دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر

The role of financial technology in enhancing financial inclusion in Algeria

بوجمعة ياسين *[1]، غربي خليل [2]، روينة مصعب

[1]جامعة قاصدي مرباح، (الجزائر)، boudjemaa.yassine@univ-ouargla.dz

[2]جامعة الجزائر 03، (الجزائر)، khalilgherbi21@gmail.com

3جامعة الشهيد حمه لخضر(الجزائر)، Rouina-moussab@univ-eloued.dz

ملخص:

تهدف الورقة البحثية إلى إبراز دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، وذلك من خلال توسيع بقعة المعاملات المالية وتمكين كل أفراد المجتمع الواحد من الوصول والإستفادة من الخدمات المالية بغرض تلبية إحتياجاتهم بأقل وقت وتكلفة.

وقد ساهمت تطبيقات وأدوات التكنولوجيا المالية من تحسين وتطوير أداء المصارف لسهولة الوصول إليها وإنخفاض تكلفتها، وفي الوقت ذاته تعتبر تحديا كبيرا لما تحوط به من مخاطر ، وعليه يجب على المصارف إستغلال هذه الأدوات المالية بطريقة مثلى من أجل حماية عملائها وتحسين أدائها وإستمراريتها.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية؛ الشمول المالي؛ القطاع المصرفي؛ الخدمات المصرفية؛ التحول الرقمي.

Abstract:

The research paper aims to shed the light on the role of financial technology in enhancing financial inclusion by expanding the scope of financial transactions and enabling all members of society to access and benefit from financial services in order to meet their needs in less time and at lower cost. Financial technology applications and tools have contributed to improve and develop the performance of banks because their access to them is easy and they are costless . At the same time, they pose a significant challenge due to the risks associated with them. Therefore, banks must utilize these financial tools in an optimal manner to protect their customers and improve their performance and sustainability.

Keywords: Financial technology, financial inclusion, banking sector, banking services, digital transformation

1. مقدمة:

تعتبر التكنولوجيا المالية من بين أهم المواضيع التي تقع على عاتق المصارف في ظل التحول التكنولوجي المتسارع، وفي ظل بيئة تنافسية شرسة تشهدها المصارف سوى على المستوى المحلي أو الدولي، أصبح لزاما على المصارف، إبتكار منتجات خدمية مالية مبتكرة أكثر من أي وقت مضى خاصة بعد الأزمة المالية العالمية سنة 2008 وما نجم عنها من مخاطر من جهة، ومن جهة أخرى فتح قنوات تمويلية جديدة، والذي ينعكس إيجابا على أدائها المالي

انطلاقاً مما سبق نطرح إشكالية بحثنا كما يلي:

إلى أي مدى تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي؟

الفرضية الرئيسية للدراسة:

التكنولوجيا المالية تساعد على تحقيق الشمول المالي

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة الى تحقيق جملة من الأهداف نذكر أهمها كما يلي:

التعرف على مفهوم التكنولوجيا المالية؛

معرفة مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي.

هيكل الدراسة:

تنقسم هذه الدراسة إلى ثلاث محاور رئيسية وهي:

المحور الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية؛

المحور الثاني: الإطار النظري للشمول المالي؛

المحور الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي.

2. الإطار النظري للتكنولوجيا المالية

سوف نتطرق للعناصر التالية:

1.2 نشأة التكنولوجيا المالية:

لقد تم تبني الإبتكارات في المجال المالي بشكل متأخر مقارنة بمجالات أخر كل من الإعلام و الإتصالات، حيث بينت دراسة أجريت سنة 2015 أن جذور مفهوم التكنولوجيا المالية يرجع لتسعينيات القرن الماضي، ولكن يمكن القول أن الأزملة المالية لسنة 2008 كانت نقطة إنعطاف في قطاع الخدمات المالية والمصرفية وعجلت في ظهور المفهوم بشكل عملي، إذ بدأ خبراء الصناعة والزبائن يشككون في مستقبل تعاملات القطاع المصرفي التقليدي خاصة بعد الفضائح الكبيرة للفساد التي عرفتها المؤسسة المالية، هذا الواقع الجديد شجع ظهور شركات ناشئة في مجال التكنولوجيا المالية التي أصبحت تقدم خدمات مالية تتميز بالسرعة وبإنخفاض التكلفة وبالفعالية، ومن ثم بدأت المصارف التقليدية تتراجع أمام هذه الشركات الناشئة حيث قامت أربعة من أكبر بنوك الولايات المتحدة الأمريكية و بريطانيا بتخفيض عمالتها بحوالي 350 ألف موظف خلال الفترة 2000-2016. (نيس، 2022)

2.2 تطور التكنولوجيا المالية عبر التاريخ

أغلب المراجع و الدراسات تقسمها إلى ثلاث مراحل تكمل بعضها البعض وتبنى كل مرحلة على سابقتها (بريش، 2023)

1.2.2 العصر الأول 1866–1967 من التماثلية إلى الرقمية

في هذه المرحلة تم التركيز أكثر على البنية التحتية، وكان إختراع الطابعة التي تسمح للبلدان بطباعة العملة الورقية أحد الأدلة على ظهور التكنولوجيا المالية لأول مرة، وظهرت تقنيات جديدة مثل التلغراف وإنشاء أول خط كابل عبر المحيط الأطلسي بنجاح والقنوات والسكك الحديدية التي حسنت سرعة المعلومات المالية المرسلة عبر الحدود، كان مفتاح باب العصر الأول للعولمة المالية، كذلك ظهرت أدوات

