



This PDF is provided by the International Telecommunication Union (ITU) Library & Archives Service from an officially produced electronic file.

Ce PDF a été élaboré par le Service de la bibliothèque et des archives de l'Union internationale des télécommunications (UIT) à partir d'une publication officielle sous forme électronique.

Este documento PDF lo facilita el Servicio de Biblioteca y Archivos de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) a partir de un archivo electrónico producido oficialmente.

یجر ی نور کتابا فمل نم تنخوما ی هو تاظوفحموال، تمکتبال قسم ، (ITU) تصالاتلا ی لوالد ادحتالا نم تممقد PDF قسنب تخسناا هذه  
بامیرس داده عا

本PDF版本由国际电信联盟（ITU）图书馆和档案服务室提供。来源为正式出版的电子文件。

Настоящий файл в формате PDF предоставлен библиотечно-архивной службой Международного союза электросвязи (МСЭ) на основе официально созданного электронного файла.



## المبادئ التوجيهية بشأن أفضل الممارسات المتعلقة بالتنظيم التعاوني من أجل الشمول المالي الرقمي الصادرة عن الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2016 (GSR-16)

تنظيم قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتغير باستمرار يتطلب المهارات والبصيرة والابتكار. إن تطوير أفضل الممارسات واستعمالها هو أفضل طريقة لحفز جهودنا الرامية إلى التكيف مع التغيير وتبني تكنولوجيات جديدة من أجل تعزيز التنمية والأعمال التجارية.

الشمول الرقمي هو أحد التحديات الرئيسية التي أحدثتها العصر الرقمي ويقتضي إجراء حوار شامل لجميع القطاعات. ويشكل توفير الخدمات المصرفية للذين ليست لديهم حسابات مصرفية، على غرار توصيل غير الموصولين، معلماً رئيسياً نحو تحقيق النمو والازدهار على الصعيد العالمي. وبلاستفادة من التكنولوجيا والمالية، يمكن أن يكون الشمول المالي الرقمي من خلال التنظيم التعاوني محركاً قوياً لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.



نُظِّمَت الندوة بمبادرة من  
السيد براهيم سانو،  
مدير مكتب تنمية الاتصالات بالاتحاد

نحن ندرك في مصر قدرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة، وعلى تغيير حياة مواطنينا للأفضل، وعلى إنشاء مجتمعات عالمية أكثر توصيلاً بتوسيع نطاق النفاذ إلى المعارف والخدمات المالية والرعاية الصحية، وتوفير فرص جديدة للأعمال وتوفير خيارات أكبر للمستهلكين بفضل سياسات ولوائح جديدة.



وبالتنسيق مع  
سعادة الوزير ياسر القاضي،  
وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات  
في مصر ورئيس مجلس إدارة الجهاز  
القومي لتنظيم الاتصالات في مصر



## المبادئ التوجيهية المتعلقة بأفضل الممارسات للندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2016 فيما يخص التنظيم التعاوني من أجل تحقيق الشمول المالي الرقمي

مع تطور الاقتصاد الرقمي، سيتضح على الأرجح أن الشمول المالي الرقمي من أهم التطبيقات التحويلية التي يجلبها. ويشكل توفير الخدمات المصرفية للذين ليست لديهم حسابات مصرفية، على غرار توصيل غير الموصولين، معلماً رئيسياً نحو تحقيق النمو والازدهار على الصعيد العالمي. وعند الربط بين التكنولوجيا والمالية، يمكن أن يكون الشمول المالي الرقمي محركاً قوياً لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

تتطور السوق الرقمية باستمرار مما يدعو إلى أطر تنظيمية جديدة. ويصل الجيل الخامس لتنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى مرحلة النضج مما يطلق العنان لإمكانات التعاون من أجل تهيئة بيئة مؤاتية للابتكار والاستثمار. والتعاون بين جميع الوكالات الحكومية المختلفة المعنية بالإشراف على الاقتصاد الرقمي أمر ضروري للتأكد من وجود أطر تنظيمية متنسقة وقابلة للتنسُّ وعادلة وفعالة. ويمكن للتنظيم التعاوني أن يدفع الشمول المالي الرقمي إلى الأمام والأعلى، بل وسيدفعه إلى ذلك، مما يعزز ريادة الأعمال والتجارة الإلكترونية و يتيح خدمات الحكومة الإلكترونية وأنماط العيش المستدامة.

