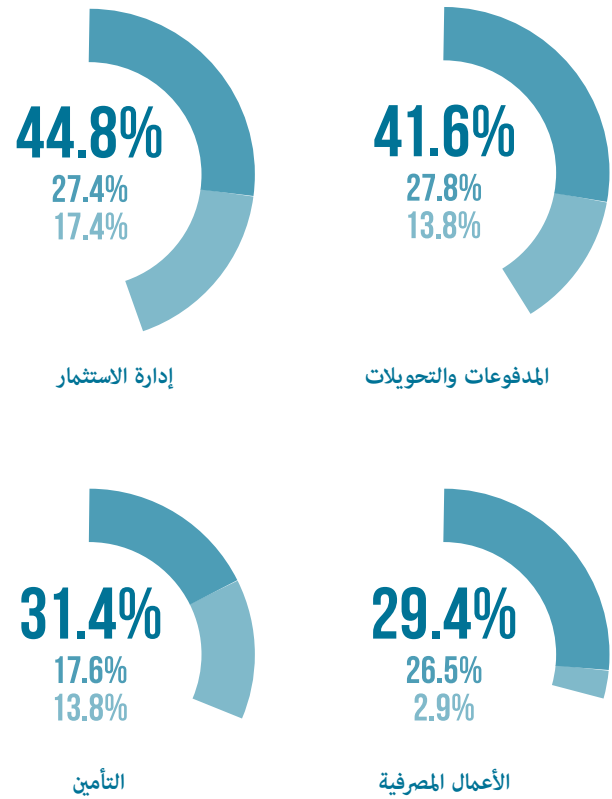
على الرغم من ذلك، يعتمد الوصول إلى مميزات التكنولوجيا المالية في الهواتف المحمولة على الدخول على جهاز الهاتف المحمول والاشتراك في الشبكة. ففي نهاية 2015، لم يحظى سوى 46% من سكان أفريقيا باشتراكات في خدمة الهواتف المحمولة مقارنة بنسبة 63% عالميًا. ومن المتوقع أن يقفز العدد إلى 54% بحلول 2020 مقارنة بنسبة 72% عالميًا.²⁵

استجابة المستهلك للتكنولوجيا المالية

زادت خدمات التكنولوجيا المالية بشكل كبير للغاية. ففي أحدث استبيان حديث للمستهلكين الماليين في 15 بلداً، قال النصف أنهم استخدموا على الأقل شركة واحدة غير تقليدية للأعمال المصرفية والتأمين والمدفوعات أو إدارة الاستثمار، وكانت أعلى نسبة في منطقة آسيا المحيط الهادي. والمستهلكون الأصغر سنًا والخبراء بالتكنولوجيا والأثرياء هم الأكثر احتمالاً لإضافة عروض التكنولوجيا المالية لخدماتهم المالية الأساسية.²⁶

العملاء الذين يستخدمون على الأقل شركة غير تقليدية واحدة للخدمات المالية، بالنطاق، 2016.

المصدر: كاجيميني، التقرير العالمي للتكنولوجيا المالية 2017



المستهلكون الذين يستخدمون كل من الشركات التقليدية والشركات غير التقليدية (العملاء الذين يستخدمون الشركات غير التقليدية)

عابن مؤشر تبني إرنست و يونغ للتكنولوجيا المالية حوالي 10000 شخصًا نشطًا رقميًا في أستراليا وكندا وهونج كونج وسنغافورة والمملكة المتحدة والولايات المتحدة الأمريكية.²⁶ وقد اكتشف أن 15.5% من المستهلكين النشطين رقميًا يستخدمون على الأقل منتج من منتجات التكنولوجيا المالية خلال الستة أشهر الماضية. وفيما يخص فئة خدمة التكنولوجيا المالية المستخدمة، فقد كانت التحويلات المالية وخدمات الدفع هي (17.6%)، (بما في ذلك التحويلات المالية) الأكثر شيوعًا، متبوعة بالمدخرات والاستثمار (16.7%).