(آلات الأعمال الدولية)، بطاقات الإئتمان **IBM** كسر الرموز التي إستغلتها تجاريا شركات الكمبيوتر مثل التي تم إدخالها في الخمسينات من قبل بعض البنوك في الولايات المتحدة الأمريكية(داينرز كلوب، في عام 1950،

بنك أوف أمريكا وأمريكان إكسبريس في عام 1958)، ولكن التطور الرئيسي كان شبكة الإتصالات حيث تم تهيئة شبكة التيلكس العالمية التي تم إعدادها، وكان جهاز الفاكس أول أداة أدخلتها شركة "زيروك" في عام

)، كانت خطوة كبيرة للجيل القادم **LDX**1964 تحت إسم التصوير بالرنين المغناطيسي لمسافات طويلة (من التكنولوجيا المالية.

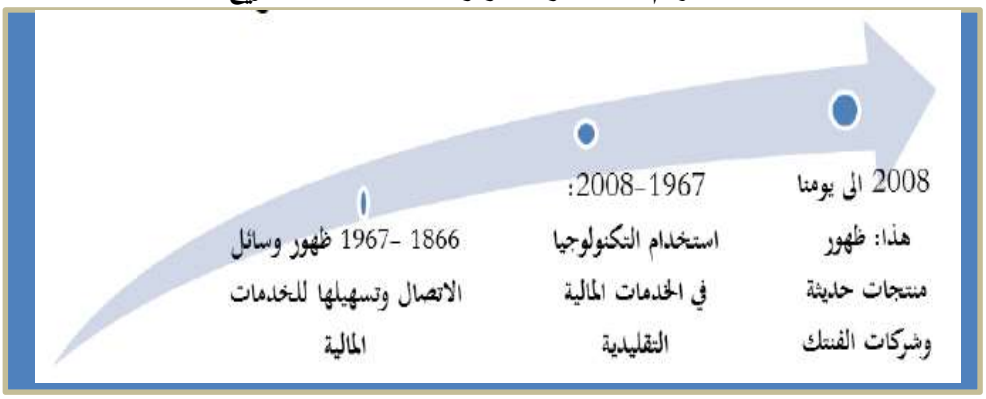
2.2.2 العصر الثاني 1967–2008 التكنولوجيا المالية في البنوك:

كان تركيز هذا الجزء من تاريخ التكنولوجيا المالية على البنوك، بدأت رقمنة البنوك في هذه الفترة مع إطلاق الآلة الحاسبة، جنبا إلى جنب مع ظهور أجهزة الصراف الآلي من قبل باركليز في المملكة المتحدة(1967)، **international Business Machines Corporatio(IBM)**وبعد بضع سنوات شركة هي شركة تكنولوجيا أمريكية متعددة الجنسيات يقع مقرها الرئيسي في أرمونك نيويورك، ولها فروع أكثر من 171 دولة، بدأت الشركة في عام 1911، وتأسست في إنديكوت، نيويورك، على يد رجل الأعمال تشالرز رانليت فلينت.

3.2.2 العصر الثالث التكنولوجيا المالية الحديثة:

هذا الجزء من تاريخ التكنولوجيا المالية يرى النور في عام 2008، وهو مستمر إلى الآن، وهو يركز أكثر على الشركات الناشئة، بعد الأزمة المالية، تأتي موجة جديدة لتغيير وجهة نظر المتعاملين الماليين حول من لديه الشرعية لتقديم الخدمات المالية، مع تراجع الثقة تدريجيا في النظام البنكي التقليدي، وقد حدثت هذه الخسارة بسبب فقدان المهنيين الماليين لوظائفهم، وزيادة التكاليف والقدرة المحدودة على تنمية القروض، في هذه الفترة تميزت السوق المالية بدخول البيتكوين وبعض العملات المشفرة الأخرى، والهاتف المحمول والمدفوعات الرقمية.....إلخ.

الشكل رقم(01):تطورتكنولوجيا المالية عبر التاريخ

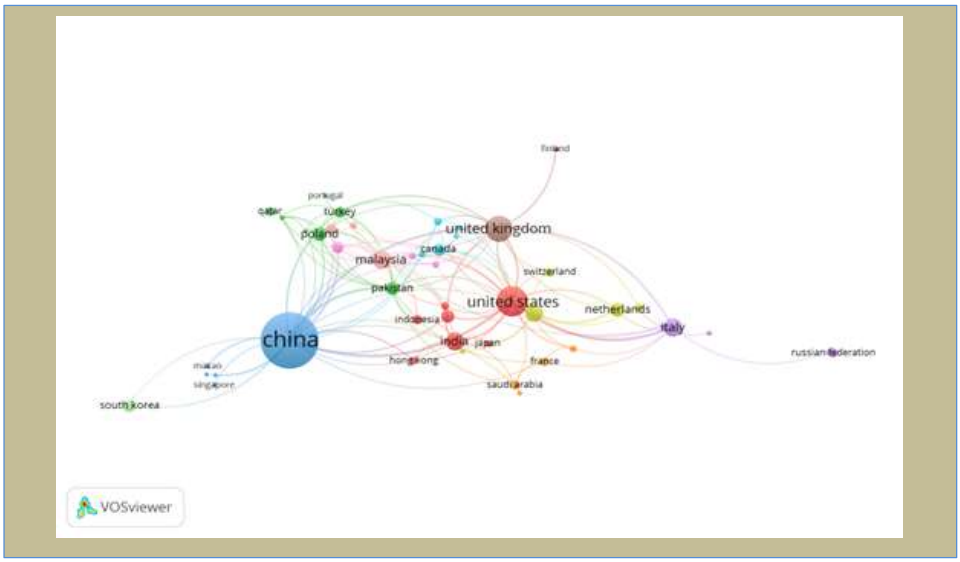


المصدر: رابح بريش، مرجع سابق، ص 53

3 . الدول الأكثر نشرا في موضوع التكنولوجيا المالية على قاعدة بيانات سكوبيس:

يعتبر موضوع التكنولوجيا المالية من بين أهم المواضيع الذي يوليها الباحثين في مجال المالية والصيرفة أهم كبيرة و الشكل أدناه يبين الدول التي ساهمت في البحث ونشر موضوع التكنولوجيا المالية:

الشكل رقم(02):شبكة الدول الأكثر نشرا في موضوع التكنولوجيا المالية



المصدر: مخرجات برنامج VOSviewer

من خلال الشكل أعلاه يتضح وجود العديد من الدول التي ساهمت في البحث والنشر في موضوع التكنولوجيا المالية وتأتي في المرتبة الأولى الصين بـ 183 منشورا، ثم الولايات المتحدة بـ 55 منشورا، أما في المرتبة الثالثة فقد كانت للمملكة المتحدة بـ 40 منشورا، ثم في المرتبة الرابعة كلا من الهند وإيطاليا بـ 20 منشورا، ثم ماليزيا بـ 19 منشورا، ثم تأتي ألمانيا بـ18 منشورا، أما فيما يخص التعاون المشترك في البحث والذي يتضح من خلال الخطوط التي تربط بين البلدان فكلما زاد سمك الخط عبر ذلك عن قوة التعاون المشترك بين البلدين، فنجد أن الصين والتي لها قوة ارتباط تساوي 55 تتعاون مع كل من (الولايات المتحدة والمملكة المتحدة ونيجيريا وتركيا والمغرب وبولندا.....)، كما نجد تعاون الولايات المتحدة والتي بلغت قوة ارتباطها 42 مع كل من (الهند وأستراليا ونيوزيلندا وباكستان وكندا....)أما المملكة المتحدة والتي بلغت قوة ارتباطها32 فقد كان لها تعاون مع كل من (إيطاليا وأستراليا وفنلندا و الدنمارك.....)، كما يمكن ملاحظة العدد القليل من

المنشورات حول هذا الموضوع رغم تقدم بعض الدول في عملية البحث والنشر فيه، إلى أنها تعتبر قليلة، وهذا ما يمكن ارجاعه الى حداثة الموضوع وزيادة الاهتمام به خلال السنوات الأخيرة فقط.

4 .مفهوم التكنولوجيا المالية:

تم تعريف التكنولوجيا المالية من قبل لجنة بازل للرقابة المصرفية بأنها" أي تكنولوجيا أو إبتكار مالي ينتج عنه نموذج أعمال أو عملية أو منتج جديد له تأثير على الأسواق والمؤسسات المالية" (إبتسام علي ، شذى عبد الحسين، و وفاء أيوب، 2023)

كما عرفت حسب مجلس الإستقرار المالي" بأنها إبتكارات مالية بإستخدام التكنولوجيا تمكنها من إستحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة لها أثر ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية وعلى تقديم الخدمات المالية" (نيس ، 2022).

5 .التكنولوجيا المالية في مجال الخدمات المصرفية:

عدت التكنولوجيا المالية، ولاسيما إنتشار الهواتف المحمولة على مستوى العالم توسيع نطاق الحصول على الخدمات المالية الرقمية بالنسبة للسكان الذين يصعب الوصول إليهم والشركات الصغيرة بتكلفة ومخاطر منخفضة، ويمكن توضيح أهم قنواتها كالآتي:

5-1- الصراف الآلي وأنواعه:

الصراف الآلي هو جهاز يعمل أوتاماتيكيا لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري، يعمل ضمن برامج معدة خصيصا لتلبية العديد من الحاجات المصرفية للعملاء وعلى مدار 24 ساعة وذلك من خلال

بطاقة الصراف الألي، يقوم العملاء بإستخدام البطاقة البلاستيكية للحصول على خدمات مختلفة مثل السحب النقدي، الإيداع، الإستفسار عن الرصيد التحويل بين الحسابات وغيرها من الخدمات ومن بين أنواعها: الموزع الآلي للأوراق النقدية(**DAB**) ، الشباك الآلي للأوراق المالية (**GAB**).

5-2-الخدمات المصيرفة عبر الهاتف :

تعتمد هذه الخدمة كذلك على وجود شبكة تربط فروع البنك الواحد وتمكن الموظف المنوط به بتقديم الخدمة الهاتفية من الوصول لبيانات العميل مباشرة من أي فرع من البنك، يقوم العميل بالإتصال بالرقم الموحد على خدمة معينة من مصرفه.

