



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي  
ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
الشعبة: علوم اقتصادية  
التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

## الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي

### دراسة حالة تجارب دولية - كينيا، الهند، الإمارات -

تحت إشراف الدكتور:

دريدي بشير

من إعداد الطالبتين:

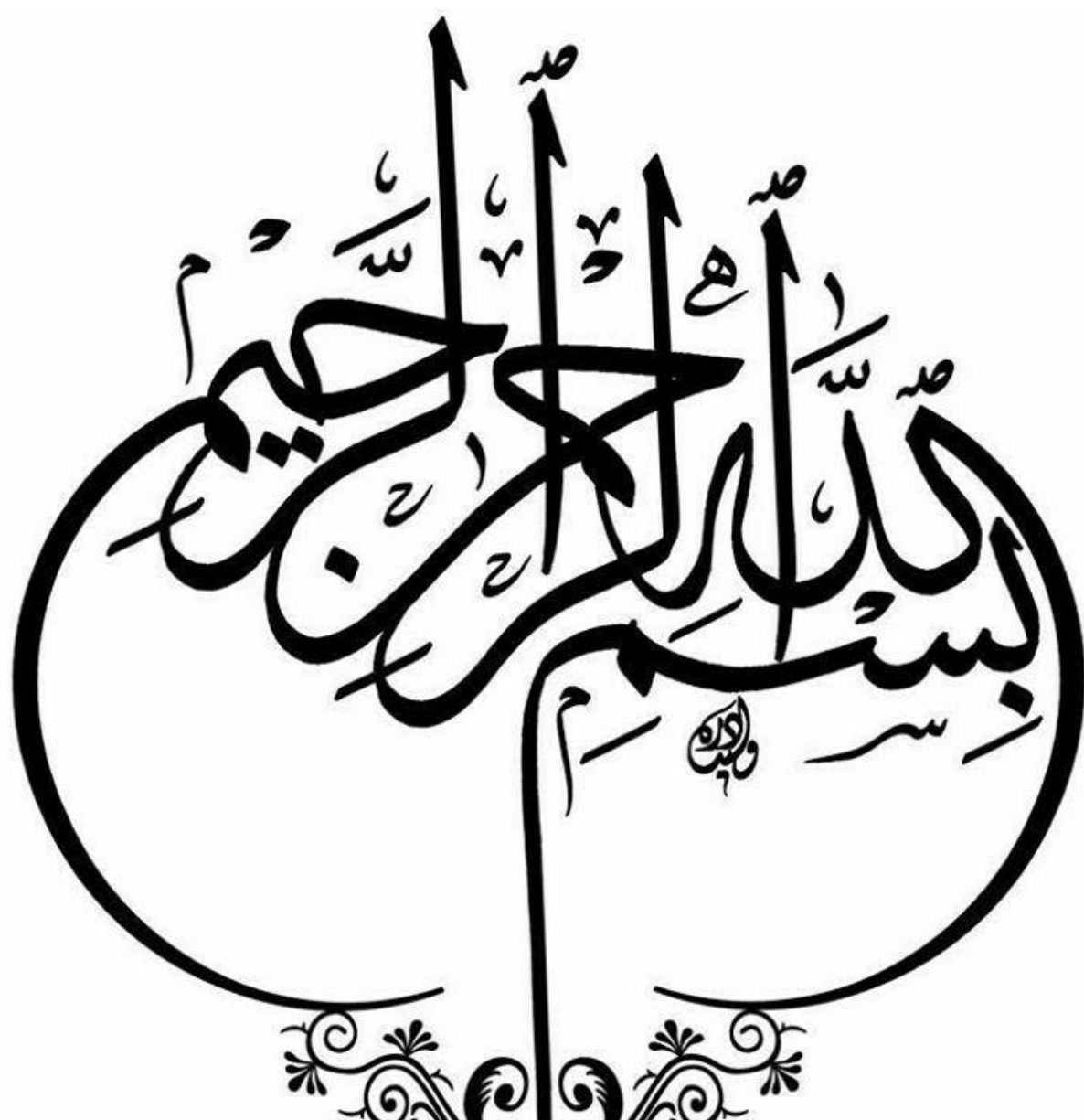
مجوري نجاة

عتيق نصر عواطف

لجنة المناقشة:

| الأستاذ        | الرتبة            | الصفة        | المؤسسة الأصلية               |
|----------------|-------------------|--------------|-------------------------------|
| عياشي عبد الله | أستاذ محاضر - أ - | رئيسا        | جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي |
| دريدي بشير     | أستاذ محاضر - أ - | مشرفا ومقررا | جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي |
| بوسواك آمال    | أستاذ محاضر - أ - | مناقشا       | جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي |

الموسم الجامعي: 2022/2021



## إهداء

لله الحمد والشكر على توفيقني لإتمام

هذا العمل المتواضع،

فما كان لشيء أن يجري في ملكه إلا بمشيئته جل شأنه في علاه،

أهدي ثمرة عملي هذا إلى:

معنى الحب والتفاني، إلى من كان دعاؤها سر نجاحي وتوفيقني "أمي العزيزة".

من أحمل اسمه بكل فخر واعتزاز، قائدي ومثلي الأعلى "أبي العزيز".

رياحين حياتي، أخواتي: منال، شفيقة، سارة، حفظهم الله عز وجل.

جدتي الغالية، خالي وخالاتي الأعزاء.

الروح الغالية التي فارقتنا قريباً "جدي العزيز" رحمه الله.

إلى جميع الزملاء والزميلات.

أتمنى لكم دوام التوفيق والنجاح

إلى كل من أعانني في إعداد هذه المذكرة.

## نجاة

إهداء

أهدي ثمرة جهدي وعملي إلى:

نبح الحنان والعطف التي سهرت من أجلي الليالي - أمني الغالية -

حفظها الله ورعاها.

مثلي الأعلى وأمل حياتي الذي تعب من أجل تعليمي - أبي العزيز-

حفظه الله ورعاه.

قرة أبي وأمي إخواني الأعزاء.

من شاءت الأقدار أن ألتقي بها فتقاسمت معها إنجاز هذه العمل

"محوري نجاة".

إلى صديقاتي الغاليات " خديجة زواري أحمد، خديجة غميمة، هاجر زريط".

إلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل.

عواطف

## شكر وتقدير

قال الله تعالى « ولئن شكرتم لأزيدنكم »

الحمد والشكر لله الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل وأنعم علينا نعمة العلم وهدانا إلى نوره ويسّر لنا المصاعب.

قال رسول الله - صَلَّى الله عليه وسلم - « من لم يشكر الناس لن يشكر الله »  
من باب العرفان بالجميل نتقدم بالشكر والتقدير للأستاذ المشرف  
"دريدي بشير"

على نصائحه وإرشاداته الصائبة، وعلى الجهود التي بذلها في سبيل إنجاح هذا العمل.

إلى كل أساتذة قسم العلوم الاقتصادية.

وإلى كل من مد لنا يد العون من قريب أو من بعيد.





## ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، لتحقيق أهدافه وتطوير الخدمات المالية والمصرفية الرقمية، وذلك من خلال عرض لتجارب دولية رائدة، ولتحقيق هدف الدراسة، ركزنا على أساسيات التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي والخدمات المالية الرقمية، وأيضاً أساسيات الشمول المالي، مستخدمين بذلك المنهج الوصفي، ثم عرض واقع الخدمات المالية الرقمية، وتحليل مؤشرات الشمول المالي الدالة على تحقيقه باعتماد أسلوب استقراء و دراسة حالة كل من دولة كينيا والهند والإمارات في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية.

وتوصلت الدراسة إلى فعالية التجارب محل الدراسة في مجال تعزيز الشمول المالي وتوسيع نطاقه، ففي كينيا يعود نجاح التجربة إلى اعتماد خدمة الهاتف المحمول M-Pesa، بينما الهند فكان أساس نجاحها مبني على اعتماد نظام الهوية الرقمية "آدهار"، أما الإمارات فقد اعتمدت على دور الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، وتؤكد ذلك قاعدة بيانات البنك العالمي (findex) التي تشير فيها مؤشرات الشمول المالي إلى مستويات عالية باتجاه تعميق انتشار الشمول المالي والتي كانت لجهود الدول السابقة الذكر الدور الداعم في تعزيز الشمول المالي من توفير بنى تحتية، وثقافة مالي.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا مالية، تحول رقمي، خدمات مالية رقمية، شمول مالي.

## Study Abstract :

This study aims to highlight the digital financial services contribution in promoting financial inclusion and achieving its objectives, and developing digital financial and banking services, through a reviewing of leading international experiences. In attempt to accomplish its objective, the study focused the reality of digital financial services, the financial technology basics, digital transformation and digital financial services, as well as the basics of financial inclusion, using the descriptive approach. The study presents the digital financial services reality, and analyzes the indicators of financial inclusion that indicates its achievement by adopting an extrapolation method and studying the cases of Kenya, India and the UAE in the field of adopting digital financial services.

The study concluded that the effectiveness of the experiments studied in the field of promoting and expanding financial inclusion. In Kenya, the success of the experiment is due to the adoption of the M-Pesa mobile phone service, whereas India's experiment was based on the adoption of the digital identity system "Aadhar", while in the UAE it was relied on the role of startup companies in the field of financial technology. Which is confirmed by the World Bank database (findex) where the indicators of financial inclusion indicate high levels towards deepening the spread of financial inclusion, and the aforementioned countries efforts had a supportive role in promoting financial inclusion by providing infrastructures and financial education.

**Keywords:** Financial technology, Digital transformation, Digital financial services, financial inclusion.



# فهرس المحتويات

| الصفحة                                             | المحتويات                                                                |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| I-II                                               | الإهداء                                                                  |
| III                                                | الشكر والتقدير                                                           |
| IV                                                 | ملخص الدراسة                                                             |
| V-IX                                               | فهرس المحتويات                                                           |
| X-XI                                               | قائمة الجداول                                                            |
| XII-XIII                                           | قائمة الأشكال                                                            |
| أ-ز                                                | مقدمة عامة                                                               |
| الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية |                                                                          |
| 2                                                  | تمهيد                                                                    |
| 3                                                  | المبحث الأول: مدخل للخدمات المالية                                       |
| 3                                                  | المطلب الأول: تعريف وخصائص الخدمات المالية                               |
| 3                                                  | أولاً: تعريف الخدمات المالية                                             |
| 4                                                  | ثانياً: خصائص الخدمات المالية                                            |
| 5                                                  | المطلب الثاني: أنواع الخدمات المالية                                     |
| 5                                                  | أولاً: التأمين والخدمات المتعلقة به                                      |
| 5                                                  | ثانياً: الخدمات المصرفية والمالية الأخرى غير التأمين                     |
| 6                                                  | المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الخدمات المالية                       |
| 6                                                  | أولاً: طلب الخدمات                                                       |
| 7                                                  | ثانياً: العامل التعليمي القانوني                                         |
| 7                                                  | ثالثاً: التكنولوجيا                                                      |
| 7                                                  | رابعاً: الظروف الاقتصادية العامة                                         |
| 9                                                  | المبحث الثاني: أساسيات حول التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي            |
| 9                                                  | المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية                                  |
| 9                                                  | أولاً: تعريف التكنولوجيا المالية                                         |
| 10                                                 | ثانياً: خصائص التكنولوجيا المالية                                        |
| 11                                                 | ثالثاً: أهمية التكنولوجيا المالية                                        |
| 12                                                 | المطلب الثاني: القطاعات والخدمات والتقنيات المستحدثة للتكنولوجيا المالية |



|                                                  |                                                                                            |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12                                               | أولاً: قطاعات التكنولوجيا المالية                                                          |
| 15                                               | ثانياً: خدمات التكنولوجيا المالية                                                          |
| 16                                               | ثالثاً: التقنيات المستحدثة للتكنولوجيا المالية                                             |
| 18                                               | المطلب الثالث: مفاهيم حول الاقتصاد الرقمي والتحول الرقمي                                   |
| 18                                               | أولاً: مفهوم وخصائص الاقتصاد الرقمي                                                        |
| 19                                               | ثانياً: تعريف وأهمية التحول الرقمي                                                         |
| 20                                               | ثالثاً: خطوات ومميزات التحول الرقمي                                                        |
| 21                                               | المبحث الثالث: عموميات حول الخدمات المالية الرقمية                                         |
| 21                                               | المطلب الأول: تعريف وأنواع وفوائد الخدمات المالية الرقمية                                  |
| 21                                               | أولاً: تعريف الخدمات المالية الرقمية                                                       |
| 21                                               | ثانياً: أنواع الخدمات المالية الرقمية                                                      |
| 22                                               | ثالثاً: فوائد الخدمات المالية الرقمية                                                      |
| 23                                               | المطلب الثاني: قنوات ومتطلبات تقديم الخدمات المالية الرقمية                                |
| 23                                               | أولاً: قنوات تقديم الخدمات المالية الرقمية                                                 |
| 23                                               | ثانياً: متطلبات تقديم الخدمات المالية الرقمية                                              |
| 26                                               | خلاصة الفصل                                                                                |
| <b>الفصل الثاني: الإطار النظري للشمول المالي</b> |                                                                                            |
| 28                                               | تمهيد                                                                                      |
| 29                                               | المبحث الأول: أساسيات الشمول المالي                                                        |
| 29                                               | المطلب الأول: نشأة مصطلح الشمول المالي وتعريفه                                             |
| 29                                               | أولاً: نشأة مصطلح الشمول المالي                                                            |
| 31                                               | ثانياً: تعريف الشمول المالي                                                                |
| 34                                               | المطلب الثاني: خصائص وأهمية وأهداف الشمول المالي                                           |
| 34                                               | أولاً: خصائص الشمول المالي                                                                 |
| 34                                               | ثانياً: أهمية الشمول المالي                                                                |
| 36                                               | ثالثاً: أهداف الشمول المالي                                                                |
| 36                                               | المطلب الثالث: أبعاد الشمول المالي ومؤشرات القياس                                          |
| 37                                               | أولاً: أبعاد الشمول المالي ومؤشرات القياس حسب التحالف الدولي للشمول المالي ومجموعة العشرين |

|                                                                                                                                  |                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 41                                                                                                                               | ثانيا: أبعاد الشمول المالي ومؤشرات القياس حسب البنك الدولي                       |
| 43                                                                                                                               | المبحث الثاني: تحقيق الشمول المالي بين المتطلبات والتحديات                       |
| 43                                                                                                                               | المطلب الأول: مبادئ الشمول المالي والركائز الأساسية لتحقيقه                      |
| 43                                                                                                                               | أولا: مبادئ الشمول المالي                                                        |
| 44                                                                                                                               | ثانيا: الركائز الأساسية لتحقيق الشمول المالي                                     |
| 46                                                                                                                               | المطلب الثاني: تحديات الشمول المالي والسياسات المتبعة لتعزيزه                    |
| 46                                                                                                                               | أولا: تحديات الشمول المالي                                                       |
| 48                                                                                                                               | ثانيا: سياسات تعزيز الشمول المالي                                                |
| 50                                                                                                                               | المبحث الثالث: علاقة الخدمات المالية الرقمية بتعزيز الشمول المالي                |
| 50                                                                                                                               | المطلب الأول: مفهوم الشمول المالي الرقمي وأهميته                                 |
| 50                                                                                                                               | أولا: مفهوم الشمول المالي الرقمي                                                 |
| 50                                                                                                                               | ثانيا: أهمية الشمول المالي الرقمي                                                |
| 51                                                                                                                               | المطلب الثاني: الاهتمام الدولي بموضوع الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي     |
| 51                                                                                                                               | أولا: موقف البنك الدولي وصندوق النقد العربي                                      |
| 52                                                                                                                               | ثانيا: مجموعة العشرين G20 ومبادئها عالية المستوى لتعزيز الشمول المالي الرقمي     |
| 53                                                                                                                               | المطلب الثالث: دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي                |
| 53                                                                                                                               | أولا: نطاق التغطية                                                               |
| 54                                                                                                                               | ثانيا: معلومات العملاء                                                           |
| 54                                                                                                                               | ثالثا: السلامة التجارية                                                          |
| 54                                                                                                                               | رابعا: تعزيز المنافسة بين المؤسسات المالية والمصرفية                             |
| 56                                                                                                                               | خلاصة الفصل                                                                      |
| الفصل الثالث: عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي - كينيا، الهند و الإمارات- |                                                                                  |
| 58                                                                                                                               | تمهيد                                                                            |
| 59                                                                                                                               | المبحث الأول: تجربة كينيا في اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي |
| 59                                                                                                                               | المطلب الأول: واقع الخدمات المالية الرقمية في كينيا                              |
| 59                                                                                                                               | أولا: لمحة حول اقتصاد كينيا                                                      |
| 59                                                                                                                               | ثانيا: إجراءات كينيا في مجال الخدمات المالية الرقمية                             |

|     |                                                                                      |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 61  | ثالثا: الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا                                   |
| 63  | المطلب الثاني: واقع الشمول المالي في كينيا في ظل اعتماد خدمة الهاتف المحمول M-Pesa   |
| 63  | أولا: مؤشرات الشمول المالي في كينيا                                                  |
| 67  | ثانيا: مؤشرات الشمول المالي الرقمي في كينيا                                          |
| 71  | ثالثا: عوامل نجاح تجربة كينيا                                                        |
| 73  | المبحث الثاني: تجربة الهند في اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي    |
| 73  | المطلب الأول: واقع الخدمات المالية الرقمية في الهند                                  |
| 73  | أولا: لمحة حول اقتصاد الهند                                                          |
| 73  | ثانيا: إجراءات الهند في مجال الخدمات المالية الرقمية                                 |
| 76  | ثالثا: الخدمات المالية الرقمية في الهند                                              |
| 78  | المطلب الثاني: واقع الشمول المالي في الهند في ظل اعتماد الخدمات المالية الرقمية      |
| 78  | أولا: مؤشرات الشمول المالي في الهند                                                  |
| 82  | ثانيا: مؤشرات الشمول المالي الرقمي في الهند                                          |
| 85  | ثالثا: عوامل نجاح تجربة الهند                                                        |
| 88  | المبحث الثالث: تجربة الإمارات في اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي |
| 88  | المطلب الأول: واقع الخدمات المالية الرقمية في الإمارات                               |
| 88  | أولا: لمحة حول اقتصاد الإمارات العربية المتحدة                                       |
| 88  | ثانيا: إجراءات الإمارات في مجال الخدمات المالية الرقمية                              |
| 92  | ثالثا: الخدمات المالية الرقمية في الإمارات                                           |
| 95  | المطلب الثاني: واقع الشمول المالي في الإمارات في ظل اعتماد الخدمات المالية الرقمية   |
| 95  | أولا: مؤشرات الشمول المالي في الإمارات                                               |
| 99  | ثانيا: مؤشرات الشمول المالي الرقمي في الإمارات                                       |
| 103 | ثالثا: عوامل نجاح تجربة الإمارات                                                     |
| 105 | خلاصة الفصل                                                                          |
| 106 | خاتمة عامة                                                                           |
| 111 | قائمة المراجع                                                                        |



# قائمة الجداول

| رقم الجدول | عنوان الجدول                                                                                                                            | الصفحة |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| (1.3)      | ركائز الخطة الجديدة لتطوير وتنمية كينيا خلال المدة (2008 إلى 2030) .                                                                    | 60     |
| (2.3)      | نسبة البالغين من السكان (+15) حسب الفئات ممن يمتلكون حساب مصرفي في المؤسسات المالية والمصرفية في كينيا خلال السنوات (2011-2014-2017) .  | 64     |
| (3.3)      | نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن اقترضوا من مؤسسة مالية رسمية وجهات غير رسمية في كينيا خلال السنوات (2011-2014-2017) .         | 65     |
| (4.3)      | نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن ادخروا في مؤسسات مالية ومصرفية رسمية في كينيا خلال السنوات (2011-2014-2017) .                 | 66     |
| (5.3)      | نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن قاموا بإجراء تحويلات رقمية في كينيا خلال سنتي (2014-2017) .                                   | 67     |
| (6.3)      | نسبة السكان البالغين (+15) ممن يملكون حساب المال عبر الهاتف المحمول في كينيا خلال سنتي 2014 و 2017 .                                    | 69     |
| (7.3)      | عدد السكان البالغين من الذكور والإناث (+15) ممن يمتلكون حساب المال عبر الهاتف المحمول في كينيا خلال سنتي 2014 و 2017 .                  | 70     |
| (8.3)      | نسبة البالغين من السكان (+15) حسب الفئات ممن يمتلكون حساب مصرفي في المؤسسات المالية و المصرفية في الهند خلال السنوات (2011-2014-2017) . | 79     |
| (9.3)      | نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن اقترضوا من مؤسسة مالية رسمية وجهات غير رسمية في الهند خلال السنوات (2011-2014-2017) .         | 80     |
| (10.3)     | نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن ادخروا في مؤسسات مالية ومصرفية رسمية في الهند خلال السنوات (2011-2014-2017) .                 | 81     |
| (11.3)     | نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن يمتلكون بطاقة خصم والائتمان في الهند خلال السنوات (2011-2014-2017) .                          | 82     |
| (12.3)     | نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن قاموا بإجراء تحويلات رقمية في الهند خلال سنتي (2014-2017) .                                   | 83     |
| (13.3)     | القنوات المستخدمة في التحويلات ودفع الأجور في الهند خلال سنتي                                                                           | 84     |

|     |                                                                                                                                            |        |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|     | (2014-2017).                                                                                                                               |        |
| 86  | تطور استثمارات التكنولوجيا في الهند المالية للفترة 2014-2019.                                                                              | (14.3) |
| 95  | نسبة البالغين من السكان (+15) حسب الفئات ممن يمتلكون حساب مصرفي في المؤسسات المالية والمصرفية في الإمارات خلال السنوات (2011-2014-2017).   | (15.3) |
| 96  | نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن اقترضوا من مؤسسة مالية رسمية وجهات غير رسمية في الإمارات خلال السنوات (2011-2014-2017).          | (16.3) |
| 98  | نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن ادخروا في مؤسسات مالية ومصرفية رسمية في الإمارات خلال السنوات (2011-2014-2017).                  | (17.3) |
| 99  | نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن يمتلكون بطاقة خصم والائتمان في الإمارات خلال السنوات (2011-2014-2017).                           | (18.3) |
| 100 | نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن قاموا بإجراء تحويلات رقمية في الإمارات خلال سنتي (2014-2017).                                    | (19.3) |
| 101 | نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن استخدموا الهاتف المحمول أو الأنترنت للوصول للحسابات بالمؤسسات المالية في الإمارات خلال سنة 2017. | (20.3) |
| 102 | القنوات المستخدمة في التحويلات و دفع الأجور في الإمارات خلال سنتي (2014-2017).                                                             | (21.3) |

# قائمة الأشكال





| الصفحة | عنوان الشكل                                                                                                                    | رقم الشكل |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 8      | العوامل المؤثرة على الخدمات المالية                                                                                            | (1.1)     |
| 14     | قطاعات التكنولوجيا المالية                                                                                                     | (2.1)     |
| 40     | الأبعاد الرئيسية للشمول المالي                                                                                                 | (1.2)     |
| 55     | أطراف منظومة التقنية المالية                                                                                                   | (2.2)     |
| 71     | نسبة السكان البالغين(+15) ممن يستفيدون من خدمة استلام الحوالات المحلية والأجور عبر الهاتف المحمول في كينيا للسنوات(2014- 2017) | (1.3)     |



## مقدمة عامة

## تمهيد

أصبح الشمول المالي الذي يهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل المريح بالإضافة إلى توفير خدمات مالية متنوعة ومبتكرة وبتكلفة منخفضة من مزودي هذه الخدمات، محور اهتمام العديد من الحكومات والجهات المالية الرقابية في أغلب دول العالم وكذلك وكالات التنمية الدولية، حيث ضمنت مجموعة العشرين الشمول المالي كأهم المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية، كما حدد البنك الدولي كهدف طموح يمثل في تعميم الخدمات المالية للجميع، وذلك لأهميته الكبيرة في تحقيق التنمية المستدامة، حيث يحقق الشمول المالي سبعة أهداف من بين أهداف التنمية المستدامة 17، وتحسين المؤشرات الاقتصادية ودعم الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي، لذا كانت أولويات واضعي السياسات والحكومات والمؤسسات الدولية ومؤسسات القطاع الخاص تبني ما يدعم ويعزز مؤشرات الوصول المالي في ظل التحديات ومواطن القصور المتواصلة في الأسواق، والتي تفاقمت أعقاب الأزمة المالية العالمية سنة 2008، وما نتج عنها من تراجع الثقة في مؤسسات المنظومة المالية، وزيادة بعد الخدمات المالية عن متناول الكثير من الناس-أفراد و مؤسسات- إلى جانب الانتشار المحدود للخدمات المالية خاصة المناطق النائية، وضعف البنية التحتية المصرفية وارتفاع مستويات الأمية المالية وارتفاع تكلفة الحصول على الخدمات المالية.

وبداية من الألفية الثالثة ظهرت بوادر الثورة الصناعية الرابعة في مجال العمل المصرفي من خلال دمج التقنيات المالية الرقمية وذلك بظهور شركات التكنولوجيا المالية الناشئة Fintech، والتي وسعت من الخدمات المالية والمصرفية، وتحولت نحو الاقتصاد الرقمي بإدخال تقنيات مالية مستحدثة من بينها خدمة الهاتف المحمول، منصات التمويل الجماعي، تكنولوجيا البيانات الضخمة، والتي أدت بدورها إلى ضمان وخفض التكاليف وزيادة الشفافية وتعزيز درجة الشمول المالي من خلال تسخير الاتصالات الحديثة وانتشار وتقديم خدمات مالية رقمية.

## أولاً: إشكالية الدراسة

نظراً للترباط بين خصوصية وأهمية الخدمات المالية الرقمية وما يهدف إليه مفهوم الشمول المالي من تعميم الخدمات المالية، فقد اهتمت العديد من الدول وأيضاً المنظمات الدولية بالتأكيد على تبني الرقمنة بتفضيلها وتحقيق التقدم في مجالها، بما يكفل تعزيز درجات الشمول المالي، ومن هنا تظهر لنا معالم إشكالية الدراسة والتي نسوغها في السؤال الرئيسي التالي:

## ما مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي ؟

و تندرج تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما المقصود بالخدمات المالية الرقمية ؟
- 2- ما هو الشمول المالي وما هي أبعاده؟
- 3- ما علاقة الخدمات المالية الرقمية بالشمول المالي ؟
- 4- ما هو واقع الشمول المالي في كل من كينيا، الهند والإمارات في ظل اعتماد الخدمات المالية الرقمية؟

## ثانيا: فرضيات الدراسة

للإجابة على الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية، تم وضع الفرضيات التالية:

**الفرضية الأولى:** الخدمات المالية الرقمية هي خدمات مالية تعتمد على التقنيات الرقمية لتقديمها واستخدامها من قبل المستهلكين.

**الفرضية الثانية:** الشمول المالي هو تعميم الخدمات المالية على عدد أكبر من الأفراد وتمكينهم من استخدامها على نحو مريح وبأقل تكلفة وأحسن جودة، مرتكزا بذلك على كل من بعد الوصول واستخدام وجودة الخدمات المالية.

**الفرضية الثالثة:** توجد علاقة إيجابية بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، حيث تسهم الخدمات المالية الرقمية في تعزيزه.

**الفرضية الرابعة:** توجد جهود مبذولة لتعزيز الشمول المالي في كل من الدول محل الدراسة وذلك في ظل اعتماد الخدمات المالية الرقمية.

## ثالثا: مبررات اختيار الدراسة

يعود اختيارنا لموضوع الدراسة للأسباب التالية:

- حداثة الموضوع بمتغيره، الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي؛
- تناسب الموضوع مع التخصص؛
- الرغبة والميول من طرفنا في دراسة هذا الموضوع.

## رابعا: أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في كون موضوع كل من الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي من المواضيع التي أصبحت تحتل جل اهتمام الدول والهيئات المالية العالمية في وقتنا الحالي، وتبرز هذه الأهمية من خلال:

- التعريف بالخدمات المالية الرقمية والشمول المالي؛
- أهمية الشمول المالي في تعزيز جهود التنمية الاقتصادية والاجتماعية والاستقرار المالي؛
- إبراز مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، مع عرض لتجارب دولية رائدة في هذا المجال.

## خامسا: أهداف الدراسة

تمثل أهداف الدراسة موضوع البحث في الوصول إلى نتائج تفيدنا في إبراز مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، من خلال عرض تجارب دولية ناجحة، تسلط الضوء على واقع كل من الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي في الدول محل الدراسة، بحيث يمكن الاستفادة من هذه النتائج في تحقيق عدة أهداف على عدة مستويات:

- **على مستوى الدول:** من خلال عرض تجارب رائدة في مجال رقمنة الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي، بحيث تفيد الدول المتأخرة عن ركب الشمول المالي في الأخذ بعوامل النجاح والاستفادة منها.
- **على مستوى الجامعة:** في ظل نقص المراجع البيبليوغرافية المتعلقة بدراسة هذا الموضوع، فدراستنا تعتبر إضافة مرجعية للجامعة.
- **على مستوى التحصيل العلمي:** حيث يندرج إنجاز هذه المذكرة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي.

#### سادسا: حدود الدراسة

تم حصر حدود الدراسة في التالي:

- الحدود الموضوعية:** من خلال دراسة موضوعي الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي.
- الحدود الزمانية:** تم حصر الحدود الزمانية للدراسة، وفقا لبيانات قاعدة المؤشر العالمي للشمول المالي الصادرة عن البنك الدولي خلال السنوات (2011-2014-2017).
- الحدود المكانية:** تم أخذ كل من دولة كينيا، الهند والإمارات كحدود مكانية لموضوع الدراسة، حيث تعتبر كل من تجربة كينيا والهند من التجارب الرائدة والناجحة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي، كما تحتل الإمارات المراتب الأولى ضمن مجموعة الدول العربية من حيث تحقيق معدلات جيدة للشمول المالي.

#### سابعا: منهج الدراسة و الأدوات المستخدمة

اعتمدنا في دراستنا للموضوع على المنهج الوصفي الملائم لطبيعة الدراسة من خلال وصف لمفاهيم متعلقة بموضوع الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، مع عرض و تحليل مؤشرات المشول المالي في ظل اعتماد الخدمات المالية الرقمية، حتى نتبين مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، باستخدام الطريقة الاستقرائية وأسلوب دراسة حالة كل من دولة كينيا ، الهند والإمارات في إثراء الدراسة النظرية للموضوع.

#### ثامنا: صعوبات الدراسة:

من خلال الدراسة في هذا الموضوع، واجهتنا صعوبات تتعلق في مجملها بجدثة الموضوع وقلة المراجع، خاصة فيما يتعلق بالتجارب محل الدراسة.

#### تاسعا: الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات التي تطرقت لموضوع الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، ومن بين هذه الدراسات نذكر منها ما يلي:

- 1- دراسة قويدر بلقيس، دور الخدمات المالية الرقمية في حل أزمة السيولة (دراسة حالة بريد الجزائر : وحدة البريد الولائية بسكرة)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة،

2020/2019، حيث هدفت الدراسة إلى إبراز والكشف على رقمنة الخدمات المالية في بريد الجزائر ودورها في التقليل من استخدام النقد والتحول إلى المعاملات الرقمية للحد من تفاقم أزمة السيولة، من خلال تسليط الضوء على تعميم التكنولوجيا المالية، وتعزيز ثقة الدفع والتحويل الرقمي للتقليل من تداول السيولة النقدية في السوق وإبقاء أكبر كمية من النقود في خزائن البريد، وتوصلت الدراسة إلى أن توسيع نطاق الخدمات المالية الرقمية وتفعيل دورها في الاتجاه الصحيح يتطلب خطة شاملة وناجحة للاقتصاد الرقمي، كما تعمل الخدمات المالية الرقمية على تسهيل المعاملات المالية وتحسينها وتخفيض التكاليف واحتواء جميع شرائح السكان، وتعتمد مؤسسة بريد الجزائر التحفيز والتوجيه لزيائنها للعمل بالخدمات المالية الرقمية ورفع الطلب عليها وجعلها استراتيجية لتعزيز الدفع والتحويل الرقمي لحل الأزمة.

وتكمن أوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا من حيث التطرق لموضوع الخدمات المالية الرقمية، أما أوجه الاختلاف تمثلت في كون أن هذه الدراسة تناولت دور الخدمات المالية الرقمية في حل أزمة السيولة وذلك من خلال دراسة حالة بريد الجزائر عن طريق إجراء مقابلة مع المسؤولين، أما دراستنا فتناولت مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، وذلك من خلال تحليل تجارب دول ناجحة وهي: كينيا، الهند، الإمارات.

2- دراسة عمار ياسين أوساف، شافية شاوي، الشمول المالي في الجزائر: الواقع، المعوقات والحلول، مجلة الاقتصاد الاسلامي العالمية، العدد 97، مركز أبحاث فقه المعاملات الإسلامية بالتعاون مع جامعة كاي، مجلة إلكترونية، جوان 2020، حيث هدفت الدراسة إلى التطرق إلى أسباب تدني مستوى الشمول المالي في الجزائر ومعوقات نموه، والحلول المقترحة لذلك، من خلال اعتماد المنهج الوصفي بالتركيز على حالة الجزائر في التطرق لموضوع الشمول المالي، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة تطوير البنية التحتية وتكوين الإطارات في المجال المصرفي وابتكار خدمات مالية مناسبة مع الاهتمام بالثقيف المالي والأخذ بتجارب الدول الرائدة .

وتكمن أوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا من حيث التطرق لموضوع الشمول المالي، وأيضا في اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، أما أوجه الاختلاف تمثلت في كون أن هذه الدراسة تناولت واقع الشمول المالي بالجزائر، أما دراستنا فتناولت مساهمة الخدمات الرقمية في تعزيز الشمول المالي، في كل من كينيا، الهند والإمارات.

3- بلحشر عائشة، مسعد خالد، الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول، التجربة الكينية نموذجا، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 08، العدد 01، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر، 2022، حيث هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على تجربة كينيا في مجال تحقيق الشمول المالي، وهذا من خلال التعرف على مختلف المبادئ والمفاهيم المرتبطة بموضوع الشمول المالي، بالاعتماد على الدراسات السابقة وتقارير البنك الدولي حول مؤشرات الشمول المالي، وتوصلت الدراسة إلى تسجيل تطور ملكية الحسابات من طرف الأشخاص بشكل ملحوظ جدا من سنة 2011 إلى 2017.

وتكمن أوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا في التطرق لموضوع الشمول المالي، وإتباع المنهج الوصفي التحليلي، أما أوجه الاختلاف فتكمن في كون أن هذه الدراسة تطرقت في الجانب التطبيقي إلى دولة كينيا فقط، أما دراستنا فتناولت كل من كينيا والهند والإمارات.