ونحن، المنظمين المشاركين في الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2016، ندرك أن ما من نموذج واحد وشامل لأفضل الممارسات، ولكننا نتفق على أن تجارب البلدان يمكن أن تكون مفيدة وترشدنا نحو تحقيق التميز التنظيمي. وفي ظل النظام الإيكولوجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي يتسم بالتعقيد والدينامية على نحو متزايد، من المهم الاتفاق على مبادئ مشتركة ووضع قواعد واضحة وبسيطة.

ولذا قمنا بتحديد هذه المبادئ التوجيهية بشأن أفضل الممارسات التنظيمية وإقرارها لتيسير نفاذ الجميع إلى الخدمات المالية الرقمية وتنميتها.

### إطلاق العنان لإمكانات الأسواق ذات الجانبين

نسلّم بأن إدخال المدفوعات المتنقلة يوفر فرصة كبيرة لنشر خدمات مفيدة ومسؤولة للناس الذين ليست لديهم حسابات مصرفية أو للناس الذين يعانون من نقص الخدمات المصرفية. وتمكّن المنصات المبتكرة ذات الجانبين الخدمات المالية الرقمية كالخدمات المصرفية المتنقلة والخدمات المالية المتنقلة والتمويل الصغير وخدمات التجارة

المتنقلة وخدمات التحويلات المالية الدولية. وعلى الرغم من أن التنظيم ليس هدفاً في حد ذاته، يمكن النظر في العديد من التدابير التنظيمية للاستفادة من إمكانيات هذه المنصات من أجل تحقيق الشمول المالي الرقمي.

يلزم سن أطر قانونية شمولية ومتوازنة لحماية الخصوصية والبيانات وفقاً للمبادئ الأساسية المتفق عليها دولياً. وبغية تعزيز الثقة في الخدمات المالية الرقمية الجديدة، من المهم أيضاً توسيع صلاحيات إنفاذ القانون لدى منظمي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتشديد العقوبات في حالة الخطأ أو الغش أو إساءة الاستعمال.

ينبغي تنفيذ قواعد وإجراءات واضحة وصریحة لحماية مستعملي الخدمات المالية الرقمية، وخصوصاً فيما يتعلق بأحكام وشروط العقود المبرمة على الخط، واستعمال مقدمي الخدمات للبيانات الشخصية، وتحديد تعريفات للخدمات وجودة الخدمة. وينبغي وضع وتنفيذ آليات شفافة وسريعة وفعالة للتعامل مع شكاوى المستهلكين.

من الضروري توفير قابلية التشغيل البيئي للمشغلين وموردي الخدمات من أجل جني فوائد الخدمات المالية الرقمية. والتدابير التنظيمية الموجهة للتوصيل البيئي والنفوذ إلى بيانات الخدمات التمكينية غير الخاضعة للتنظيم (USSD) والمسائل المتعلقة بالتعريفات ذات الصلة بالمعاملات المالية الرقمية، من شأنها أن تمكن من توفير خدمات قابلة للتشغيل البيئي على الصعيد الوطني وعالمياً.

يمكن وضع تدابير تنظيمية لخفض تكاليف المعاملات الرقمية والمدفوعات المتنقلة.

وبغية تقييم أثر القواعد التنظيمية الحالية ومن ثم تنقيحها، نرى أن الحاجة تدعو إلى رصد وضع الخدمات المالية الرقمية باستمرار وتقييمها دورياً. وبالمثل، ينبغي مراعاة آراء وتجارب جميع أصحاب المصلحة وتقييمها. وبعد ذلك ينبغي تنقيح السياسات التنظيمية تنقيحاً وافياً.