5-3-الخدمات المصرفية عبر الإنترنت:

تعرف الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بأنه العمل المصرفي الذي تكون الإنترنت وسيلة الإتصال بين المصارف والزبون و بمساعدة نظم أخرى يصبح زبون المصرف قادرا على الإستفادة من الخدمات والحصول على المنتجات المصرفية التي يقدمها المصرف، وكذلك عن بعد وبدون الحاجة للإتصال المباشر بكوادر المصرف البشري.

5-4-الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول: إن إنتشار إستخدام الهاتف الجوال في العالم ، هدف إستخدام هذا الأخير لأعراض متعددة، فقد بدأ إستخدامه للولوج للإنترنت وإستخدامه في الخدمات المتعلقة بها، وقد إستغلت العديد من المصارف عن إتاحة الصيرفة عبر الهاتف الجوال.

6 .الفرص التي تقدمها التكنولوجيا المالية لتطوير الخدمات المالية:

تعمل التكنولوجيا المالية على تعزيز ونحسين الخدمات المالية والتي يمكن سردها في النقاط التالية:

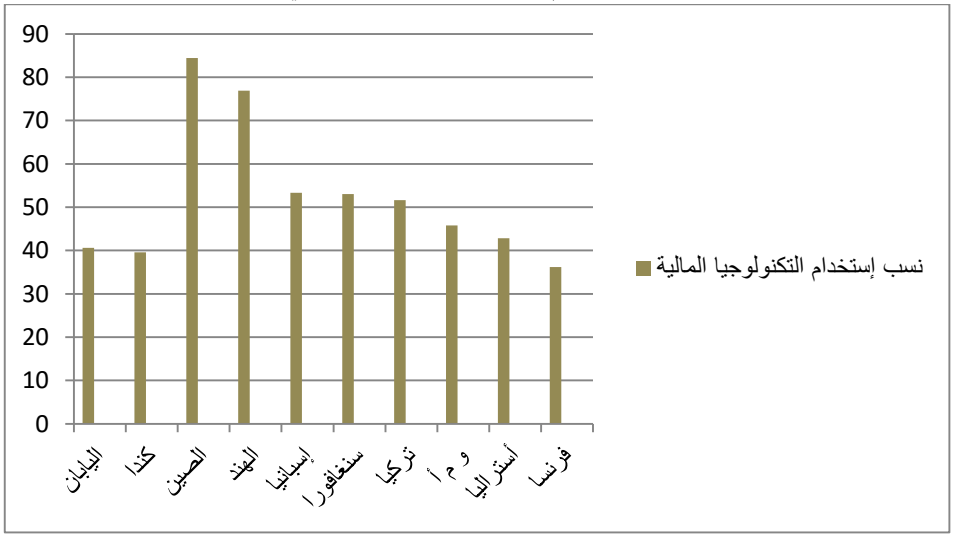
*الشمول المالي لقد تجاوزت التكنولوجيا المالية مشكل البعد الجغرافي حيث أصبحت هذه الخدمات متاحة لشريحة كبيرة من الأفراد والمؤسسات بسرعة وبأقل تكلفة وبغض النظر عن الموقع الجغرافي.

الجدول رقم(01):نسب الأفراد المستخدمين لحلول التكنولوجيا المالية في العالم سنة 2016

اليابان	كندا	الصين	الهند	إسبانيا	سنغافورا	تركيا	و م أ	أستراليا	فرنسا
%40.6	%39.6	%84.4	%76.9	%53.3	%53	%51.6	%45.8	%42.8	%36.2

المصدر: سعيدة نيس، مرجع سبق ذكره، ص 236.

الشكل رقم(02):نسب إستخدام حلول التكنولوجيا المالية في العالم سنة 2016



المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد Excel

* نمو وتطور التجارة الإلكترونية التي تؤدي إلى زيادة الطلب على الخدمات المالية الرقمية، إذ يتوقع أن يتضاعف نمو التجارة الإلكترونية خلال السنوات الخمسة القادمة بأربعة أضعاف.

*إنخفاض ولاء العملاء للبنوك التي يتعاملون معها حيث بينت دراسة أن ثلث العملاء يرغبون في تغيير البنك الذي يتعامل معه.

*نمو عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تحتاج إلى قروض، حيث بينت إحدى الدراسات أن أكثر من 200 مليون مؤسسة مصغرة نظامية وغير نظامية يفتقرون إلى الخدمات المالية الممنوحة من طرف المؤسسات المصرفية التي تسمح لهم بالنمو والتوسع.

7 .الإطار النظري للشمول المالي:

1.7.نشأة ومفهوم الشمول المالي:

بدأ مفهوم الشمول المالي في تسعينيات القرن العشرين واتخذ أسماء وأشكال متنوعة ،وأخذ يتطور بمرور الزمن ومع مراحل تطور المالية الرأسمالية أو ما يسميه الاقتصاديون اقتصاد الأموال ،والتي اعبر عن التوسع الغير محدود للأسواق المالية وهندستها والتحول من الرأسمالية الصناعية إلى الرأسمالية المالية، وذلك لتضخم القطاع المالي قياسا إلى القطاع الإنتاجي فيها، فقد حدث في العقود الثلاثة التي سبقت حدوث الأزمة المالية العالمية 2008 أن مقدار التمويل العالمي أي رأس المال الحالي المعد للإقراض والمضاربات والباحث عن الأرباح كان يساوي تقريبا مقدار حجم التجارة العالمية وكان العالم ينتج ربع ما ينتجه الآن ولكنه تضخم منذ ذلك الوقت وأصبح مقدار التمويل العالمي يساوي ثمانية أضعاف مقدار التجارة العالمية.