22 مؤشر وتيرة FIS عن الأعمال المصرفية للعملاء، 2016،

Global Findex Database 23

2016, Financial services in 2017 - The Economist Intelligence Unit 24

The Mobile Economy Africa 2016 25، الجمعية الدولية لشبكات الهاتف المحمول،

20 كاجيميني، التقرير العالمي للتكنولوجيا المالية، 2017،

21 مؤشر إرنست و يونغ لتبني خدمات التكنولوجيا المالية، 2015،

التحديات التي تبرزها التكنولوجيا المالية للمستهلكين

البيانات والخصوصية والتكنولوجيا المالية

جعلت التكنولوجيا المالية من الخدمات المالية أكثر مستخدمي البيانات كثافة.²⁶ وهذا يثير مخاوف أمنية حول القرصنة وانتهاكات البيانات، وفي سياق مصري، حيث يمكن أن تكون سرقة الهوية وسرقة الأصول متزامنة، قد يؤدي ذلك إلى ضرر كارثي محتمل للمستهلكين (انظر المسؤولية أدناه). كما أن رغبة التكنولوجيا المالية الشديدة في المزيد من البيانات فيما يتعلق ببيئة المستهلك وظروفه وسلوكياته تُشعل المخاوف بشأن البيانات والخصوصية.

أعرب النقاد عن مخاوفهم من أن الوصول إلى الكثير من البيانات يمكن أن يزيد من التمييز في الأسعار والاستبعاد المالي حيث يمكن إقصاء المستهلكين الأكثر خطورة وأولئك الذين يفتقرون إلى البصمة الرقمية، في حين يسعى مقدمو الخدمات إلى تقديم الخدمات فقط إلى القطاعات الأكثر ربحاً أو القطاعات الأقل خطورة في السوق. وهناك احتمالية تكمن في أن تقوم جهات التأمين بالموافقة على تتبع شرط التغطية التأمينية. كما يمكن أن يؤدي استخدام الخوارزميات المغلقة والمتعلقة بحقوق الملكية إلى وضع مُنح فيه المستهلكون من الحصول على خدمة (مثل الائتمان أو التأمين) قائمة على ارتباط غير دقيق، ولكنهم يكونون غير قادرين على تحديد السبب أو تصحيح الافتراضات الأساسية.

الاحتيال

التكنولوجيا المالية عرضة إلى جرائم الإنترنت والتجسس بشكل كبير.²⁷ ومن المتوقع أن تصل المعاملات الاحتيالية عبر الإنترنت إلى 25.6 مليار دولار بحلول عام 2020، بعد أن كانت 10.7 مليار دولار في عام 2016. وذلك يعني أن كل 1000 دولار تُنفق يقابلها احتيال بقيمة 4 دولار. وسوف يتعلق أكثر من ربع هذا الرقم بالاحتيال المصرفي.²⁸



المشاكل المتعلقة بإقراض الند للند

وُضعت بعض المنصات المتعلقة بإقراض الند للند باستخدام نماذج لم تخضع للاختبار مما أدى إلى اندلاع المشاكل. في عام 2016، ذكرت وكالة التصنيف الأمريكية موديز أن الاستثمارات المدعومة بقروض صادرة من "بروسبر" لم تحقق الهدف المنشود وربما ينبغي تخفيضها. وقد يُشير ذلك إلى مشاكل متعلقة بالتحقق من المقترضين. وإلى جانب المخاوف التي أعربت عنها وكالات التصنيف، اقترح مجلس مراقبة الاستقرار المالي الأمريكي أن الجهات المنظمة ينبغي أن تتحلّى بالحذر في مراقبة جهات الإقراض الرقمية.³⁰ وقد بدأت الزيادة الهائلة فيما يتعلق بالإقراض من الند إلى الند في دولة الصين - ارتفع عدد منصات الإقراض من 214 منصة في عام 2011 إلى أكثر من 3000 منصة بحلول عام 2015³¹ - خارج نطاق الجهات المنظمة وأدى ذلك إلى وقوع بعض نماذج الاحتيال والتمويل التي تُشكل خطراً. وترتّب على ذلك إغلاق أكثر من ثلث مؤسسات الإقراض من الند إلى الند.