4-دراسة بوزانة أيمن، حمدوش وفاء، **مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي - تجربة كينيا نموذجاً -**، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، المؤتمر الدولي الأول "الافتراضي": التحول الرقمي في عصر المعرفة (الواقع، التحديات، الانعكاسات)، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2020/07/12، العدد 06، حيث هدفت الدراسة إلى إبراز دور الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي، من خلال التركيز على أساسيات الشمول المالي و علاقته بالتحول الرقمي، بأخذ تجربة كينيا نموذجاً من خلال عرض و تحليل مؤشرات الشمول المالي على ضوء خدمة الهاتف المحمول، وتوصلت الدراسة إلى فعالية تجربة كينيا في مجال تعزيز الشمول المالي عن طريقة هذه الخدمة .

وتكمن أوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا من حيث التطرق لموضوع الخدمات المالية الرقمية، و الشمول المالي، و أيضاً في اعتماد المنهج الوصفي التحليلي واختيار تجربة كينيا محلاً للدراسة، أما أوجه الاختلاف تمثلت في كون أن هذه الدراسة تناولت دور الخدمات المالية الرقمية ممثلة في خدمة الهاتف المحمول بكينيا، أما دراستنا فتناولت مساهمة الخدمات الرقمية بشكل عام دون تخصيص لخدمة في تعزيز الشمول المالي، و إضافة إلى كينا، أخذنا كل من تجربة الهند والإمارات.

5-دراسة حسيني جازيه، **تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 23، جامعة الشلف، الجزائر، 2020، حيث هدفت الدراسة إلى إبراز كيفية مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي وتحديد متطلبات تعميم الخدمات المالية الرقمية في الدول العربية للوصول إلى الشمول المالي، من خلال التأصيل النظري لفكرة الشمول المالي، أبعاده والأهداف المرجوة منه، ثم التطرق إلى أنواع الخدمات المالية الرقمية المبتكرة، بإتباع المنهج الوصفي التحليلي لكونه الملائم لطبيعة الموضوع المدروس، من خلال وصف وتحليل مختلف محاوره، وقد توصلت هذه الدراسة إلى وجود عوائق كبيرة أمام تعميم الخدمات المالية الرقمية في الدول العربية تختلف من دولة إلى أخرى.

وتكمن أوجه الشبه بين هذه الدراسة و دراستنا من حيث معالجة موضوع الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، وأيضاً في الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، أما أوجه الاختلاف فتمثلت في كون هذه الدراسة تناولت واقع الخدمات المالية الرقمية في الدول العربية ومدى مساهمة تعميم هذه الخدمات في تعزيز الشمول المالي، أما دراستنا فتناولت واقع الخدمات المالية الرقمية في كل من كينيا والهند والإمارات ومدى مساهمتها في تعزيز الشمول المالي.

6-دراسة Peterson K.Ozili, **Impact of digital finance on financial inclusion and stability**, Borsa, Istanbul review, review18-4, Essex business

School, University of Essex, UK, Turkey, 17 march 2018، حيث هدفت الدراسة إلى البحث في انعكاسات التمويل الرقمي على الشمول المالي، ودوره في تحقيق استقرار النظام المالي، من خلال اعتماد المنهج الوصفي بالتركيز على موضوع التمويل الرقمي والشمول المالي، وتوصلت الدراسة إلى أهمية الشمول المالي بالنسبة لمستخدمي الخدمات المالية ومقدمي التمويل الرقمي، غير أنه توجد فجوة بين توافر التمويل وسهولة الوصول إليه.

وتكمن أوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا من حيث التطرق لموضوع الشمول المالي والشمول الرقمي، وأيضاً في اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، أما أوجه الاختلاف تمثلت في كون هذه الدراسة النظرية تطرقت إلى علاقة التمويل الرقمي بالشمول المالي، أما دراستنا فتناولت مساهمة الخدمات الرقمية في تعزيز الشمول المالي، في كل من كينيا، الهند والإمارات.

### عاشرا: هيكل الدراسة

تم الاعتماد في دراسة موضوعنا على **ثلاثة فصول** إضافة إلى المقدمة العامة والخاتمة العامة، حيث جاء **الفصل الأول** بعنوان: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية، مقسم إلى ثلاثة مباحث: المبحث الأول بعنوان: مدخل للخدمات المالية، والمبحث الثاني بعنوان: أساسيات حول التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي، أما المبحث الثالث بعنوان: عموميات حول الخدمات المالية الرقمية.

في حين **الفصل الثاني** جاء بعنوان: الإطار النظري للشمول المالي، يندرج تحته أيضاً ثلاثة مباحث: المبحث الأول بعنوان: أساسيات الشمول المالي، والمبحث الثاني بعنوان: تحقيق الشمول المالي بين المتطلبات والتحديات، أما المبحث الثالث بعنوان: علاقة الخدمات المالية الرقمية بتعزيز الشمول المالي.

وأخيراً **الفصل الثالث** تحت عنوان: عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي - كينيا، الهند و الإمارات-وقد قسمناه أيضاً إلى ثلاثة مباحث: المبحث الأول بعنوان: تجربة كينيا في اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي، والمبحث الثاني بعنوان: تجربة الهند في اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي، أما المبحث الثالث بعنوان: تجربة الإمارات في اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي.





# الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية

### تمهيد

شهدت الصناعة المالية تغيرات جذرية بفعل الثورة الصناعية الرابعة مما غير من نمط الخدمات المالية التقليدية، لتصبح في شكل خدمات مالية رقمية، تعتمد على التكنولوجيا المالية، والتحول نحو الاقتصاد الرقمي والابتكار المفتوح في التعاملات المالية مثل خدمة الهاتف المحمول، و منصات التمويل الجماعي المدعومة بخدمات البلوك تشين والحوسبة السحابية، و الخدمات المصرفية بدون فروع بنكية.

و نهدف من خلال هذا الفصل إلى عرض الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية، و بشكل مفصل وفق المنهجية البحثية التالية:

❖ المبحث الأول: مدخل للخدمات المالية

❖ المبحث الثاني: أساسيات حول التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي

❖ المبحث الثالث: عموميات حول الخدمات المالية الرقمية

## المبحث الأول: مدخل للخدمات المالية

سيتم التطرق من خلال هذا المبحث إلى تعريف وخصائص وأنواع الخدمات المالية، ثم العوامل المؤثرة فيها.

### المطلب الأول: تعريف وخصائص الخدمات المالية

تفتقر الخدمات المالية إلى تعريف واضح ودقيق وشامل، لذا سنحاول فيما يلي التطرق إلى ما جاء به المختصون في هذا المجال ثم ذكر خصائص الخدمات المالية.

#### أولاً: تعريف الخدمات المالية

إن معظم أدبيات تسويق الخدمات المالية، تتغاضى عن تقديم تعريف محدد للخدمات المالية، وذلك للأسباب التالية:

- القوانين التي تخضع لها معمول بها في كل دولة على حدى؛
- تعدد وتنوع المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات المالية وهي: البنوك التجارية والإسلامية، شركات الاستثمار، مؤسسات المدخرات والقروض، جمعيات الإسكان، بنوك الرهن العقاري، صناديق التقاعد؛
- أيّ تعريف يجب أن يتضمن الأنشطة المتعددة والوظائف التي تقوم بها المؤسسات المالية، وهذا بدوره سيخرج التعريف عن الهدف المقصود من ورائه نظراً للنطاق الواسع والعدد الكبير من الخدمات التي تقدمها المؤسسات المالية.

وسنحاول فيما يلي عرض بعض التعاريف للخدمات المالية<sup>1</sup>:

الخدمات المالية هي: "أي نشاط أو منفعة أو أداء له طبيعة مالية، يقدمه طرف إلى طرف آخر، يخضع لتشريعات أو أنظمة أو تعليمات صادرة من قبل مؤسسة مالية عامة تمارس سلطة (تنظيمية أو رقابية) منحت لها بموجب القوانين المعمول بها في دولة معينة".

كما يمكن تعريف الخدمة المالية بشكل أوسع على أنها: "مجموعة من المهارات الشخصية والمستلزمات المادية والأعراف القانونية التي يتم عرضها وإنتاجها بشكل يتوافق مع توجهات الزبون، لاتخاذ القرارات المالية الرشيدة".

وقد شمل هذا التعريف الجوانب التالية:

- تقوم الخدمة المالية على المهارات التي يقدمها منتج الخدمة؛
- يتكامل إنتاج الخدمة المالية بوجود مستلزمات مادية وغير مادية متنوعة؛
- تخضع عملية تقديم الخدمة المالية إلى قواعد قانونية وإشراف الدولة لضمان حقوق مختلف الأطراف؛
- يهدف الزبون من حصوله على الخدمة إلى اتخاذ قرارات رشيدة تتعلق باستثمار أمواله.

<sup>1</sup> سليمان الجيوسي، محمد الطائي، تسويق الخدمات المالية، بدون طبعة، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، مصر، 2010، ص 08.

كما تعرف أيضا الخدمات المالية على أنها: " تلك الخدمات التي تعنى بمنح خدمة ذات طبيعة مالية بواسطة ممول متخصص وتشمل هذه الخدمات التأمين بمختلف أنواعه وكافة الخدمات المصرفية"<sup>1</sup>.

### ثانيا :خصائص الخدمات المالية

تتميز الخدمات المالية بمجموعة من الخصائص أهمها:

**1- اللاملموسية:** وهي صفة عامة للخدمات كلها، وكذلك الحال بالنسبة للخدمات المالية التي لا يمكن مشاهدتها أو سماعها أو اختبارها قبل أن يتم إنتاجها، ومن جانب آخر يمكن القول بأن الخدمات المالية ليس بالضرورة أن تكون بمجملها خدمات غير ملموسة، بل يمكن أن تحتوى على جانب ملموس، أو مدعم لتقدم الخدمة، على سبيل المثال في خدمات الحصول على النقد من الصراف الآلي والتي تتم من خلال الماكينة وعبر تزويدها ببيانات محددة، لكي تتم عملية الصرف وهي بذلك تعبر عن شيء مادي يدعم عملية تقديم الخدمة<sup>2</sup>.

**2- المسؤولية الائتمانية:** ونقصد بها التزام مقدم الخدمة بإعطاء الاهتمام الكافي والعناية اللازمة بالعمل، لتحقيق التوازن الصحيح بين مصالح مؤسسته، وتحمل مسؤوليته الائتمانية القائمة على الثقة.

**3- التلازمة (تكامل الخدمة المالية):** بمعنى عدم القدرة على الفصل بين وقت إنتاج الخدمة، ووقت استهلاكها.

**4- عدم التجانس:** وهو الأمر الذي يجعل من الصعوبة بمكان تجنب التباين في نوعية الخدمة المالية المقدمة، لأن كيفية تقديم الخدمة تعتمد على خصائص الشخص الذي يقدمها وكذلك الزمان والمكان الذي تقدم فيهما، وبالتالي عدم تمكن منتجي الخدمات المالية من الحفاظ على معايير ثابتة تساعد على تنظيم خدماتهم المقدمة.

**5- الثقة:** يتطلب تقديم الخدمات المالية وجود علاقة قائمة على الثقة المتبادلة في المدى الطويل بين كل من منتج ومستهلك الخدمات المالية<sup>3</sup>.

**6- قابلية الخدمة المالية للنفاذ أو الاستخدام السريع:** ربما من بين جميع خصائص الخدمات المالية، هذه الخاصية أكثرها صعوبة من حيث الفهم والتفسير ويعود ذلك إلى حقيقة أن معظم الخدمات المالية لا يمكن تخزينها.

<sup>1</sup> بن شيخ عبد الرحمن، التنمية المالية وتحديات تطبيق منظومة تسيير الخدمات المالية إلكترونيا في الجزائر، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 05، العدد 02، المركز الجامعي تيسمسيلت، الجزائر، 2021، ص353.

<sup>2</sup> قويدر بلقيس، دور الخدمات المالية الرقمية في حل أزمة السيولة (دراسة حالة بريد الجزائر :وحدة البريد الولائية بسكرة)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2020/2019، صص16-17.

<sup>3</sup> نفسه .

ويمكن توضيح ذلك بالمثل التالي :

رغب أحد العملاء بشراء عملة أجنبية، تحدث إلى موظف المؤسسة المالية التي يتعامل معها (بنك تجاري أو مكتب صيرفة أو غيرها) برغبته تلك في الساعة العاشرة صباحا طالبا تحديد سعر الصرف ولم يتخذ قرارا بشراء العملة في حينه، وعندما عاد إلى المؤسسة التي يتعامل معها في الساعة الثانية عشرة ظهرا لشراء العملة وجد أن سعر الصرف قد تغير<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: أنواع الخدمات المالية

نصت الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات في إطار المفاوضات المتعددة الأطراف بين الدول الأعضاء في الاتفاقية إلى تقسيم الخدمات المالية إلى نوعان كما يلي:

#### أولاً: التأمين والخدمات المتعلقة به

والتي تشمل ما يلي:

- خدمات التأمين المباشرة على الحياة وخدمات التأمين، مثل التأمين على الممتلكات والتأمين ضد السرقة والحريق وغيرها؛
- خدمات إعادة التأمين؛
- خدمات الوساطة في التأمين مثل السمسرة والوكالة؛
- الخدمات المساندة في مجال التأمين كاستشارة، وخدمات الحسابات المتعلقة بالتأمين، وتحديد المخاطر وفض النزاعات؛
- تقديم خدمات الاستشارة والوساطة المالية وكافة الخدمات المالية والمصرفية المساعدة، وخدمات تقييم وتعويض المخاطر.

#### ثانياً: الخدمات المصرفية والمالية الأخرى غير التأمين

و التي تشمل ما يلي:

- قبول الودائع من الجمهور؛
- التسليف بكافة أنواعه، ويتضمن القروض الاستهلاكية، والقروض لقاء تأمينات عقارية وإعادة جدولة الديون، والتمويل التجاري؛
- الإيجار التمويلي؛
- جميع أشكال نقل وصرف النقود، وتتضمن البطاقات الائتمانية، والشيكات السياحية، والشيكات المصرفية<sup>2</sup>؛

<sup>1</sup> سليمان الجبوسي، محمد الطائي، مرجع سبق ذكره، ص 16.

<sup>2</sup> قويدر بلقيس، مرجع سبق ذكره، ص 18.

## الفصل الأول .....الاطار النظري للخدمات المالية الرقمية

- التجارة للحساب الخاص، أو لحساب العملاء في جميع الأدوات المالية في الأسواق المالية، وتشمل الآتي:

- ✓ الأدوات المالية مثل: الشيكات، وشهادات الادخار، والكمبيالات، صرف العملات؛
- ✓ أدوات الصرف والفوائد مثل المبادلات والمؤجلات؛
- ✓ أدوات المشتقات المالية؛
- ✓ أدوات الائتمان الانتقالية؛
- ✓ الأدوات والأصول المالية الأخرى القابلة للانتقال مثل(الذهب)؛
- المساهمة في إصدار كافة أنواع الأدوات المالية وتتضمن الاكتتاب والإصدار، والخدمات المرافقة مثل الخدمات الاستشارية وغيرها من:
- ✓ السمسرة المالية؛
- ✓ إدارة الأصول: من إدارة الأموال، والمحافظ الاستثمارية بشتى أنواعها، وإدارة صناديق المعاشات، والتقاعد، وودائع الأمانة والكفالة؛
- ✓ خدمات التسوية والمقاصة للأصول المالية وتتضمن: الأوراق المالية وأدوات المشتقات وغيرها من الأدوات القابلة للتداول؛

- ✓ المعلومات المالية، وتتضمن تجميع ونقل هذه المعلومات، ومعالجة البيانات المالية والبرامج المتعلقة بها؛
  - ✓ خدمات المشورة والوساطة وغيرها من الخدمات المالية المساعدة المتعلقة بجميع الخدمات المدرجة أعلاه
- كما وتتضمن التحليل الائتماني، والاستثمار والمشورة والبحث عن الأدوات الخاصة بالمحافظ والخدمات الاستشارية في حالات الشراء وإعادة الهيكلة للشركات<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الخدمات المالية

يشير المراقبون بشكل ثابت وصحيح أن التكنولوجيا المالية عامل أساسي في سرعة ومقدار التغير في مجال صناعة الخدمات المالية، وهنالك عوامل أخرى مثل العوامل التعليمية والقانونية، الظروف الاقتصادية العامة، وطلبات المستعملين، ومن العوامل المؤثرة على الخدمات المالية نذكر ما يلي<sup>2</sup>:

#### أولاً: طلب الخدمات

يتزايد اندفاع البنوك والمؤسسات المالية نحو تقديم الخدمات المالية وتطويرها باستمرار، الأمر الذي نتج عنه تنافس كبير بين مختلف هذه المؤسسات، والتي عملت على تطوير الخدمة المالية وتحسين الأداء لتلبية متطلبات الزبائن وتزويدهم بالخدمة السريعة والدقيقة، بهدف مواكبة التقدم الاقتصادي وتسهيل الإمكانيات التي تخدم

<sup>1</sup> المرجع السابق، ص 19.

<sup>2</sup> المرجع السابق، ص 20.

## الفصل الأول.....الاطار النظري للخدمات المالية الرقمية

الاقتصاد القومي مما يساعد على تحقيق الربحية للمؤسسة ويحقق تطوير الخدمة المالية، بمعنى كلما زاد الطلب على الخدمة المالية زاد إنتاجها وتطورها.

### ثانيا: العامل التعليمي القانوني

إن وجود نظام مالي متطور وفعال هو أحد المتطلبات الأساسية لتحقيق نمو اقتصادي، حيث تختلف الدول فيما بينها فيما يتعلق بأوضاع قطاعها المالية والمصرفية ودرجة تطورهما وذلك يعود إلى مستوى التقنية الحديثة المستخدمة والتطورات السريعة في تقنية المعلومات ووسائل الاتصالات التي توفر خدمات مالية مصرفية متطورة، أي كلما زاد العامل التعليمي وتم تطبيق القوانين كلما زاد تطور الخدمة المالية وتنوعها.

### ثالثا: التكنولوجيا

للتكنولوجيا المستخدمة على الخدمات المالية تأثيرات مباشرة ومهمة وهي كما يلي:

- إزالة القيود الجغرافية والزمنية لتسليم الخدمات المالية والتي من خلالها يمكن أن تسلم من مواقع بعيدة من وإلى المواقع المنتشرة جدا والجديدة مثل: المنازل والمكاتب؛
- تسمح بإتمام الصفقات تقريبا بشكل فوري، كما تزيد من سرعة دوران المال في النظام؛
- تسهل الشبكات المعقدة والعلاقات الداخلية بين المؤسسات والأسواق والمناطق الجغرافية؛
- تحسن عموما الإنتاجية وتخفيض تكاليف تزويد الخدمات؛
- ترفع من رغبة استثمار الخدمات المالية، مانحة بذلك الفرص لمقدمي الخدمات الجدد ووسطاء الخدمات المالية؛

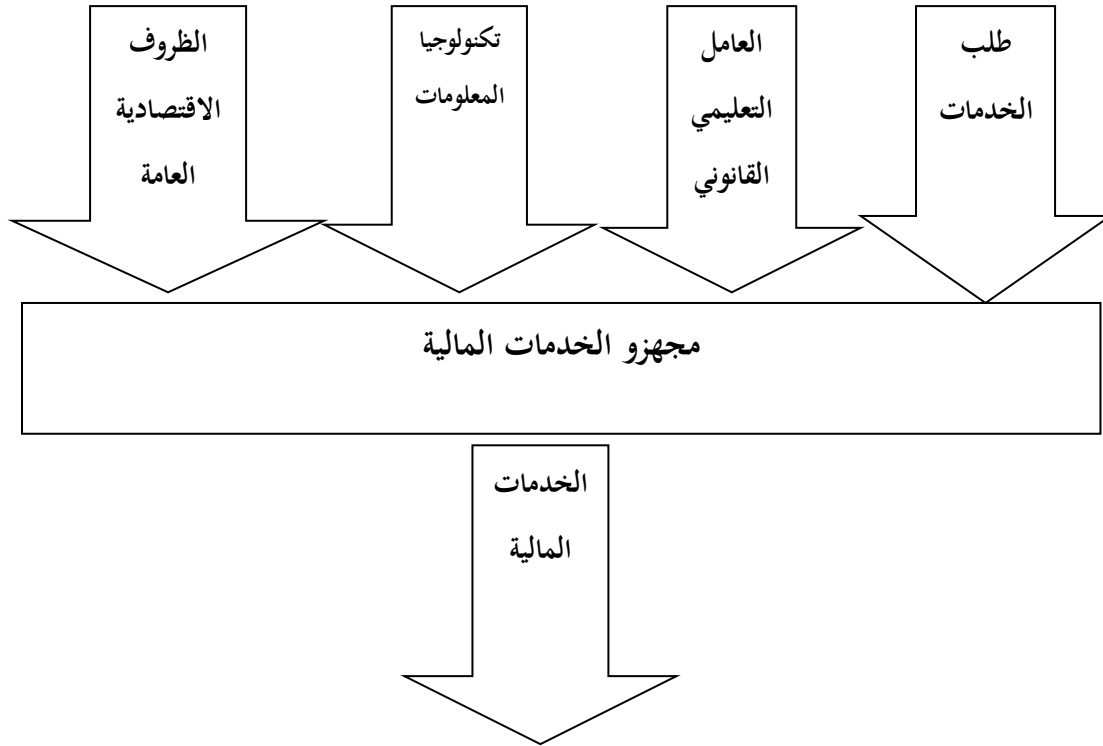
- تخلق إمكانية للمناقصة الالكترونية الرسمية، وفرصة لتسهيل أنواع مختلفة من الأصول.

### رابعا: الظروف الاقتصادية العامة

تعتبر الظروف الاقتصادية من بين أهم العوامل التي تؤثر على الخدمات المالية، فكلما كان الوضع الاقتصادي مزدهرا كلما زاد الطلب والإقبال على الخدمات المالية، وكلما كان متدهورا نقص الطلب عليها، بمعنى أن الظروف الاقتصادية تتحكم في مستوى تقديم الخدمات المالية<sup>1</sup>.  
والشكل التالي يلخص العوامل المؤثرة على الخدمات المالية:

<sup>1</sup> نفسه

الشكل رقم (1.1): العوامل المؤثرة على الخدمات المالية



المصدر: قويدر بلقيس، دور الخدمات المالية الرقمية في حل أزمة السيولة (دراسة حالة بريد الجزائر :وحدة البريد الولائية بسكرة)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2020/2019 ، ص21.



## المبحث الثاني: أساسيات حول التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي

تعد التكنولوجيا المالية شكلا من أشكال الابتكار المالي، والتي أحدثت في السنوات الأخيرة نقلة نوعية في مجال الخدمات المالية، كما ساهمت في تحسين جودتها وسرعة انتشارها، من خلال تقديم خدمات متنوعة للمتعاملين في قطاعات مختلفة وبتقنيات جديدة أكثر سهولة وأقل تكلفة تتماشى واحتياجات المتعاملين. ومع هذا التطور التكنولوجي الحاصل، أصبح التحول الرقمي ضرورة حتمية في جميع المجالات والقطاعات الاقتصادية، خاصة المالية منها، فقد سرعت التكنولوجيا المالية من وتيرة التطورات الرقمية مثل: الوسائط الاجتماعية والأجهزة الذكية المدججة.

### المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

لقد أصبح مصطلح Fintech والذي يعني التكنولوجيا المالية يحتل الصدارة ضمن مجال الأعمال و البنوك، حيث أنها أصبحت ضرورة حتمية في دول العالم لما حققته من استثمارات، كما أن التكنولوجيا المالية قد قدمت العديد من الخدمات للأفراد والشركات وسهلت عليهم التواصل مع البنوك بأقل تكلفة وأقل جهد، وفي هذا الجانب سنتطرق إلى ماهية التكنولوجيا المالية من حيث تعريفها، الخصائص والأهمية.

#### أولاً: تعريف التكنولوجيا المالية

هناك العديد من التعريفات التي ارتبطت بالتكنولوجيا المالية، نذكر بعضها فيما يلي:

تعرف التكنولوجيا المالية Fintech على أنها: "تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية، بحيث تتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع وأرخص وأسهل، ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها، وفي معظم الحالات يتم تطوير هذه الخدمات والمنتجات بواسطة شركات ناشئة". ويعرفها مجلس الاستقرار المالي العالمي بأنها: "ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا، يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة لها أثر مادي وملاموس على الأسواق والمؤسسات المالية وعلى تقديم الخدمات المالية، كما يشير مصطلح التكنولوجيا إلى توفير حلول جديدة في مجال التمويل من قبل شركات تكنولوجيا المعلومات، بحيث يتم إنشاء نماذج جديدة الواحدة تلو الأخرى"<sup>1</sup>.

كما يمكن تعريفها أيضا على أنها: "عبارة عن ابتكار مالي يمكن أن يؤدي إلى نماذج أعمال وتطبيقات أو عمليات أو منتجات أو خدمات جديدة، لها تأثير مادي يؤثر على الأسواق أو المؤسسات المالية وتقديم الخدمات المالية"<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> ذهية لطرش، سمية حراق، واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية وأهميتها في تعزيز الشمول المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 05، العدد 02، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2020، ص95.

<sup>2</sup> بن الساسي سهير، بوطبخ نجود، دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، الجزائر، 2020/2019، ص42.

و حسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن فإن التكنولوجيا المالية هي: "عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة من البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك، والتي من ضمنها المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة والأرباح، ومعرفة الأرباح المتوقعة من الاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية"<sup>1</sup>.

مما سبق يمكن القول بأن التكنولوجيا المالية هي: "عبارة عن الشركات التي تستخدم التكنولوجيا لجعل النظم المالية أكثر ملائمة وتطورا وتقديم خدمات مالية أكثر كفاءة وفعالية، وهي لا تقتصر على قطاعات محددة مثل التمويل أو نماذج الأعمال، ولكنها تغطي كل من نطاق الخدمات والمنتجات التي توفرها عادة صناعة الخدمات المالية"<sup>2</sup>.

### ثانيا :خصائص التكنولوجيا المالية

تتمثل أهم خصائص التكنولوجيا المالية فيما يلي<sup>3</sup>:

- 1- الوصول لكل المستخدمين:** تستهدف الشركات الناشئة كل الطبقات والفئات، وتقوم بتعزيز إمكانياتها بشكل مستمر عن طريق الشراكات أو إعادة تصميم المنتجات المصممة للعملاء ذوي الدخل المحدود؛
- 2- المرونة والقدرة على تحمل التكاليف:** حيث توفر الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية عروضاً وخططاً عدة للدفع مقابل السلع والخدمات؛
- 3- تصميم محوره العميل:** تقوم شركات التكنولوجيا المالية بالتركيز على طلبات المستخدم فتصمم منتجات بسيطة وسهلة؛
- 4- السرعة:** تسمح التحليلات القوية لشركات التكنولوجيا المالية بالحركة السريعة، إذ يتم إنجاز المعاملات في بضعة دقائق مستفيدة بذلك من البيانات الضخمة والخوارزميات؛
- 5- سياسة البيانات أو الهوائف المحمولة:** تستطيع هذه السياسة تحسين المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء، كما تسمح لأصحاب الأعمال التجارية باتخاذ قرارات أفضل واستغلال الفرص.

<sup>1</sup> وهيبه عبد الرحيم، أشواق بن قدور، **توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة**، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، المركز الجامعي تامنغست، الجزائر، 2018، ص14.

<sup>2</sup> ذهبية لطرش، سمية حراق، مرجع سبق ذكره، نفس الصفحة.

<sup>3</sup> صليحة فلاق، سامية شارفي، **دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالعالم العربي**، تجربة مملكة البحرين، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، المجلد 21، العدد 01، جامعة باتنة، الجزائر، جوان 2020، ص302.

### ثالثا: أهمية التكنولوجيا المالية

تكمن أهمية التكنولوجيا المالية في جملة من العناصر نوجزها فيما يلي<sup>1</sup>:

- 1- تسهم التكنولوجيا المالية حاليا في تحويل مشهد الخدمات المالية، والتكنولوجيا المالية ليست جديدة إنما مرت بعملية متواصلة من الابتكار والتطور امتدت على مدار قرون، ومع هذا فقد أدى التقدم التكنولوجي السريع، وتفضيل العملاء للقنوات الرقمية إلى تسهيل اعتماد نماذج عمل جديدة ودخول شركات غير مالية أسرع حركة (الاتصالات والتكنولوجيا) في المعاملة لتقديم خدمات مالية ذات صلة بالأعمال المصرفية إلى العملاء في المجالات الرئيسية لعمل الجهاز المصرفي، بما فيها مدفوعات التحويلات والجملة، وعلاقات العملاء وتقديم الائتمان، وتعبئة رأس المال، بالإضافة إلى البنى التحتية للأسواق المالية وإدارة الثروات والتأمين.
- 2- توفر التكنولوجيا المالية فرصا هائلة كإخفاض التكاليف التي يتحملها العملاء، والدفع الفوري، وتوفير مزيد من الخيارات وتيسير الخدمات، وتيسير فرص الحصول على التمويل للأفراد وأصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الذين يفتقرون للخدمات المصرفية الكافية، ومن ثم تحقيق نمو أعلى وأكثر احتواء لجميع شرائح السكان، وبوسع الحكومات استخدام المنصات الرقمية لرفع كفاءة العمليات الحكومية في تحصيل الإيرادات والدفع، وبإمكان البنوك الاعتماد على الوسائل التكنولوجية في رفع الكفاءة وتقوية إدارة المخاطر، وتعزيز الامتثال للنظم والقواعد.
- 3- تنوع النشاط الاقتصادي وتحقيق الاستقرار المالي<sup>2</sup>.
- 4- تيسير التجارة الخارجية وتحويلات العاملين في الخارج بتوفير آليات تتسم بالكفاءة والفعالية للمدفوعات العابرة للحدود.
- 5- يؤدي استخدام وسائل الدفع الإلكترونية إلى رفع كفاءة عمليات الحكومة وهو ما يستدعي القيام بمزيد من الإصلاحات لسد الفجوة في الأطر المعنية بالقواعد التنظيمية وحماية المستهلك والأمن المعلوماتي<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> تحانوت خيرة، واقع وأفاق التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 09، العدد 02، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2018، ص326.

<sup>2</sup> بن عيشوبة رفيقة وآخرون، التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي في ظل جائحة فيروس كورونا، مجلة الاقتصاد والبيئة، المجلد 04، العدد 01، جامعة الجليلي، بونعامة، الجزائر، 2021، ص166.

<sup>3</sup> مليكة بن علقمة، يوسف سائحي، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، جامعة سطيف، الجزائر، 2018، ص93.

### المطلب الثاني: القطاعات والخدمات والتقنيات المستحدثة للتكنولوجيا المالية

لقد جاءت التكنولوجيا المالية لتحويل سوق الخدمات المالية وإنعاشه على مستوى جميع القطاعات من خلال مجموعة من الخدمات والتقنيات المستحدثة.

#### أولاً: قطاعات التكنولوجيا المالية

يمكن إبراز قطاعات التكنولوجيا المالية كما يلي<sup>1</sup>:

#### 1- قطاعات الموجة الأولى:

نقصد بقطاعات الموجة الأولى وذلك حسب ما جاء في تقارير ومضة العلمية، بأنها القطاعات التي تنتمي إلى البيئة الحاضنة الناشئة، والتي يتميز معظم زبائنها بامتلاك الوسائل التكنولوجية البسيطة وتمثل فيما يلي:

أ- المدفوعات: ونقصد بالدفع تحويل شكل واحد من السلع والخدمات أو الأصول المالية بنسب مقبولة تم الاتفاق عليها مسبقاً من قبل الأطراف المعنية، ويمكن الدفع في شكل أموال، أو أصول، أو خدمات، وفي مساحة المدفوعات نجد أنظمة الدفع عبر الأجهزة المحمولة وشبكة الانترنت مثل: (Amazon, Pay Pal, Apple pay)، والتي توفر للمستخدمين النهائيين القدرة على دفع السلع والخدمات عبر الانترنت أو من خلال الأجهزة المحمولة، مما يعمل على توفير القدرة على تقليل تكاليف المعاملات واقتصار الوقت بالنسبة إلى طرق الدفع التقليدية، ومن أبرز المؤسسات العاملة في هذا المجال نجد:

✓ شركة مدفوعات MADFOO3AT الأردن والمختصة بدفع الفواتير؛

✓ شركة BEAM الإماراتية والتي تختص بالمحافظ الإلكترونية في شكل تطبيق يرتبط ببطاقات الزبائن

الائتمانية.

ب- الإقراض وجمع رأس المال: حيث فتح الابتكار الرقمي إمكانيات جديدة لفاعلين جدد غير التقليديين، وبرز تمويلات بديلة عبر سوق الانترنت، ولعل أهم النماذج الجديدة القائمة على التكنولوجيا المالية والتي غيرت مجرى الاقتراض كل من خدمات الإقراض من نظير إلى نظير "Peer to Peer" و التمويل الجماعي وتدوير المال ومنصات مقارنة القروض<sup>2</sup>:

- الإقراض من نظير إلى نظير "Peer to Peer": ويعتبر الإقراض من نظير إلى نظير نوعاً جديداً من "اقتصاد المشاركة"، حيث تساعد منصات الإقراض "P2P" على ربط المستثمرين بالمقترضين دون أن يعمل البنك كوسيط .

<sup>1</sup> بن الساسي سهير، بوطبخ نجود، مرجع سبق ذكره، ص52 .

<sup>2</sup> بن فضة ويسام، بن حسان حكيم، واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الوطن العربي، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد 03، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2020، ص ص115-116.

- التمويل الجماعي أو التشاركي "Crowdfunding": هي منصات إلكترونية لجمع المال من عموم الناس لتمويل مشروع ما، أين يقوم صاحب المشروع بعرض فكرته وتوضيح المميزات و أهداف المشروع مع تحديد تكلفة المشروع، ثم يستخدم الأموال المجمعة في تمويل هذا المشروع.

- تدوير المال: وهي منصة للإقراض الائتماني الرقمي في شكل مباشر دون وسائط، يحركها بالكامل شبكة مستخدميها، حيث تتيح هذه المنصة الحصول على قرض دون اللجوء للبنك، كما تتيح للمستخدمين بناء سجل ائتماني بناء على أدائهم في دورات المال.

- منصات مقارنة القروض: و التي توفر مختلف العروض التمويلية وتطرح كل الصيغ المتوفرة مع خصائص كل عرض ما يسهل على المستفيد البحث عن أفضل عرض من ناحية الفرصة و التكلفة المناسبين له دون عناء البحث وطول الوقت لذلك .

### 2- قطاعات الموجة الثانية:

على هذا المستوى تتوسع دائرة نشاطات شركات التكنولوجيا المالية لتشمل أنشطة تركز أكثر فأكثر على التقنية العالية، الدقة والتكنولوجيا المتقدمة في المجال المالي، وذلك بتوفير بيئة أكثر حداثة وأسواق أكثر زخم رقمي وحركة استثمارية أوسع من القطاع الأول الذي يمكن وصفه بالبدائي، وتضم التحويل الدولي للأموال، التأمين، إدارة الثروات، سلسلة البلوكات(العملات الرقمية المشفرة).