معنى ذلك أن هناك حاجة كبيرة للتمويل العالمي تفوق مقدار حاجات الناس الفعلية للاستثمار والإنتاج، وهذا متأتي من اعتماد العديد من الدول من سياسات نقدية توسعية مقابل اعتمادها على سياسات مالية تقشفية نتيجة عدم الأخذ بعين الاعتبار ما حصل 2008 وبعد حدوث الأزمة العالمية المالية 2008، اتجه الاهتمام نحو احتواء الخطر و المحافظة على تحقيق الاستقرار المالي، فضلا عن التطور التي تشهده الاقتصاديات في الوقت ذاته كان من الأجدر إعطاء الشمول المالي نوعا من الاهتمام، بحكمه جزءا من السياسة التي يجب أن تتبع لتحقيق التنمية المالية، حيث أن أغلب الدول لا يستطيع أفرادها الحصول على الخدمات المالية والمصرفية.

بيسر وسهولة لانخفاض الكثافة المصرفية والانتشار المصرفي وارتفاع الكلفة نسبيا والإجراءات المعقدة والقيود القانونية الأمر الذي استوجب ضرورة تطوير الجهاز المصرفي بشكل عام والقطاع المالي والمصرفي بشكل خاص من خلال قناة الائتمان التي لها دور كبير في تطوير الخدمات المصرفية ولاسيما خفض الكلفة. (إفتخار محمد، 2020).

2.7.مفهوم الشمول المالي:

-يطلق مصطلح الشمول المالي على العديد من المفاهيم حسب الكتاب والباحثين لانعكاسه المباشر على الاستقرار المالي والمصرفي بشكل خاص والنمو الاقتصادي بشكل عام في الاقتصاديات المتقدمة والنامية على حد سوى، فقد عرف الشمول المالي على حسب مركز الشمول في واشنطن على أنه " الحالة التي يكون فيها جميع الأفراد قادرين على الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات المالية ذات الجودة العالية والكلفة المنخفضة وبأسلوب ملائم يحفظ كرامة العملاء حيث يمكن الوصول إلى الخدمات المالية من خلال مقدمي تلك الخدمات بما في ذلك فئة ذوي الحاجات الخاصة والفقراء والمناطق المهمشة" (كمال كاظم ، 2020).

الشمول المالي، هو أن يجد كل فرد أو مؤسسة في المجتمع منتجات مالية مناسبة لاحتياجاتها منها مثل: حسابات التوفير والحسابات الجارية، وخدمات الدفع والتحويل والتأمين والائتمان، وغيرها من المنتجات والخدمات المالية المختلفة هذه المنتجات يجب تقديمها من خلال القنوات الشرعية، مثل البنوك وهيئة البريد والجمعيات الاهلية وغيرهم، كما يجب أن تكون أسعارها مناسبة للجميع، وسهل الحصول عليها، كما تراعي حماية حقوق المستهلك (المياحي و جعفر، 2020، صفحة 163).

يعرفه صندوق النقد العربي على انه" تمتع الأفراد، بما فيهم أصحاب الدخل المنخفض، والشركات، بما في ذلك أصغرها، بإمكانية الوصول والاستفادة الفعالة (مقابل أسعار معقولة) من مجموعة واسعة من الخدمات المالية الرسمية ذات جودة عالية (مدفوعات، تحويلات، ادخار، ائتمان، تأمين، ... الخ)، يقع توفيرها بطريقة مسؤولة ومستدامة من قبل مجموعة متنوعة من مقدمي الخدمات المالية العاملة في بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة" (بن رجب، 2018).

-كما يقصد بالشمول المالي إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات المصرفية والتوفير، خدمات الدفع والتحويل، خدمات التأمين وخدمات التمويل والائتمان لتفادي لجوء البعض إلى القنوات والوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لحد أدنى من الرقابة والإشراف التي لا تخضع للحد الأدنى من الرقابة والإشراف ومرتفعة الأسعار نسبيا مما يؤدي إلى سوء استغلال احتياجات هؤلاء من الخدمات المالية والمصرفية. (بهناس ، رسول ، و بسيسة بلعباس، 2019)

كما عرفه البنك المركزي المصري على انه إتاحة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع سواء كانت مؤسسات أم أفراد (جانب العرض) العمل على تمكين فئات المجتمع من استخدام تلك الخدمات (جانب الطلب) تقديم الخدمات المالية بجودة مناسبة وبأسعار معقولة ذلك من خلال القنوات المالية الرسمية.

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بان الشمول المالي هو ضمان وصول الخدمات المالية لكافة شرائح المجتمع بما في ذلك الفئات الهشة والشباب والنساء والمؤسسات مهما كانت حجمها وبأسعار مناسبة للجميع.

3.7.أهمية الشمول المالي:

للشمول المالي العديد من المهام يمكن سردها كما يلي (نعمان الشمري و حبيب العزاوي، 2021)

-يؤدي الشمول المالي إلى جذب المستثمرين من السوق العالمي مما يؤدي إلى زيادة فرص العمل والتوظيف.

-يساهم في زيادة الفرص التجارية مما يؤدي إلى زيادة الناتج المحلي الإجمالي ولهذا يعد وسيلة للنمو والتنمية.

-تقليل الاعتماد على النقد وخفت المعاملات من خلال التحول إلى المدفوعات الإلكترونية.