قد يصل الاحتيال عبر الإنترنت إلى 25.6 مليار دولار أمريكي بحلول 2020

Online Transaction Fraud To More Than Double To \$25BN By 2020 29

، بحث جونير، مايو 2016

Key sectors and trends, S&P Global An introduction to FinTech: 30

، أكتوبر 2016

The age of the appacus - In FinTech, China shows the way 31

Big data, financial services and privacy 26

، ذي إيكونوميست، فبراير 2017

27 دوغلاس ديليو أرتر وجانوس ناتان باربريس، وروس بي باكلي

، 2015، The Evolution of FinTech: A New Post-Crisis Paradigm?

الفانون، ورقة بحث رقم: 047/2015، جامعة نيوساوث ويلز، بحث قانوني رقم 2016-62.

Online Transaction Fraud To More Than Double To \$25BN By 2020 28

، بحث جونير، مايو 2016

توجيه التكنولوجيا المالية لصالح المستهلكين

لا تزال التكنولوجيا المالية في بداياتها. وبينما تعيد هذه التكنولوجيا تشكيل أسواق الخدمات المالية الكبيرة بطرق تُحقق فوائد للمستهلكين؛ باتت بعض المخاطر والأضرار واضحة بالفعل. كما ستظهر مخاطر وأضرار أخرى مع زيادة الاعتماد على خدمات التكنولوجيا المالية، أو عندما تعمل الابتكارات الجديدة على تحويل ما يقدمه السوق. وفي حين أنه لا بد من وجود تشريعات وتنظيمات جديدة أو منقحة لمعالجة هذه المسائل، إلا أننا لم نتمكن بعد من التنبؤ على وجه اليقين بالشكل الذي ستخذه المخاطر أو الاستجابات المثلى.

قد يعني الاستيعاب
السرّيع تأثر الملايين
بالمخاطر قبل فهمها

ومع ذلك، فإن المبادئ العليا لمجموعة العشرين المعنية بالحماية المالية للمستهلكين (الحماية المالية للمستهلكين، 2011)؛ والمبادئ الرفيعة المستوى للإدماج المالي الرقمي (الإدماج المالي الرقمي، 2016)، إلى جانب الأدوات والمبادرات الرئيسية الأخرى، يمكن أن توفر أساس الاستجابة للمخاطر والأضرار المُحددة. كما بدأت الجهات المنظمة في الاستجابة إلى التكنولوجيا المالية. وقد تضمن الإجراءات التي اتخذتها المفوضية الأوروبية أن الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي بمنأى عن هذه المخاطر والأضرار عن المناطق الأخرى.

استخدام التكنولوجيا المالية لتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية (راجع الإدماج المالي الرقمي 1).

يُشكل دعم التوسع المستمر في نطاق التكنولوجيا المالية أمراً حيوياً، وذلك نظراً للدور الذي يمكن أن تلعبه في تعزيز المصالح الاقتصادية واسعة النطاق للمستهلكين والتغلب على الأسباب التي ينجم عنها إلحاق الأضرار بالمستهلكين. وسيحتاج التوسع إلى المضي قدماً بالتنسيق مع مبادئ الحماية؛ بما يضمن أمان الخدمات ومعاملة المستهلكين بإنصاف والتعامل مع بياناتهم باهتمام.

وفي البلدان التي تتمتع بإمكانية الحصول على الخدمات المصرفية على نطاق واسع، فإن سعي الشركات المُشغلة إلى استقطاب استراتيجيات رقمية افتراضية تُخاطر بالتسبب في أضرار من خلال استبعاد المستهلكين الذين لا يستطيعون المشاركة في القنوات الرقمية أو يختارون عدم المشاركة فيها لا سيما إذا ترتب على ذلك غلق أي من الفروع المصرفية. وسيكون من الضروري ألا يحيد بصر العاملين على مصلحة المستهلك عن مصالح هذه المجموعات ويضمنون تلقيهم معاملة عادلة من جانب مقدمي الخدمات.