## ابتكار نهج تنظيمية جديدة

نرى أن اعتماد أطر وسياسات تنظيمية مناسبة فيما يتعلق بالخدمات المالية الرقمية سيشجع مقدمي الخدمات على الوصول إلى المخرومين من الخدمات والذين يعانون من نقص الخدمات.

ينبغي أن تستند القواعد التنظيمية الجديدة المتعلقة بالخدمات المالية الرقمية إلى نهج وظيفي. ويتعين على الهيئات التنظيمية المعنية بمختلف جوانب هذه الخدمات إعادة تقييم أهدافها التنظيمية وبحث أفضل السبل لتحقيقها بغض النظر عن التكنولوجيا أو هياكل السوق التقليدية.

وعلاوة على ذلك، ينبغي ألا تسمح القواعد التنظيمية بمعاملة تنظيمية مختلفة أو بنهج تنظيمي ذي مسارين فيما يتعلق بالمشغلين الحاليين أو الأطراف الفاعلة الجديدة، من قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومن القطاع المالي على السواء.

يمكن أن يكون نظام ترخيص أقل تشدداً مناسباً عموماً لإتاحة ازدهار الخدمات المالية الرقمية. ويمكن تصور مخططات ترخيص مبتكرة للدخول إلى السوق بما في ذلك تراخيص مؤقتة ومشروطة. تؤكد مجدداً أنه ينبغي لجميع المنظمين النظر في تنفيذ أفضل الممارسات والمبادئ التوجيهية الدولية من أجل تحقيق الشمول المالي الرقمي على الصعيد الوطني.

## معالجة التداخل بين القطاعين

نرى أن الحاجة تدعو إلى تعاون مختلف المنظمين لمعالجة القضايا المتصلة بالشمول المالي الرقمي، من بدايتها إلى اعتمادها لضمان إنصاف المستهلك. وينبغي لمنظمي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والهيئات المعنية بتنظيم الخدمات المالية وكذلك الهيئات المعنية بالمنافسة وحماية المستهلك أن تكون على علم بصلاحياتها ومسؤولياتها وأن تضطلع بها. وعند تداخل اختصاصاتها، يمكن النظر في وضع آليات محددة لضمان التفاعل بينها (مثل مذكرات التفاهم أو اتفاقات ذات طابع رسمي أقل). وينبغي الاستفادة من مبادئ الإدارة الرشيدة والحلول العملية لوضع نهج تعاوني حقاً للتنظيم.

إن وضع إطار وطني سليم من أجل التنظيم التعاوني يسمح إلى حد كبير بإحداث تأزر ملائم للعمل وإتاحة خدمات جديدة على نحو فعال. ويمكن أن يشمل هذا الإطار ما يلي:

مواءمة قانون الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع التشريعات المالية والسياسات التنظيمية ذات الصلة ومع تلك المتعلقة بمجالات حاسمة شاملة لعدة قطاعات كحماية المستهلك والأمن السيبراني والخصوصية وحماية البيانات.

الحوار المستمر والتعاون التنظيمي فيما يتعلق بالمنافسة بين مقدمي الخدمات المالية وخدمات الاتصالات ومقدمي الخدمات المتاحة بحرية عبر الإنترنت.

مشاورات واجتماعات دورية مفتوحة مع أصحاب المصلحة من القطاعين العام والخاص لرصد تنفيذ السياسات العامة.

يمكن لمواءمة المتطلبات القانونية والتنظيمية فيما يتعلق بالخدمات المالية الرقمية على الصعيد الإقليمي أو دون الإقليمي أن يكون لها تأثير مضاعف على الابتكار والاستثمار في الأسواق الوطنية. ويتعين طرح المسألة على جدول أعمال الرابطة التنظيمية والجماعات الاقتصادية الإقليمية بهدف تسهيل انتشار الشمول المالي الرقمي وفوائده في المناطق النامية.