أ- التحويل الدولي للأموال: يتم في شكل مدفوعات دولية، حيث وصلت قيمة التحويلات المالية إلى الدول النامية عام 2015 إلى 431 مليار دولار، وحلت المملكة العربية السعودية ثانيا، والإمارات رابعا من حيث التحويلات المرسلة سنويا<sup>1</sup>.

ب- إدارة الثروات: تتضمن كل من التخطيط المالي وإدارة المحافظ الاستثمارية وعدد من الخدمات المالية الموجهة للأفراد الأثرياء، وأصحاب الأعمال الصغيرة الذين يرغبون في مساعدة واستشارة مالية من طرف مختصين معتمدين لإدارة ثرواتهم، من تنسيق خدمات مصرفية وتخطيط عقاري وموارد قانونية، وإدارة الضرائب المهنية والاستثمار، لكنه وبذكر البنوك تحتل المؤسسات الناشئة في التكنولوجيا المالية محل النشاطات وتنافس عليها باغتنامها لفرصة شريحة الأفراد الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية وكذا المغتربين والأفراد ذوي الدخل المرتفع باستثمار مدخراتهم<sup>2</sup>.

ج- التأمين: يوجد عدد كبير من الموظفين لا يمتلكون حسابا مصرفيا، وبالتالي دون وجود حساب مصرفي لا يمكن العثور على سجل ائتماني ولن يكون هناك مشاركة في مؤسسات تختص بالخدمات التأمينية، لكن

<sup>1</sup> مكرود راوية، زغوان رفيقة، واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، الجزائر، 2021/2020، ص35.

<sup>2</sup> بن الساسي سهير، بوطبخ نجود، مرجع سبق ذكره، ص54.

## الفصل الأول .....الاطار النظري للخدمات المالية الرقمية

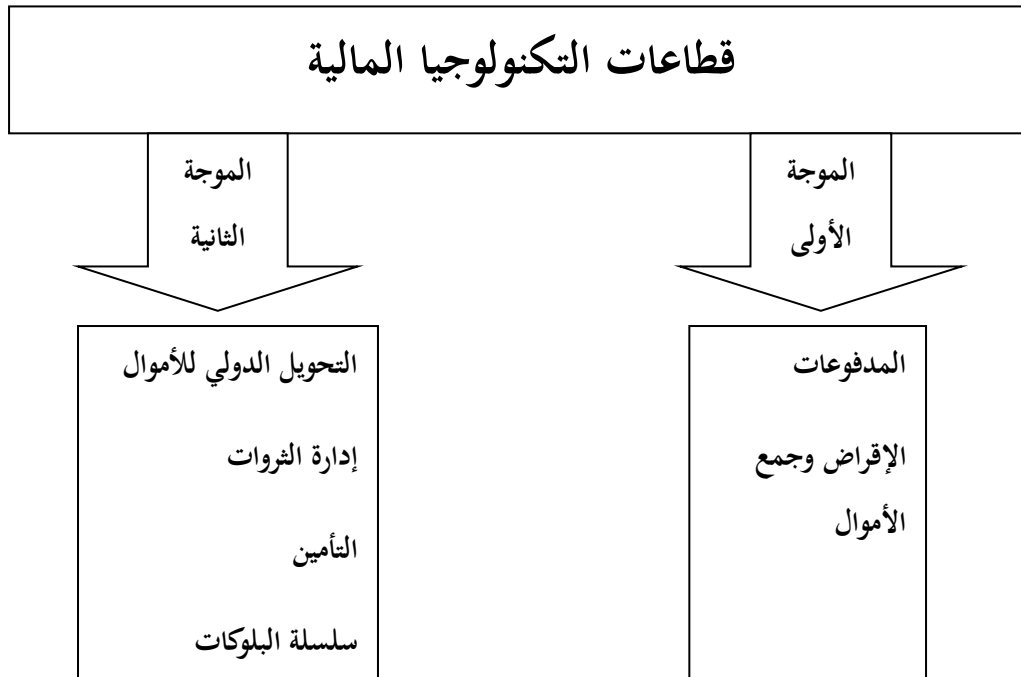
شركات **startup** أوجدت الحل لذلك، بالرغم أن شركات منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لم تدخل فعليا بالتجربة التأمينية للخدمات الرقمية، لكن بالأسواق المتقدمة يمكن لها أن تثبت وجودها بهذا النهج من خلال ما يسمى بالتأمين فائق الصفر، بحيث أن معدل انتشار هذا التأمين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا يبلغ 0.3 بالمائة<sup>1</sup>.

**د- سلسلة البلوكات (العملات الرقمية المشفرة):** البلوك تشين(BLockchain) وهي قاعدة بيانات موزعة تمتاز بقدرتها على إدارة قائمة متزايدة باستمرار من السجلات المسماة (كتل)تحتوي كل كتلة على الطابع الزمني ورابط على الكتلة السابقة، صممت سلسلة الكتل بحيث يمكنها المحافظة على البيانات المخزنة ضمنها والحلول دون تعديلها، أي أنه عندما تخزن معلومة ما في سلسلة الكتل لا يمكن لاحقا القيام بتعديل هذه المعلومات، ومن أشهر العملات الرقمية المتداولة عبر الانترنت هي البيتكوين bitcoin<sup>2</sup>.

و سوف تكون لنا عودة لسلسلة البلوك تشين كتقنية مستحدثة من تقنيات التكنولوجيا المالية في ما سيأتي.

والشكل التالي يوضح قطاعات التكنولوجيا المالية

الشكل رقم (2.1): قطاعات التكنولوجيا المالية



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على المعلومات السابقة

<sup>1</sup> مكروود راوية، زغوان رفيقة، مرجع سبق ذكره، نفس الصفحة.

<sup>2</sup> زناق فاطمة، بريس راجح، دور التكنولوجيا في تعزيز الشمول المالي، دراسة حالة أندونيسيا، المنتدى العلمي الدولي حول الهندسة الإدارية للمؤسسات المالية لتعزيز الشمول المالي كخيار لتحقيق التنمية المستدامة، أدرار، جوان 2021، ص9.

## ثانيا: خدمات التكنولوجيا المالية

تقدم التكنولوجيا المالية العديد من الخدمات للمتعاملين، والتي يمكن إبرازها في العناصر التالية:

**1- خدمة الدفع:** وتعني النشاطات المصرفية الأكثر نشاطا ومرونة، والتي تقدمها التكنولوجيا المالية للعديد من العملاء بحيث توفر لهم مجموعة من أساليب الدفع المتنوعة (الدفع عبر الهاتف النقال، التحويلات المالية للخارج، إدارة تدفقات الدفع للتجارة الإلكترونية، تبادل العملات بدون تكلفة)<sup>1</sup>.

## 2- الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد: وتشمل كل من:

- الخدمات المصرفية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الانترنت، دون أي وجود مادي للوكالة وبتكاليف منخفضة؛

- حلول تسير الميزانية،

- أدوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية.

## 3- الاستثمار والتمويل: تقوم التكنولوجيا المالية Fintech، باستقطاب مدخرات الأفراد عن طريق

تقديم البساطة في العروض الممنوحة، وتوفير منصات التمويل الجماعي للشركات سواء في شكل قروض استثمار في رأس المال، وكذا تقديم الاستشارة عبر الانترنت للأفراد.

## 4- خدمات مقدمة للبنوك على أساس قاعدة كبيرة للمعطيات: بتقديم حلول موجهة للقطاع البنكي

المصرفي من خلال جمع وتحليل قاعدة كبيرة من البيانات التي من شأنها تحسين إدارة العلاقة مع الزبون (سلوك الشراء، الادخار، الملاءة المالية).

## 5- الخدمات الموجهة للبنوك والشركات: تقدم التكنولوجيا المالية العديد من الحلول من أجل تحسين

إدارة الشركات، فنجد منها الموجهة للبنوك مثل<sup>2</sup>:

- تقنية البلوكات التي تطور حلول معتمدة على تكنولوجيا البلوك تشين فيما يتعلق بتسجيل المعاملات؛

- معالجة المعلومات؛

- إدارة المخاطر؛

- إدارة الضرائب.

<sup>1</sup> سيد امير زهرة، بن عبد الفتاح دحمان، التكنولوجيا المالية كألية لتعزيز الشمول المالي في الوطن العربي، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 08،

العدد 01، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، مارس 2020، ص71.

<sup>2</sup> مكروود راوية، زغوان رفيقة، مرجع سبق ذكره، ص32.

### ثالثا: التقنيات المستحدثة للتكنولوجيا المالية

عرفت التكنولوجيا المالية تطورات نتج عنها عدة تقنيات جديدة مغايرة لما كانت عليه، ومن بين هذه التقنيات نذكر ما يلي:

**1- العملات المشفرة:** هي عملة رقمية لامركزية تستخدم التشفير، بمعنى أنها تحول البيانات إلى شفرة لتوليد وحدات من العملة، والتحقق من المعاملات المستقلة عن البنك المركزي، أو الحكومة، ومن أشكال العملات البيتكوين و الإيثير.

كما تعرف أنها وحدة اعتبارية ليس لها وجود فيزيائي أو كيان مادي ملموس ولا تصدر عن بنك مركزي أو هيئة نقدية معينة، إضافة إلى ذلك أنها لا تقتصر بأي عملة نقدية، ويمكن تحويلها أو تخزينها إلكترونيا، وإصدارها يتم بواسطة حواسيب متطورة، ويتم تداولها في الأوساط الإلكترونية وعبر المنصات المخصصة لها دون رقابة وإشراف حكومي<sup>1</sup>.

**2- عملة البيتكوين:** هي أول عملة أنشأت، تقوم فكرتها على نظام يعتمد على برمجيات مفتوحة المصدر، يمكن من خلالها مراجعة الشفرة البرمجية في أي وقت، ومن قبل أي شخص<sup>2</sup>.

وقد وصفت عملة البيتكوين على أنها نظام نقدي إلكتروني يعتمد في التعاملات المالية على مبدأ الند للند وهو مصطلح تقني يعني التعامل المباشر بين مستخدم وآخر دون وجود وسيط، والهدف من هذه العملة التي طرحت للتداول لأول مرة سنة 2009 هو تغيير الاقتصاد العالمي.

**3- تقنية البلوك تشين:** هي نظام يتيح لمجموعة من الحواسيب المتصلة، إنشاء سجل دفتري إلكتروني للتحقق من البيانات والتعاملات، والمصادقة عليها وحفظها في سلسلة طويلة من البيانات المشفرة على الملايين من النقاط، والتي تسمى (العقد) حول العالم، تسمح للكثير من الأطراف بإدخال المعلومات والتأكد منها، بحيث تمتلك كل نقطة حاسوب أو جهة في هذه السلسلة نفس النسخة، وفي كل مرة يتم إضافة عقود واتفاقيات الكترونية للسلسلة، يتم التأكد والتحقق من صحتها قبل إضافتها، حيث يكون في النهاية سجل مشفر وآمن.

**4- التكنولوجيا التنظيمية:** تعرف التكنولوجيا التنظيمية أنها مصطلح واسع يستخدم لوصف التكنولوجيا والأدوات والموارد والمعرفة المختلفة التي تحتاجها المؤسسة الناجحة لتنظيم عملها.

وتعرف أيضا أنها تقنية تساعد الشركات العاملة في صناعة الخدمات المالية على الالتزام بقواعد الامتثال المالي، وتعتبر أتمتة ورقمنة قواعد مكافحة غسيل الأموال إحدى الأولويات الرئيسية للتكنولوجيا التنظيمية<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> بن الساسي سهير، بوطيخ نجود، مرجع سبق ذكره، ص58.

<sup>2</sup> كردودي صبرينة وآخرون، العملات الافتراضية حقيقتها وآثارها الاقتصادية، مجلة الاقتصاديات المالية والبنكية وإدارة الأعمال، المجلد 09، العدد 02، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2020، ص121.

<sup>3</sup> بن الساسي سهير، بوطيخ نجود، مرجع سبق ذكره، ص 60-69.



**5- المحافظ الرقمية:** تمثل المحافظ الرقمية تقنية رقمية تتيح تنظيم الحركات المالية لإجراء عمليات الدفع والسداد بسهولة ويسر بواسطة تطبيق يثبت على الهاتف الذكي أو الأجهزة الذكية الأخرى، ثم ربطها بالحساب المصرفي للشخص، وتتكون المحفظة الرقمية من برنامج ومعلومات، حيث يخزن البرنامج المعلومات الشخصية أما المعلومات فهي قاعدة بيانات للتفاصيل التي تخص المستخدم ( اسم الشخص، عنوان الشخص، طريقة الدفع، المبلغ الذي يجب دفعه، تفاصيل بطاقة الائتمان أو الخصم.....إلخ).

وقد نشأت تقنية المحافظ الرقمية منذ عام 2011، تسهيلات للعمليات المالية التي تتم من خلال شبكة المعلومات الدولية "الانترنت" كالتحويلات النقدية ولضمان سرعة وسهولة وصولها للطرف الآخر، وكبديل لاستخدام النقود الورقية والبطاقات، وظهرت الحاجة إليها أكثر مطلع عام 2020 في ظل التغيرات والأحداث المرتبطة بفيروس كورونا "كوفيد 19"<sup>1</sup>.

و تمكن المحافظ الرقمية من<sup>2</sup> :

- القيام بالتحويلات المصرفية؛
- الاستغناء عن حمل المحفظة التقليدية؛
- إيداع النقود الورقية في المحفظة الرقمية من خلال أجهزة الصراف الآلي؛
- تحويل الأموال من البنك إلى المحفظة الرقمية؛
- تخزين أرقام عدة بطاقات ائتمانية لمستخدم واحد؛
- تجميع معلومات أكثر حول السلوك الشرائي للعملاء ومعرفة عادات الشراء المفضلة ومن ثم تطوير السوق المحلية؛

- المشاركة في النظام المالي العالمي.

**6- الهوية الرقمية:** يعرفها المعهد الدولي للتمويل (International Institute of Finance IIF)

بكونها تتمثل في: "تجميع للسمات التي يتم التقاطها إلكترونياً وتخزينها لشخصية فريدة يمكن التعرف عليها، ويمكن ربطها بشخص طبيعي، على النقيض من الهوية التقليدية، فإن الهوية الرقمية تشكل الأساس الذي يمكن البناء عليه لتسهيل تفاعل الشخص مع الكيانات الأخرى مثل هيئات القطاع العام أو الكيانات الخاصة كالمؤسسات المالية"<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> ولاء سعد أبو زيد، المحفظة الرقمية: سلسلة كتيبات تعريفية، العدد 07، صندوق النقد العربي، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2021، ص 04-06.

<sup>2</sup> المرجع السابق، ص 13-14.

<sup>3</sup> الوليد طلحة، دور الهوية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، صندوق النقد العربي، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2019، ص 03 .

### المطلب الثالث: مفاهيم حول الاقتصاد الرقمي والتحول الرقمي

الاقتصاد الرقمي و الرقمنة والتحول الرقمي كلها مفاهيم ارتبطت بموضوع التكنولوجيا المالية والخدمات المالية الرقمية

#### أولاً: مفهوم وخصائص الاقتصاد الرقمي

##### 1- مفهوم الاقتصاد الرقمي:

الاقتصاد الرقمي هو: " التسمية المستخدمة للإشارة إلى الاقتصاد القائم على الانترنت، والويب، وهو الاقتصاد الذي يتعامل مع الرقميات"<sup>1</sup>.

كما يمكن القول أن الاقتصاد الرقمي هو: " التكامل والتنسيق المستمر بين تكنولوجيا المعلومات، وتكنولوجيا الاتصالات من جهة، وبين الاقتصاد القومي والقطاعي والدولي من جهة أخرى، بما يحقق الشفافية والفورية، وإتاحة جميع المؤشرات الاقتصادية المساندة لجميع القرارات الاقتصادية والتجارية والمالية في الدولة خلال فترة ما"<sup>2</sup>.

الاقتصاد الرقمي: " هو ذلك الاقتصاد الذي يستند على التقنية المعلوماتية الرقمية، ويوظف المعلومات والمعرفة في إدارته، بوصفها المورد الجديد للثورة ومصدر إلهام للابتكارات الجديدة"<sup>3</sup>.

##### 2- خصائص الاقتصاد الرقمي

يتميز الاقتصاد الرقمي بالعديد من الخصائص أهمها ما يلي<sup>4</sup>:

- يقوم الاقتصاد الرقمي على نموذجية تنطلق من أهمية قدرة البشر وتمكينهم من استخدام المعارف والمعلومات وإنتاجها، وتطويرها، ويرتكز بالأساس على أهمية الرصيد الفكري والإبداعي للبشر؛
- تشغيل الأنشطة والمشاريع الاقتصادية، من خلال الانترنت دون الحاجة للتحرك الفعلي سواء للأفراد أو المؤسسات؛

- يرتبط الاقتصاد الرقمي بالتغيرات الكثيرة التي تجري في البيئة الصناعية، ولاسيما ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما يعني أن الإمكانية التكنولوجية هي التي تلعب الدور الأساسي في بروز الاقتصاد الرقمي.

<sup>1</sup> خالد أحمد علي محمود، الاقتصاد الرقمي الحديث وإدارة الموارد البشرية والإنتاج السلعي، (بدون طبعة)، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2019، ص113.

<sup>2</sup> فريد النجار، الاقتصاد الرقمي الأنترنت وإعادة هيكلة الاستثمار والبورصات والبنوك الالكترونية، (بدون طبعة)، الدار الجامعية الإبراهيمية، الإسكندرية، مصر، 2007، ص25.

<sup>3</sup> أسامة عبد السلام السيد، الاقتصاد الرقمي، الطبعة الأولى، دار غيداء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2019، ص12.

<sup>4</sup> محمد خضر حرز الله، أشريف يسرى، الاقتصاد الرقمي و خصائص السلوك الاستهلاكي الجديد، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف، ميلة، الجزائر، 23-24 أبريل 2018، ص6.

### ثانيا: تعريف وأهمية التحول الرقمي

#### 1- تعريف التحول الرقمي

التحول الرقمي هو: " التحول في طريقة العمل بالمؤسسات بحيث يقل العمل الرتيب ويزيد وقت التفكير بالتطوير، وهو تسريع طريقة العمل اليومية، بحيث يتم استغلال تطور التكنولوجيا الحاصل لخدمة الزبائن بشكل أسرع وأفضل، كما أنه يمثل الكفاءة في خط سير العمل، بحيث تقل الأخطاء وتزيد الإنتاجية، إضافة إلى زيادة عدد أعضاء الفريق دون الحاجة إلى توظيف"<sup>1</sup>.

كما يعرف التحول الرقمي بأنه: " إحداث تغييرات في كيفية إدراك وتفكير وتصرفات الأفراد في العمل، والسعي إلى تحسين بيئة العمل من خلال التركيز على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى تغيير الافتراضات التنظيمية حول الوظائف، بحيث تتميز فلسفة المنظمات والقيم، والهيكل التنظيمية والترتيبات التي تشكل سلوك الأفراد بما يتفق وطبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"<sup>2</sup>.

ويمكن تعريفه أيضا على أنه: " تغيير منهجي في العمليات الداخلية ونماذج الأعمال والمهارات باستخدام التقنيات والتطورات الرقمية، من أجل تقديم خدمات منتجات ذكية تلي توقعات العملاء"<sup>3</sup>.

#### 2- أهمية التحول الرقمي

للتحول الرقمي فوائد عديدة ومتنوعة تعود على الأفراد وعلى القطاعات، فهو يوفر التكلفة والجهد بشكل كبير، ويحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها، كما أنه يعمل على تحسين جودتها وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للجمهور، ويخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيدا عن الطرق التقليدية . كما يساعد النفاذ الرقمي المؤسسات والشركات على التوسع والانتشار في نطاق واسع للوصول إلى شريحة أكبر من العملاء والجمهور.

ويمكن تلخيص فوائد التحول الرقمي في النقاط التالية<sup>4</sup>:

- تسريع طريقة العمل اليومية وزيادة جودة وكفاءة سير العمل؛
- سهولة وسرعة ومرونة تطبيق خدمات جديدة؛
- رفع مستويات الشفافية والحوكمة، مما يؤدي إلى تقليل الأخطاء؛

<sup>1</sup> رديف مصطفى وآخرون، التحول الرقمي كآلية لتعزيز درجة الشمول المالي في الجزائر، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، المجلد 01، العدد 05، جامعة جيلالي ليايس، سيدي بلعباس، الجزائر، 2021، ص 209.

<sup>2</sup> عبد الرحمن حسن محمد، محمد أحمد الغبيري، واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد 03، جامعة الملك خالد، السعودية، 2020، ص 15.

<sup>3</sup> Fadoua Khanboubi et Azedine Boulmakoul, **Etat de l'art sur la transformation digitale: focus sur le domaine bancaire**, Conférence internationale sur l'innovation et les nouvelles tendances des systèmes d'information, Marrakech, Morocco, 2018, p11.

<sup>4</sup> خواترة سامية، التحول الرقمي خلال جائحة كورونا وما بعدها، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، المجلد 58، العدد 02، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2021، ص 110.

- زيادة الإنتاجية وتحسين المنتجات، مما يحقق استمرارية الأعمال والخدمات؛
- إمكانية الاستفادة من التقنيات الحديثة لتطوير الأداء والتنبؤ والتخطيط للمستقبل؛
- تسهيل إمكانية الحصول على الائتمان والخدمات المالية، مما يساعد على إخراج الناس من الفقر؛
- إتاحة الفرص للمزيد من الأشخاص كي يقوموا بإنشاء مشاريعهم الخاصة والحصول على دخل ثابت؛
- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

### ثالثا : خطوات ومميزات التحول الرقمي

#### 1- خطوات التحول الرقمي:

- يمثل التحول الرقمي رحلة فريدة من نوعها لكل بلد ولكل مؤسسة، ويتم تحديد مسارها إلى حد كبير من خلال القوى العاملة ومرونتها للتكيف والتجربة، و يمكن حصر خطوات التحول الرقمي فيما يلي<sup>1</sup>:
- صياغة استراتيجية رقمية للمنظمة، ولا يمكن أن يتحقق ذلك إلا من خلال قياس الإمكانيات الرقمية الحالية، وتغيير الهيكل التنظيمي بما يتوافق مع الاستراتيجية الرقمية لتحقيق المرونة اللازمة داخل المنظمة؛
  - إنشاء وحدة للتحول الرقمي كضرورة حتمية لتتبع عملية التحول الرقمي وإدارتها بفعالية؛
  - إنشاء إدارة التغيير للتغيير الرقمي والتي تعتبر مطلب رئيسي للوصول إلى الأهداف الاستراتيجية؛
  - تحديد عوائق التكامل الرقمي والعمل على حلها.

#### 2- مميزات التحول الرقمي:

- يتميز التحول الرقمي بالعديد من المميزات نذكر منها ما يلي<sup>2</sup>:
- إنشاء علاقات عبر الحدود مع العملاء، باستخدام الانترنت دون الحاجة إلى منشأة ودون وجود مادي؛
  - خلق قيمة للبيانات مما يسمح بمشاركة العملاء والمستخدمين، وهذا باستخدام شركات المنصات الرقمية للتفاعل مع عملائها مما يسمح لها بتحليل سلوكهم وزيادة عائداتهم، مثل بيع البيانات ووضع إعلانات خاصة بالعميل على المنصات مقابل رسوم؛
  - إعطاء أهمية للحجم، فكلما زاد حجم الأشخاص المستخدمين، كلما زادت القيمة أي تأثير شبكة الانترنت، وهي مسألة جد مهمة في ظل الاقتصاد الرقمي، فغالبا ما تكون المنصات الرقمية ذات تكاليف ثابتة وأخرى قليلة، كما أن فائدة كل جانب تتزايد بزيادة عدد الأشخاص؛
  - التحول من الإدارة الورقية إلى إدارة رقمية كآلية جديدة لتسجيل وتخزين ونقل المعلومات، مما يزيد من سرعة أداء الخدمات واتخاذ القرارات.

<sup>1</sup> صدوقي غريسي وآخرون، واقع وأهمية التحول الرقمي والأتمتة، مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 03، العدد 02، المركز الجامعي آفلو، الجزائر، 2021، ص 103.

<sup>2</sup> زعزوعة فاطمة، أثر التحول الرقمي في فرض ضرائب على الانتقال الإلكتروني للبيانات، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد 05، العدد 01، جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت، الجزائر، 2022، ص ص 679-680.

### المبحث الثالث: عموميات حول الخدمات المالية الرقمية

تشمل الخدمات المالية الرقمية مجموعة واسعة من الخدمات المالية التي يتم الوصول إليها وتقديمها من خلال القنوات الرقمية، بما في ذلك المدفوعات والائتمان، الادخار، التحويلات والتأمين، ويتم ذلك عبر الهواتف المحمولة والانترنت.

وسيتيم من خلال هذا المبحث التعريف بالخدمات المالية الرقمية وأنواعها، فوائدها وقنواتها، ومتطلبات تقديمها.

#### المطلب الأول: تعريف وأنواع وفوائد الخدمات المالية الرقمية

##### أولاً: تعريف الخدمات المالية الرقمية

الخدمات المالية الرقمية (DFS) هي: "خدمات مالية تعتمد على التقنيات الرقمية لتقديمها واستخدامها من قبل المستهلكين"<sup>1</sup>.

وتعرف على أنها: "الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية الرسمية واستخدامها مثل التحويلات والمدفوعات والقيمة المخزنة والمدخرات والائتمان وما إلى ذلك من قبل المستهلك النهائي، من خلال القنوات الرقمية والاستفادة من العمليات التي تركز على التكنولوجيا"<sup>2</sup>.

كما تعرف أيضاً على أنها: "تلك الخدمات التي تنطوي على خدمات معلوماتية، وعلى تقديم خدمات عبر وسائل وشبكات مثل الانترنت، كما تعتبر الخدمات المالية الرقمية أوسع من كونها مجرد خدمات تكنولوجيا المعلومات أو خدمات الويب، فهي تتضمن جميع الخدمات المبنية على تكنولوجيا المعلومات المتاحة عبر الشبكات الرقمية".

من خلال ما سبق نجد أن الخدمات المالية الرقمية هي تلك المعاملات المالية التي يتم فيها استخدام المنتجات والخدمات المالية من خلال قنوات رقمية تتم عبر الانترنت والهواتف المحمولة<sup>3</sup>.

##### ثانياً: أنواع الخدمات المالية الرقمية

تنقسم الخدمات المالية الرقمية إلى نوعين أساسيين:

1- الخدمات عبر الهاتف النقال: يعتبر الهاتف النقال من أحدث التقنيات المستعملة في تقديم الخدمات المالية والمصرفية عن بعد، حيث أنه يضيف عليها بعداً جديداً ومرونة في التعامل، وهذا من خلال تخطيطه حاجز المكان والزمان، ويتم التعامل مع هذه التقنية الحديثة من خلال:

- الاتصال المباشر بمركز الاتصالات الهاتفية أو الخادم الصوتي (service vocaux)؛

<sup>1</sup> World Bank Group, **Digital financial services**, April 2020, p 04.

<sup>2</sup> Social Performance Task Force SPTF, **Services financiers digitaux et protection des clients: l'heure des célébrations ou des préoccupations ?**, 09/10/2018, p11.

<sup>3</sup> قويدر بلقيس، مرجع سبق ذكره، ص 31-32.

- استخدام الرسائل القصيرة (SMS) للحصول على المعلومات وكذلك إمكانية إيصال هذا الأخير مع الانترنت للحصول على مختلف الخدمات وذلك من خلال تزويد العميل برقم سري وكذا إرشادات الحصول على الخدمة.

ومن بين الخدمات التي يتحصل عليها المتعاملين من خلال الهاتف المحمول ما يلي:

- الاستفسار عن الحسابات الشخصية؛

- تحويل الأموال، معرفة أسعار العملات، الخدمات المتعلقة ببطاقات الائتمان؛

- طلب تغيير كلمة المرور ورمز المستخدم في أي وقت.

**2- الخدمات عبر الانترنت:** تعتبر الانترنت من أهم الوسائل التي تتيح الحصول على خدمات مالية

سريعة وسهلة تتميز بالفورية، ويمكن الحصول عليها في أي وقت وأي مكان، أما الخدمات المالية عبر الانترنت فيقصد بها النظام الذي يتيح للعميل الحصول على الخدمات المالية والمصرفية من خلال مواقع شبكة الانترنت والتي تتمثل فيما يلي:

- عمليات التحقق من أرصدة الحسابات؛

- تسديد فواتير بطاقات الائتمان؛

- شراء و بيع الاستثمارات؛

- إدارة صناديق التقاعد والمنافع الأخرى للموظفين.

**ثالثا: فوائد الخدمات المالية الرقمية**

تعرف الخدمات المالية الرقمية انتشارا واسعا وتزايد مستمر في الآونة الأخيرة، وذلك نظرا للإيجابيات والفوائد التي تقدمها، نذكر منها<sup>1</sup>:

- توفير الوقت والجهد؛

- قليلة التكاليف؛

- سهولة إجراء العمليات، وسهولة نقل الأموال؛

- الدخول إلى حسابك وإجراء العمليات في أي وقت وأي مكان؛

- القيام بالتعاملات التجارية ونقل الأموال بين الحسابات بشكل أفضل وأسرع.

<sup>1</sup> قويدر بلقيس، مرجع سبق ذكره، ص 32-33.

## المطلب الثاني: قنوات ومتطلبات تقديم الخدمات المالية الرقمية

يتم الوصول وتقديم الخدمات المالية الرقمية عن طريق مجموعة من القنوات وفي ظل جملة من المتطلبات.

### أولاً: قنوات تقديم الخدمات المالية الرقمية

يتم تقديم الخدمات المالية الرقمية عبر العديد من القنوات الرقمية ويمكن توضيحها كالآتي:

**1- الصراف الآلي:** هو جهاز يعمل أوتوماتيكيا لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري، ويعمل ضمن برامج معدة خصيصا لتلبية العديد من الحاجات المصرفية للعملاء وعلى مدار الساعة، وذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي والتي هي بطاقة بلاستيكية بمواصفات معينة، تصدر عن البنك ويقوم العملاء باستخدام البطاقة البلاستيكية للحصول على خدمات مختلفة نذكر منها: السحب النقدي، الإيداع والاستفسار عن الرصيد.

**2- الصيرفة عبر الهاتف:** تعتمد هذه الخدمة على وجود شبكة تربط فروع البنك الواحد ككل وتمكن الموظف المنوط به تقديم الخدمة الهاتفية من الوصول إلى بيانات العميل مباشرة من أي فرع من البنك، فيقوم العميل بالاتصال برقم موحد للحصول على خدمة محددة من مصرفه، ويستطيع الموظف الذي يقوم بالرد على العميل من الوصول إلى البيانات، ويبدأ بتوجيه أسئلة محددة للتأكد من هويته كالسؤال عن آخر معاملة قام بها.

**3- صيرفة الانترنت:** حيث تكون الانترنت وسيلة الاتصال بين البنك والزبون وبمساعدة نظم أخرى، يصبح زبون المصرف قادرا على الاستفادة من الخدمات والحصول على المنتجات المصرفية، وهذا من خلال استخدام جهاز حاسوب شخصي موجود لديه يسمى بالمضيف أو من خلال استخدام أي مضيف آخر، و كل ذلك يتم عن بعد دون الحاجة للاتصال المباشر بكادر المصرف البشري.

**4- الصيرفة عبر الهاتف المحمول:** إن الاتجاه العام في العالم يتقدم نحو انتشار استخدام الهاتف المحمول لأغراض متعددة، فقد بدأ استخدامه للولوج في الشبكة العالمية (الانترنت) واستخدامه في التطبيقات المتعلقة بها، وقد أعلن عدد من البنوك عن إتاحة الصيرفة عبر الهاتف المحمول، وأصبحت تتنافس في تلك الخدمات من خلال إعلاناتها المتواصلة عن تطوير خدماتها المصرفية وإدخال تقنيات جديدة.

### ثانياً: متطلبات تقديم الخدمات المالية الرقمية

لتقديم الخدمات المالية الرقمية وجب توفر بعض العناصر المهمة أهمها:

**1- البنية التحتية:** إن عدم توفر بنية تحتية لفروع البنوك، أو عدم ملائمة ساعات العمل أو المواقع في بلد ما، من شأنه تشجيع العملاء على إجراء مدفوعاتهم باستخدام التكنولوجيا الرقمية، وإذا كانت الفروع بعيدة عن أماكن سكن العملاء أو أماكن عملهم فهذا أيضا يدفعهم إلى استخدام وسيلة بديلة، لذا تعتبر البنية التحتية مطلب مهم بالنسبة للخدمات المالية الرقمية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> حسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 23، جامعة الشلف، الجزائر، 2020، ص104.

**2- التكلفة:** إن تكلفة المعاملات الناتجة عن ترك مشروع ما والذهاب بعيدا إلى فرع أو مكتب بريد من أجل إجراء بعض المدفوعات يؤدي إلى تضيق المال، وعلاوة على ذلك فإذا انطوت عملية إرسال الأموال أو إجراء المدفوعات على رسوم كبيرة لإجراء المعاملة كنسبة مئوية من المبلغ فإن العملاء سوف يبحثون عن خيارات أخرى أقل تكلفة، لذا يجب وضع طريقة لتوضيح المبالغ التي سيتم توفيرها وذلك من أجل تحفيز العملاء على استخدام المدفوعات الرقمية<sup>1</sup>.

**3- الاعتبارات الأمنية:** إن ترك المنزل والذهاب بعيدا إلى بنك أو مكتب بريد يعتبر في بعض المجتمعات من الأمور غير الآمنة، وكذلك الوقت المستغرق في التنقل يعتبر كبيرا جدا، وبالتالي فإن ظروف الأمان والسلامة غير المواتية من شأنها أن تولد رغبة لدى العملاء في السعي وراء خيارات أسهل مثل استخدام التكنولوجيا الرقمية<sup>2</sup>.

**4- تعزيز تنوع المؤسسات المالية:** تضم القطاعات المالية أنواعا كثيرة من المؤسسات المالية بخلاف البنوك التجارية، مثل البنوك البريدية ومؤسسات التمويل الأصغر والجمعيات التعاونية الائتمانية، تطبق نماذج أعمال متنوعة وتمارس نشاطها في مناطق جغرافية مختلفة بغرض خدمة شرائح متميزة من العملاء.

**5- تسير استخدام التقنيات المبتكرة ودخول المؤسسات غير التقليدية التي تعتمد على التكنولوجيا:** يستغل مقدمو الخدمة المبتكرون في كثير من البلدان التكنولوجيا وشبكات العملاء القائمة بالفعل والبنية التحتية والبيانات الضخمة لخفض تكلفة المعاملات وتقديم منتجات مالية تناسب احتياجات العملاء محدودي الدخل، وكما ورد في المبادئ رفيعة المستوى لتعميم الخدمات المالية الرقمية الصادرة عن مجموعة العشرين هناك ضرورة لإطار قانوني وتنظيمي واضح يتيح الفرصة أمام التقنيات والأطراف الفاعلة الجديدة وفي الوقت ذاته مواجهة المخاطر الناشئة عن الابتكار.