إشكالية الديون والإقراض المفترس

أعدت مؤسسات التكنولوجيا المالية منصات لتبسيط عمليات التطبيق وبيانات الحسابات من خلال طرق تتيح سرعة اتخاذ القرار بشأن ما إذا كان القرض قد تم. وهذا يعني أن المستهلكين المؤهلين قادرين على الحصول على القروض في غضون دقائق. وبينما قد تُشكل هذه الأمور تطورات إيجابية، هناك بعض الحالات التي يمكن أن تؤدي فيها الائتمانات المتاحة بسهولة إلى مستويات إشكالية من الديون بالنسبة للمستهلكين.³² وتجدر الإشارة إلى أن التكنولوجيا قد سهلت التعاملات في عالم قروض الراتب والإقراض المفترس وجعلتها تتم بأريحية أكبر - مما يعني أن المستهلكين الذين رُفضت طلباتهم للحصول على قروض في مكان آخر و/أو يجدر أن يكونوا في حاجة ماسة لها يمكنهم الآن الحصول خلال دقائق على قرض عالي التكلفة و يضر بهم على الأرجح.

المسؤولية: من يتحمل المسؤولية إذا لم تسر الأمور على ما يُرام؟

لقد أصبحت قضية المسؤولية، وعلى نحو أكثر دقة، الطرف الذي تقع عليه هذه المسؤولية من بين المواضيع المحورية للتكنولوجيا المالية؛ وخاصة فيما يتعلق بمجموعة خدمات الحساب/المدير المالي الشخصي. وبدون البروتوكولات التي يمكن من خلالها للمستهلك أن يُقر هذه الأنواع من الخدمات لتلقي بيانات الحساب مباشرة من مصرفه؛ يتعين عليه تقديم بيانات اعتماد تسجيل الدخول إلى طرف التكنولوجيا المالية الثالث، والذي يمكنه بعد ذلك الدخول إلى الحساب و"استخراج" البيانات المطلوبة. ويُفضي ذلك إلى:

- المخاوف المتعلقة بحماية المستهلك - خاصة عندما يتضمن عقد المستهلك مع مصرفه أحكاماً تعفي المصرف من المسؤولية عن أي خسائر ناجمة عن الغش أو أي أنشطة أخرى غير مشروعة ترتب على منح المستهلك حق الدخول إلى حسابه إلى أي طرف ثالث.
- يمكن للمصارف الإشارة إلى المخاوف المتعلقة بحماية المستهلك على أنها غطاء تمنع الأطراف الثالثة أو على الأقل تعيق وصولها بشدة إلى بيانات الحساب؛ ومن ثم تحرم أطراف التكنولوجيا المالية الثالثة من فرصة تقديم خدمة للمستهلكين قد يستفيدون منها.

وتُشكل المسؤولية أيضاً مشكلة فيما يتعلق بالعملاء المُشرفة، حيث تعتبر الطبيعة اللامركزية للنظام أن المستخدم يتحمل المسؤولية كاملة عن السرقة (حيث يحتفظ بالعملة في محفظة رقمية).

المخاطر المؤثرة في النظام

يمكن أن تؤدي تأثيرات التوزيع المنخفض التكاليف و الشبكة المتسارعة إلى الوصول إلى خدمات التكنولوجيا المالية واستخدامها من قبل الملايين قبل إدراك أي عيوب أو مخاطر متأصلة؛ أو قبل أن تتمكن الجهات المنظمة من إجراء تقييم سليم بخصوص ما إذا كانت الخدمة على نطاق واسع تُشكل خطراً نظامياً، والضمانات المطلوبة إذا كانت كذلك.

إن تقديم الهوية الرقمية ينطوي على احتمالية تطوير تجربة المستهلك

وفيما يتعلق بتحفيز المنافسة، فمن المهم أن يوجد حق لقابلية نقل البيانات مع إطار عمل ينص على هذا الحق، جنباً إلى جنب مع وجود حق لطرف ثالث يرشحه المستهلك يفرض بتلقي البيانات المنقولة، هذا ويوفر توجيه الاتحاد الأوروبي المتعلق بخدمات الدفع رقم 2 أحد الأمثلة على كيفية تشريع هذا الحق.