-يؤدي إلى تقليل تكلفة رأس المال.

-تحسين الإدارة المالية للدولة والأفراد بشكل كبير فضلا عن توفير الفرص للقطاع المصرفي ليشمل مختلف شرائح المجتمع.

-يوفر الشمول المالي للأقراد إمكانية وجود أمن للادخار للمستقبل وبالتالي يمكن أن يعزز الاستقرار المالي.

4.7.أهداف الشمول المالي:

أصبح الشمول المالي هدفا رئيسيا لدى العديد من الدول حيث تعددت أهميته وأهدافه ونذكر البعض منها (عزاوي و رفاع، 2021، الصفحات 110-111):

1.4.7.يعزز من الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي:

حيث يهدف الشمول المالي إلى حصول شرائح المجتمع على الخدمات المالية الرسمية وبتكاليف معقولة وعبر قنوات رسمية، إذ من الصعب تحقيق استقرار مالي ونمو اقتصادي مقبول، بينما لا تزال نسبة كبيرة من المجتمع والمؤسسات مستبعدة ماليا من النظام الاقتصادي. ذلك أن النظام المالي الذي يتضمن كافة الشرائح السكانية لا تتوافر لديه المعلومات الكافية عن حجم الإنتاج والاستثمار الفعلي في المجتمع، ومن ثم ترتفع احتمالية تعرضه للصدمات المالية وتنخفض قدرته على تحقيق الاستقرار.

2.4.7.تعزيز وصول كافة الأفراد في المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية:

لغرض تعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية.

3.4.7.يمثل عاملا أساسيا لتحقيق أهداف التنمية المستدامة:

فتعميم الخدمات المالية يساهم في تحسين مستوى المعيشة، وتمكين المرأة، وتمويل المشروعات المصغرة، والحد من الفقر وعدم المساواة، وتوفير فرص العمل، ودمج الاقتصاد غير الرسمي في الاقتصاد الرسمي، عن طريق إضفاء السمة الرسمية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة وبالتالي رفع معدلات النمو الاقتصادي.

4.4.7.يهتم الشمول المالي بالجانب الاجتماعي:

وهذا من حيث الاهتمام بالفقراء ومحدودي الدخل وبفئات محددة من جهة ومن جهة أخرى مثل المرأة والشباب، إلى جانب التركيز على الوصول إلى المشروعات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر ودمجها بالقطاع المالي الرسمي عن طريق تقديم الخدمات المالية المناسبة لها، يضاف إلى ما تقدمه الانعكاسات الإيجابية لتحسين مؤشرات الشمول المالي على قضايا خلق فرص عمل جديدة الأمر الذي يخدم تحقيق النمو الاقتصادي والاجتماعي المستدامين وبالتالي خفض معدلات البطالة والفقر وتحسين توزيع الدخل ورفع مستوى المعيشي.

5.7.أبعاد الشمول المالي:

خلال العقد الماضي، تطور مفهوم الشمول المالي إلى ثلاث أبعاد رئيسية (بهناس ، رسول ، و بسيسة بلعباس، 2019، الصفحات 215-219)

1.5.7.الوصول للخدمات المالية: تشير إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، وتتطلب مستويات الوصول إلى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل: تكلفة والقرب من الخدمات المصرفية، يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات من المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية، ومن بين مؤشرات قياس بعد الوصول إلى الخدمات المالية:

- عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب الوحدة الإدارية.
- عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلومتر مربع.
- حسابات النقود الإلكترونية.
- مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة.
- النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.

2.5.7.استخدام الخدمات المالية: تشير إلى مدى استخدام العملاء المقدمة بواسطة القطاع المصرفي، تحديد مدى استخدام الخدمات المالية يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة، ومن بين مؤشرات قياسها:

- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم.
- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم.
- عدد حملة بوليصة التأمين لكل 1000 من البالغين.
- عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد.
- عدد معاملات الدفع عبر الهاتف.
- نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم ومتواتر.
- نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت.
- نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية او دولية.
- نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية.
- نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها قروض قائمة.

3.5.7.جودة الخدمات المالية: تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته حيث أنه على مدى 15 سنة الماضية انتقل مفهوم إلى جدول أعمال الدول النامية، حيث كان لابد من تحسين الوصول إلى الخدمات المالية وهو بعد غير واضح حيث توجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية: التكلفة ، وعي المستهلك، فعالية آلية التعويض بالإضافة إلى خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية، شفافية المنافسة بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك، وهناك مجموعة من المؤشرات لقياس بعد الجودة، وهي كالتالي:

*القدرة على تحمل التكاليف: يقاس بمدى تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي وخاصة لذوي الدخل المنخفض، وذلك من خلال: معرفة متوسط التكلفة الشهرية، متوسط الرسوم السنوية، متوسط تكلفة تحويلات الائتمان، نسبة العملاء الذين أفادوا بأن رسوم المعاملات المالية باهضه الثمن.

*الشفافية: يلعب الوصول إلى المعلومات دورا حاسما في الشمول المالي حيث يجب على مقدمي الخدمات المالية أن يضمنوا حصول جميع العملاء على معلومات ذات صلة بالخدمات المالية لتمكينهم من اتخاذ قرارات سليمة بشأن استخدام الخدمات المالية، ويمكن قياسها من خلال المؤشرات التالية: نسبة العملاء الذين أفادوا أنهم يتلقون معلومات وافية وكافية حول الخدمات المالية.