**6- تشجيع تطوير منتجات مالية مبتكرة ومنخفضة التكلفة:** تواجه الفئات المحرومة من الخدمات معوقات عديدة، لذا يتعين على صانعي السياسة العامة إرساء أطر تنظيمية تشجع على إعداد منتجات مالية ملائمة مثل الحسابات المصرفية الأساسية، والتأمين الأصغر، لكي تلبي احتياجات العملاء المحرومين من الخدمات ومحدودي الدخل، ويجب أيضا التشجيع على تصميم المنتجات التي تركز على العملاء وتتغلب على المعوقات السلوكية وتزيد من حجم المنفعة.

**7- حماية العملاء عن طريق إرساء قواعد الإفصاح والمعاملة العادلة:** إن حماية العملاء من الاستغلال المحتمل ومعاملتهم معاملة عادلة من جانب مقدمي الخدمة في غاية الأهمية، ويؤكد البنك الدولي

<sup>1</sup> المرجع السابق، ص105.

<sup>2</sup> كيلاني إسماعيل عبد الله، نهي صافي عبد، دور الوعي المالي الرقمي في تحقيق الشمول المالي في ظل جائحة كوفيد19، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، المجلد 01، العدد 05، منار الشرق للدراسات والنشر، الأردن، 2021، ص218.



حول الممارسات الجيدة للحماية المالية للعملاء على ضرورة أن يزود مقدمو خدمة العملاء بمعلومات واضحة حول شروط وأحكام المنتجات، من خلال نموذج موحد بغرض تسهيل المقارنة عند تسوق المنتجات<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> حسيني جازيه، مرجع سبق ذكره، ص106.

### خلاصة الفصل:

إن التكنولوجيا المالية والتي تعرف على أنها ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا، يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة لها أثر مادي وملاموس على الأسواق والمؤسسات المالية وعلى تقديم الخدمات المالية، كما يشير مصطلح التكنولوجيا إلى توفير حلول جديدة في مجال التمويل من قبل شركات تكنولوجيا المعلومات، بحيث يتم إنشاء نماذج جديدة الواحدة تلوى الأخرى، حيث ساهمت تطورات التكنولوجيا المالية في تفعيل العديد من الخدمات المالية مما جعلها أكثر سهولة وأقل تكلفة، وهذا بفضل التقنيات المالية المبتكرة التي جاءت بها ومن بينها سلسلة الكتل، الهويات الرقمية، المحافظ الرقمية والعملات المشفرة وعملة البيتكوين، مما أدى إلى ظهور التحول الرقمي والذي يعتبر نموذج عمل قائم على استعمال التقنيات الرقمية في ابتكار منتجات وخدمات جديدة وطريقة توزيعها والتوجه والتركيز على العميل أو المستخدم، ويتم تقديم هذه الخدمات المالية عبر الهواتف المحمولة والانترنت وذلك عبر العديد من القنوات، في ظل توفر بنية تحتية ملائمة والتي تعتبر عنصر مهم، لتشمل هذه الخدمات المالية جميع شرائح المجتمع وخاصة سكان الأرياف والفئات المهمشة.



## الفصل الثاني: الإطار النظري للشمول المالي

### تمهيد :

برز موضوع الشمول المالي كقضية بارزة في أجندة الاجتماعات الاقتصادية والمالية الدولية (مجموعة العشرين، وصندوق النقد والبنك الدوليين)، وصار محور اهتمام العديد من الحكومات والجهات المالية، حيث حدّد الشمول المالي كعامل رئيسي في تحقيق سبعة أهداف من بين أهداف التنمية المستدامة 17، فضلا عن مساهمته في تحقيق الاستقرار المالي والاجتماعي والتنمية الاقتصادية، لذا قامت العديد من الدول بإتباع سياسات تضمن تحقيق الشمول المالي، بغية الاستفادة من آثاره الإيجابية على جميع المستويات، وذلك من خلال تمكين جميع شرائح المجتمع من الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية، التي تلبي احتياجاتهم وتتماشى مع قدراتهم بتكلفة أقل وجودة أكبر، الأمر الذي يبعدهم عن دائرة الاستبعاد المالي.

و نهدف من خلال هذا الفصل إلى عرض الإطار النظري للشمول المالي، وبشكل مفصل وفق المنهجية

البحثية التالية :

- ❖ المبحث الأول: أساسيات الشمول المالي
- ❖ المبحث الثاني: تحقيق الشمول المالي بين المتطلبات والتحديات
- ❖ المبحث الثالث: علاقة الخدمات المالية الرقمية بتعزيز الشمول المالي

## المبحث الأول: أساسيات الشمول المالي

بغرض الإلمام بالجوانب الأساسية للشمول المالي، خصصنا هذا المبحث للحديث عن الأسس النظرية للشمول المالي، انطلاقاً من نشأة مصطلح الشمول المالي، ثم تعريفه، الخصائص وأهمية وأهداف الشمول المالي وأخيراً أبعاد الشمول المالي ومؤشرات القياس.

### المطلب الأول: نشأة مصطلح الشمول المالي وتعريفه

و سنتناول في هذا المطلب ظهور مصطلح الشمول المالي وذلك ضمن سياق تاريخي، ثم ذكر مجموعة من التعريفات التي جاءت بها المنظمات والهيئات المالية الدولية.

#### أولاً: نشأة مصطلح الشمول المالي

يمكن إرجاع فكرة الشمول المالي إلى بداية القرن التاسع عشر 19، عندما نشأت الحركة التعاونية في الهند عام 1904 ضد وكالات الإقراض غير المؤسسية في شكل مقرضين ماليين كانوا يتقاضون فائدة باهظة من الفلاحين الفقراء، حيث استبعد الفقراء من المصدر الرسمي للخدمات المصرفية وما صاحبه من استغلال المقرضين المحليين، مما تطلب ظهور نظام مالي شامل وسد الفجوة بين المناطق الحضرية والريفية، ومن ثم قام بنك الاحتياطي الهندي بتحرير قواعد ترخيص عام 1965 وبعد ذلك تم تأميم 14 بنكاً تجارياً رئيسياً خلال عام 1969، مما ساعد إلى حد ما في فتح عدد من الفروع في كافة المناطق لتقليل الاستبعاد الجغرافي الذي يحرم الناس من الخدمات المصرفية الأساسية<sup>1</sup>.

أما استخدام مصطلح الشمول المالي لأول مرة فكان سنة 1993 في دراسة ليشون "Leyshon" و ثرفت "Thrift" عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، أين تناولوا فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعلياً إلى الخدمات المصرفية، وبنهاية العشرية عرف مصطلح الشمول المالي استخداماً واسعاً لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة<sup>2</sup>، ويمكن إيجاز السياق التاريخي لظاهرة الشمول المالي في المحطات التاريخية التالية :

- شهدت سنة 1995 تشكيل المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء CGAP بمبادرة من البنك الدولي، كما تحركت الأمم المتحدة بإعلان عام 2005 "العام الدولي للتمويل الأصغر" هذه المبادرة التي تتضمن متخذي قرارات على المستوى الدولي وقادة القطاعات المالية لاستكشاف السبب وراء عدم تمكن أغلبية الأشخاص من ذوي الدخل المنخفض والمشروعات الصغيرة والمتناهية الصغر من الوصول إلى الخدمات المالية.

<sup>1</sup> نخلة أبو العز، أثر تطبيق تكنولوجيا الرقمنة المالية على الشمول المالي في القطاع المصرفي بالدول الإفريقية، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، المجلد 11، العدد 10، جامعة بني سويف، مصر، جانفي 2021، ص 346.

<sup>2</sup> بوزانة أيمن، حمدوش وفاء، الشمول المالي: أبعاده ومؤشرات قياسه العالمية، مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمية، العدد 98، مركز أبحاث فقه المعاملات الإسلامية بالتعاون مع جامعة كاي، مجلة إلكترونية، جويلية 2020، ص 21.

- عام 2006، أصدرت الأمم المتحدة كتاب حول بناء قطاعات مالية شاملة للتنمية والمسمى "الكتاب الأزرق" وهو دليل إرشادي لصانعي السياسات الباحثين عن بناء قطاعات مالية شاملة في بلدانهم<sup>1</sup>.
- أعقاب الأزمة المالية العالمية 2008، ازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي، بالتوجه نحو تحقيقه من خلال جملة من السياسات والإجراءات التي اتخذتها الجهات النقدية لتعزيز وتسهيل وصول الخدمات المالية لكافة فئات المجتمع، ففي سنة 2008 تم إنشاء التحالف الدولي للشمول المالي (AFI)، كأول شركة دولية للاستفادة من تجارب الدول في مجال الشمول المالي، والذي يضم 94 دولة نامية ممثلة في 119 مؤسسة، تنقسم ما بين وزارات المالية وبنوك مركزية، حيث يعمل الأخير على تطوير الأدوات المستخدمة وأيضا تبادل الخبرات الفنية والعملية بين الدول الأعضاء ومساعدتها في صياغة السياسات والاستراتيجيات الإصلاحية وآليات التطبيق، وقد عقد أول مؤتمر سنوي لهذا التحالف سنة 2009 بدولة كينيا ثم عقد بعد ذلك في ثماني دول أخرى منها مصر سنة 2017<sup>2</sup>.

- عام 2010، تم تأسيس برنامج الشراكة العالمية للشمول المالي (The Global Partnership for Financial Inclusion)، وذلك لوضع خطة عمل متعددة السنوات لتطبيق الشمول المالي؛
- عام 2011، عقد منتدى السياسات العالمي في المكسيك، وتم تبني أعضاء التحالف من أجل الشمول المالي لإعلان "مايا" (Déclaration Maya)، والذي يتضمن التزام كل دولة بمعايير قابلة للقياس من أجل تطوير الشمول المالي ومراقبة تنفيذها سنويا.
- كما شهدت المنطقة العربية عام 2012، إنشاء فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي والمكون من المديرين والمسؤولين المعنيين بقضايا الشمول المالي لدى البنوك المركزية ومؤسسات النقد العربية، كما تم اعتماد يوم عالمي للشمول المالي في الدول العربية وذلك عام 2016 والموافق للسابع والعشرون من كل عام، بهدف الإسهام في زيادة الوعي والتعريف بالشمول المالي<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> عبد الحليم عمار غربي، نحو إطار مفاهيمي للشمول المالي والمصرفي الإسلامي، دراسة تحليلية لأبعاده ومؤثراته وتأثيراته، المجلة الجزائرية للدراسات المالية والمصرفية، المجلد 06، العدد 01، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، جوان 2020، ص ص 15-16.

<sup>2</sup> بوزانة أيمن، حمدوش وفاء، الشمول المالي: أبعاده ومؤشرات قياسه العالمية، مرجع سبق ذكره، ص 22.

<sup>3</sup> عبد الحليم عمار غربي، مرجع سبق ذكره، ص ص 16-17.

### ثانيا :تعريف الشمول المالي Financial Inclusion

- هناك العديد من التعريفات التي ارتبطت بالشمول المالي، نذكر بعضها فيما يلي:

عرفت **مجموعة العشرين (G20)** و**مؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي (AFI)** الشمول المالي بأنه "تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة"<sup>1</sup>.  
و عرفته **المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP)** بأنه:

"الحالة التي يتاح فيها لجميع البالغين في سن العمل الوصول إلى خدمات الإقراض والمدخرات والمدفوعات والتأمين والمقدمة من مؤسسات مالية رسمية، من ثم ينطوي النفاذ المالي الفعال على تقديم الخدمات المالية إلى العملاء على نحو مريح ومسؤول بكلفة ميسورة مع استدامة عمل المؤسسات التي تقدم هذه الخدمات بما يساعد على إتاحة الخدمات للعملاء المستبعدة والمحرومين بدلا من الخيارات غير الرسمية و التي تفرض عليهم شروطا تعسفية مما يؤدي إلى زيادة تحديات وصولهم إلى الخدمات المالية الرسمية"<sup>2</sup>.

أما **منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)** و**الشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE)**، فعرفته على أنه : "العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالوقت والسعر المعقولين، وبالشكل الكاف وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة وذلك من خلال تطبيق مناهج مبتكرة تضم التثقيف المالي بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي"<sup>3</sup>.

**البنك الدولي (BM)** عرف الشمول المالي بأنه: "يعني الشمول المالي وصول الأفراد والشركات إلى المنتجات والخدمات المالية والمتوفرة بأسعار معقولة تلبي احتياجاتهم مثل المعاملات والمدفوعات والادخار والائتمان والتأمين، حيث يتم تقديمها بطريقة مسؤولة ومستدامة"<sup>4</sup>.

في حين عرف **مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية** الشمول المالي بأنه:

" إتاحة كافة الخدمات المالية واستخدامها من مختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده من خلال القنوات الرسمية، بما في ذلك حسابات التوفير المصرفية وخدمات الدفع والتحويل والتأمين والتمويل والائتمان، وابتكار

<sup>1</sup> فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، متطلبات تبني استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، صندوق النقد العربي، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2015، ص 03.

<sup>2</sup> عمار ياسين أوساف، شافية شاوي، الشمول المالي في الجزائر: الواقع، المعوقات والحلول، مجلة الاقتصاد الاسلامي العالمية، العدد 97، مركز أبحاث فقه المعاملات الإسلامية بالتعاون مع جامعة كاي، مجلة إلكترونية، جوان 2020، ص 121.

<sup>3</sup> OECD, Financial literacy and inclusion: Results of OCED/INFE survey across countries and by gender, June 2013, p71.

<sup>4</sup> آسيا سعدان، نصيرة محاجبية، واقع الشمول المالي في المغرب العربي-دراسة مقارنة: الجزائر، تونس والمغرب-، مجلة دراسات وأبحاث: المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 10، العدد 03، جامعة زيان عاشور، الخلفة، الجزائر، سبتمبر 2018، ص 747.

خدمات مالية أكثر ملائمة بأسعار تنافسية، كما يتضمن مفهوم الشمول المالي حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وتشجيعهم على إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم، بغرض تفادي لجوء البعض منهم للقنوات والوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لجهات الرقابة والاشراف وتعتمد في غالب الأحيان أسعار مرتفعة<sup>1</sup>.

ومن وجهة نظر السياسة النقدية تم تعريف الشمول المالي بكونه:

"استراتيجية حقيقية لتحسين فاعلية السياسة النقدية وذلك لأن هناك علاقة عكسية بين معدلات التضخم وحجم القروض وسلف المصارف التجارية كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي وهذا يدل على أن توفير الائتمان عند تخفيض أسعار الفائدة يؤدي إلى زيادة حجم الاستثمار والحد من التضخم، بمعنى كلما زاد وصول الأفراد إلى الخدمات المالية الرسمية فإنه يؤدي إلى استقرار مالي ونقدي وهو ما تهدف إليه استراتيجيات الشمول المالي"<sup>2</sup>.

من خلال هذه التعاريف يمكن القول أن الشمول المالي ما هو إلا انعكاس لجملة من الإجراءات التي تتخذها الدول والتي تسعى من ورائها إلى توسيع نطاق وصول واستخدام كافة فئات المجتمع، خاصة المهمشة ومحدودي الدخل للخدمات المالية المتاحة عبر القنوات الرسمية بما يحقق لهم إشباع مالي، ما يمكنهم من تحقيق طموحاتهم الاستثمارية والاستهلاكية والادخارية بسرعة أكبر وجودة مناسبة وبأقل تكلفة وبشكل مستدام.

كما يوجد أكثر من مصطلح متداخل مع الشمول المالي في وصف ظاهرة تمكين المجتمع من الخدمات المالية، فهناك من يطلق عليها لفظ "الاشتمال المالي" أو "التعمق المالي" أو "الاحتواء المالي" أو "الإدماج المالي" أو "تعميم الخدمات المالية" وغيرها من المصطلحات، ونحن في هذا الدراسة سنستخدم مصطلح الشمول المالي نظرا لكونه المعتمد من طرف الهيئات المالية والمصرفية على مستوى العالم، وأيضا كون معناه اللغوي الأقرب إلى المصطلح الأجنبي "Financial inclusion".

ويميز التقرير الصادر عن البنك الدولي لسنة 2008 بين "إمكانية الوصول" واستخدام "الخدمات المالية"، لأن لذلك مضامين خاصة بسياسة اتخاذ القرار، حيث يشير الوصول إلى عرض الخدمات، بينما يتحدد الاستخدام حسب الطلب والعرض معا، ومن بين غير المستخدمين للخدمات المالية الرسمية، هناك حاجة للتمييز الواضح بين الاستبعاد الطوعي وغير الطوعي، فالشمول المالي يعالج قضية الاستبعاد غير الطوعي، لأن هؤلاء هم الذين رغم حاجتهم إلى الخدمات المالية، فإنه لا تتوافر لديهم إمكانية الوصول إلى هذه الخدمات<sup>3</sup>، حيث يشير مفهوم الاستبعاد المالي أو الحرمان المالي إلى العملية التي بموجبها يواجه أفراد المجتمع المصاعب والعوائق فيما يتعلق

<sup>1</sup> يسر برنيه وآخرون، الشمول المالي في الدول العربية، الجهود والسياسات والتجارب، العدد 109، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، صندوق النقد العربي، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2019، ص ص 02-03.

<sup>2</sup> أيمن بوزانة، وفاء حمدوش، واقع تأثير تفعيل سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 12، العدد 01، جامعة عمار ثليجي، الأغواط، الجزائر، 2021، ص 75.

<sup>3</sup> عبد الحليم عمار غربي، مرجع سبق ذكره، ص 12.



بالوصول إلى مصادر منتجات الخدمات المالية الأساسية والتمكن من استخدامها بصورة تلائم احتياجاتهم، والتمكن في ذات الوقت من ممارسة حياة اقتصادية واجتماعية طبيعية في المجتمع الذي يعيشون فيه<sup>1</sup>.

والمقصود بالأشخاص المستبعدون أو المحرومون من الخدمات المالية كلا من: الأسر ذات الدخل المنخفض والأشخاص المعاقين أو ذوي الاحتياجات الخاصة والأفراد في المجتمعات الريفية وغيرهم، وكذلك المهاجرين غير الشرعيين في كل من البلدان المتقدمة والنامية، وأيضاً هم أولئك الشرائح الفقيرة والشركات والمشروعات الصغيرة والمتوسطة الذين لديهم في الوقت الحالي إمكانية الوصول إلى بعض الخدمات المالية، ولكن بطريقة محدودة جداً، وعلى هذا الأساس تعددت أشكال أو مظاهر الاستبعاد المالي على النحو الموالي<sup>2</sup>:

- **الاستبعاد الائتماني:** يشير الاستبعاد الائتماني إلى استبعاد الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة من الوصول إلى التسهيلات الائتمانية بسهولة وأسعار معقولة، مثلاً (تسهيلات السحب على المكشوف أو بطاقات الائتمان)، والذي يمكن أن ينشأ بسبب عدم القدرة على الوصول إلى الائتمان، أو بسبب تقييم المخاطر، أو الشروط المرتبطة بالمنتجات المالية، مثل معدل الفائدة أو شروط القرض التي قد تكون غير ملائمة.

- **الاستبعاد المصرفي:** والذي يتجسد في عدم وصول الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة إلى فتح حساب مصرفي أو المعاملات المالية واستخدامها.

- **الاستبعاد الادخاري:** في معظم الأحوال يعتبر الحرمان الادخاري هو نتاج للحرمان الاجتماعي وليس أحد أسبابه من خلال عدم التعود على وضع المدخرات في البنوك، أو بسبب تجارب سابقة غير ناجحة عند التعامل مع البنوك.

- **الاستبعاد التأميني:** أصبحت بعض خدمات التأمين في المجتمعات العصرية تأخذ الطابع الإجباري كالتأمين على السيارات مثلاً، كما أن هناك نزوع متزايد في المجتمعات نحو جعل الغالبية العظمى من أشكال التأمين ذات طابع إجباري، خصوصاً الذي يمارسون نشاطهم في القطاع الرسمي، وفي مثل هذا الوضع يلاحظ أن درجة و عمق الحرمان تتحدد بمدى وجود و انتشار القطاع الرسمي في المجتمع.

<sup>1</sup> وفاء حمدوش، أهمية تعزيز الشمول المالي كوسيلة لزيادة عمق القطاع المصرفي- حالة الدول العربية-، مجلة أبحاث للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 03، عدد خاص، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر، أفريل 2020، ص 04.

<sup>2</sup> نغم حسين نعمة، أحمد نوري حسين مطر، الشمول المالي: متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس، الطبعة الأولى، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2020، ص ص 14-16.

### المطلب الثاني: خصائص وأهمية وأهداف الشمول المالي

التعمق في فهم ظاهرة الشمول المالي يتوجب علينا التعرف على أهم الخصائص المميزة لها، إلى جانب أهمية وأهداف الشمول المالي

#### أولاً: خصائص الشمول المالي

تشير جميع الدراسات والتعاريف التي وضعتها المنظمات الدولية إلى جملة من العناصر الأساسية التي يمتاز بها مفهوم الشمول المالي والتي تتمثل في<sup>1</sup>:

- **العموم:** من خلال استهداف جميع فئات المجتمع، بما فيهم محدودودي الدخل؛
- **التنوع:** بتقديم خدمات ومنتجات مالية متنوعة، تتضمن الحسابات المصرفية والمدخرات والتمويلات قصيرة وطويلة الأجل والتأجير التمويلي، الرهون العقارية والتأمين والمدفوعات والتحويلات المالية المحلية والدولية وبرامج التقاعد؛

- **السعر:** بتقديم خدمات ومنتجات بأقل تكلفة، بحيث تناسب جميع شرائح المجتمع؛
- **الجودة:** من خلال مراعاة عامل الجودة في طبيعة الخدمة والمنتج المقدم؛
- **الوقت:** بتوفير الخدمة أو المنتج على مدار السنة وفي جميع الأوقات؛
- **التوسع:** من خلال الوصول إلى جميع مواقع الشركات والأفراد لتسهيل عملية التنقل.

#### ثانياً : أهمية الشمول المالي

تكمن أهمية الشمول المالي في آثاره الإيجابية على الاستقرار والنمو الاقتصادي، ويمكن تلخيص آثار زيادة مستويات الشمول المالي على الصعيدين الكلي والجزئي في النقاط التالية<sup>2</sup>:

#### 1- تعزيز جهود التنمية الاقتصادية والاجتماعية: تمثل استراتيجية الشمول المالي المكون الرئيسي لتحقيق

التنمية الاجتماعية والاقتصادية من خلال الاسهام في:

- القضاء على الفقر وتحسين الدخل؛
- الحد من الجوع وتعزيز الأمن الغذائي ومساعدة المزارعين؛
- تحسين الظروف الصحية وتحقيق الرفاهية من خلال تحفيز الادخار؛
- تعزيز جودة التعليم وتقليص عمالة الأطفال؛
- دعم المساواة بين الجنسين من خلال التمكين الاقتصادي للمرأة .

<sup>1</sup> أسامة فراح، رحمة عبد العزيز، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 04، العدد 02، المركز الجامعي بركة، الجزائر، 2021، ص 648.

<sup>2</sup> حمدوش وفاء، عماني لمياء، أفق تجاوز الفجوة الرقمية في الجزائر لتحقيق الشمول المالي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 07، العدد 25، جامعة حسيبة بن بو علي، الشلف، الجزائر، 2021، ص 112.

كما يساعد الشمول المالي على تحقيق عدة أهداف من بين الأهداف السبعة عشر الطموحة للتنمية المستدامة\*، و التي حددتها الأمم المتحدة لعام 2030، حيث أن تعزيز النفاذ إلى الخدمات المالية (التمويل والادخار والتأمين) يساهم في الحد من الفقر والجوع وعدم المساواة، لاسيما بين الجنسين وتحسين فرص الحصول على العمل وتعزيز النمو الاقتصادي والرفاه الاجتماعي.

**2- تعزيز استقرار النظام المالي والمصرفي:** فلا يمكن تحقيق الشمول المالي دون استقرار النظام المالي، وفي المقابل لا يحدث استقرار مالي مع وجود فئات واسعة من المستبعدين ماليا واجتماعيا واقتصاديا ومن أهم إسهامات الشمول المالي في تعزيز الاستقرار المالي ما يلي:

- كفاءة عملية الوساطة المالية من خلال تجميع مدخرات الأفراد المحرومين من التعامل مع النظام المالي الرسمي، مما يمكن من زيادة المدخرات وتحسين أداء البنوك وأيضاً بين الادخار والاستثمار عن طريق تغيير بنية النظام المالي والاعتماد على الابتكار الرقمي؛

- زيادة حصة القطاع المالي الرسمي مقابل القطاع غير الرسمي بما يدعم السياسة النقدية، والرفع من فعاليتها، حيث أن النفوذ إلى الخدمات المالية يعزز الطلب الكلي والاستثمار ويصبح إجمالي الطلب والاستثمار أكثر حساسية للسياسة النقدية من خلال زيادة مرونة معدل الإقراض<sup>1</sup>؛

- التوزيع الأفضل للمخاطر يساهم في تحسين إدارتها من خلال تنويع محافظ الأصول والخصوم .

**3- تعزيز قدرة الأفراد على الاندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم:** إن وصول الدمج المالي إلى احتواء اللاجئين والمتضررين من الأزمات عموماً عبر العالم يعد جزءاً من المسؤولية الاجتماعية للمنظمات عموماً، ويتزايد دور مقدمي الخدمات المالية على هذا المستوى من خلال إدماج العملاء والتمكين الاقتصادي والتكامل والتماسك الاجتماعي.

**4- أتمتة النظام المالي:** وهو ما يقصد به بالمكننة أو التشغيل الآلي، حيث يتطلب توسيع انتشار الخدمات المالية وزيادة معدلات استخدامها المزيد من أتمتة هذه الخدمات بما يجذب المزيد من المستخدمين مع الثورة التكنولوجية في مجال الاتصالات والإلكترونيات، بحيث تصل المدفوعات بسرعة أكبر وبكلفة أقل، كما يستفيد النظام المالي من تحسين القدرة على متابعة حركة الأموال ومراقبتها لتقليل مستويات الجرائم المالية والعمليات المتعلقة بغسيل الأموال وتمويل الإرهاب<sup>2</sup>.

\* أهداف التنمية المستدامة: 1- لا للفقر، 2- لا للجوع، 3- صحة جيدة، 4- تعليم ذو جودة، 5- المساواة بين الجنسين، 6- مياه نظيفة و صحية، 7- طاقة متجددة و بأسعار معقولة، 8- وظائف جيدة و نمو الاقتصاد، 9- بنية تحتية جيدة و مبتكرة، 10- تقليل عدم المساواة، 11- المدن و المجتمعات المستدامة، 12- الاستخدام المسؤول للموارد، 13- العمل المناخي، 14- المحيطات المستدامة، 15- الاستخدام المستدام للأرض، 16- السلام و العدالة، 17- الشراكة من أجل التنمية المستدامة.

<sup>1</sup> محمد طرشي وآخرون، متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 01، العدد 01، جامعة حسيبة بن بو علي، الشلف، الجزائر، 2019، ص122.

<sup>2</sup> آسيا سعدان، نصيرة محاجبية، مرجع سبق ذكره، ص 751 .

### ثالثا : أهداف الشمول المالي

ترى المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP) والبنك الدولي للإنشاء والتعمير، أن بناء نظام مالي شامل هو الطريق الوحيد للوصول إلى الفقراء ومحدودي الدخل، وذلك لتحقيق أهداف الشمول المالي التالية<sup>1</sup>:

- تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية وذلك عبر القنوات الرسمية؛
- تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل، بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وخاصة الفقراء منهم؛
- تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي؛
- تمكين الشركات الصغيرة جدا من الاستثمار والتوسع؛
- خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاهية الاجتماعية؛
- توفير السيولة التي يحتاجها قطاع الشركات لإنشاء المشاريع الاقتصادية وتطويرها وبالتالي توفير المزيد من فرص العمل وتعزيز معدلات النمو الاقتصادي<sup>2</sup>؛
- تعزيز فرص التنافس بين المؤسسات المالية من خلال تنويع المنتجات المالية، والاهتمام بجودة هذه الخدمات مما يزيد من قدرتها على الاحتفاظ بعملائها واستقطاب عملاء جدد، الأمر الذي يساعد في الحد من التسرب الحاصل نتيجة التعامل مع القنوات غير الرسمية.

### المطلب الثالث: أبعاد الشمول المالي ومؤشرات القياس

قبل التطرق إلى أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه، لا بد أن نشير إلى جملة من الشروط الأساسية الواجب مراعاتها في مؤشرات القياس حسب ما خلصت إليه جهود مجموعة العمل المعنية ببيانات الشمول المالي والتابعة للتحالف العالمي للشمول المالي، والتي تتمثل فيما يلي<sup>3</sup>:

- **الفائدة والملائمة:** على النحو الذي يساعد بوضع السياسات الوطنية للشمول المالي؛
- **الاتساق:** ضمان اتساق القياس وقابلية المقارنة في الزمان والمكان؛
- **التوازن:** من خلال تناول جانب العرض ( الوصول للخدمات المالية) وجانب العرض (الاستفادة من الخدمات المالية ) ؛
- **البراغماتية:** الاعتماد على المتاح من البيانات تقليصا للجهد والتكلفة؛
- **المرونة:** احترام خصوصيات وظروف كل بلد عند اختيار المؤشرات؛

<sup>1</sup> ياسر عبد طه الشرفا، حنين محمد بدر عجور، دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (دراسة حالة- البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة )، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، المجلد 06، العدد 01، مركز رفاة للدراسات و الأبحاث، الأردن، 28 فيفري 2019، ص ص 06-07.

<sup>2</sup> يسر برنيه وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 04 .

<sup>3</sup> بوزانة أيمن، حمدوش وفاء، الشمول المالي: أبعاده ومؤشرات قياسه العالمية، مرجع سبق ذكره، ص 26.

- **الطموح:** اعتماد مؤشرات بديلة إذا تعذر استخدام المؤشرات الأساسية، على أن يتم تحسين المؤشرات في وقت لاحق.

**أولاً:** أبعاد الشمول المالي ومؤشرات القياس حسب التحالف الدولي للشمول المالي ومجموعة العشرين

قام التحالف الدولي للشمول المالي **AFI** بالعمل على إعداد رابطة عمل تجمع البيانات للشمول المالي بهدف وضع أبعاد ومعايير لقياس الشمول المالي والتي تتمثل في ثلاثة أبعاد رئيسية، وهي بعد الوصول للخدمات المالية وبعد استخدام الخدمات المالية وأخيراً بعد جودة الخدمات المالية، كما تبنت مجموعة العشرين في قمة لوس كابوس (**los Cabos**)، المنعقدة عام 2012، توصية منظمة الشراكة العالمية للشمول المالي (GPII)، أين أقرت أيضاً مجموعة أساسية من المؤشرات تنصب على قياس ثلاثة أبعاد رئيسية<sup>1</sup>:

- بعد الوصول إلى الخدمات المالية؛

- بعد استخدام الخدمات المالية؛

- بعد جودة الخدمات المالية المقدمة.

#### 1- بعد الوصول للخدمات المالية :

حيث يشير هذا البعد إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، و يتطلب تحديد مستويات الوصول، تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي، مثل التكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية ( الفروع وأجهزة الصراف الآلي )، و يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي توفرها المؤسسات المالية، و من بين مؤشرات القياس<sup>2</sup>:

- عدد نقاط الوصول لكل 10 000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع 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.

<sup>1</sup> بوطلاعة محمد وآخرون، واقع الشمول المالي و تحدياته-الأردن و الجزائر نموذجاً-، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 04، العدد 02، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف، ميله، الجزائر، جوان 2020، ص148.

<sup>2</sup> بنحاس العباس وآخرون، أسس ومتطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة إلى التجربة الأردنية، مجلة معارف، المجلد 14، العدد 03، جامعة البويرة، الجزائر، ديسمبر 2019، ص216.

## 2- بعد استخدام الخدمات المالية:

يشير هذا البعد إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، وتحديد مدى الاستخدام يتطلب جمع البيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية، ويقاس هذا البعد من خلال المؤشرات التالية<sup>1</sup>:

- 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 أو دولية؛
- نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية؛
- عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع؛
- عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة.

## 3- بعد جودة الخدمات المالية:

و يقصد بالجودة قدرة الخدمة المالية على تلبية احتياجات المستهلك، إذ تعكس مقاييس الجودة الدرجة التي تطابق فيها الخدمات المالية احتياجات العملاء، ويعتبر وضع مؤشرات لقياس الجودة تحدي في حد ذاته، ومن أجل ضمان هذا البعد كان لزاما على المهتمين وذوي العلاقة دراسة وقياس واتخاذ إجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة، فيوجد العديد من العوامل التي تؤثر على الجودة والنوعية مثل التكلفة، وعي المستهلك، فعالية آلية التعويض، خدمات حماية المستهلك، الكفالات المالية، شفافية المنافسة في السوق كما أن هناك عوامل غير ملموسة كثققة المستهلك، ومن هذا الأساس تم وضع مجموعة من المؤشرات لقياس بعد جودة الخدمات المالية المقدمة تقوم على العناصر التالية<sup>2</sup>:

<sup>1</sup> بوطلاعة محمد وآخرون، مرجع سبق ذكره، نفس الصفحة.

<sup>2</sup> بهناس العباس وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 217.

**أ- القدرة على تحمل التكاليف:**

يقاس بمدى تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي، وخاصة لذوي الدخل المنخفض وذلك من خلال :

- متوسط التكلفة الشهرية؛
- متوسط الرسوم السنوية؛
- متوسط تكلفة تحويلات الائتمان؛
- نسبة العملاء الذين أفادوا بأن رسوم المعاملات باهظة الثمن.

**ب- الشفافية:**

يلعب الوصول إلى المعلومات دورا حاسما في الشمول المالي، حيث يجب على مقدمي الخدمات المالية أن يضمنوا حصول جميع العملاء على معلومات على النحو الذي يمكنهم من اتخاذ قرارات سليمة بشأن استخدام الخدمات المالية، وعموما يمكن قياس الشفافية من خلال المؤشرات التالية :

- نسبة العملاء الذين أفادوا بأنهم يتلقون معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية بداية انعقاد القرض المالي؛

- وجود نموذج وصف محدد للخدمات المالية المقدمة.

**ج- الراحة و السهولة:**

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 الذي يقضونه في الانتظار في فروع المؤسسات المالية؛

- متوسط الوقت الذي يقضيه العملاء في الاصطفاف في فروع المؤسسات المالية.

**د- حماية المستهلك:**

و ذلك من خلال جملة من القوانين والأنظمة المصممة لحماية حقوق المستهلك وحمايتها، من خلال ضمان توفير خدمات مالية آمنة بشكل عادل وأكثر شفافية من جانب مقدمي الخدمات، وأيضا لمنع الشركات من الحصول على مزايا غير عادلة عن طريق الاحتيال والممارسات غير القانونية.

**هـ- التثقيف المالي:**

حيث يعتبر من المفاهيم المرتبطة بالشمول المالي، والذي هو عبارة عن مزيج من الوعي والمعرفة والمهارات والمواقف والسلوك، والتثقيف المالي ضروري لاتخاذ قرارات مالية سليمة، وقياس هذا المؤشر المعارف الأساسية المالية وقدرة المستخدمين على التخطيط وموازنة دخلهم.