ويمكن للجهود المبذولة لتزويد المستهلكين بهوية رقمية أن تؤدي إلى تحسين تجربة المستهلك عن طريق تمكين فتح الحساب عن بعد لدى مزود جديد للخدمات البنكية، بينما يمكن أن تؤدي في الوقت نفسه إلى تحسين الأمن والحد من جرائم النصب، وقد حاولت المفوضية الأوروبية القيام بذلك من خلال لائحة eIDAS المتعلقة بالهوية الإلكترونية والخدمات الائتمانية في العمليات الإلكترونية بالسوق الداخلي.

الانصاف والعدالة في معاملة المستهلكين (راجع الحماية المالية للمستهلكين3).

توفر الأفكار المطروحة فيما يتعلق بحماية البيانات (مثل إدخال مبادئ الخصوصية حسب التصميم) وبالممارسات التنظيمية (أفضل الممارسات في منح الإعفاءات بتقنية "صندوق الرمل"، الإشراف عبر ابتكارات التقنيات التنظيمية) نقطة انطلاق تتيح الفرصة للتفكير في كيفية التصدي للقرارات الجائرة لشركات التكنولوجيا المالية استناداً إلى الخوارزميات (تحيز التكنولوجيا وانتقاء المواد والتسعير التمييزي).

وأما ما يتعلق بالمسؤولية القانونية في جرائم النصب والخسارة عندما يتم مشاركة بيانات الحساب مع طرف ثالث معني بخدمات التكنولوجيا المالية، فيجدر الإشارة إلى أن توجيه الاتحاد الأوروبي المتعلق بخدمات الدفع رقم 2 (EU PSD2) جنباً إلى جنب مع أحكامه المتعلقة بتأمين نقل البيانات استناداً إلى هندسة API يوفر مخططاً لكيفية معالجة هذه المسألة بطريقة تمكن المستهلكين وتحميهم. وإذا ما كان لدى المستهلكين خطط اعتماد وحصلوا على قائمة بشركات خدمات التكنولوجيا المالية الموثوق بهم والتي تضمها الجهة المنظمة والتي يمكن شاغلو الوظائف من مشاركة البيانات بشكل سري، فإن هذا سيؤدي إلى توفير طريقة لتحديد من يجدر الثقة بهم من شركات خدمات التكنولوجيا المالية وتمييزهم عن بعضهم، وذلك على الرغم من أن هذا لن يمنع الهيئات السيئة من مواصلة العمل.

وتشير أمثلة مقرضي النظر إلى النظر عبر خدمات التكنولوجيا المالية والذين يظهرون صلابة في معاملتهم مع المدينين المتعسرين إلى أن الالتزام الصارم بهذا المبدأ يمكن أن يجذب التحسينات إلى هذا القطاع أيضاً.

المسائل المتعلقة بالجوانب القانونية والتنظيمية والإشرافية ودور الكيانات المعنية بعمليات الرقابة (راجع الحماية المالية للمستهلكين 1، والحماية المالية للمستهلكين 2، والإدماج المالي الرقمي 2، والإدماج المالي الرقمي 3).

عرضت بعض الهيئات التنظيمية مبادرات "الباب المفتوح"، مثل إطلاق بروجيكت إنوفيت "Project Innovate" من هيئة السلوك المالي في المملكة المتحدة. ويهدف ذلك إلى إتاحة فرصة لمؤسسات التكنولوجيا المالية الناشئة لتحقيق فهم أفضل للمتطلبات التنظيمية التي ستواجهها؛ فضلاً عن تمكين الجهة المنظمة من تقييم طابع الشركات ومتابعة الابتكارات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية. وقد استشهد البعض بالمبادئ التوجيهية للتمويل الإلكتروني في الصين، التي صدرت في يوليو 2015، كمثل هام.³³