*الراحة والسهولة: يقيس وجهة نظر العملاء حول سهولة الوصول والراحة في استخدام الخدمات المالية، وذلك من خلال المؤشرات التالية: نسبة الأفراد الذين لا يشعرون بالراحة بمتوسط الوقت الذين يقضونه في الانتظار في الطابور في فروع المؤسسات المالية، متوسط الوقت الذي يقضيه العملاء في الاصطفاف في فروع المؤسسات المالية والبنوك.

*حماية المستهلك: يتمثل في القوانين والأنظمة المصممة لضمان حقوق المستهلك وحمايتها ومن الشركات من الحصول على مزايا غير عادلة عن طريق الاحتيال وممارسات غير عادلة.

*التثقيف المالي: يقيس هذا المؤشر المعارف الأساسية المالية وقدرت المستخدمين على التخطيط وموازنة دخلهم.

*المديونية: تعتبر سمة هامة للعميل في النظام المالي، ومن الضروري معرفة كيف يتأخر المقترضين في السداد خلال فبرة زمنية معينة.

*العوائق الائتمانية: الشمول المالي لا يشمل فقط الخدمات المالية ولكنه يمنح العملاء كذلك القدرة على اختيار الخدمات والمنتجات المالية ضمن مجموعة من الخيارات، وذلك من خلال: نسبة الوحدات الإدارية في المناطق الحضارية على الأقل بثلاث فروع مالية رسمية للمؤسسات، نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة المطلوب منها توفير ضمانات على آخر قرض مصرفي، مدى وجود عوائق أو نقص في المعلومات حول أسواق الائتمان، والشكل الموالي يلخص كافة أبعاد الشمول المالي سالفة الذكر:

6.7. التحديات التي تواجه الشمول المالي:

يواجه الشمول المالي العديد من التحديات التي تواجه تطبيق سوى على المستوى الدولي أو على مستوى الدول العربية من بينها (نعمان الشمري و حبيب العزاوي، 2021، الصفحات 155-156):

-ارتفاع مستويات الأمية المالية والتي يترتب عليها جهل بعض المواطنين بالخدمات المصرفية المقدمة.

-انخفاض مستوى الوعي المصرفي لبعض العملاء عند التعامل مع المؤسسات المالية الرسمية.

-سوء التوزيع الجغرافي للبنوك وماكنات الصرف الآلي، خاصة في القرى والمناطق النائية.

-ارتفاع أسعار الفائدة الذي ينجم عنه العزوف عن الاقتراض.

-ارتفاع تكلفة إجراء المعاملات المالية سوى في فتح حساب مصرفي أو التعامل مع الصراف الآلي.

-تدني مستوى دخل بعض المواطنين بشكل لا يسمح بالتعامل مع المؤسسات المالية الرسمية.

-ضعف جهود العروض الترويجية الخاصة بالشمول المالي.

-عدم ثقة المواطن في الخدمات المصرفية المقدمة.

8. العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي:

تلعب التكنولوجيا المالية دورًا كبيرًا في تعزيز الشمول المالي من خلال توفير فرص أكبر للأفراد والشركات للمشاركة في النظام المالي ويمكن إبراز العلاقة في النقاط التالية:

*__تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية__: التكنولوجيا المالية، مثل الهواتف المحمولة والتطبيقات المالية عبر الإنترنت، تسهل على الأفراد والشركات الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة. هذا يعزز الشمول المالي عن طريق توفير وسائل للأشخاص الذين قد لا يكونون لديهم حسابات مصرفية تقليدية.

*__تحسين الكفاءة والتكلفة__: التكنولوجيا المالية تقلل التكاليف وتزيد من كفاءة تقديم الخدمات المالية. هذا يمكن أن يساهم في جعل الخدمات المالية أكثر توافرًا وأقل تكلفة، مما يعزز فرص الشمول المالي.

__توسيع الخدمات المالية__: التكنولوجيا المالية تتيح تقديم خدمات مالية جديدة ومبتكرة، مثل التمويل التشاركي والدفع الإلكتروني والتأمين عبر الإنترنت. هذا يزيد من تنوع الخدمات المالية المتاحة للأفراد والشركات، مما يعزز الشمول المالي.

*__تحسين التثقيف المالي__: التكنولوجيا المالية توفر وسائل لتعليم الأفراد حول الأمور المالية وإدارة الأموال. هذا يزيد من الوعي المالي ويساهم في تعزيز الاستخدام السليم للخدمات المالية والشمول المالي.

*__التحقق والأمان__: التكنولوجيا المالية توفر حلولًا للتحقق والأمان، مما يساعد في حماية الأموال والمعلومات المالية للأفراد والشركات، وهذا يعزز الثقة في استخدام الخدمات المالية.

*__تحديات التنظيم__: ومع ذلك، هناك تحديات تنظيمية تتعلق بتكنولوجيا المالية، حيث يجب وضع إطار قانوني وتنظيمي فعال لضمان الشمول المالي وحماية حقوق المستهلكين.