و- المديونية:

و التي تعتبر سمة هامة للعميل في النظام المالي، ومن الضروري معرفة كيف يتأخر المقترضين بالسداد فترة زمنية معينة.

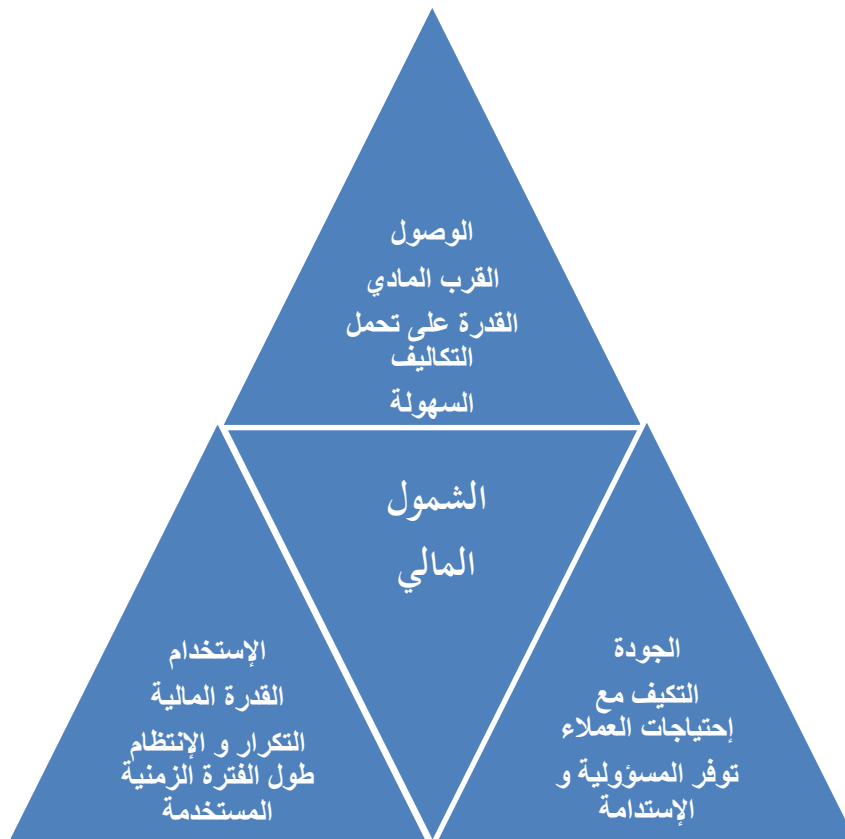
ز- العوائق الائتمانية:

الشمول المالي لا يشمل فقط استخدام الخدمات المالية ولكنه يمنح أيضا العملاء القدرة على اختيار الخدمات والمنتجات المالية ضمن مجموعة من الخيارات، وذلك من خلال:

- نسبة الوحدات الإدارية في المناطق الحضرية على الأقل بثلاثة 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.

و الشكل الموالي يوضح الأبعاد الرئيسية للشمول المالي :

الشكل رقم (1.2): الأبعاد الرئيسية للشمول المالي



المصدر: من إعداد الطالبتين استنادا على ما تم ذكره سابقا من طرح نظري.



### ثانيا: أبعاد الشمول المالي ومؤشرات القياس حسب البنك الدولي

قسم البنك الدولي أبعاد الشمول المالي إلى خمس أبعاد، وكل بعد بدوره يحتوي على عدة مؤشرات<sup>1</sup>:

#### 1- البعد الأول: استخدام الحسابات المصرفية و الذي يقاس من خلال:

- نسبة البالغين الذين لهم حساب مالي في المؤسسات الرسمية، مثل البنوك، مكاتب البريد، ومؤسسات التمويل الصغرى؛

- الغرض من الحسابات (شخصية أو تجارية)؛

- عدد المعاملات (إيداعات أو سحب)؛

- طريقة الوصول إلى الحسابات المصرفية مثل أجهزة الصراف الآلي وفروع البنك والمؤسسات المالية.

#### 2- البعد الثاني: الادخار والذي يقاس من خلال :

- النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بالادخار خلال 12 شهرا ماضية، باستخدام المؤسسات المالية الرسمية (كالبنوك، مكاتب البريد وغيرها...)؛

- النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بالادخار خلال 12 شهرا ماضية، باستخدام مؤسسة توفير غير رسمي أو شخص خارج الأسرة؛

- النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بالادخار خلاف ذلك (كالمنازل مثلا)، خلال 12 شهرا الماضية.

#### 3- البعد الثالث: الإقراض والذي يقاس من خلال:

- النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا في 12 شهرا ماضية، من مؤسسة مالية رسمية؛

- النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا في 12 شهرا ماضية، من مصادر تقليدية غير رسمية بما في ذلك الأسرة والأصدقاء.

#### 4- البعد الرابع : المدفوعات والتي تقاس من خلال:

- النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا حسابا رسميا لتلقي الأجور أو المدفوعات الحكومية في 12 شهرا الماضية؛

- النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا حسابا رسميا لتلقي أو إرسال الأموال لأفراد الأسرة الذي يعيشون في أماكن أخرى خلال 12 شهرا الماضية؛

- النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا الهاتف المحمول لدفع فواتير أو إرسال أو تلقي أموال في 12 شهرا الماضية.

<sup>1</sup> مایسة طهير، أثر تبني تكنولوجيا الهاتف البنكي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، دراسة حالة بعض البنوك العمومية وكالات أم البواقي، مذكّرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في تخصص إدارة مالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2021/2020، ص ص 19-21.

## 5- البعد الخامس : التأمين و الذي يقاس من خلال:

- النسبة المئوية للبالغين الذين يقومون بتأمين أنفسهم؛
- النسبة المئوية للبالغين الذين يعملون في الزراعة أو الغابات أو صيد الأسماك ويقومون بتأمين أنشطتهم (محاصيلهم و مواشيهم) ضد الكوارث الطبيعية كهطول الأمطار والعواصف.
- و تعد قاعدة بيانات الشمول المالي والمسماة ( قاعدة بيانات Global Findex) والمعدة من طرف مجموعة البنك الدولي، المصدر الأكثر موضوعية في مجال الحصول على بيانات شاملة حول إمكانية الحصول على خدمات مالية رسمية وغير رسمية واستخدامها، كما يحتوي أيضا على بيانات إضافية عن استخدام التكنولوجيا المالية بما في ذلك استخدام الهواتف المحمولة والأنترنت لإجراء المعاملات المالية .
- و يشمل هذا المؤشر بيانات مستسقة مما يفوق 140 بلدا، حيث يجمع معلومات عن 506 مؤشر من 1000 شخص على الأقل في كل بلد فوق سن 15 عاما، بحيث تكون العينة ممثلة للمستوى الوطني ومختارة بشكل عشوائي، تقوم على جمع المعلومات المتعلقة بالظروف الاجتماعية والسكانية، والقدرة على الحصول على الخدمات أو استخدامها.
- ويستخدم هذا المؤشر بصفة أساسية في تحليل الاتجاهات العالمية، والمقارنة القطرية لإلقاء الضوء على مؤشرات الشمول المالي الرئيسية كعدد البالغين الذي يتمتعون بالقدرة على الوصول إلى حسابات بنكية رئيسية، وأهم المؤشرات التي تدرس سلوك الأفراد حول العالم والمرتبطة بالأنشطة المالية كالإقراض، الادخار، الدفع وملكية بطاقات الائتمان.
- وقد صدرت النسخة الأولى لمؤشر الشمول المالي عام 2011، و تم إصدار النسخة الثانية في عام 2015 وتتضمن بيانات عام 2014، في حين صدرت النسخة الأخيرة عام 2018 وتتضمن بيانات عام 2017<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> بوزانة أيمن، حمدوش وفاء، الشمول المالي: أبعاده ومؤشرات قياسه العالمية، مرجع سبق ذكره، ص ص26-27.

## المبحث الثاني: تحقيق الشمول المالي بين المتطلبات والتحديات

تحقيق الشمول المالي يستوجب احترام مجموعة من المبادئ وتوافر جملة من الركائز الأساسية على النحو الذي يعمل على تسهيل وصول الأفراد لمختلف الخدمات المالية، وهذا ما سوف نتطرق إليه من خلال هذا المبحث، إلى جانب ذكر التحديات التي تعوق دون تحقيق الشمول المالي والسياسات المتبعة لتفادي هذا التحديات.

### المطلب الأول: مبادئ الشمول المالي والركائز الأساسية لتحقيقه

حيث أن تحقيق الشمول المالي وتعزيزه يتطلب احترام مجموعة من المبادئ والركائز الأساسية التي يجب توافرها .

#### أولاً: مبادئ الشمول المالي

قامت مجموعة العشرين (G20) عام 2010 بإصدار ما يعرف بالمبادئ المبكرة لتحقيق الشمول المالي، والتي تتلخص فيما يلي<sup>1</sup>:

- **القيادة:** ضرورة الالتزام الحكومي بتوسيع قاعدة الشمول المالي للحد من الفقر؛
- **التنوع:** تبني سياسات وطرق لتحفيز التنافس في السوق، وتقديم خدمات مالية متنوعة؛
- **الابتكار:** تشجيع الابتكارات التقنية والمؤسسية كوسيلة لتوسيع فرص النفاذ إلى الخدمات المالية، ويتضمن ذلك تحسين البنية التحتية؛
- **الحماية:** إيجاد طرق شاملة لحماية المستهلك المالي، بحيث تكون حماية المستهلك المالي مبنية على توجيهات حكومية واضحة، ومشاركة فعالة من مزودي الخدمات المالية والعملاء؛
- **التمكين:** زيادة التثقيف المالي والمعرفة المالية للعملاء؛
- **التعاون:** إيجاد بنية مؤسسية تشاركية بمسؤوليات والتنسيق مع مختلف الجهات الحكومية؛
- **المعرفة:** إجراء الدراسات الكافية وبناء قواعد للمعلومات لقياس النفاذ إلى الخدمات المالية؛
- **النسبية:** يعني بناء السياسة العامة والإطار التنظيمي واعتماد تشريعات على النحو الذي يضمن وجود نوع من التناسب والتوازن ما بين التوسع في الخدمات المالية والمخاطر الناجمة عنها؛
- **الإطار المرجعي:** الأخذ بعين الاعتبار عند وضع الإرشادات للشمول المالي، أفضل التجارب العالمية وكذلك تطبيق الإرشادات الخاصة بمكافحة غسيل الأموال، وتمويل الإرهاب بصورة ديناميكية، ووجود تعليمات وإرشادات للعمل المالي الإلكتروني.

<sup>1</sup> يسر برنيه وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص 07-08 .

### ثانيا: الركائز الأساسية لتحقيق الشمول المالي:

إن توسع قاعدة انتشار الشمول المالي في الدول تتركز على أساسين، أولهما: توسيع وصول الأفراد للخدمات المالية، وثانيهما: تعزيز وزيادة استخدام الأفراد لحساباتهم المالية والخدمات والمنتجات المرتبطة بها، وقد قدمت العديد من المؤسسات الدولية والإقليمية عددا من المبادرات والمقترحات التي قد تساهم في زيادة مستويات انتشار الشمول المالي، ومنها الآتي<sup>1</sup>:

- تحويل المدفوعات النقدية إلى مدفوعات من خلال حساب؛
- إجراء التحويلات والمساعدات الحكومية من خلال الحسابات الرسمية؛
- حصر تحويلات العاملين في القنوات الرسمية فقط؛
- وضع السياسات والبرامج القادرة على نقل المدخرات إلى النظام المالي الرسمي؛
- استمرار تطوير المنتجات المصرفية والمالية المبتكرة؛
- تحسين وصول المنشآت الصغيرة والمتناهية الصغر للتمويل؛
- أتمتة الخدمات المالية وزيادة استخدام الخدمات المالية إلكترونيا؛
- زيادة برامج التوعية والتثقيف المالي وإبراز دور النظام المصرفي الإسلامي؛
- تبني المؤسسات التنظيمية والرقابية سياسات تعزيز الشمول المالي ووضع آليات لجمع البيانات بطريقة منهجية موحدة.

و تتمثل الركائز الأساسية التي يقوم عليها الشمول المالي في<sup>2</sup>:

#### 1- دعم البنية التحتية المالية:

بتحديد أولويات تطوير البنية التحتية، والتي تساعد على تعزيز فرص وصول الأفراد للخدمات المالية، التي يمكن أن تتضمن ما يلي:

- توفير بيئة تشريعية ملائمة بما يدعم مبدأ الشمول المالي، من خلال إصدار وتعديل الأنظمة والتعليمات واللوائح؛
- تعزيز الانتشار الجغرافي، من خلال توسيع شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية، بإنشاء فروع أو مكاتب صغيرة لخدمة المشاريع متناهية الصغر خاصة، إضافة إلى إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية مثل وكلاء البنوك وخدمات الهاتف المصرفي ونقاط البيع والصرافات الآلية وخدمات التأمين والأوراق المالية وغيرها، وفقا لتشريعات كل دولة؛

<sup>1</sup> غريب الطاوس، دريد حنان، استراتيجيات تعزيز الشمول المالي في الدول العربية-دراسة بعض التحارب العربية-، المجلة الجزائرية للاقتصاد والتسيير، المجلد 15، العدد 01، جامعة وهران 2، الجزائر، 2021، ص182.

<sup>2</sup> فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي، العدد 77، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، صندوق النقد العربي، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2017، ص ص07-11.

- تطوير نظم الدفع والتسوية الوطنية خاصة صغيرة القيمة لتسهيل تنفيذ العمليات المالية والمصرفية وتسويتها بين المتعاملين في المواعيد المناسبة؛
- الاستفادة من التطورات التكنولوجية من خلال التوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية والدفع عبر الهاتف المحمول، بما يضمن تعزيز فرص الوصول إلى الخدمات المالية بتكلفة أقل وفعالية أعلى لكافة فئات المجتمع؛
- العمل على تفعيل دور مكاتب الاستعلام الائتماني وإنشاء قواعد بيانات شاملة تتضمن سجلات البيانات الائتمانية التاريخية للأفراد والشركات، وكذا قاعدة بيانات تسجيل الأصول المنقولة، بما يضمن الشفافية وحماية الحقوق.

## 2- حماية مستهلكي الخدمات المالية:

- حيث يساهم تطبيق القواعد والمبادئ والممارسات المتعلقة بحماية مستهلكي الخدمات المالية إلى زيادة الثقة في القطاع المصرفي والمالي، وذلك من خلال:
- التأكيد على حصول العميل على معاملة عادلة وشفافة، إلى جانب الحصول على الخدمات المالية بشكل يسير وبتكلفة مناسبة وجودة عالية؛
  - توفير المعلومات اللازمة والدقيقة في جميع مراحل تعامل العميل مع مقدمي الخدمات المالية، من خلال الإفصاح عن البيانات بشفافية ووضع آلية لإبقاء العملاء على علم بكافة التحديثات والتغييرات التي تطرأ على المنتجات المالية بصورة منتظمة؛

- حماية بيانات العملاء المالية ووضع آليات رقابية ومناسبة تراعي حقوقهم؛

- توفير آليات للتعامل مع شكاوي العملاء؛

- توعية وتثقيف العملاء بمبادئ حماية المستهلك ماليا لفهم حقوقهم ومسؤولياتهم والوفاء بالتزاماتهم.

## 3- تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع:

- من خلال تيسير الحصول على الخدمات المالية والوصول إليها وتقديمها للجميع، حيث يقع على عاتق مقدمي هذه الخدمات مهمة تطويرها آخذين في الاعتبار ما يلي:

- مراعاة احتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفين عند تصميم الخدمات المالية، إضافة إلى ابتكار منتجات تعتمد على الادخار والتأمين ووسائل الدفع، وليس فقط على الإقراض والتمويل؛
- التشجيع على المنافسة بين مقدمي الخدمات، مما يضمن التنوع والجودة والتكلفة المعقولة والشفافية؛
- تخفيض الرسوم والعمولات غير المبررة؛
- دراسة ظروف واحتياجات العملاء؛
- قيام الجهات الرقابية بمراجعة التعليمات القائمة، للنظر في متطلبات التمويل ومدى مناسبتها لكافة فئات المجتمع؛

- إتاحة التدريب لموظفي مقدمي الخدمات المالية.

#### 4- التثقيف المالي :

يتعين على كل دولة الاهتمام بهذا الموضوع، بإعداد استراتيجية وطنية موجهة لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي، بمشاركة عدة جهات حكومية إلى جانب القطاع الخاص وذلك لتعزيز الوعي والمعرفة المالية لدى المواطنين، بما يساعدهم على اتخاذ قرارات استثمارية سليمة ومدروسة فيما يتعلق بتعاملاتهم المالية بأدنى درجات مخاطرة.

#### المطلب الثاني: تحديات الشمول المالي والسياسات المتبعة لتعزيزه

في ظل المبادئ والركائز الأساسية لتحقيق الشمول المالي، يظل تواجد مجموعة من التحديات عائقا أمام أهداف الشمول المالي، والتي تستوجب اتخاذ مجموعة من السياسات في سبيل تفادي هذه التحديات.

#### أولا: تحديات الشمول المالي

على الرغم من دعم المؤسسات الدولية (مجموعة البنك الدولي وصندوق النقد الدولي، ومجموعة العشرين) لانتشار الشمول المالي، إلا أن هناك تحديات تحول دون ذلك، وتختلف هذه التحديات تبعا لخصائص كل دولة وعموما تنقسم إلى تحديات على جانب العرض و تحديات على جانب الطلب<sup>1</sup>:

#### 1- تحديات جانب العرض:

و يشار إلى التحديات المتعلقة بجانب العرض بفشل وإخفاق السوق، وتتمثل في:

- ترى المؤسسات المالية التابعة للقطاع الخاص أن التعامل مع الفقراء والشرائح من ذوي الدخل المنخفض (في الجزء الأسفل من السوق)، تحقق لها أرباحا متدنية، في حين أن تعاملها مع العملاء الأغنياء من ذوي الدخل المرتفع، تحقق لها أرباحا مرتفعة، مما يجعل الفقراء خارج أولوياتها؛
- عدم وجود مؤسسات مالية رسمية بالقرب من العملاء الفقراء ذوي الدخل المنخفض في المناطق الريفية النائية، حيث لا تتوفر التسهيلات المالية على مسافة معقولة، الأمر الذي يضطرهم إلى اللجوء للمصادر غير الرسمية؛

- في الحالات التي تتاح فيها الفرصة للفقراء وذوي الدخل المنخفض إمكانية الوصول إلى المؤسسات المالية الرسمية، والتي قد لا تتلاءم مع متطلبات خدمة العملاء من ذوي الدخل المنخفض (التكلفة، الحد الأدنى لامتلاك

<sup>1</sup> أنظر :

- نخلة أبو العز، أحمد فتحي كامل، أثر الشمول المالي على النمو الاقتصادي في مصر خلال الفترة 2005-2018، المؤتمر العلمي الدولي الثاني، كلية الإدارة والاقتصاد ونظم المعلومات، جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا، مصر، 24-25 مارس 2021، ص ص 08-09.

- فلاح صليحة وآخرون، تفعيل الصناعة المالية الإسلامية كمدخل لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة المعيار، المجلد 12، العدد 01، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، قسنطينة، الجزائر، 2021، ص 281 .

حساب، شروط التمويل وإجراءات السداد، استخدامات مبلغ التمويل)، ومن ثم لا يستطيع هؤلاء العملاء الاستفادة من هذه الخدمات والمنتجات؛

- إخفاقات السوق والحكومة في توصيل الخدمات المالية للفقراء وذوي الدخل المنخفض، سواء من خلال المؤسسات التابعة لها، أو من خلال إصدار الأنظمة والقوانين والسياسات التي تيسر إمكانية حصول هذه الشريحة من العملاء على الخدمات المالية الرسمية من المؤسسات المالية التابعة للقطاع الخاص؛

- البنية التحتية والتكنولوجية والتي تعتبر عاملا في توفير الخدمة بالإضافة لتوفير بدائل مناسبة خاصة للمناطق الريفية والصحراوية؛

- مدى فهم مقدمي الخدمات المالية لأهمية الشمول المالي بالإضافة لفهم الخدمات المالية ذاتها وقدرتهم الشخصية على نقل تلك المعرفة إلى العملاء وخصوصا في المناطق الريفية.

### 2- تحديات جانب الطلب:

و يشار إلى التحديات المتعلقة بجانب الطلب بفشل وإخفاق في جانب السكان والأفراد، وتتمثل في الآتي:

- الأمية المالية وعدم المعرفة بوجود خدمات مالية أو مؤسسات مالية يمكنها أن تقدم خدمات مالية تلي احتياجاتهم، يضاف إلى ذلك مدى معرفة السكان للقراءة والكتابة؛

- عدم المقدرة على الوصول إلى المؤسسات المالية، نظرا لصعوبات تتعلق بالبعد المكاني وعدم وجود وسيلة مناسبة للوصول إليها؛

- غالبا ما يكون السكان المحرومون غير نشطين اقتصاديا، ومن ثم ضعف الرغبة في الدخول لدورة الإنتاج؛

- يلجأ بعض العملاء إلى طلب الخدمات المالية من القنوات غير الرسمية، اعتقادا منهم بوجود فوائد أكثر من التكاليف أو سبل الراحة أو الثقة أو الروابط الثقافية، وفي الغالب ينظر إلى الخدمات المالية غير الرسمية على أنها تتطلب مستندات أقل وأكثر راحة من حيث التواجد، بل أكثر ترحيبا بهذا القطاع من طرف العملاء؛

- معدل التضخم والذي يؤثر سلبا على قدرة الأفراد على الادخار، مع ما يصاحب ذلك من آثار على معدل الفائدة الحقيقي والخسارة المستمرة في قيمة النقود، مما يجعل المدخرين المحتملين يبحثون عن طرق أخرى غير مصرفية لتحقيق المنفعة؛

- معدل الفقر في المجتمع، حيث توجد علاقة عكسية بين زيادة معدلات الفقر ومدى انتشار الشمول المالي، ففي المجتمعات الأكثر احتياجا يكافح الأفراد من أجل توفير المتطلبات الأساسية، ولا يحتاجون للتعاملات المالية في أغلب الأحيان؛

- نظام أجور غير تنافسي، حيث تصنف طبقة كبيرة من الأيدي العاملة في القطاع الخاص والقطاع غير الرسمي في الدول النامية في مستويات أجور متدنية، مما يجعلهم في الفئات المستبعدة ماليا؛

- توافر المستندات الثبوتية، حيث يعاني العديد من الأفراد من عدم توافر المستندات المطلوبة؛

- الأسباب العقائدية، حيث يمتنع المنتمين لبعض العقائد والديانات من استخدام الخدمات المالية نظرا لتحريمها بالنسبة لهم.

### ثانيا : سياسات تعزيز الشمول المالي

قامت المؤسسة الألمانية للتعاون الفني بتقييم خمسة وثلاثين (35) حلاً سياسياً موجهاً نحو تعزيز الشمول المالي عبر عشرة دول، أين توصلت للعثور على ستة (06) سياسات فعالة للشمول المالي، أربعة منها قد تحسن وصول الفقراء للخدمات المالية عبر قنوات مختلفة، وتشمل الوكيل البنكي، الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول، تنويع مقدمي الخدمات، إصلاح البنوك الحكومية، في حين الحين المتبقين هما حماية المستهلك وسياسات الهوية المالية والتي تلعب دوراً رئيسياً في تمكين الشمول المالي، وبهدف تطبيق وتعميم الشمول المالي وفق هذه السياسات، يجب أن تتوفر شروط وهي<sup>1</sup>:

- تحديد الدول للأهداف التي يمكن من خلالها تحقيق ورفع كفاءة الشمول المالي؛
- دراسة السوق المصرفي، دراسة جديدة لمعرفة مدى جدوى المنتجات الموجودة حالياً ومدى تناسبها مع أفراد المجتمع؛
- دراسة مطالب واحتياجات السوق من الخدمات المصرفية لتحقيقها على أرض الواقع؛
- العمل على إطلاق خدمات جديدة تغطي كافة الاحتياجات المالية والمصرفية لكل فئات المجتمع؛
- متابعة العملاء ومدى رضاهم على الخدمات المتاحة وتزويدهم بكل المعلومات التي يحتاجونها على حساباتهم؛
- توفير الخدمات الاستشارية للعملاء ومساعدتهم في اختيار الخدمات الأكثر ملائمة لهم، والتي تساعد على إدارة أموالهم بطريقة سليمة؛
- العمل على تفعيل دور الجهات الرقابية المختلفة مما يكسب ثقة العملاء بالخدمات المقدمة وتطبيق سياسة عادلة.

أما فيما يخص سياسات الشمول المالي فنشير إلى بعضها كالتالي<sup>2</sup>:

**1- الوكيل البنكي:** لقد أثبتت السياسات التي تمكّن البنوك من التعاقد مع وكلاء التجزئة غير البنكيين كمنافذ للخدمات المالية نجاحاً كبيراً في تعزيز الشمول المالي حيث لا تكون فروع البنوك مجدية اقتصادياً، وتستفيد هذه السياسات من البنية التحتية الحالية للبيع بالتجزئة كقنوات توصيل وتحويل الصيديليات ومكاتب البريد ومحلات السوبر ماركت ليس فقط إلى وكلاء البنوك ولكن إلى وكلاء للشمول المالي.

<sup>1</sup> كركار مليكة، الشمول المالي هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 10، العدد 03، جامعة البليدة 02، الجزائر، 2020/08/03، ص 366.

<sup>2</sup> Alfred Hanning, Stefan Jansen, **Financial inclusion and financial stability: current policy issues**, working paper series, N°259, Asian Bank Development Institute "ABDIInstitute", Tokyo, Japan, December 2010, pp14-21.



**2- الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول:** فانتشار الهواتف المحمولة يفتح قناة أخرى لتوصيل الخدمات المالية للفقراء، وهذه التكنولوجيا الجديدة قللت بشكل كبير من تكلفة المعاملات فضلاً عن تسهيل التحويلات المالية وتوسيع نقاط الوصول وقللت الحاجة لحمل النقود، وأيضاً عملت على جذب الزبائن غير المتعاملين مع البنوك سابقاً.

**3- تنويع مقدمي الخدمات:** اعتمد صانعو السياسات استراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر الترخيص لمجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم منتجات الإيداع والتأمين، من خلال استراتيجيات تكييف اللوائح المصرفية مع الطبيعة المحددة للتمويل الأصغر عن طريق منح:

- تراخيص متخصصة للمؤسسات العاملة في مجال الإيداع الصغير؛
- تراخيص بنكية للتحويلات البنكية للمنظمات غير الحكومية المالية؛
- تراخيص المؤسسات المالية غير المصرفية.

**4- إصلاح البنوك الحكومية:** تلعب البنوك الحكومية في كثير من البلدان دوراً هاماً في القطاع المصرفي، وفي تحسين توصيل الخدمات للفقراء، حيث تعتبر هذا البنوك المؤسسات المالية الوحيدة في المناطق الريفية بفروعها الكبيرة، إلا أنها تعاني من العديد من النقائص كالأداء دون المتوسط والتدخل السياسي.

**5- حماية المستهلك:** في ظل تعدد الخدمات المالية والتي تقابلها في كثير من الأحيان الخبرة المالية القليلة للعملاء، فالتقدم في الشمول المالي يحمل خطر وجود المزيد من العملاء الضعفاء وعديمي الخبرة، لذا كان لزاماً على التنظيمات والقوانين أن تصحح عملية عدم توازن المعلومات وتقديمها للعملاء في الوقت المناسب قبل وبعد عقد الاتفاق بين المؤسسة والعميل، حيث يساعد ذلك العملاء في معرفة حقوقهم وواجباتهم في الوقت المناسب.

**6- سياسة الهوية المالية:** في معظم البلدان يتم تقديم المعلومات الائتمانية فقط لبعض القروض ويتم إعفاء العملاء الفقراء من معلومات تقليل فوائد خفض التكاليف المقدمة من سجلات الائتمان، والأهم أن بعض العملاء لا يوجد لديهم الوثيقة الشخصية المطلوبة لفتح حساب، وبدأ صناع القرار في معالجة القوانين التي تحول دون وصول العملاء للخدمات المالية بواسطة تضيق الفجوة بين الوثائق المرتبطة بحسابات البنوك وبين جودة الوثائق المنشرة بين العملاء ذوي الدخل الضعيف.

### المبحث الثالث: علاقة الخدمات المالية الرقمية بتعزيز الشمول المالي

خصصنا هذا الجزء من الفصل الثاني لدراسة العلاقة بين متغيري الدراسة، الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، حيث تظهر أولى ملامح هذه العلاقة في مصطلح الشمول المالي الرقمي والذي أصبح محط اهتمام الهيئات العالمية، الأمر الذي يشير إلى أهمية الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي.

#### المطلب الاول : مفهوم الشمول المالي الرقمي وأهميته

تزايد في السنوات الأخيرة استخدام مصطلح الشمول المالي الرقمي بدلا من الشمول المالي خاصة من قبل المنظمات والهيئات الدولية، تعبيرا عن الطابع الرقمي للشمول المالي، والذي هو في علاقة تربطه بالتكنولوجيا المالية ونشر الخدمات المالية الرقمية، والتي بدورها تربط الأعوان الاقتصاديين بالمصارف والموردين والأسواق بسهولة للوصول للفئات المستبعدة ماليا .

#### أولا: مفهوم الشمول المالي الرقمي :

حيث تعرف المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP)، الشمول المالي الرقمي: "بأنه يشير إلى القدرة على الوصول الرقمي للخدمات المالية الرسمية واستخدامها من قبل السكان غير المشمولين ماليا، بحيث تكون هذه الخدمات مناسبة لاحتياجات العملاء، وتقدم بطريقة مسؤولة ومستدامة وبكلفة مقبولة ضمن إطار تشريعي وقانوني ملائم"<sup>1</sup>.

و ترى مؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي (AFI)، الشمول المالي الرقمي: "بأنه ينطوي على نشر الوسائل الرقمية للوصول إلى السكان المستبعدين ماليا والذين يعانون من نقص الخدمات، من خلال مجموعة من الخدمات المالية الرسمية المناسبة لاحتياجاتهم، والتي يتم تقديمها بشكل مسؤول وبتكلفة معقولة للعملاء ومستدامة لمقدمي الخدمات"<sup>2</sup>.

#### ثانيا : أهمية الشمول المالي الرقمي

إضافة إلى العناصر السالفة الذكر والتي ضمناها تحت عنوان أهمية الشمول المالي، نضيف ومن واقع الدراسات التطبيقية ما سيسهم الشمول المالي الرقمي في تحقيقه<sup>3</sup>:

- الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول ستسمح للمستخدمين بحفظ الأموال وتحويلها وبالتالي تحسين إمكانيات كسب الدخل والحد من الفقر، حيث أظهرت التجربة في كينيا أن إتاحة الحصول على هذه الخدمات حققت منافع كبيرة من خلال تمكين الأسر من زيادة مدخراتها بأكثر من الخمس، وسمح لنحو 150 000 امرأة

<sup>1</sup> Peterson K.Ozili, **Impact of digital finance on financial inclusion and stability**, Borsa Istanbul review, review 18-4, Essex business School, University of Essex, UK, Turkey, 17 march 2018, p331.

<sup>2</sup> محمد شكرين، أزمة كوفيد 19، حافز لتعزيز الشمول المالي الرقمي في الجزائر، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 16، العدد 01 الخاص ( الجزء 01)، جامعة سطيف 2، الجزائر، جانفي 2021، ص220.

<sup>3</sup> صورية شني، السعيد بن خضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية-تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية-، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 03، العدد 02، جامعة المسيلة، الجزائر، 2018، ص ص107-108.

بترك العمل بالزراعة وإنشاء المشاريع أو أنشطة لتجارة التجزئة وبالتالي تقليص نسبة الفقر بين هذه الأسر بحوالي 22 بالمئة؛

- المساعدة في إدارة المخاطر المالية من خلال تسهيل جمع الأموال من الأصدقاء والأقارب البعيدين في الأوقات الصعبة، ففي كينيا توصل الباحثون أنه عند حدوث انخفاض غير متوقع في الدخل، لم يقيم مستخدمو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول بتقليص الإنفاق على أسرهم على عكس غير المستخدمين لخدمة الهاتف المحمول والذين قاموا بخفض مشترياتهم بنسب تتراوح بين سبعة وعشرة بالمئة، وفي النيجر أدى التحول إلى إرسال الدفعات الشهرية من الإعانات الحكومية الاجتماعية عبر الهاتف المحمول إلى توفير 20 ساعة في المتوسط على المستفيدين من الانتقال والانتظار لاستلام دفعاتهم؛

- التحول من المدفوعات النقدية إلى الرقمية يمكن أن يقلل من الفساد ويحسن مستوى الكفاءة، ففي الهند انخفضت نسبة تسرب الأموال المخصصة للمعاشات التقاعدية بحوالي 47 بالمئة من خلال بطاقات ذكية تستخدم بها البصمات الالكترونية؛

- يساهم الشمول المالي الرقمي في تعزيز الناتج المحلي الإجمالي العالمي بنسبة ستة بالمئة و تحقيق مكاسب يبلغ مجموعها 7,3 تريليون دولار بحلول عام 2025، كما أن كل زيادة بنسبة واحد بالمئة في عدد السكان الذين يستخدمون الهاتف المحمول في معاملاتهم المصرفية يؤدي إلى تحسين دخل الفرد بحوالي ثلاثة بالمئة<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: الاهتمام الدولي بموضوع الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

موضوع الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي صار محط اهتمام العديد من الهيئات المالية الدولية نذكر منها: البنك الدولي، صندوق النقد العربي ومجموعة العشرين.

#### أولاً: موقف البنك الدولي وصندوق النقد العربي

##### 1- البنك الدولي للإنشاء والتعمير :

يعرض تقرير: " قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي لعام 2017: قياس مستوى الشمول المالي واثرة التكنولوجيا المالية"، أن استمرار التطور في شأن الشمول المالي كان مدفوعاً بأنظمة الدفع الرقمي والسياسات الحكومية وإصدار جيل جديد من الخدمات المالية التي يمكن الوصول إليها من خلال الهواتف المحمولة والأنترنت، حيث يتميز إصدار سنة 2017 باحتوائه على بيانات عن ملكية الهواتف المحمولة والاتصال بالأنترنت<sup>2</sup>، كما يكشف الإصدار عن فرص غير مسبقة لزيادة حصول البالغين على حسابات مصرفية ومساعدة مالكي الحسابات على الاستخدام بشكل أحسن، فعلى سبيل المثال يظهر الإصدار أن 21 بالمئة من البالغين

<sup>1</sup> الوليد طلحة، صبري الفران، موجز سياسات: الشمول المالي الرقمي في الدول العربية، العدد 17، صندوق النقد العربي، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة، ديسمبر 2020، ص 02 .

<sup>2</sup> مایسة طهير، مرجع سبق ذكره، ص33.

يتملكون حسابات مالية عبر الهاتف المحمول وهي ضعف النسبة تقريبا عام 2014، و ذلك بمنطقة أفريقيا، فضلا على التقلص في الفجوة بين الجنسين في امتلاك حسابات مالية.