بالتطلع إلى ما وراء الولايات الأساسية، تُشجع التكنولوجيا المالية الجهات المنظمة على تطوير ولاية إضافية تركز على دعم نمو التكنولوجيا المالية. وفي بعض الحالات، يكون ذلك في شكل مراكز ابتكار تنص على الحوار الثنائي، و "آلية اختبار" تنظيمية تسمح بإجراء تجارب محكمة فيما يتعلق بابتكارات التكنولوجيا المالية (على سبيل المثال في المملكة المتحدة،³⁴ وسنغافورة). كما يمكن للجهات المنظمة أيضاً استخدام التقنيات التنظيمية "RegTech"³⁵، التي تعمل على تعديل التقدّمات المُحرزة في المجال التكنولوجي والتي ينتج عنها قيام التكنولوجيا المالية لدعم النهج الآلية القائمة على البيانات للإشراف على النظام المالي ورصد أداء مؤسسات التكنولوجيا المالية وامتثالها.

ينبغي معاملة الإعفاءات من اللوائح التنظيمية على أنها امتيازات يتم الحصول عليها فيما يتعلق بتشغيل "آليات الاختبار". يجب أن تأخذ أفضل الممارسات بعين الاعتبار في هذا الصدد أن الجهات المنظمة تمنح إعفاءات فقط في حال تمكنت مؤسسات التكنولوجيا المالية من إثبات (1) أنها تمثل ابتكاراً حقيقياً. (2) إذا كان المستهلك يحصل على منفعة للمستهلكين أو يعتمد على تقديمها (3) تدرك المخاطر التي يمكن أن تتشكل، (4) تستطيع الخروج من السوق دون التسبب في أي ضرر مالي للمستهلكين، في حال اخفقت. بالإضافة إلى ذلك، تقدم عملية منح الإعفاء فرصة لشركات التكنولوجيا المالية كي تثبت للجهة المنظمة الحماية المالية للعملاء (مثلاً على البيانات والمعاملة المنصفة والعدالة للعملاء).

حماية بيانات وخصوصية المستهلكين

(انظر الحماية المالية للعملاء8، الإدماج المالي الرقمي5، الإدماج المالي الرقمي7)

ينبغي على شركات خدمات التكنولوجيا المالية أن تضمن حماية البيانات في المنتجات والخدمات من المراحل الأولى للتطوير. تجبر لائحة الاتحاد الأوروبي العامة لحماية البيانات على الوفاء بالالتزامات من شركات خدمات التكنولوجيا المالية العاملة في الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي. يمكن أن تضاهي خدمات التكنولوجيا المالية غير الأوروبية هذه الالتزامات من خلال إدخال مبادئ الخصوصية بالتصميم السبعة التأسيسية جنباً إلى جنب مع الالتزام بالمبادئ التوجيهية لحماية الخصوصية وتدفقات البيانات الشخصية الصادرة عن منظمة التعاون والتنمية في عام 2013". بغض النظر عن الاختصاص ينبغي على الجميع إيلاء اهتمام خاص بالأحكام التي تتعلق بتحديد حصر عمليات جمع البيانات/تقليل البيانات، الحد من الاستخدام والتصحيح الفوري للبيانات غير الدقيقة أو حذفها.

الوعي المالي والافصاح والشفافية (راجع الحماية المالية للمستهلكين:4،

الحماية المالية للمستهلكين:5، الإدماج المالي الرقمي:6)

تستخدم بعض خدمات التكنولوجيا المالية التكنولوجيا لجعل بيانات حساب المستهلكين وأمطه فيما يتعلق بسلوك المستهلكين المالي أكثر وضوحاً للشركات مما يولد أفكاراً يمكن للمستهلكين العمل عليها. ويمكن أن تحسن هذه الخدمات من وعي المستهلك. ولكن على المزودين أيضاً استخدام هذه التقنيات للمساعدة في فهم المنتج أو الخدمة بشكل أفضل التي ينظرون فيها أو يستخدمونها بالفعل، وحققهم فيما يتعلق بالمنتج أو الخدمة، وكيفية التماس الموافقة فيما يتعلق بكيفية جمع بياناتهم واستخدامها.

يجب وضع أمن وخصوصية

البيانات في عروض شركات

التكنولوجيا المالية من البداية.