والجدول التالي يبين تشابك العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي:

الجدول رقم(02): يوضح العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي

التكنولوجيا المالية في مجال الصيرفة	أبعاد الشمول المالي
الوصول إلى الخدمات المالية	-عدد نقاط الوصول إلى الخدمات. -حسابات النفوذ الإلكترونية. -مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة.
توسيع استخدام الخدمات المالية	-لبالغين الذين لديهم تعامل مصرفي. -البالغين الذين لديهم حساب ائتمان منتظم. -البالغين حملة وثائق التأمين. -عدد معاملات الدفع غير النقدية. -عدد معاملات الدفع عبر الهاتف. -ارتفاع وتيرة استخدام الحسابات المصرفية. -المحتفظين بحساب بنكي. -التحويلات.

	-الشركات التي لديها حسابات رسمية مالية. -الشركات التي لديها قروض قائمة أو خطوط ائتمان لدى مؤسسات نظامية.
تقليل تكلفة وتحسين جودة الخدمات المالية	-المعرفة المالية. -السلوك المالي. -متطلبات الشفافية. -حل النزاعات. -تكاليف استخدام الخدمات المالية. -العوائق الائتمانية.

المصدر: إلياس عيايشة. (2020). أثر الشمول المالي في تحقيق النمو الاقتصادي. أم البواقي: كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي**(بتصرف).**

وعليه يمكن القول أن التكنولوجيا المالية أصبحت عنصرًا رئيسيًا في تعزيز الشمول المالي في العالم اليوم، حيث تعكس هذه التكنولوجيا مجموعة من الابتكارات والأدوات التي تستخدم في قطاع الخدمات المالية لتوفير خدمات مالية أكثر إتاحة وفعالية للجميع، بغض النظر عن موقعهم الجغرافي أو مستوى دخلهم، إن التأثير الإيجابي للتكنولوجيا المالية على الشمول المالي يتجلى في عدة جوانب ، بدءًا من توفير وصول أسهل إلى الخدمات المالية وصولاً إلى تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف.

9.الخاتمة:

من خلال هذه الورقة البحثية قمنا بالبحث في إشكالية مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، حيث أصبح الشمول المالي من أهم الموضوعات التي لاقت اهتماما كبيرا في الآونة الأخيرة من قبل الدول والهيئات الدولية والجهات المالية والرقابية، لما له من تأثير على الاقتصاد من خلال ربط الفرد والمؤسسات بالمؤسسات المالية، بتسهيل تقديم كافة الخدمات المالية، مما يزيد في ثقافة الأفراد والمؤسسات الاستثمارية فتتوفر فرص العمل وبهذا يرتفع نصيب الفرد من الناتج المحلي الاجمالي أي يرتفع معدل النمو الاقتصادي.

ومن خلال ما تم عرضه في دراستنا تم التوصل إلى مجموعة من النتائج:

*التكنولوجيا المالية تساهم في تعزيز الشمول المالي

*يعد الشمول المالي هدفا رئيسيا لدى العديد من الدول، والذي يؤدي إلى تعزيز فرص تحقيق النمو الاقتصادي

*سرعة تطبيق الشمول المالي ساهمت في تقليل الاستبعاد المالي بين الطبقات الاجتماعية من خلال وصول الخدمات المالية إلى كافة طبقات المجتمع وتقليل التكلفة وسرعة الوصول إلى الخدمات المالية والمصرفية.

9.المراجع:

1. أسامة عزاوي، و توفيق رفاع. (31 21, 2021). عزيز الشمول المالي كآلية في تحقيق الاستقرار المالي - دراسة حالة دول العالم العربي -. *مجلة العلوم التجارية و التسيير*، الصفحات 110-111.

2. العباس بهناس ، حميد رسول ، و عز الدين بسيسة بلعباس. (2019). أسس ومتطلبات إستراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة إلى التجربة الأردنية. *معارف*، صفحة 213.

3. جلال الدين بن رجب. (2018). *دراسة حول احتساب مؤشر مركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والناتج المحلي الإجمالي في الدول العربية*. دولة الإمارات العربية المتحدة: صندوق النقد العربي.

4. جواد الشمري كمال كاظم . (2020). تأثير الشمول المالي على مؤشرات كفاية رأس المال. *أهل البيت*، صفحة 568.

5. حسين إبتسام علي ، جبر شذى عبد الحسين، و كسارة وفاء أيوب. (03 03, 2023). دور تكنولوجيا المعلومات المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل إقتصاد المعرفة. *مجلة الإدارة والإقتصاد*، الصفحات 45-61.

6. رابح بريش. (2023). دور التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الإسلامية(أطروحة دكتوراه). البليدة: جامعة البليدة 2 لونيسي علي كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

7. سعاد عدنان نعمان الشمري، و ندى سلمان حبيب العزاوي. (2021). *wraith scientific journal*، صفحة 155.

8. سعيدة نيس . (30 09, 2022). التكنولوجيا المالية . *مجلة البحوث الإقتصادية الإقتصادية المتقدمة* ، الصفحات 227-242.

9. عمار فوزي المياحي، و ليلى فوزي جعفر. (2020). *السياسات المصرفية الدولية الشمول المالي الاستدامة المصرفية 2030* (المجلد الاولى). مصر: المركز العربي للنشر و التوزيع.

10. مناحي الرفيعي إفتخار محمد. (2020). دور النك المركزي العراقي في تحقيق الشمول المالي. *مجلة كلية الإسراء الجامعة للعلوم الإنسانية والإجتماعية* ، صفحة 38.