### 2- صندوق النقد العربي :

يشير موجز صندوق النقد العربي: "الشمول المالي الرقمي"، أن التطور الكثير لوسائل الاتصال عبر الانترنت والتقنيات الحديثة في إطار الثورة الصناعية الرابعة مثل الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة والحوسبة السحابية ساعد على تمكين المؤسسات المالية من توسيع نطاق الوصول بخدماها المالية إلى الفئات غير المشمولة ماليا سواء الأفراد أو المؤسسات، وهو ما ساعد على خفض تكلفة تقديم الخدمات المالية وتحسين مستويات كفاءتها .

وأشار الموجز أن 7.1 مليار شخص بالغ حول العالم لا يملكون حسابات مصرفية من بينهم 1.1 مليار شخص لديهم هواتف محمولة الأمر الذي يمثل فرصة خاصة للبلدان النامية للاستفادة من التوسع في استخدام الهاتف المحمول في النفاذ المالي فضلا عن دوره في التأثير الايجابي على الأداء الاقتصادي<sup>1</sup>.

### ثانيا : مجموعة العشرين G20 ومبادئها عالية المستوى لتعزيز الشمول المالي الرقمي

تأكيدا لأهمية الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي، فقد جددت مجموعة العشرين التزامها من خلال جملة من المبادئ التي اعتمدها في اجتماعها في تشينغدو-الصين - بتاريخ شهر جويلية 2016، للاستفادة من الإمكانيات الضخمة التي توفرها التكنولوجيا المالية الإلكترونية إلى جانب الإشراف الفعال للمساهمة في إغلاق الفجوات المتبقية في الشمول المالي، وهذه المبادئ هي<sup>2</sup>:

#### المبدأ الأول: تعزيز النهج الرقمي للشمول المالي

تعزيز الخدمات المالية الرقمية كأولوية لدفع تطوير أنظمة مالية شاملة، من خلال الاستراتيجيات وخطط العمل الوطنية المنسقة والمراقبة والتقييم على نحو جيد.

#### المبدأ الثاني: موازنة الابتكار والمخاطر لتحقيق الشمول المالي الرقمي

الموازنة بين تشجيع الابتكار لتحقيق الشمول المالي الرقمي والاستفادة من الفوائد التي توفرها، مع تحديد وتقييم ومراقبة وإدارة المخاطر الجديدة.

#### المبدأ الثالث: توفير إطار قانوني وتنظيمي تمكيني ومناسب للإدماج المالي الرقمي

توفير إطار قانوني وتنظيمي تمكيني ومناسب للشمول المالي الرقمي، مع الأخذ في الاعتبار مجموعة العشرين ذات الصلة، ومعايير وإرشادات هيئة وضع المعايير الدولية، على النحو الذي يكفل المشاركة العادلة والأمانة والمنافسة العادلة والتقييم الدقيق للمخاطر من وجهة نظر السوق والمستهلكين.

<sup>1</sup> الوليد طلحة، صبري الفران، مرجع سبق ذكره، نفس الصفحة .

<sup>2</sup> G20 High-level-principles for digital financial inclusion, Communiqué of the G20 Finance Ministers and Central Bank Governors Meeting, Chengdu, China, 23-24 July 2016, p331.

#### المبدأ الرابع: توسيع النظام البيئي للبنية التحتية للخدمات المالية الرقمية

توسيع النظام البيئي للخدمات المالية الرقمية - بما في ذلك البنية التحتية المالية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات - لتوفير خدمات مالية رقمية آمنة وموثوقة ومنخفضة التكلفة لجميع المناطق الجغرافية ذات الصلة، وخاصة المناطق الريفية المحرومة.

#### المبدأ الخامس: إنشاء مسؤول إلكتروني لحماية الممارسات المالية الرقمية للمستهلكين

وضع نهج شامل لحماية المستهلك والبيانات يركز على القضايا ذات الصلة المحددة بالخدمات المالية الرقمية، لبناء الثقة والطمأنينة في الحصول على الخدمات المالية والاستمرار في استخدامها، لاسيما ذوي الثقافة المالية المحدودة.

#### المبدأ السادس: تقوية المعرفة والوعي الرقمي والمالي

دعم وتقييم البرامج التي تعزز الثقافة المالية والرقمية في ضوء الخصائص والمزايا والمخاطر الفريدة للخدمات والقنوات المالية الرقمية.

#### المبدأ السابع: تسهيل وصول العميل للخدمات المالية الرقمية

تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية من خلال تشجيع وتطوير أنظمة هوية العملاء والمنتجات والخدمات التي يمكن الوصول إليها وبأسعار معقولة يمكن التحقق منها وتستوعب الاحتياجات المتعددة ومستويات المخاطر من أجل نهج قائم على المخاطر للعناية الواجبة للعملاء.

#### المبدأ الثامن: متابعة التقدم في الشمول المالي الرقمي

تتبع التقدم المحرز في الشمول المالي الرقمي من خلال نظام قياس وتقييم شامل وقوي للبيانات، ويجب أن يستفيد هذا النظام من مصادر جديدة للبيانات الرقمية ويمكن أصحاب المصلحة من تحليل ورصد العرض والطلب على الخدمات المالية الرقمية، فضلاً عن تقييم تأثير البرامج والإصلاحات الرئيسية.

#### المطلب الثالث: دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي

انطلاقاً من ما تم طرحه من أساسيات نظرية لموضوعي الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية، تقوم الخدمات المالية الرقمية بتسهيل إمكانية الحصول على الائتمان والخدمات المالية وتساهم في تعزيز الشمول المالي من خلال التغلب على العوائق التقليدية المتمثلة في<sup>1</sup>:

#### أولاً: نطاق التغطية

حيث ساعدت القنوات الرقمية ملايين الأشخاص ممن لديهم هواتف محمولة من الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية من مدفوعات، الادخار، التأمين، الاستثمار والتسهيلات الائتمانية والقروض، ويعمل الاتصال بالإنترنت إلى توسيع نطاق الفرص المتاحة، فالخدمات المالية الرقمية تعمل على ربط الأعوان الاقتصاديين

<sup>1</sup> هو الزعبي، دور شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في تعزيز القطاع المصرفي للدول العربية: دروس وتجارب دولية، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والانسانية، المجلد 09، العدد 01، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021، ص ص 972-973.

بالمصارف والأسواق والموردين بسهولة وبتكلفة ميسورة وتسهل المعاملات من نظير إلى نظير<sup>1</sup>، من خلال التغلب على الحواجز التي تعيق البالغين الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية من الحصول على الخدمات المالية، والوصول إلى المناطق النائية حيث لا توجد مصارف ولا مؤسسات مالية، كما تقرب المستخدمين من المؤسسات المالية من خلال خفض كلفة تقديم الخدمات المالية<sup>2</sup>.

### ثانيا: معلومات العملاء

يشترط مقدمو الخدمات المالية التحقق من هوية العميل في إطار إجراءات العناية الواجبة بالعملاء والتأمين ضد المخاطر وإدارتها، حيث تتيح الهوية الرقمية وبصمة البيانات الناتجة عن استخدام الخدمات المالية الرقمية المعلومات الضرورية الخاصة بالعمل لفتح الحسابات مما يساعد في توفير سبل الوصول إلى مجموعة من المنتجات والخدمات المالية.

### ثالثا: السلامة التجارية

ينطوي شمول الفئات المحرومة على توفير قدر من خدمات المدفوعات والودائع والتأمين ومنتجات الإقراض منخفضة القيمة المصممة حسب احتياجات العملاء، ويتطلب القيام بذلك على نحو مستدام تحقيق عوائد كافية لتغطية التكاليف والتي من الممكن تخفيضها عن طريق الأتمتة والمعالجة المباشرة باستخدام حلول التكنولوجيا المالية، فأتمتة الخدمات المالية تقلل من التكلفة وتقصّر الدورة المستندية وتقلص العوائق الجغرافية المتعلقة بالبعد.

### رابعا: تعزيز المنافسة بين المؤسسات المالية والمصرفية

الأمر الذي ينعكس على تنوع المنتجات والخدمات المالية والاهتمام بعامل الجودة لجذب أكبر عدد ممكن من العملاء والزبائن وتقنين بعض القنوات غير الرسمية، حيث ساهم التطور التكنولوجي في ظهور شركات متخصصة في توفير خدمات مالية رقمية بديلة أقل تكلفة وأسهل وأسرع تنفيذا من الخدمات التي تقدمها المصارف للأفراد، مما شجع الأخيرة على تبني ابتكارات التكنولوجيا المالية لمواجهة هذه المنافسة<sup>3</sup>، بتقديم خدمات عالية الجودة كما أن تحسين نوعية الخدمات المالية وتوسيع نطاق وصول الأفراد والمؤسسات إليها يعمل على نشر المساواة في الفرص والاستفادة من الإمكانيات الكامنة في الاقتصاد ويساعد على تمكين الفقراء والنساء والشباب من امتلاك القدرة على تنفيذ استثماراتهم الصغيرة المنتجة ورفع الانتاجية والدخول مما ينعكس إيجابا على الاستهلاك وتحريك العجلة الاقتصادية<sup>4</sup>، والشكل الموالي يوضح التنوع الحاصل على مستوى أطراف منظومة التقنية المالية.

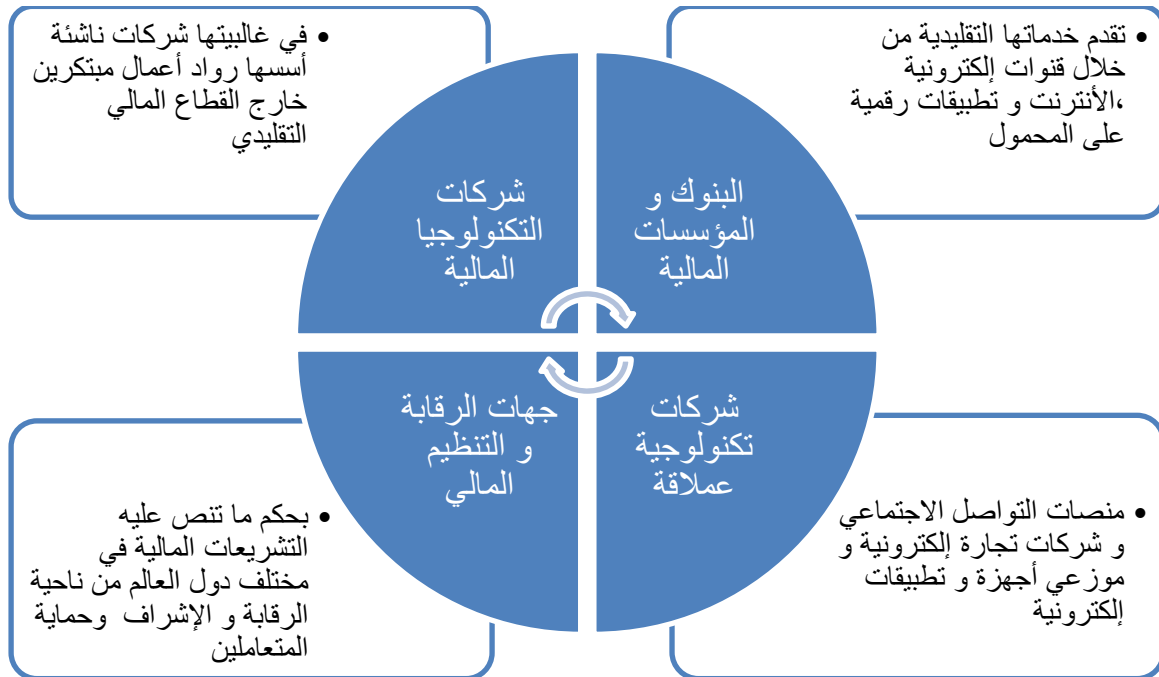
<sup>1</sup> محمد شكرين، مرجع سبق ذكره، ص222.

<sup>2</sup> صورة شني، السعيد بن لخضر، مرجع سبق ذكره، ص118-119.

<sup>3</sup> محمد شكرين، مرجع سبق ذكره، نفس الصفحة.

<sup>4</sup> صورة شني، السعيد بن لخضر، مرجع سبق ذكره، ص 113

الشكل رقم (2.2): أطراف منظومة التقنية المالية



المصدر : شريف سامي، التحول الرقمي والشمول المالي-التكنولوجيا المالية غير المصرفية- واقع وتحديات، المركز المصري للدراسات الاقتصادية، العدد 161، بلاق، مصر، 30 أكتوبر 2019، ص15.

فالخدمات المالية الرقمية توفر سبيلا لحل العديد من التحديات التي تقف في وجه توسيع قاعدة الشمول المالي والمتمثلة في التكلفة المرتفعة للخدمات المالية التقليدية وبعد المسافات بين المناطق النائية ومراكز الخدمات المالية والروتين المعقد المعتمد من قبل المؤسسات التقليدية، فالأجهزة الذكية تمكن من إيصال الخدمات إلى أبعد نقطة ممكنة، فهي تصل إلى مختلف الشرائح المجتمعية دون أن يذهب إليها أحد، وبتكلفة منخفضة نظرا لعدم حاجتها إلى التجهيزات والمعدات التقليدية للمؤسسات المالية بشكلها الحالي، فضلا على الدور الكبير لشركات التكنولوجيا المالية وما توفره من زيادة الخيارات ومرونتها لدى المستهلكين.

### خلاصة الفصل:

يعكس الشمول المالي مدى قدرة الفئات المهمشة بالأخص في الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية، واستخدامها على النحو الذي يلي احتياجاتهم بأقل تكلفة وبجودة مناسبة، وذلك بما ينتج عنه من أهمية كبيرة في تعزيز جهود التنمية الاقتصادية والاجتماعية والاستقرار المالي، ومن أهم الأبعاد والمؤشرات التي تسمح بقياس تحقق الشمول المالي، نجد الأبعاد الرئيسية المتمثلة في وصول الأفراد للخدمات المالية واستخدامها ومدى جودتها. ولتعزيز الشمول المالي وتسهيل وصول الأفراد لمختلف الخدمات المالية لابد من العمل على توفير جملة من الركائز الأساسية من دعم للبنية التحتية المالية وحماية مستهلكي الخدمات المالية وتطوير منتجات مالية جديدة، إلى جانب التثقيف المالي، ورغم ذلك لا يزال الشمول المالي يعرف تحديات تعيق من النفاذ إلى الخدمات المالية، سواء تعلق ذلك بإخفاق وفشل السوق المالي، أو من جانب فشل الأفراد، ولتفادي هذه المعوقات وتجنبها، وجب إتباع جملة من السياسات والتي تسهم في تعزيز تحقق الشمول المالي منها: الوكيل البنكي، الدفع عبر وسائل الاتصال المحمولة، تنويع مقدمي الخدمات، وإصلاح البنوك الحكومية.

وفي إطار التطور الحاصل على مستوى الخدمات المالية بقيادة التكنولوجيا المالية، تبرز علاقة الشمول المالي بالخدمات المالية الرقمية من خلال الطابع الرقمي للشمول المالي، حيث توفر الخدمات المالية الرقمية سبيلا لحل العديد من التحديات التي تقف في وجه توسيع قاعدة الشمول المالي والمتمثلة في التكلفة المرتفعة للخدمات المالية التقليدية وبعد المسافات بين المناطق النائية ومراكز الخدمات المالية والروتين المعقد المعتمد من قبل المؤسسات التقليدية، فضلا على الدور الكبير لشركات التكنولوجيا المالية وما توفره من زيادة الخيارات ومرونتها لدى المستهلكين .





## الفصل الثالث:

عرض تجارب دولية رائدة  
في مجال اعتماد الخدمات  
المالية الرقمية كآلية  
لتعزيز الشمول المالي  
- كينيا، الهند و  
الإمارات-

## الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز

### الشمول المالي - كينيا، الهند، الإمارات -

#### تمهيد

في ظل الاهتمام المتزايد بموضوع الشمول المالي وما يترتب على تحقيقه من دعم مؤشرات التنمية الاقتصادية والاستقرار الاقتصادي و الاجتماعي، فقد تبنت العديد من الدول في سياساتها على مجموعة من الآليات الكفيلة بتعزيز وصول أكبر قدر من الأفراد إلى الخدمات المالية مع ضمان استخدامها بشكل أقل تكلفة وأعلى جودة، ومن بين هذه الآليات اعتماد مخرجات التكنولوجيا المالية من خدمات مالية رقمية، وهذا ما سوف نعالجه في هذا الفصل من خلال دراسة تجربة كل من كينيا والهند باعتبار كل منهما من التجارب الرائدة في مجال الخدمات المالية الرقمية بشهادة الهيئات والمنظمات الدولية، ثم تجربة الإمارات والتي تحتل المراتب الأولى ضمن مجموعة الدول العربية هي الأخرى.

وذلك من خلال عرض تجربة كل دولة من حيث واقع الخدمات المالية الرقمية ثم عرض و تحليل مؤشرات الشمول المالي في ظل اعتماد الخدمات المالية الرقمية وأخيرا عوامل نجاح كل تجربة، معتمدين في ذلك على المنهجية البحثية التالية:

- ❖ المبحث الأول: تجربة كينيا في اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي
- ❖ المبحث الثاني: تجربة الهند في اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي
- ❖ المبحث الثالث: تجربة الإمارات في اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي

## الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي -كينيا، الهند، الإمارات-

### المبحث الأول: تجربة كينيا في اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي

تعد دولة كينيا من الدول الرائدة في مجال الخدمات المالية عبر الهواتف المحمولة من خلال خدمة M-PESA، والتي يتم الاعتماد عليها لتحويل الأموال والدفع مقابل الخدمات المختلفة. ومن خلال هذا المبحث سنتناول تجربة كينيا في مجال الخدمات المالية الرقمية من خلال خدمة M-PESA ودورها في تعزيز الشمول المالي.

#### المطلب الأول: واقع الخدمات المالية الرقمية في كينيا

و سنتطرق في هذا المطلب إلى الإجراءات التي اتخذتها كينيا سعياً منها لتعزيز وصول الأفراد إلى الخدمات المالية من خلال خدمة الهاتف المحمول خدمة M-PESA.

#### أولاً: لمحة حول اقتصاد كينيا

تعتبر كينيا أكبر دولة في شرق إفريقيا من حيث الإمكانيات الاقتصادية، لما تمتلكه من بنية جيدة بالمقارنة بالدول المجاورة لها، ويعمل الاقتصاد الكيني في إطار الاقتصاد الحر كما يتميز مناخ الأعمال بالجودة النسبية، وسيطرة ذوي الأصول الآسيوية على أغلب عناصر الإنتاج والتصنيع والتجارة، وقد بلغ نمو إجمالي الناتج المحلي الكيني عام 2020 مليار دولار أمريكي، في حين بلغ الناتج المحلي الإجمالي للفرد 1879 دولار أمريكي، كما قدر عدد السكان بـ 53 مليون نسمة حسب بيانات البنك الدولي<sup>1</sup>.

ويعد الاقتصاد الكيني من أحسن الاقتصاديات من حيث الأداء والتطور في القارة الإفريقية، بسبب التنوع الذي يتميز به، حيث تساهم المؤسسات والشركات إلى جانب المشاريع الصغيرة لرواد الأعمال والشركات الناشئة بقيادة النمو الاقتصادي في البلاد، بينما تدير بعض المؤسسات الحكومية أنشطة اقتصادية تشمل صناعات رئيسية من بينها الخدمات المالية<sup>2</sup>.

#### ثانياً: إجراءات كينيا في مجال الخدمات المالية الرقمية

تبنّت كينيا وفي إطار سعيها نحو تحقيق شمولية الخدمات المالية البعيدة من خلال الخدمات المالية الرقمية، خطة استراتيجية عجلت بالتزام واسع من قبل الجهات الرسمية بتنفيذ سياستها التي يتم من خلالها تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل المريح، بالإضافة إلى توفير حلول مالية متنوعة مبتكرة بتكلفة منخفضة من خلال مزودي هذه الخدمات أي باختصار تعزيز الشمول المالي.

<sup>1</sup> The world bank, **The world bank in Kenya**, 20/05/2022, <https://data.worldbank.org/country/kenya>

<sup>2</sup> بوزانة أمين، حمدوش وفاء، مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي - تجربة كينيا نموذجاً -، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، المؤتمر الدولي الأول "الافتراضي": التحول الرقمي في عصر المعرفة (الواقع، التحديات، الانعكاسات)، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2020/07/12، العدد 06، 2020، ص 11.

## الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي - كينيا، الهند، الإمارات-

وفي إطار الخطة الجديدة لتطوير الخدمات المالية والمصرفية، عرف القطاع المالي والمصرفي نمواً سريعاً، تماشياً مع الخطة الاستراتيجية لتعزيز درجة الشمول المالي في كينيا والتي تعمل على تحقيق معدلات نمو اقتصادي عالية، وتطوير القطاع المالي والمصرفي، وتخفيض نسبة الفقر مع إعادة هيكلة التوزيع الجغرافي لفروع البنوك في المناطق الحضرية والريفية، حيث تعتمد الخطة الجديدة لتطوير وتنمية كينيا والتي تغطي المدة من (2008 إلى 2030) على ثلاثة ركائز أساسية موضحة في الجدول التالي:

### الجدول رقم (1.3): ركائز الخطة الجديدة لتطوير وتنمية كينيا خلال المدة (2008 إلى 2030)

| الركيزة    | الأهداف                                                                                                                                                                                        |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الاقتصادية | توفير الرخاء والازدهار لجميع شرائح المجتمع الكيني، من خلال برنامج التنمية الاقتصادية التي تهدف إلى تحقيق معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي بنسبة 10% سنوياً إلى أن يصل 25% خلال السنوات المقبلة. |
| الاجتماعية | تسعى إلى بناء مجتمع عادل ومتماسك مع المساواة الاجتماعية في بيئة مستقرة وآمنة.                                                                                                                  |
| السياسية   | تهدف إلى تحقيق نظام سياسي ديمقراطي يقوم على سياسات قائمة على قضايا تحترم سيادة القانون وتحمي حقوق وحريات كل فرد في المجتمع الكيني.                                                             |

المصدر: بوزانة أيمن، حمدوش وفاء، مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي - تجربة كينيا نموذجاً -، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، المؤتمر الدولي الأول "الافتراضي": التحول الرقمي في عصر المعرفة (الواقع، التحديات، الانعكاسات)، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2020/07/12، العدد 06، 2020، ص 16.

في صلب هذه الركائز جاء الاهتمام بتعزيز درجة الشمول المالي عن طريق تدليل معوقات تعزيزه وذلك من خلال<sup>1</sup>:

- 1- بناء قطاع مصرفي قوي بإجراء إصلاحات قانونية ومؤسسية لجعل القطاع أكثر تنافسية؛
- 2- إصلاح القطاع المصرفي لتسهيل الاندماج بين المصارف الصغيرة والكبيرة لتصبح أكثر قوة؛
- 3- إزالة كل ما يعرقل عرض الخدمة المالية وطلبها، لتحقيق مستويات عالية من الادخار والاستثمار والودائع المصرفية من الناتج المحلي الإجمالي؛
- 4- تخفيض تكاليف الاقتراض وتخفيض نسبة السكان الذين يعانون حرماناً مالياً، وتسهيل التحويلات المالية المحلية والدولية عن طريق تشجيع استخدام التكنولوجيا المالية في القطاع المالي.

<sup>1</sup> المرجع السابق، ص 16.

## الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي - كينيا، الهند، الإمارات -

### ثالثا: الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا

تعد الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول بديلا للأنشطة المصرفية خارج نطاق البنوك، ويقوم البرنامج التكنولوجي للمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء للبنك الدولي، بتعريف الأنشطة المصرفية خارج نطاق البنوك باعتبارها: "تقديم الخدمات المالية خارج نطاق الفروع المصرفية التقليدية باستخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات ووكلاء التجزئة غير المصرفيين".

و قبل تحليل الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، يجب تعريف النقود الإلكترونية ووكلاء نقاط البيع:

- تعرف النقود الإلكترونية بأنها: "قيمة نقدية، حيث يتم تخزينها على جهاز إلكتروني، تصدر بناء على تسلم مبالغ مالية لا تقل قيمتها عن القيمة النقدية المصدرة ويتطلب أن يتم التخزين الإلكتروني للقيمة على جهاز يكون في حوزة العميل"<sup>1</sup>.

- ويتمثل أحد المفاهيم الهامة الأخرى للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، وكيل نقطة البيع، ويتنوع الوكلاء المصرفيون ليشملوا منافذ التجزئة والمنافذ البريدية التي تعمل نيابة عن أي مؤسسة مالية، ويسمح وكلاء نقاط البيع للعمال بإيداع أو سحب أو تحويل الأموال أو سداد الفواتير ضمن خدمات أخرى، ويستطيع الوكلاء معالجة المعاملات المالية من خلال أجهزة قراءة البطاقات أو الهواتف المحمولة، بل ويستطيع الوكلاء أيضا في بعض الحالات فتح حسابات مصرفية للعملاء الجدد واستيفاء طلبات الائتمان اعتمادا على القوانين.

و قد أصبحت الخدمات المالية عبر الهاتف بمثابة الشريك المثالي لتقديم الخدمات المالية في كينيا إلى السكان دون الحاجة إلى التعامل مع البنوك وتتضمن مزايا هذا النمط من الخدمة ما يلي:

**1- إمكانية الوصول إلى الهواتف المحمولة:** نتيجة للافتقار إلى إمكانية الحصول على الخدمات المالية الرئيسية في العالم النامي، يحظى الوصول إلى الهواتف المحمولة بإمكانية توفير مساهمات هائلة نحو التخفيف من حدة الفقر لدى الفئات التي تمتلك حسابات مصرفية، ففي البلدان النامية والبلدان ذات الدخل المنخفض يحظى عدد قليل من الأشخاص بحسابات مصرفية.

**2- القرب المادي للهواتف المحمولة:** توفر الأنظمة المالية للهواتف المحمولة خدمات يمكن تقديمها بتكلفة منخفضة للغاية رغم نتائجها الفعالة، وعلى سبيل المثال يمكن تقديم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول باستخدام قنوات مثل: الرسائل النصية.

**3- أهمية التحويلات النقدية:** يؤدي الانتشار المتزايد لخدمات التحويلات النقدية إلى منح الهواتف المحمولة إمكانيات فريدة لتقديم الخدمات المالية إلى الفئات التي تمتلك حسابات مصرفية أو التي تحظى بخدمات

<sup>1</sup> حدوش شرق وآخرون، الخدمات المالية عبر الخدمات الهاتف النقال MPESA تجربة كينيا، مجلة التنوع الاقتصادي، المجلد 02، العدد 02، جامعة بلحاج بوشعيب، عين تموشنت، الجزائر، 2021، ص 90.

## الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي - كينيا، الهند، الإمارات -

مصرفية متميزة، ويستطيع مشتركو خدمات الهاتف المحمول في البلدان المانحة، تحويل النقود بصورة مباشرة من هواتفهم المحمولة عبر الحدود الدولية إلى حافظة الهاتف المحمول الخاصة بالأسرة والأصدقاء في الدول المستقبلية<sup>1</sup>.

### 1- مفهوم خدمة M-PESA

تشير M-PESA المؤلفة من (M تعني الجوال، و PESA تعني المال أو الدفع باللغة السواحيلية) وهو نظام للتمويل الصغير عبر الهاتف المحمول وتحويل الأموال، تم إطلاقه في عام 2007 بواسطة "vodafone pour safaricom" و "Vodacom" أكبر متعاملي الهاتف المحمول في كينيا وتنزانيا، وقد انتشرت منذ ذلك الحين إلى أفغانستان وجمهورية الكونغو الديمقراطية وجنوب إفريقيا والهند، وعام 2014 إلى أوروبا الشرقية، وتتيح هذه الخدمة للمستخدمين الذين لديهم بطاقة هوية أو جواز سفر إيداع الأموال وسحبها وتحويلها باستخدام جهاز محمول<sup>2</sup>.

و تعرف خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول M-PESA على أنها: "منصة تقدم خدمات مالية بالتجزئة عبر الهاتف المحمول للكينيين خاصة لمن يفتقرون للخدمات في المناطق الريفية المحرومة بعيدا عن فروع البنوك التقليدية"<sup>3</sup>.

و قد أطلقت في البداية كمنصة قروض للتمويل الأصغر، وشراء البث لمكالمات الهواتف النقالة ودفع فواتير الخدمات العامة والرسوم المدرسية<sup>4</sup>، ثم تطورت منذ ذلك الحين إلى وسيلة يمكن من خلالها للمستخدمين إيداع وسحب النقود عبر هواتفهم المحمولة من خلال شبكة من الوكلاء المنتشرة في كل مكان في البلاد، وكان تحويل الأموال عن طريق الرسائل النصية هو أولى الخدمات المتاحة، فبإمكان المستخدمين إرسال واستقبال الأموال إلكترونيا عن طريق هاتف محمول عادي، ويجري تبادل الأموال أي الإيداع والسحب بواسطة شبكة من وكلاء يحلون بالأساس محل ماكينات الصراف الآلي، ومن بين وكلاء M-PESA المتاجر الصغيرة ومحطات الغاز ومكاتب البريد وأفرع المصارف التقليدية، وقد بلغ عدد الوكلاء 110 ألف وكيل عام 2007، أي ما يفوق عدد ماكينات الصراف الآلي 40 مرة في كينيا، وتجذب طريقة تسعير الخدمة المقدمة أكبر عدد ممكن من شبكة الوكلاء، فخدمة الإيداع النقدي مجانية، ولكن بعمولة تقدر بحسب مبلغ المعاملة وتدفع سواء عند إرسال الأموال إلكترونيا أو سحبها نقدا، ويحصل الوكلاء على جزء من إجمالي قيمة المعاملة (الإيداع والسحب النقدي).

<sup>1</sup> المرجع السابق، ص 91.

<sup>2</sup> نواري لعلاوي، عبد القادر خليل، مساهمة تحويل الأموال عن طريق الهاتف المحمول في إرساء الشمول المالي، مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد 11، العدد 02، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2021، ص 815.

<sup>3</sup> مجموعة البنك الدولي، اقتصاد جديد لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، المرصد الاقتصادي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، 2018، ص 13.

<sup>4</sup> بلقلة براهيم و آخرون، واقع صناعة التكنولوجيا في الهند وكينيا، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 06، العدد 01، جامعة المسيلة، الجزائر، 2021، ص 454.

## الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز

### الشمول المالي - كينيا، الهند، الإمارات -

ويمكن لأي شخص استخدام منظومة M-PESA، إلا أن المستخدمين غير المسجلين في الخدمة يدفعون رسوما أعلى بكثير من غيرهم المسجلين ولديهم حسابات، والمراد من ذلك تشجيع المزيد من الناس على فتح حساب في المنصة.

في عام 2012 أطلقت M-PESA خدمة تمكن المستخدمين من فتح حسابات التوفير ذات الفائدة والحصول على قروض قصيرة الأجل، أما في عام 2017 فقد أصدرت منظومة تمكن صغار المزارعين من استخدام الهواتف المحمولة للتواصل مع الموردين (بشأن الأسمدة والبذور والأعلاف الحيوانية على سبيل المثال)، والمهندسين الزراعيين، وخدمات المعلومات والمنافذ لبيع محاصيلهم<sup>1</sup>.

و تساعد منظومة M-PESA على تحسين مستوى المعيشة نظرا للعديد من المزايا وهي كالتالي<sup>2</sup>:

- لا تتطلب التنقل؛
- لا تحتاج للتعامل بمبالغ كبيرة من المال؛
- التقليل من حوادث السرقة والضياع والاحتيايل؛
- لا يتعين الانتظار في طوابير طويلة لساعات من أجل سداد الفواتير.

**المطلب الثاني: واقع الشمول المالي في كينيا في ظل اعتماد خدمة الهاتف المحمول M-PESA**  
سوف نتعرف في هذا المطلب على أهم مؤشرات الشمول المالي في كينيا حسب فئات المجتمع ومستوياته وفق إحصائيات البنك العالمي خلال السنوات (2011-2014-2017)، مع الإشارة إلى تلك المتعلقة بخدمة الهاتف المحمول.

#### أولا: مؤشرات الشمول المالي في كينيا

يقوم البنك العالمي بوضع مؤشرات لقياس الشمول المالي في الدول وهذا حسب فئات وطبقات المجتمع، كما تتمتع البيانات التي ينشرها البنك العالمي بصفة دورية كل ثلاث سنوات بالوضوح والدقة والصلاحية من أجل القيام بمقارنات بين الدول كما سنراه فيما يلي خلال السنوات (2011-2014-2017)

**1- مؤشر ملكية حساب مصرفي حسب فئات المجتمع:** يظهر هذا المؤشر عدد الأشخاص الطبيعيين والمعنويين الذين يمتلكون حسابا مصرفيا في بنك معتمد لدى الدولة مما يكسب نشاطا أو عمليات هذا الشخص الصفة الرسمية ويمكنه من القيام بمختلف التحويلات والمدفوعات ويسهل الادخار كما يوفر الحماية اللازمة للمتعاملين، والجدول الموالي يظهر إحصائيات متعلقة بهذا المؤشر.

<sup>1</sup> المرجع السابق، ص455.

<sup>2</sup> نوازي لعلاوي، خليل عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص817.

الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي -كينيا، الهند، الإمارات-

الجدول رقم (2.3):نسبة البالغين من السكان(+15) حسب الفئات ممن يمتلكون حساب مصرفي في المؤسسات المالية والمصرفية في كينيا خلال السنوات (2011-2014-2017)

| السنوات |      |      | الفئات                          |                          |
|---------|------|------|---------------------------------|--------------------------|
| 2017    | 2014 | 2011 |                                 |                          |
| 86      | 79   | 46   | ذكور (+15)                      | حسب الجنس                |
| 78      | 71   | 39   | إناث (+15)                      |                          |
| 87      | 78   | /    | العاملين (+15)                  | حسب العاملين أو البطالين |
| 59      | 62   | /    | غير العاملين (+15)              |                          |
| 76      | 66   | 40   | صغار البالغين (15-24)           | حسب السن                 |
| 84      | 79   | 44   | كبار السن (+25)                 |                          |
| 67      | 64   | 19   | التعليم الابتدائي أو أكثر (+15) | حسب المستوى التعليمي     |
| 92      | 86   | 63   | التعليم الثانوي أو أكثر (+15)   |                          |
| 70      | 63   | 19   | أفقر 40%                        | حسب الغنى أو الفقر       |
| 89      | 82   | 58   | أغنى 60%                        |                          |
| 81      | 73   | 38   | سكان الأرياف (+15)              | الانتماء الريفي          |

المصدر: من إعداد الطالبين، اعتمادا على قاعدة البيانات للبنك العالمي index، في الموقع: <https://globalindex.worldbank.org/>

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة امتلاك الحسابات المصرفية تطورت بشكل ملحوظ تقريبا خلال السنوات (2011-2014-2017)، كما شهدت هذه النسب تحسنا بالنسبة لجميع الفئات، وهذا ما يبين الاستراتيجية الفعالة التي تبنتها كينيا في دعم تطبيقات الشمول المالي، وأيضا دعم المرأة التي تعتبر مهمشة في عديد من الدول النامية، إذ تطورت نسبة فتح الحسابات المصرفية بالنسبة للنساء من حوالي 39 إلى 78 بالمئة، كذلك الفئات التي تعاني من ضعف التعليم والتي تمتلك مستوى لا يفوق الثانوي تطورت بشكل ملحوظ من 19 إلى 69 بالمئة، والفئة الثالثة هي فئة سكان المناطق الريفية، حيث تطورت النسبة من 38 إلى 81 بالمئة وهذا ما يبين تركيز الحكومة الكينية على دعم الفئات المهمشة من أجل إدراجهم ضمن الأنشطة الرسمية<sup>1</sup>.