المخاطر التي يمكن أن تشكلها العملات المشفرة بالنسبة للعملاء نتيجة الفهم الرديء لكيفية عملها، والثغرات الأمنية التي يمكن أن تظهرها وقابلية التقلب المحتملة، وحقائقها أنها كأنظمة لامركزية تعمل في المعظم على ما يتجاوز قدرة أطر العمل التنظيمية وحماية المستهلك. توعية المستهلك مطلوبة لمساعدة المستهلكين على تقدير مخاطر شراء واستخدام العملات المشفرة.

حماية أصول المستهلك ضد الاحتيال وإساءة الاستغلال

(انظر الحماية المالية للعملاء:7).

يجب أن تسعى كافة الجهات المنظمة إلى البحث عن أدلة الالتزام بالحماية المالية للعملاء في تفاعلاتها مع شركات التكنولوجيا المالية، ويجب وضع أمن وخصوصية البيانات في عروض شركات التكنولوجيا المالية من البداية.

المنافسة (انظر: الحماية المالية للمستهلكين:10)

في أوروبا، يُقصد من العناصر «المصرفية المفتوحة» لخدمات الدفع التوجيه ٢ تطوير الأسواق التنافسية. كما تلعب قابلية التشغيل البيئي دوراً رئيسياً في تدمير احتكار مقدمي الخدمات وتسهيل المنافسة، فضلاً عن تحسين تجربة المستهلك- لا سيما في العالم النامي، حيث يكون التشغيل البيئي للدفع من خلال الأجهزة المتنقلة أمراً ضرورياً إذا كان الأشخاص الذين يستخدمون شبكات متنقلة مختلفة قادرين على إرسال المدفوعات إلى بعضهم البعض.

الخلاصات

كان لشركات التكنولوجيا المالية تأثير رئيسي على سوق الخدمات المالية وعلى سلوك المستهلك في هذه القطاعات. يمكن أن تقدم شركات التكنولوجيا المالية منافع بارزة للعملاء - في التحفيز على اتخاذ قرار عظيم، والمنافسة والملاءمة، وفي فتح مسار وصول للخدمات المالية الأساسية في أجزاء من العالم التي حرم المستهلكون فيها من هذه الخدمات لفترة طويلة. المنافع التي ستأتي من شركات التكنولوجيا المالية وكذلك من الشركات القائمة التي تسعى للتنافس مع العروض الجديدة. ورغم هذا، هناك عدد من المخاطر والأضرار الناجمة عن شركات التكنولوجيا المالية. ومن بين هذه المخاطر "Fintrusion" (الاختحام المالي). وتبقى جرائم الانترنت أو "جرائم الفضاء الحاسوبي" مبعث الخوف الأكبر - خاصة عندما تكون ممتلكات الناس مصدر القلق.

الجهات المنظمة له دور رئيسي يجب أن تلعبه في تعظيم المنافع والحد من الأضرار المحتملة، من خلال دعم الابتكار وتقليل المخاطر. ويبدو أن ابتكارات التقنيات التنظيمية "RegTech" ستلعب دوراً رئيسياً في دعمها في هذا المسعى. وبجانب التنظيم، يمكن أن تعمل عناصر الخدمات المالية القائمة ومبادئ حماية المستهلك والوصول إلى مبادئ الخدمات المالية الرقمية كنقطة بداية في مواجهة الأضرار الناجمة.





قامت المنظمة العالمية للمستهلك بتجميع ما يزيد عن 200 من منظمات الأعضاء في أكثر من 100 دولة من أجل تمكين حقوق الإنسان ومناصرتها. فنحن صوتهم في المنتديات الدولية لصنع السياسات والسوق العالمية لضمان التعامل معهم بأمان ونزاهة وأمانة. المنظمة العالمية للمستهلك هي منظمة خيرية (رقم. 1122155) وشركة غير ربحية محدودة بضمان (رقم. 04337865) مسجل في إنجلترا وويلز.

consumersinternational.org

[@consumers_int](https://twitter.com/consumers_int)

[f /consumersinternational](https://www.facebook.com/consumersinternational)