## 2- مؤشر الاقتراض من جهات رسمية وغير رسمية

يعتبر الاقتراض مؤشرا هاما لقياس مستوى الشمول المالي، والذي يعبر عن مدى اهتمام المؤسسات المالية والمصرفية الرسمية بتوفير التمويل اللازم الذي تحتاجه معظم فئات المجتمع، للتعبير عن الدور الذي يلعبه القطاع

<sup>1</sup> بلجرش عائشة، مسعد خالد، الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول، التجربة الكينية نموذجا، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 08، العدد 01، جامعة بشار، الجزائر، أبريل 2022، ص144.



### الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي -كينيا، الهند، الإمارات-

المصرفي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، من خلال عمله على تقديم الخدمات المالية والمصرفية بتكلفة منخفضة وبسهولة.

والجدول التالي يوضح نسبة الاقتراض المسجلة في كينيا من الجهات الرسمية وغير الرسمية (الأصدقاء والعائلة)

الجدول رقم (3.3): نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن اقتترضوا من مؤسسة مالية

رسمية وجهات غير رسمية في كينيا خلال السنوات (2011-2014-2017).

| الاقتراض من جهات غير رسمية |      |      | الاقتراض من جهات رسمية |      |      | الفئات                          |                          |
|----------------------------|------|------|------------------------|------|------|---------------------------------|--------------------------|
| 2017                       | 2014 | 2011 | 2017                   | 2014 | 2011 |                                 |                          |
| 46                         | 58   | 60   | 22                     | 18   | 13   | ذكور (+15)                      | حسب الجنس                |
| 45                         | 62   | 56   | 12                     | 13   | 7    | إناث (+15)                      |                          |
| 47                         | 61   | /    | 19                     | 16   | /    | العاملين (+15)                  | حسب العاملين أو البطالين |
| 37                         | 59   | /    | 6                      | 9    | /    | غير العاملين (+15)              |                          |
| 46                         | 60   | 60   | 12                     | 6    | 5    | صغار البالغين (15-24)           | حسب السن                 |
| 45                         | 61   | 57   | 19                     | 20   | 13   | كبار السن (+25)                 |                          |
| 40                         | 59   | 53   | 9                      | 13   | 5    | التعليم الابتدائي أو أكثر (+15) | حسب المستوى التعليمي     |
| 49                         | 62   | 63   | 22                     | 17   | 14   | التعليم الثانوي أو أكثر (+15)   |                          |
| 42                         | 58   | 54   | 12                     | 9    | 4    | أفقر 40%                        | حسب الغنى أو الفقر       |
| 47                         | 62   | 61   | 20                     | 19   | 13   | أغنى 60%                        |                          |
| 45                         | 60   | 59   | 19                     | 15   | 9    | سكان الأرياف (+15)              | الانتماء الريفي          |

المصدر: من إعداد الطالبين، اعتمادا على قاعدة البيانات للبنك العالمي index، في الموقع:

<https://globalindex.worldbank.org/>

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة السكان البالغين (+15) ممن اقتترضوا من الجهات غير الرسمية في

كينيا (العائلة والأصدقاء) أكبر من نسبة اقتراض السكان من الجهات الرسمية بالنسبة لمختلف فئات المجتمع،

حيث سجل الاقتراض من المؤسسات المالية والمصرفية نسب منخفضة حسب عنصر الفئات الواحدة، إلا أنها في

تزايد، كل هذا يعكس جهود الدولة الكينية والمؤسسات المالية والمصرفية في تحسين توفير التمويل للأفراد والقضاء

على الصعوبات للحصول على الائتمان الضروري لتمويل مشاريعهم الصغيرة، كما نلاحظ أن نسبة الاقتراض

## الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز

### الشمول المالي - كينيا، الهند، الإمارات -

لدى الذكور هي أكبر من تلك الخاصة بالإناث، مما يشير إلى وجود فجوة واضحة بين الذكور والإناث، وغير العاملين (+15)، وصغار البالغين (15-24)، و أفقر 40%، في الحصول على الائتمان الضروري<sup>1</sup>.

### 3- مؤشر الادخار في المؤسسات المالية والمصرفية حسب فئات المجتمع:

تعتبر نسبة الادخار في المؤسسات المالية والمصرفية من المؤشرات الهامة للوقوف على توجهات الأفراد ومستوى ثقتهم بإيداع أموالهم لدى الجهات الرسمية بدلا من اكتنازها، والجدول التالي يبين نسبة البالغين من السكان (+15) حسب الفئات ممن ادخروا في المؤسسات المالية والمصرفية الرسمية خلال السنوات (2011-2014-2017)

الجدول رقم (4.3): نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن ادخروا في مؤسسات مالية ومصرفية رسمية في كينيا خلال السنوات (2011-2014-2017).

| السنوات |      |      | الفئات                          |                          |
|---------|------|------|---------------------------------|--------------------------|
| 2017    | 2014 | 2011 |                                 |                          |
| 36      | 33   | 28   | ذكور (+15)                      | حسب الجنس                |
| 19      | 28   | 19   | إناث (+15)                      |                          |
| 31      | 34   | /    | العاملين (+15)                  | حسب العاملين أو البطالين |
| 9       | 15   | /    | غير العاملين (+15)              |                          |
| 21      | 26   | 21   | صغار البالغين (15-24)           | حسب السن                 |
| 30      | 32   | 25   | كبار السن (+25)                 |                          |
| 11      | 16   | 10   | التعليم الابتدائي أو أكثر (+15) | حسب المستوى التعليمي     |
| 38      | 45   | 35   | التعليم الثانوي أو أكثر (+15)   |                          |
| 14      | 16   | 10   | أفقر 40%                        | حسب الغنى أو الفقر       |
| 35      | 40   | 32   | أغنى 60%                        |                          |
| 26      | 27   | 20   | سكان الأرياف (+15)              | الانتماء الريفي          |

المصدر: من إعداد الطالبتين، اعتمادا على قاعدة البيانات للبنك العالمي index، في الموقع:

<https://globalfindex.worldbank.org/>

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن نسبة الأفراد في كينيا (+15) ممن يدخرون أموالهم في المؤسسات المالية والمصرفية انخفضت سنة 2017 مقارنة بسنة 2014 لدى معظم الفئات تقريبا وبصفة خاصة عند الإناث وغير العاملين، هذا الانخفاض راجع إلى عمليات سحب الأموال حسب الغرض سواء كان لإقامة مشروع أو توسيع مشروع قائم، أو لمواجهة حالة الطوارئ المعيشية الخاصة بكل فرد، وبالرغم من هذا الانخفاض إلا أن نسبة

<sup>1</sup> بوزانة أمين، حمدوش وفاء، مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي - تجربة كينيا نموذجا -، مرجع سبق ذكره، ص 13.

## الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز

### الشمول المالي - كينيا، الهند، الإمارات-

الادخار تبقى قريبة من المتوسط العالمي بالنسبة لكل الفئات، غير أن الفجوة تبقى واضحة بين الجنسين، وأفقر 40%، والعاملين وغير العاملين<sup>1</sup>.

#### ثانياً: مؤشرات الشمول المالي الرقمي في كينيا

إن نجاح التجربة الكينية في خدمة الهاتف المحمول مبنية على نسبة العمليات الرقمية والحسابات المفتوحة (الرقمية وغير الرقمية) وهذا ما سيتم تناوله من خلال هذا العنصر.

#### 1- مؤشر ملكية بطاقات الخصم والائتمان حسب فئات المجتمع:

يوضح هذا المؤشر مدى التسهيلات التي تمنحها المؤسسات المصرفية والمالية لعملائهم عن طريق توفير وسائل الدفع الإلكترونية، حيث يعتبر من المؤشرات المهمة للتعرف على انتشار الخدمات المالية الرقمية، من خلال نسب ملكية بطاقات الخصم والائتمان، ومن المؤشرات التي يعتمد عليها لتطوير البنية التحتية التقنية المتوفرة في كينيا من أجل تطوير نظام مالي رقمي تنافسي مبتكر، والجدول التالي يوضح نسبة السكان البالغين (15+) حسب فئات المجتمع ممن يمتلكون بطاقة خصم أو ائتمان في كينيا.

الجدول رقم (5.3): نسبة السكان البالغين (15+) حسب الفئات ممن قاموا بإجراء تحويلات

رقمية في كينيا خلال سنتي (2014-2017).

| ملكية بطاقة الائتمان |      | ملكية بطاقات الخصم |      |      | الفئات                          |                          |
|----------------------|------|--------------------|------|------|---------------------------------|--------------------------|
| 2017                 | 2014 | 2017               | 2014 | 2011 |                                 |                          |
| 24                   | 24   | 45                 | 36   | 35   | ذكور (15+)                      | حسب الجنس                |
| 21                   | 21   | 30                 | 33   | 25   | إناث (15+)                      |                          |
| 27                   | 26   | 42                 | 37   | /    | العاملين (15+)                  | حسب العاملين أو البطالين |
| 14                   | 15   | 19                 | 26   | /    | غير العاملين (15+)              |                          |
| 11                   | 12   | 34                 | 29   | 31   | صغار البالغين (15-24)           | حسب السن                 |
| 26                   | 25   | 39                 | 38   | 29   | كبار السن (25+)                 |                          |
| 11                   | 10   | 16                 | 16   | 10   | التعليم الابتدائي أو أكثر (15+) | حسب المستوى التعليمي     |
| 31                   | 32   | 53                 | 54   | 48   | التعليم الثانوي أو أكثر (15+)   |                          |
| 16                   | 16   | 19                 | 16   | 8    | أفقر 40%                        | حسب الغنى أو الفقر       |
| 27                   | 26   | 50                 | 47   | 45   | أغنى 60%                        |                          |
| 19                   | 17   | 36                 | 31   | 26   | سكان الأرياف (15+)              | الانتماء الريفي          |

المصدر: من إعداد الطالبتين، اعتماداً على قاعدة البيانات للبنك العالمي index، في الموقع:

<https://globalindex.worldbank.org/>

<sup>1</sup> المرجع السابق، ص 14.

## الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز

### الشمول المالي - كينيا، الهند، الإمارات -

يتضح من خلال الجدول أعلاه، أن امتلاك بطاقات الخصم والائتمان وتسمى أيضا (بطاقة السحب أو الصراف الآلي) يختلف من فئة إلى أخرى، حيث تعكس درجة ملكية بطاقات السحب الآلي والبطاقات الائتمانية مدى اهتمام المؤسسات المالية والمصرفية الرسمية، بتوفير وسائل الدفع الإلكترونية، حيث كانت نسبة ملكية بطاقات الخصم أكبر من نسبة ملكية بطاقات الائتمان من السكان البالغين (15+) بالنسبة لكل الفئات، ونلاحظ أيضا أن بطاقات الخصم شهدت ارتفاعا ملحوظا سنة 2017 إذا ما تم مقارنتها بسنة 2014، خاصة لدى الأفراد الذين يمتلكون مستوى التعليم الثانوي وأغنى 60%، غير أن هذا لا يمكن أن يلغي عدم تمكن شرائح كبيرة من المجتمع من الوصول إلى الخدمات المالية والمصرفية، كما يوضح الجدول أن العملاء يستخدمون بكثرة بطاقات الخصم لدى فئة الأغنياء وذوي التعليم الجيد<sup>1</sup>، ويعود السبب إلى عدم انتشار هذه الخدمة بشكل ملائم وعدم تمديدتها لجميع الفئات العمرية، وتردد الكثيرين في استخدام أدوات السحب الإلكترونية نتيجة التكلفة التي يتحملها العميل عند استعمالها، وعدم تجديدها لها عند انتهاء صلاحية استعمالها<sup>2</sup>.

### 2- مؤشر ملكية حساب مال عن طريق الهاتف المحمول

ترتكز الاستراتيجية المتبعة من طرف الحكومة الكينية بشكل أساسي على تقديم الخدمات المالية عبر الهاتف النقال، من خلال إطلاق خدمة M-PESA، وقد حققت هذه الخدمة ثورة في مجال الشمول المالي وإدراج الفئات الضعيفة والمهمشة في الدورة الاقتصادية، حيث وفقا لإحصائيات سنة 2006 كان حوالي 18.5 بالمئة من مواطني كينيا ينشطون بصفة رسمية وقانونية ويستعملون الخدمات المالية المقدمة من طرف مؤسسات مصرفية حكومية، و 8.1 بالمئة يستعملون خدمات شبه رسمية، و 35 بالمئة يعتمدون على خدمات غير رسمية والباقي أي 38.4 بالمئة يعانون من الإقصاء وأغلبهم من الفقراء وسكان المناطق الريفية<sup>3</sup>، والجدول الموالي يوضح نسبة السكان البالغين (15+) ممن يملكون حساب المال عبر الهاتف المحمول خلال سنتي 2014 و 2017.

<sup>1</sup> بلجرش عائشة، مسعد خالد، مرجع سبق ذكره، ص 147.

<sup>2</sup> بوزانة أيمن، حمدوش وفاء، مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي - تجربة كينيا نموذجا -، مرجع سبق ذكره، ص 15.

<sup>3</sup> بلجرش عائشة، مسعد خالد، مرجع سبق ذكره، نفس الصفحة.

الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي -كينيا، الهند، الإمارات-

الجدول رقم (6.3): نسبة السكان البالغين (+15) ممن يملكون حساب المال عبر الهاتف المحمول في كينيا خلال سنتي 2014 و 2017

| السنوات |      | الفئات                                                                     |                          |
|---------|------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 2017    | 2014 |                                                                            |                          |
| 77      | 62   | ذكور (+15)                                                                 | حسب الجنس                |
| 69      | 55   | إناث (+15)                                                                 |                          |
| 78      | 62   | العاملين (+15)                                                             | حسب العاملين أو البطالين |
| 52      | 44   | غير العاملين (+15)                                                         |                          |
| 70      | 52   | صغار كان البالغين (15-24)                                                  | حسب السن                 |
| 74      | 62   | كبار السن (+25)                                                            |                          |
| 57      | 51   | التعليم الابتدائي أو أكثر (+15)                                            | حسب المستوى التعليمي     |
| 84      | 67   | التعليم الثانوي أو أكثر (+15)                                              |                          |
| 59      | 52   | أفقر 40%                                                                   | حسب الغنى أو الفقر       |
| 82      | 63   | أغنى 60%                                                                   |                          |
| 73      | 57   | سكان الأرياف (+15)                                                         | الانتماء الريفي          |
| 73      | 58   | اجمالي نسبة السكان البالغين الذين يملكون حساب مال عبر الهاتف المحمول (+15) |                          |

المصدر: من إعداد الطالبتين، اعتماداً على قاعدة البيانات للبنك العالمي index، في الموقع:

<https://globalindex.worldbank.org/>

يتضح من الجدول أعلاه، أن مستخدمي خدمة أو نظام الهاتف المحمول ممن يمتلكون حساب مال عبر هذا النظام سجل نسبة مرتفعة جداً سنة 2017، مست 36.5 مليون نسمة من السكان البالغين (+15) ممن يمتلكون حساب مال عبر خدمة الهاتف المحمول (أكثر من نصف عدد السكان) ونلاحظ أن هذا الارتفاع سجل لدى جميع الفئات المجتمع خاصة الفئات المهمشة كوسيلة لاحتوائهم وتقليص الفجوة بين عنصري الفئة الواحدة . والجدول رقم (7،3) استناداً إلى الجدول رقم (6،3) يوضح الدور الذي لعبته الحلول المالية الرقمية (خدمة الهاتف المحمول) في تقليص الفجوة بين الجنسين<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> بوزانة أمين، حمدوش وفاء، مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي - تجربة كينيا نموذجاً -، مرجع سبق ذكره، ص 18.

الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي - كينيا، الهند، الإمارات-

الجدول رقم (7.3): عدد السكان البالغين من الذكور والإناث (+15) ممن يمتلكون حساب المال عبر الهاتف المحمول في كينيا خلال سنتي 2014 و2017

| 2017 | 2014 | الوحدة مليون نسمة                                               |                                                                              |
|------|------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 17   | 18.6 | عدد البالغين من السكان ذكور (+15)                               | العدد الإجمالي للسكان حسب الجنس                                              |
| 16.7 | 16.3 | عدد البالغين من السكان إناث (+15)                               |                                                                              |
| 50   | 47   | العدد الإجمالي للسكان في كينيا                                  |                                                                              |
| 13.1 | 11.5 | عدد الذكور (+15) الذين يمتلكون حساب مال عبر خدمة الهاتف المحمول | العدد الإجمالي من السكان الذين يمتلكون حساب مال عبر الهاتف المحمول حسب الجنس |
| 11.5 | 9    | عدد الإناث (+15) الذين يمتلكون حساب مال عبر خدمة الهاتف المحمول |                                                                              |

المصدر: من إعداد الطالبتين، اعتماداً على قاعدة البيانات للبنك العالمي index، في الموقع:

<https://globalindex.worldbank.org/>

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة الذكور البالغين (+15) الذين يمتلكون حساب المال عبر الهاتف المحمول بلغ 77 بالمئة سنة 2017، أي ما يقارب 13.11 مليون نسمة من عدد الذكور (+15) الإجمالي المقدر بـ 17 مليون نسمة، أين قلصت هذه الخدمة من الفجوة بين عنصري الفئة الواحدة في استخدام الخدمات المالية، خاصة لدى الجنسين بامتلاك حوالي 69 بالمئة من الإناث (+15) لحساب مال عبر الهاتف المحمول، أي ما يقارب 11.5 مليون نسمة من العدد الإجمالي للإناث (+15) المقدر بـ 16.7 مليون نسمة سنة 2017.

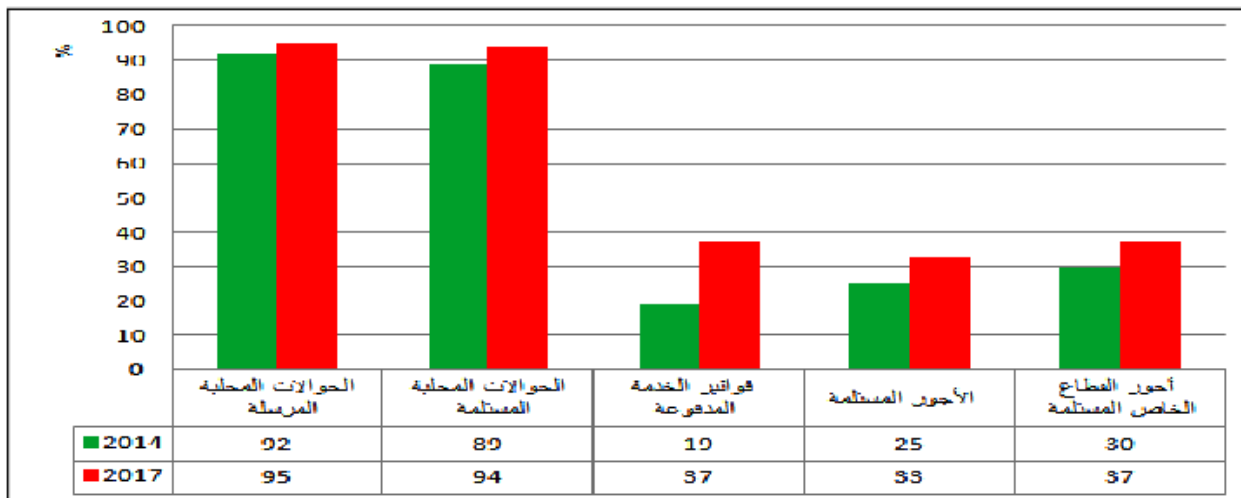
ومن مميزات حساب المال عبر خدمة الهاتف المحمول أنه أتاح للأفراد فرصة تحويل الأموال عن طريق استخدام هواتفهم المحمولة، وهو ما مكنهم من سداد القروض، ودفع الفواتير، وصرف الرواتب، وقد شهد هذا البرنامج نجاحاً وإقبالا كبيرا حتى في المناطق الريفية، فأصبح هو الوسيلة الأولى لتحويل الأموال في كينيا، وذلك بسبب النجاح الذي حققه خلال أقل من سنتين، حيث تم تحويل 50 بالمئة من التحويلات من خلاله، ويعتبر خطوة هامة في طريق تعميم التعاملات غير النقدية والوصول إلى تطبيق سياسة اقتصاد غير نقدي متكاملة على المستوى الوطني من خلال تفعيل السياسات التي تشجع المعاملات الإلكترونية، وتماشيا مع هذا الاتجاه صدرت العديد من بطاقات الدفع الإلكتروني لتمكين المواطنين من سداد قيمة النقل العام وغيرها من الخدمات.

## الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي -كينيا، الهند، الإمارات-

### 3- مؤشر الحوالات المحلية والأجور و دفع الفواتير عن طريق الهاتف المحمول

تحتل خدمة إرسال واستلام الحوالات المحلية عن طريق خدمة الهاتف المحمول بين العملاء الصدارة على منصة M-PESA حيث شهدت نسبة مرتفعة جدا سواء كانت حوالات محلية مستلمة أو مرسله سنتي 2014 و 2017، كما شهدت أيضا نسب فواتير الخدمة المدفوعة والأجور المستلمة تزايدا ملحوظا خلال سنة 2017 مقارنة بسنة 2014، كما هو موضح بالشكل الموالي:

الشكل رقم (1.3):نسبة السكان البالغين (+15) ممن يستفيدون من خدمة استلام الحوالات المحلية والأجور عبر الهاتف المحمول في كينيا للسنوات (2014-2017)



المصدر: بوزانة أيمن، حمدوش وفاء، مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي - تجربة كينيا نموذجا -، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، المؤتمر الدولي الأول "الافتراضي": التحول الرقمي في عصر المعرفة (الواقع، التحديات، الانعكاسات)، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2020/07/12، العدد 06، 2020، ص19.

### ثالثا: عوامل نجاح تجربة كينيا

تمكنت كينيا من تحسين خدماتها المصرفية انطلاقا من خدمة الهاتف المحمول، حيث تمكن المجتمع الكيني بمختلف شرائحه من الحصول على حساب مصرفي لإنجاز معاملاته المالية والمصرفية، ومن بين العوامل التي ساعدت على نجاح خدمة M-PESA ما يلي<sup>1</sup>:

- اعتماد البنك المركزي الكيني نهج التجربة أولا، ثم التنظيم؛
- سهولة إنشاء حساب مع مجانية الاستخدام، فقط يتطلب الأمر بطاقة هوية شخصية رسمية؛
- التركيز على زيادة مستويات معرفة القراءة والكتابة بين مختلف شرائح المجتمع الكيني؛

<sup>1</sup> المرجع السابق، ص20 .

### الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز

#### الشمول المالي - كينيا، الهند، الإمارات -

- الحاجة الكبيرة والطلب الفعال بين شرائح المجتمع ذات الدخل المنخفض للحصول على قناة توصيل جديدة أكثر سهولة وبأسعار معقولة للخدمات المالية<sup>1</sup>؛
- كثافة سكانية كافية لاستغلال وفرات الحجم، فضلاً عن شبكة اتصالات إلكترونية واسعة، كل ذلك ساعد في إنجاح هذه الخدمة؛
- هيمنة إحدى شركات الاتصالات **سفاري كوم** على السوق، وعندما أطلقت شركة M-PESA هذه الخدمة، كان سهلاً عليها التنسيق مع هذه الشركة بدلاً من التنسيق مع شركات الاتصالات الأخرى الأقل حصة بالسوق، وهذا وسع المجال في استخدام الهواتف الذكية للخدمات المالية عبر الإنترنت؛
- توفير منتجات مالية ومصرفية آمنة وموثوق بها؛
- عدم وجود خدمات مالية ومصرفية بديلة قابلة للمقارنة بأسعار تنافسية، حيث كانت خدمة M-PESA أقل تكلفة بكثير من الوسائل الأخرى؛
- وجود بيئة تنظيمية متكاملة من خلال التعاون فيما بين الحكومة والبنك المركزي الكيني وشركات الاتصالات والهيئات المنافسة في كينيا، فضلاً عن الاستقرار السياسي والاقتصادي.

<sup>1</sup> نغم حسين نعمة، أحمد نوري حسن مطر، مرجع سبق ذكره، ص 70.



## الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي -الهند، الإمارات-

### المبحث الثاني: تجربة الهند في اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي

وقد خصصنا هذا المبحث لدراسة تجربة الهند في إطار الخدمات المالية الرقمية وتعزيز درجة الشمول المالي، حيث تعد تجربة الهند من التجارب الرائدة، التي جعلتها محط اهتمام المنظمات الدولية والباحثين، لذا سوف نحاول التطرق إليها من خلال عرض هذه التجربة ثم تبين واقع الشمول المالي في ظل اعتماد الخدمات الرقمية لنقف أخيرا عند عوامل نجاح هذه التجربة .

#### المطلب الأول: واقع الخدمات المالية الرقمية في الهند

و سنتطرق في هذا المطلب إلى الإجراءات التي اتخذتها الهند سعيا منها لتعزيز وصول الأفراد إلى الخدمات المالية من خلال رقمنة الخدمات المالية.

#### أولا: لمحة حول اقتصاد الهند

تعد الهند من البلدان الناهضة والتي حققت معدلات نمو كبيرة مما جعل منها دولة أخذت تزاخم البلدان المتقدمة في صدارة العالم الاقتصادي وذلك عقب جملة من الإصلاح السياسي والاقتصادي، فهي تتميز بقوة بشرية من حيث عدد السكان والذي بلغ تعدادهم 1,38 مليار نسمة حسب بيانات البنك الدولي لسنة 2020، وبناتج محلي إجمالي بلغ 2,66 تريليون دولار أمريكي، كما يقدر نصيب الفرد من الدخل بـ 1927,71 دولار أمريكي، الأمر الذي مكنها من احتلال المرتبة الرابعة عالميا من حيث الناتج المحلي الإجمالي<sup>1</sup>، وشكل قطاع الخدمات نصف الناتج المحلي ولم يزل القطاع الأسرع نموًا، حيث يمثل 60 بالمئة من اقتصاد البلاد ويستوعب 28 بالمئة من العمالة، بحسب التقرير، أما القطاع الصناعي والزراعي فيوظفان معظم اليد العاملة .

#### ثانيا: إجراءات الهند في مجال الخدمات المالية الرقمية :

يطلق على تجربة الهند في مجال الخدمات المالية الرقمية وتعزيز الشمول المالي ، مصطلح India Stack والتي تعرف على أنها: " مجموعة من واجهات برمجة التطبيقات التي تسمح للحكومات والشركات الناشئة والمطورين باستخدام بنية تحتية رقمية فريدة لحل مشاكل الهند الصعبة للوصول إلى تقديم خدمات أقل حضورًا وبلا أوراق وبدون نقود"<sup>2</sup>.

والتجربة في مجملها تركز على 4 محاور هامة وهي: أولا إثبات الشخصية بصورة رقمية من خلال هوية إلكترونية، ثانيا خفض التعاملات الورقية واستبدال الورقيات بوسائل رقمية، ثالثا التحول لنظام أقل اعتمادا على التعاملات النقدية ،رابعا حفظ وتداول البيانات والمستندات بشكل رقمي.

<sup>1</sup> The world bank, **The world bank in India**, 28/04/2022, <https://data.worldbank.org/country/india>

<sup>2</sup> India's national investment facilitation agency, **Fintech and Financial services**, 28/04/2022, <https://www.investindia.gov.in/sector/bfsi-fintech-financial-services>

## الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي - كينيا، الهند، الإمارات-

و تظهر ملامح تجربة الهند في الإجراءات التالية :

### 1- التحول الرقمي في الهند:

تمكنت الهند في إطار سعيها نحو رقمنة الخدمات من تبني نظام "آدهار" للهوية الرقمية وذلك عام 2009، وأساس هذا النظام: رقم Aadhaar والذي يمثل رقم عشوائي مكون من 12 رقمًا صادرًا عن هيئة التعريف الفريدة بالهند UIDAI، بعد استيفاء عملية التحقق التي وضعتها الهيئة، لتبدأ الهند عصرًا جديدًا بإطلاق أكبر نظام هوية إلكترونية في العالم، وتشمل الهوية الإلكترونية كافة بيانات المستخدم بالإضافة لبصمات اليدين وبصمة العين كوسيلة فعالة غير قابلة للتزوير لإثبات الشخصية، وبلغ عدد الهويات المصدرة منذ 2010 وحتى عام 2019: 1.2 مليار هوية تقريبًا، ونقطة التحول كانت عندما تم إنشاء نظام مدفوعات مربوط بتلك الهوية الإلكترونية مما أتاح لأصحاب الهوية الجديدة ربط حساباتهم المصرفية بالهوية الجديدة وكذلك مكن 300 مليون مستخدم من فتح حسابات مصرفية اعتمادًا على هات هوية، بل وأتاح نظام المدفوعات الفرصة أمام البنوك وشركات الدفع الإلكتروني وغيرها من شركات الخدمات المالية بتقديم خدماتها من خلال ربط نظم المعلومات بها بنظام المدفوعات الإلكترونية الجديد<sup>1</sup>.

وقد ساعد هذا النظام الكثير من حاملي الهوية الرقمية على الاستفادة من التحويلات النقدية المباشرة، وتحويلها إلى الحساب المصرفي الخاص بهم، والذي تم فتحه باستخدام رقم آدهار الخاص بالشخص، كما حد من التلاعب في برامج الحماية الاجتماعية، وبالتالي ضمان وصول الدعم المادي والعيني الذي تمنحه الحكومة للأسر الفقيرة، بالإضافة إلى تعزيز النفاذ إلى الخدمات الحكومية الأخرى وزيادة مستويات الشمول المالي، وحرصًا على حماية بيانات الأفراد من السرقة والاحتيال قامت الحكومة الهندية بإصدار "قانون آدهار للهوية" الصادر عام 2016<sup>2</sup>.

### 2- إنشاء نظام إلكتروني يتيح للمستخدم تقديم كافة البيانات والمستندات اللازمة للتعرف على

#### العمل KYC E:

والذي يمكن من خلاله تيسير عملية التعاملات المصرفية والمالية لكلا من المستخدم والمؤسسة المالية، فضلًا عن إمكانية تحديثه بصورة فورية آمنة من جانب العميل مباشرة دون الحاجة لزيارة البنك أو المؤسسة المالية التي يتعامل معها.

### 3- إنشاء نظام إلكتروني رقمي لحفظ وتداول البيانات والمستندات الشخصية:

وذلك للحد من الاستخدام الورقي واستبداله بتداول إلكتروني أقل تكلفة وأكثر فاعلية وأمان، بالإضافة لنظام للتوقيع الإلكتروني يعتمد على الهوية الرقمية وبيانات إثبات الشخصية مثل البصمات .

<sup>1</sup> Government of India, Unique identification authority of India, 28/04/2022, <https://uidai.gov.in>

<sup>2</sup> الوليد طلحة، مرجع سبق ذكره، ص 12-13 .

#### 4- منح الفرصة للشركات الناشئة والمبتكرين:

من خلال المشاركة في حالة التطور والاستفادة من قاعدة البيانات الضخمة في Sandbox، حيث يتم دعم الابتكارات التكنولوجية مع مراعاة الرقابة الحكومية، وبالتالي إتاحة الفرصة للقطاع الخاص دون التخلي عن الدور الرقابي الحكومي .

#### 5- دور الحكومة الهندية :

من أهم العناصر التي دعمت تجربة الهند كان دور الحكومة والذي تجلّى من خلال المخطط الوطني The Pradhan Mantri Jan-Dhan Yojana المسمى اختصاراً بـ PMJDY وذلك في سنة 2014، وهو مخطط وطني للشمول المالي لضمان الوصول إلى الخدمات المالية بطريقة ميسورة التكلفة، حيث يوفر هذا المخطط إمكانية فتح حساب مصرفي أساسي واحد للدخار لشخص لا يتعامل مع البنوك، مع عدم اشتراط الاحتفاظ بحد أدنى للرصيد في الحسابات، ويعود الفضل في تبني هذا المخطط إلى الحكومة الهندية بقيادة رئيس الوزراء ناريندرا مودي (26 ماي 2014)، حيث ساعدت هذه المبادرة في تسجيل حسابات بنكية جديدة لأكثر من 435 مليون مستفيد لتحويل الفوائد المباشرة وإمكانية الوصول إلى مجموعة من تطبيقات الخدمات المالية مثل التحويلات والائتمان والتأمين، والمعاشات التي تمكن اللاعبين في التكنولوجيا المالية "FinTech" من بناء منتجات تكنولوجية لاختراق قاعدة المستهلكين الكبيرة في الهند<sup>1</sup>.

وهذه المبادرة التي تعتبر حجر الزاوية في أجندة السياسة الهندية في التحول الرقمي كانت مدعومة بسياسة الهند الرقمية ونظام الهوية الرقمي آدهار، حيث تشكل هذه الثلاث عناصر ما يصطلح عليه بالثالث J-A-M<sup>2</sup>، أي أنه بمجرد ما إن تحصل على الهوية الرقمية يمكنك الاندماج في النظام المالي والحصول على خدمات مالية ومصرفية إلكترونية أينما كنت داخل حدود الهند.

<sup>1</sup> Government of India, Pradhanmantri jan dhan yojana, 28/04/2022, <https://pmjdy.gov.in>

<sup>2</sup> Mstar project, Usaid, " India digital financial inclusion", united states agency for international development, March 2019, p04.

## الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي -كينيا، الهند، الإمارات-

### ثالثاً: الخدمات المالية الرقمية بالهند :

#### 1- المدفوعات الرقمية:

حيث تعتبر تكنولوجيا المدفوعات الرقمية هي العنصر الأكثر تمويلاً في الهند، ويظهر ذلك في طرق الدفع الرقمية التالية:

##### أ- خدمة الدفع الفوري (IMPS) IMMEDIATE PAYMENT SERVICE :

هي خدمة مقدمة من طرف مؤسسة المدفوعات الوطنية في الهند \* NPCI، تسمح بتحويل الأموال من خلال البنوك ومصدري أدوات الدفع المسبق المعتمدين من طرف البنك الاحتياطي الهندي RBI، دون الحاجة إلى تطبيق عكس واجهة المدفوعات الموحدة وعلى مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع والتي يمكن الوصول إليها عبر قنوات متعددة مثل الهاتف المحمول والأنترنت وأجهزة الصراف الآلي والرسائل النصية القصيرة، وقد تم إطلاق هذه الخدمة بتاريخ 22 نوفمبر 2010<sup>1</sup>.

##### ب- خدمة RuPay:

الاسم مشتق من الكلمتين "الروبية و" الدفع"، ويعبر الاسم على كونها مبادرة الهند الخاصة بمدفوعات البطاقات، فهي أول نظام محلي من نوعه للدفع بالبطاقات في الهند، تم إطلاقه عام 2012 كبديل محلي لبطاقات فيزا و ماستر كارد، مع قبول واسع في أجهزة الصراف الآلي وأجهزة نقاط البيع ومواقع التجارة الإلكترونية في جميع أنحاء الهند، وهي شبكة آمنة للغاية تحمي من مكافحة التصيد الاحتيالي<sup>2</sup>.

##### ج- خدمة # 99 \* :

رقم مخصص يسمح بالتعاملات المصرفية القائمة على بروتوكول بيانات الخدمة التكميلية غير المنظمة Unstructured Supplementary Service Data (USSD)، والذي هو بروتوكول نظام عالمي للاتصالات المتنقلة، يستخدم لإرسال رسائل نصية يشبه خدمات الرسائل القصيرة (SMS)، وتم إطلاق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول في نوفمبر 2012، من طرف مؤسسة المدفوعات الوطنية في الهند NPCI والتي تسمح للبنوك ومقدمي خدمات التحويلات المالية بالتكامل بسلاسة مع بعضها البعض لتقديم الخدمات المصرفية للعملاء عمومًا عبر الهواتف المحمولة (الأساسية وكذلك الهواتف الذكية)، ويمكن لعملاء الخدمات المصرفية الاستفادة من هذه الخدمة عن طريق الاتصال بالرقم # 99 \* من هواتفهم المحمولة وإجراء المعاملات من خلال قائمة تفاعلية معروضة على شاشة الهاتف المحمول (متاحة فقط لمزودي خدمة التحويلات المباشرة)، تشمل

\* مؤسسة المدفوعات الوطنية في الهند (NPCI): هي منظمة شاملة لتشغيل مدفوعات التجزئة وأنظمة التسوية في الهند، بمبادرة من بنك الاحتياطي الهندي (RBI)، و رابطة البنوك الهندية (IBA)، بموجب أحكام أنظمة الدفع والتسوية الصادرة بقانون سنة 2007، لإنشاء بنية تحتية قوية للدفع والتسوية في الهند.

<sup>1</sup> Government of India, National payments corporation of India, 20/04/2022, <https://www.npci.org.in>

<sup>2</sup> Government of India, National payments corporation of India, 20/04/2022, <https://www.npci.org.in>

## الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز

### الشمول المالي - كينيا، الهند، الإمارات -

الخدمات الرئيسية المقدمة بموجب الخدمة، إرسال واستلام الأموال، والاستعلام عن الرصيد، إلى جانب مجموعة من الخدمات الأخرى<sup>1</sup>.

#### د- نظام دفع الفواتير The Bharat Bill payment system (BBPS):

هو نظام تم وضعه من قبل البنك الاحتياطي الهندي (RBI) ومؤسسة المدفوعات الوطنية في الهند (NPCI) أواخر عام 2012، كنظام شامل لسداد جميع الفواتير، ويوفر هذا النظام خدمة دفع الفواتير "في أي وقت وفي أي مكان" لجميع العملاء في جميع أنحاء الهند مع ضمان موثوقية وسلامة المعاملات، عبر القنوات الرقمية وكذلك من خلال شبكة الوكلاء وفروع البنوك<sup>2</sup>.

#### هـ- واجهة المدفوعات الموحدة (UPI):

هو نظام دفع فوري تم إطلاقه يوم 11 أبريل 2016، من طرف مؤسسة المدفوعات الوطنية في الهند، يقوم بتشغيل حسابات بنكية متعددة في تطبيق واحد للهاتف المحمول (لأي بنك مشارك)، ودمج العديد من الميزات المصرفية، والتوجيه السلس للأموال والمدفوعات التجارية في غطاء واحد، كما أنه يلي طلب التحصيل "الند للند" والذي يمكن جدولته ودفعه حسب المتطلبات والراحة<sup>3</sup>.

#### و- واجهة المال (BHIM) Bharat Interface for Money:

هو تطبيق تم طرحه أواخر عام 2016، يتيح للمتعاملين إجراء معاملات دفع بسيطة وسهلة وسريعة باستخدام واجهة المدفوعات الموحدة (UPI) كما يمكن من إجراء مدفوعات فورية من بنك إلى بنك والدفع وجمع الأموال باستخدام رقم الهاتف المحمول فقط أو عنوان الدفع الافتراضي (معرف UPI) وأيضا الاككتاب بإدخال معرف BHIM، إلى جانب مدفوعات الفواتير<sup>4</sup>.

#### ز- نظام الدفع الممكن (AEPS) Aadhaar Enabled Payment System:

هو خدمة دفع تم إطلاقها أواخر عام 2017، تُمكن عميل البنك من استخدام Aadhaar بهويته / هويتها للوصول إلى حسابه المصرفي المعتمد من Aadhaar وإجراء المعاملات المصرفية الأساسية مثل الاستعلام عن الرصيد، والإيداع النقدي، والسحب النقدي، والتحويلات من خلال مراسل تجاري<sup>5</sup>.

#### 2- بنوك المدفوعات Payments Banks:

كان إطلاق بنوك المدفوعات Payments Banks، إحدى التوصيات البارزة لتقرير حكومة ناريندرا مودي لعام 2014، وركيزة أساسية لبرامج الشمول المالي، وكان الهدف هو جلب اللاعبين غير التقليديين - شركات الاتصالات، والتكنولوجيات المالية، والصناعيين، والخدمات البريدية - إلى القطاع المصرفي الرسمي

<sup>1</sup> Mstar project, Op.Cit., p16.

<sup>2</sup> Idem.

<sup>3</sup> Ibid., p02.

<sup>4</sup> Idem.

<sup>5</sup> Government of India, National payments corporation of India, 20/04/2022, <https://www.npci.org.in>

## الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز

### الشمول المالي - كينيا، الهند، الإمارات -

للاستفادة من شبكاتهم الحالية لزيادة الشمول المالي الرقمي من خلال المدفوعات والمدخرات الصغيرة، على أن تستهدف الخدمات الفئات المحرومة مثل الأسر ذات الدخل المنخفض والعمال المهاجرين والشركات الصغيرة ومتناهية الصغر.

ومن بين النماذج على بنوك المدفوعات، ظهر بنك Paytem Payments Bank كشركة رائدة في سوق بنوك المدفوعات الناشئة، وهي شركة دفع عبر الإنترنت مقرها في نويدا، إحدى ضواحي دلهي ويعد بنك Paytem Payments Bank أول بنك للهند عبر الهاتف المحمول مع حسابات شحن رقمية صفارية بدون رصيد، تم إطلاقه في 23 مايو 2017، وقد عالج Paytem Payments Bank أكثر من ربع جميع المعاملات المصرفية عبر الهاتف المحمول في الدولة ويمثل هذا 124 مليون معاملة بنكية عبر الهاتف المحمول في شهر واحد<sup>1</sup>.

#### المطلب الثاني: واقع الشمول المالي في الهند في ظل اعتماد الخدمات المالية الرقمية

سوف نتعرف في هذا المطلب على أهم مؤشرات الشمول المالي في الهند حسب فئات المجتمع ومستوياته وفق إحصائيات البنك العالمي خلال السنوات (2011-2014-2017)، مع الإشارة إلى تلك المتعلقة بالخدمات المالية الرقمية.

#### أولاً : مؤشرات الشمول المالي في الهند

##### 1- مؤشر ملكية حساب مصرفي حسب فئات المجتمع:

فالحساب المصرفي هو أساس أو بوابة الولوج إلى النظام المالي ومن ثم جملة الخدمات المالية التي توفرها المؤسسات المالية من تحويل الأجر، استقبال التحويلات والمدفوعات الحكومية وتشجيع الادخار والحصول على الائتمان<sup>2</sup>، والجدول الموالي يوضح نسبة البالغين حسب الفئات ممن يمتلكون حساب مصرفي في المؤسسات المالية و المصرفية خلال السنوات (2011-2014-2017).

<sup>1</sup> Paytem payments bank, Paytem bank, 28/04/2022, <https://www.paytmbank.com>

<sup>2</sup> بوزانة أيمن، حمدوش وفاء، مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي - تجربة كينيا نموذجاً -، مرجع سبق ذكره ، ص 12.

الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي -كينيا، الهند، الإمارات-

الجدول رقم (8.3): نسبة البالغين من السكان (+15) حسب الفئات ممن يمتلكون حساب مصرفي في المؤسسات المالية و المصرفية في الهند خلال السنوات (2011-2014-2017)

| السنوات |      |      | الفئات                          |                          |
|---------|------|------|---------------------------------|--------------------------|
| 2017    | 2014 | 2011 |                                 |                          |
| 83      | 62   | 44   | ذكور (+15)                      | حسب الجنس                |
| 77      | 43   | 26   | إناث (+15)                      |                          |
| 84      | 63   | 44   | العاملين (+15)                  | حسب العاملين أو البطالين |
| 75      | 41   | 26   | غير العاملين (+15)              |                          |
| 71      | 43   | 27   | صغار البالغين (15-24)           | حسب السن                 |
| 83      | 56   | 38   | كبار السن (+25)                 |                          |
| 75      | 43   | 31   | التعليم الابتدائي أو أكثر (+15) | حسب المستوى التعليمي     |
| 85      | 64   | 59   | التعليم الثانوي أو أكثر (+15)   |                          |
| 77      | 43   | 27   | أفقر 40%                        | حسب الغنى أو الفقر       |
| 82      | 59   | 41   | أغنى 60%                        |                          |
| 79      | 52   | 33   | سكان الأرياف (+15)              | الانتماء الريفي          |

المصدر: من إعداد الطالبتين، اعتمادا على قاعدة البيانات للبنك العالمي findex، في الموقع: <https://globalindex.worldbank.org/>

يتضح من الجدول أعلاه، ومن خلال مقارنة نسبة كل عنصر بالسنة الأساس 2011، وأيضا مقارنة كل من عنصري كل فئة للسنوات (2011-2014-2017)، أن نسبة ملكية حسابا مصرفيا في المؤسسات المالية في الهند شهد ارتفاعا ملحوظا خلال السنوات (2011-2014-2017) في حدود ضعف النسب المسجلة لعام 2011، كما شهدت هذه النسب تحسنا ملحوظا بالنسبة لكل فئات المجتمع الهندي، وخاصة بالنسبة لفئات كبار السن والفقراء وسكان الأرياف، وأيضا تقلصت الفجوة بشكل كبير وصولا إلى الاقتراب من التساوي بين كل من عنصري الفئة الواحدة، الأمر الذي يعكس اهتمام ونجاح تجربة الهند المشار إلى عناصرها سابقا في إطار قضية الشمول المالي وتعزيزه من منطلق بعد استخدام الحسابات المصرفية .

الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي - كينيا، الهند، الإمارات -

2- مؤشر الاقتراض من جهات رسمية وغير رسمية:

و الجدول الموالي يوضح نسبة الاقتراض المسجلة في الهند من الجهات الرسمية وغير الرسمية - الأصدقاء و العائلة -

الجدول رقم (9.3): نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن اقتترضوا من مؤسسة مالية رسمية وجهات غير رسمية في الهند خلال السنوات (2011-2014-2017).

| الاقتراض من جهات غير رسمية |      |      | الاقتراض من جهات رسمية |      |      | الفئات                          |                          |
|----------------------------|------|------|------------------------|------|------|---------------------------------|--------------------------|
| 2017                       | 2014 | 2011 | 2017                   | 2014 | 2011 |                                 |                          |
| 35                         | 35   | 22   | 8                      | 8    | 9    | ذكور (+15)                      | حسب الجنس                |
| 30                         | 30   | 18   | 5                      | 5    | 7    | إناث (+15)                      |                          |
| 40                         | 39   | 23   | 7                      | 8    | 9    | العاملين (+15)                  | حسب العاملين أو البطالين |
| 24                         | 25   | 16   | 6                      | 4    | 6    | غير العاملين (+15)              |                          |
| 28                         | 27   | 17   | 5                      | 4    | 4    | صغار البالغين (15-24)           | حسب السن                 |
| 34                         | 34   | 21   | 7                      | 7    | 9    | كبار السن (+25)                 |                          |
| 34                         | 36   | 20   | 6                      | 6    | 8    | التعليم الابتدائي أو أكثر (+15) | حسب المستوى التعليمي     |
| 31                         | 28   | 15   | 7                      | 7    | 7    | التعليم الثانوي أو أكثر (+15)   |                          |
| 35                         | 33   | 22   | 6                      | 5    | 7    | أفقر 40%                        | حسب الغنى أو الفقر       |
| 32                         | 32   | 18   | 7                      | 7    | 8    | أغنى 60%                        |                          |
| 32                         | 34   | 20   | 7                      | 7    | 8    | سكان الأرياف (+15)              | الانتماء الريفي          |

المصدر: من إعداد الطالبين، اعتمادا على قاعدة البيانات للبنك العالمي index، في الموقع:

<https://globalindex.worldbank.org/>

يتضح من خلال الجدول أعلاه، أن نسبة اقتراض السكان من الجهات غير الرسمية في الهند سجلت معدلات متزايدة، أكبر من نسبة اقتراض السكان من الجهات الرسمية، بالنسبة لمختلف فئات المجتمع، حيث سجل الاقتراض من الجهات الرسمية نسب منخفضة تكاد تكون ثابتة للسنوات الثلاث حسب عنصري الفئة الواحدة، لكن ما يحتسب في صالح تجربة الهند، نجاح الحكومة الهندية في تمكين الفقراء وأيضا سكان الأرياف وحتى كبار السن من الحصول على التمويل وهو ما تعكسه نسب الاقتراض لهذه الفئات القريبة من معدلات اقتراض الفئات المقابلة لها، ما يشير إلى جهود الدولة الهندية والمؤسسات المالية والمصرفية في تحسين توفير التمويل



### الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي -كينيا، الهند، الإمارات-

للأفراد والفئات المهمشة والقضاء على الصعوبات للحصول على الائتمان الضروري لتمويل مشاريعهم، مع التأكيد على ضرورة بذل المزيد من الجهود لاجتذاب أكبر قدر ممكن من الأفراد وتحويلهم نحو اعتماد الجهات الرسمية كمصدر للاقتراض على حساب الجهات غير الرسمية .

#### 3- مؤشر الادخار في المؤسسات المالية والمصرفية حسب فئات المجتمع:

و الجدول الموالي يوضح نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن ادخروا في مؤسسات مالية ومصرفية رسمية خلال السنوات (2011-2014-2017) في الهند.

الجدول رقم (10.3): نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن ادخروا في مؤسسات مالية ومصرفية رسمية في الهند خلال السنوات (2011-2014-2017).

| السنوات |      |      | الفئات                          |                          |
|---------|------|------|---------------------------------|--------------------------|
| 2017    | 2014 | 2011 |                                 |                          |
| 22      | 18   | 16   | ذكور (+15)                      | حسب الجنس                |
| 17      | 10   | 7    | إناث (+15)                      |                          |
| 23      | 19   | 16   | العاملين (+15)                  | حسب العاملين أو البطالين |
| 15      | 9    | 7    | غير العاملين (+15)              |                          |
| 13      | 10   | 8    | صغار البالغين (15-24)           | حسب السن                 |
| 22      | 16   | 13   | كبار السن (+25)                 |                          |
| 15      | 11   | 10   | التعليم الابتدائي أو أكثر (+15) | حسب المستوى التعليمي     |
| 25      | 19   | 21   | التعليم الثانوي أو أكثر (+15)   |                          |
| 12      | 7    | 10   | أفقر 40%                        | حسب الغنى أو الفقر       |
| 25      | 19   | 12   | أغنى 60%                        |                          |
| 18      | 13   | 11   | سكان الأرياف (+15)              | الانتماء الريفي          |

المصدر: من إعداد الطالبين، اعتمادا على قاعدة البيانات للبنك العالمي index، في الموقع:

<https://globalindex.worldbank.org/>

يتضح من الجدول أعلاه، أن نسبة الأفراد في الهند (+15) ممن يدخرون أموالهم في المؤسسات المالية والمصرفية شهدت ارتفاعا ملحوظا خلال السنوات (2011-2014-2017)، كما شهدت هذه النسب تحسنا بالنسبة لكل فئات المجتمع الهندي، وخاصة بالنسبة لفئات الإناث و غير العاملين وكبار السن وأيضا نسجل تقلص الفجوة بين عنصري الفئة الواحدة، باستثناء الفئة المصنفة حسب الغنى أو الفقر، أين زادت الفجوة بنسبة 11 بالمئة كفارق بين سنتي (2011-2017)، وفئة صغار البالغين وكبار السن، أين زادت الفجوة بنسبة أربعة بالمئة، الأمر الذي يمكن إرجاعه إلى مستوى الدخول كعامل فارق ضمن فئة الغنى أو الفقر والذي ينعكس تلقائيا

## الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي -كينيا، الهند، الإمارات-

على مستويات الادخار، أما الفئة الثانية فيمكن إرجاعه إلى عامل السن واختلاف الثقافة الادخارية بطبيعة الحال بين فئة الشباب و فئة كبار السن .

ثانيا: مؤشرات الشمول المالي الرقمي في الهند

### 1- مؤشر ملكية بطاقات الخصم والائتمان حسب فئات المجتمع:

و الجدول التالي يوضح نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن يمتلكون بطاقة خصم والائتمان في الهند .

الجدول رقم (11.3): نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن يمتلكون بطاقة خصم والائتمان في الهند خلال السنوات (2011-2014-2017).

| ملكية بطاقات الائتمان |      |      | ملكية بطاقات الخصم |      |      | الفئات                          |                          |
|-----------------------|------|------|--------------------|------|------|---------------------------------|--------------------------|
| 2017                  | 2014 | 2011 | 2017               | 2014 | 2011 |                                 |                          |
| 4                     | 7    | 2    | 43                 | 32   | 12   | ذكور (+15)                      | حسب الجنس                |
| 2                     | 2    | 1    | 22                 | 11   | 5    | إناث (+15)                      |                          |
| 3                     | 5    | 2    | 40                 | 29   | 12   | العاملين (+15)                  | حسب العاملين أو البطالين |
| 3                     | 3    | 1    | 24                 | 14   | 5    | غير العاملين (+15)              |                          |
| 1                     | 3    | 1    | 29                 | 20   | 8    | صغار البالغين (15-24)           | حسب السن                 |
| 4                     | 4    | 2    | 34                 | 23   | 9    | كبار السن (+25)                 |                          |
| 2                     | 1    | 1    | 16                 | 9    | 5    | التعليم الابتدائي أو أكثر (+15) | حسب المستوى التعليمي     |
| 4                     | 7    | 5    | 52                 | 37   | 26   | التعليم الثانوي أو أكثر (+15)   |                          |
| 2                     | 3    | 1    | 17                 | 11   | 3    | أفقر 40%                        | حسب الغنى أو الفقر       |
| 4                     | 5    | 2    | 43                 | 30   | 12   | أغنى 60%                        |                          |
| 2                     | 3    | 1    | 26                 | 20   | 5    | سكان الأرياف (+15)              | الانتماء الريفي          |

المصدر: من إعداد الطالبتين، اعتمادا على قاعدة البيانات للبنك العالمي index، في الموقع:

<https://globalindex.worldbank.org/>

يتضح من الجدول أعلاه، أن نسبة امتلاك بطاقات الخصم أكبر من نسبة ملكية بطاقات الائتمان بالنسبة لكل الفئات، هذه الأخيرة والتي سجلت نسباً ضعيفة من حيث الامتلاك، ونلاحظ أيضاً أن نسبة امتلاك بطاقات الخصم شهدت ارتفاعاً ملحوظاً لكل الفئات خلال السنوات (2011-2014-2017)، خاصة الفئات المهمشة، الأمر الذي يعكس نجاح الحكومة الهندية في تمكين الأفراد من الوصول إلى الخدمات المالية

## الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز

### الشمول المالي - كينيا، الهند، الإمارات -

والمصرفية، فقط ما يسجل بالنسبة لمعدل ملكية بطاقات الخصم و على الرغم من التحسن الملاحظ، تزايد الفجوة بين عنصري كل فئة بنسبة الضعف .

كما يمكن القول أن الاختلاف في نسب التملك بين بطاقات الخصم والائتمان و التي كانت في صالح بطاقات الخصم، إنما يعود الأمر إلى الاختلاف بين تكاليف امتلاك البطاقات في حد ذاتها، فيعرف عن بطاقات الخصم انخفاض رسومها مع عدم وجود فوائد يتحتم على مالكيها دفعها عكس بطاقات الائتمان.

#### 2- مؤشر المدفوعات الرقمية

أتاحت الخدمات الرقمية التي دأبت حكومة الهند على توفيرها لمواطنيها فرصة تحويل الأموال من إرسال ودفع، ويظهر ذلك من خلال الجدول الموالي والذي يوضح نسبة السكان البالغين ممن قاموا بإجراء تحويلات رقمية خلال سنتي (2014-2017).

الجدول رقم (12.3): نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن قاموا بإجراء تحويلات رقمية في الهند خلال سنتي (2014-2017).

| السنوات |      | الفئات                          |                          |
|---------|------|---------------------------------|--------------------------|
| 2017    | 2014 |                                 |                          |
| 35      | 27   | ذكور (+15)                      | حسب الجنس                |
| 22      | 11   | إناث (+15)                      |                          |
| 34      | 27   | العاملين (+15)                  | حسب العاملين أو البطالين |
| 22      | 10   | غير العاملين (+15)              |                          |
| 21      | 14   | صغار البالغين (15-24)           | حسب السن                 |
| 32      | 21   | كبار السن (+25)                 |                          |
| 21      | 11   | التعليم الابتدائي أو أكثر (+15) | حسب المستوى التعليمي     |
| 37      | 29   | التعليم الثانوي أو أكثر (+15)   |                          |
| 20      | 10   | أفقر 40%                        | حسب الغنى أو الفقر       |
| 35      | 25   | أغنى 60%                        |                          |
| 26      | 18   | سكان الأرياف (+15)              | الانتماء الريفي          |

المصدر: من إعداد الطالبتين، اعتمادا على قاعدة البيانات للبنك العالمي index، في الموقع:

<https://globalindex.worldbank.org/>

يتضح من الجدول أعلاه، أن نسبة إجراء تحويلات رقمية شهد ارتفاعا ملحوظا لكل الفئات خلال سنتي (2014-2017)، وقد فاقت الزيادة في فئة كل من: الإناث، غير العاملين، كبار السن، ومن يملكون مستوى التعليم الابتدائي، سكان الأرياف، نسبة الزيادة لدى نظيرتها في نفس الفئة، مع تقلص الفجوة بين عنصري كل

## الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز

### الشمول المالي - كينيا، الهند، الإمارات -

فئة ولو كانت بنسبة ضعيفة تتراوح ما بين نسبة 2 و 5 بالمئة، وفي هذا المؤشر دلالة كبيرة لأثر الخدمات الرقمية التي أتاحتها حكومة الهند انطلاقاً من امتلاك هوية رقمية تعد كأساس للتولوج إلى هذه الخدمات ثم عنصر توفير بنية تحتية ملائمة .

### 3- مؤشر القنوات المستخدمة في التحويلات ودفع الفواتير

يعتبر مؤشر القنوات المستخدمة في التحويلات ودفع الأجور أيضاً من المؤشرات التي يعتمد عليها لمدى تطور البنية التحتية التقنية المتوفرة في أي بلد من أجل تطوير نظام مالي رقمي تنافسي مبتكر، ومن ثم الحكم على مدى انتشار الخدمات المالية الرقمية وأيضاً تبيان مدى الثقة التي تمكن أن تحوزها على حساب قناة النقد، والجدول التالي يوضح القنوات المستخدمة في التحويلات ودفع الأجور خلال سنتي (2014-2017).

الجدول رقم (13.3): القنوات المستخدمة في التحويلات ودفع الأجور في الهند خلال سنتي (2014-2017).

| الخدمة                           | نوع القناة          | 2014 | 2017 |
|----------------------------------|---------------------|------|------|
| استلام الأجور                    | نقدا                | 79   | 59   |
|                                  | عبر الهاتف المحمول  | 2    | 2    |
|                                  | عبر حساب مصرفي رسمي | 20   | 31   |
| دفع الفواتير                     | نقدا                | 36   | 28   |
|                                  | عبر الهاتف المحمول  | 1    | 5    |
|                                  | عبر حساب مصرفي رسمي | 9    | 15   |
| إرسال أو استلام الحوالات المحلية | نقدا                | 67   | 43   |
|                                  | عبر الهاتف المحمول  | 5    | 5    |
|                                  | عبر حساب مصرفي رسمي | 23   | 39   |

المصدر: من إعداد الطالبتين، اعتماداً على قاعدة البيانات للبنك العالمي index، في الموقع:

<https://globalfindex.worldbank.org/>

يتضح من خلال الجدول أعلاه ما يلي :

- بالنسبة لخدمة استلام الأجور، فإن نسبة من تحصلوا على أجورهم نقدا سجلت انخفاضاً بنسبة 20 بالمئة، ولكنها تبقى مرتفعة إذا ما قارناها بنسبة استخدام الحساب المصرفي والتي شهدت تحسناً بنسبة 11 بالمئة، على غرار نسبة استخدام الهاتف المحمول التي شهدت نسبة ثابتة وضعيفة، ويعزى الانخفاض في استخدام النقد إلى تنامي دور قناة الحسابات المصرفية في المدفوعات، بما يعكس جهود السلطات النقدية في تعزيز الشمول المالي.

- بالنسبة لخدمة دفع الفواتير، فإن نسبة من استخدموا الحساب المصرفي الرسمي في دفع فواتيرهم سجلت تحسناً بنسبة 6 بالمئة، ولكن تبقى المعدلات المحققة ضعيفة إذا ما قارناها بقناة النقد والتي على الرغم من الانخفاض الحاصل

## الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز

### الشمول المالي - كينيا، الهند، الإمارات -

سنة 2017، بنسبة 8 بالمئة، لكنها تبقى مرتفعة، أما قناة الهاتف المحمول فالنسب المحققة ضعيفة على الرغم من التحسن الطفيف بنسبة 4 بالمئة، ويعزى التحسن في استخدام القنوات الرقمية في المدفوعات من حسابات مصرفية، إلى جهود السلطات النقدية في تعزيز الشمول المالي بما في ذلك تعزيز الثقة بالمؤسسات المالية الرسمية ورفع مستوى التثقيف المالي للمواطنين.

- أما إرسال واستلام الحوالات المحلية، فلا زالت قناة النقد تستحوذ على الحصة الكبيرة ضمن توجهات الأفراد مع تسجيل انخفاض مقدّر بنسبة 29 بالمئة، ويعزى هذا الانخفاض إلى توجه الأفراد نحو استخدام الحسابات المصرفية ويظهر ذلك في زيادة حصة هذه القناة سنة 2017 بنسبة 16 بالمئة، بينما سجلت قناة النقد معدلات ثابتة وضعيفة .

وعليه فالمجتمع الهندي في إطار التوجه نحو اعتماد قناة الحسابات المصرفية على حساب قناة النقد في استلام الأجور ودفع الفواتير وإرسال واستلام التحويلات المحلية .

#### ثالثاً: عوامل نجاح تجربة الهند

إن النتائج التي حققتها التجربة الهندية والتي جعلتها تصنف من طرف المنظمات الدولية ضمن التجارب المنظور إليها في إطار تعزيز الشمول المالي، إنما تعود للعوامل التالية<sup>1</sup>:

- إثبات الشخصية بصورة رقمية من خلال هوية إلكترونية (آدهار )، تضم قاعدة البيانات كافة بيانات المواطن والمقيم بداية من بياناته الشخصية وحتى بصمة الأصابع والعين ولكن بشكل رقمي، وإتاحة تلك البيانات للشركات والحكومة والبنوك وحتى الشركات الناشئة لتقديم أفضل خدماتها للمستخدمين .

- خفض التعاملات الورقية واستبدالها بوسائل رقمية، من خلال إنشاء نظام إلكتروني يتيح للمستخدم تقديم كافة البيانات والمستندات للتعرف على العميل E KYC، وبالتالي تيسير عملية التعاملات المصرفية والمالية لكل من المستخدم والمؤسسة المالية، فضلاً عن تحديثه بصورة فورية آمنة من جانب العميل مباشرة دون الحاجة لزيارة البنك أو المؤسسة المالية التي يتعامل معها، كما تم إنشاء نظام إلكتروني رقمي لحفظ وتداول البيانات والمستندات الشخصية وذلك للحد من الاستخدام الورقي واستبداله بتداول إلكتروني أقل تكلفة وأكثر فاعلية وأماناً، بالإضافة لنظام للتوقيع الإلكتروني E SIGN والذي يعتمد على الهوية الرقمية وبيانات إثبات الشخصية مثل البصمات، فبمجرد الحصول على الهوية الرقمية يمكن لحاملها الاندماج في النظام المالي و الحصول على خدمات مالية ومصرفية إلكترونية أينما كان داخل حدود الهند.

- التحول لنظام أقل اعتماداً على التعاملات النقدية، ففي عام 2016 قام البنك المركزي الهندي بخطوة قوية لدفع المجتمع للتخلص من التعاملات النقدية واستبدالها بالطرق الإلكترونية، من خلال إلغاء الأوراق النقدية

<sup>1</sup> بلقلة براهيم و آخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص 451-453.

### الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز

#### الشمول المالي - كينيا، الهند، الإمارات -

فئة 500 و 1000 روبية واستبدالها بأوراق جديدة من فئة الـ 500 و 2000 روبية وكان النقد قبل صدور القرار يمثل 95 بالمئة من جميع التعاملات التجارية، ولم يكن لدى الباعة قارئ بطاقات أو أية وسيلة للدفع الإلكتروني، كما أن العمال كانوا يستلمون أجورهم نقدا، ولم يكن لدى نصف عدد السكان تقريبا حسابات بنكية .

- السماح للبنوك والشركات المالية واللاعبين في مجال الثروة والتأمين والإقراض أيضا بالوصول إلى منصات مثل خدمة واجهة المدفوعات الموحدة، حيث منحت الهند الفرصة للشركات الناشئة والمبتكرين من المشاركة في حالة التطور والاستفادة من قاعدة البيانات الضخمة، بحيث يتم دعم الابتكارات التكنولوجية مع مراعاة الرقابة الحكومية، وبالتالي إتاحة الفرصة للقطاع الخاص دون التخلي عن الدور الرقابي الحكومي.

- والجدول الموالي يوضح تطور استثمارات التكنولوجيا المالية في الهند للسنوات ( 2014-2015-2016-2017 ):

#### الجدول رقم (14.3): تطور استثمارات التكنولوجيا المالية في الهند المالية للفترة 2014-2019:

الوحدة: مليون دولار

| السنوات                | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|------------------------|------|------|------|------|------|------|
| مجال المدفوعات الرقمية | 487  | 797  | 250  | 1706 | 917  | 460  |
| مجال الإقراض           | 23   | 141  | 300  | 432  | 393  | 406  |
| مجال التأمين           | -    | 29   | 116  | 21   | 199  | 182  |
| مجال الشروات           | -    | 8    | 94   | 57   | 36   | 186  |
| مجال البنوك            | -    | 42   | 41   | 86   | 66   | 41   |

Source: Deloitte, **FinTechs in India-Key trends, December 2019**, p13, 28/04/2022,

<https://www.deloitte.com/content/dam/Deloitte/in/Documents/financial-services/in-banking-fintechs-in-india-key-trends-noexp.pdf>.

- رسوم المعاملات الصفرية Zero transaction fees، بدافع من الحوافز الحكومية والضغط التنافسية، ما جعل رسوم المعاملات التجارية والاقتصادية للمدفوعات تتناقص باستمرار، وقد حد بنك الاحتياطي الهندي سعر الخصم التجاري لمعاملات بطاقات الخصم بنسبة 0.4 بالمئة للشركات الناشئة، وتقدم معظم شركات التكنولوجيا المالية خدمات الدفع مجانا، وسوف تتطلع الشركات إلى تحقيق الدخل من البيانات من خلال بيع المنتجات المالية.

## الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز

### الشمول المالي - كينيا، الهند، الإمارات -

---

- محور الأمية المالية، حيث تتضمن بعض المبادرات الأخيرة لتحسين الثقافة المالية في الهند إنشاء المركز الوطني للتعليم المالي وتنفيذ مشروع مركز محور الأمية المالية من قبل بنك الاحتياطي الهندي وتهدف هذه الخطوات إلى تعزيز التعليم المالي في الهند لجميع شرائح السكان<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> India's national investment facilitation agency, **Fintech and Financial services**, 28/04/2022, <https://www.investindia.gov.in/sector/bfsi-fintech-financial-services>

## الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي -الشمول المالي -كينيا، الهند، الإمارات-

### المبحث الثالث: تجربة الإمارات في اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول

#### المالي

وقد خصصنا هذا المبحث لدراسة تجربة الإمارات في إطار الخدمات المالية الرقمية وتعزيز درجة الشمول المالي، للتعرف إلى واحدة من التجارب العربية والتي تحتل الصدارة ضمن مجموعة الدول العربية، وذلك من خلال التطرق إلى هذه التجربة ثم تبين واقع الشمول المالي في ظل اعتماد الخدمات المالية الرقمية، لنقف أخيراً عند عوامل نجاح هذه التجربة.

#### المطلب الأول: واقع الخدمات المالية الرقمية في الإمارات

وستتطرق في هذا المطلب إلى الإجراءات التي اتخذتها الإمارات سعياً منها لتعزيز وصول الأفراد إلى الخدمات المالية من خلال رقمنة الخدمات المالية.

#### أولاً: لمحة حول اقتصاد الإمارات العربية المتحدة

تقع دولة الإمارات المتحدة في قارة آسيا في شرق الجزيرة العربية، وهي دولة اتحادية تضم سبع إمارات يجمعها دستور وسيادة كاملة، يبلغ عدد السكان 9.89 مليون نسمة حسب بيانات البنك الدولي لسنة 2020، وبناتج محلي إجمالي 358 مليار دولار أمريكي، كما يقدر نصيب الفرد من الدخل بـ 36 284 دولار أمريكي<sup>1</sup>، وتتمتع دولة الإمارات بامتلاكها بيئة استثمارية واقتصادية وسياسية مستقرة، فضلاً عن إتباعها استراتيجية التنوع الاقتصادي وتقليل الاعتماد على النفط، من خلال تحفيز قطاعات التنمية وتطوير البنى التحتية والإلكترونية وزيادة الأعمال والابتكار والطاقات المتجددة، ويظهر هذا التوجه من خلال تركيز اهتمام الدولة على بناء مقومات التنمية المستقبلية بتوجيه المبادرات والمشاريع الريادية إلى تعزيز الاستثمارات المرتبطة بالابتكار والتقدم التكنولوجي والبحث والتطوير وتطبيقات الذكاء الصناعي ومفاهيم الثورة الصناعية الرابعة<sup>2</sup>.

#### ثانياً: إجراءات الإمارات في مجال الخدمات المالية الرقمية :

تعتبر دولة الإمارات العربية المتحدة ذات تجربة رائدة في مجال رقمنة الخدمات بإطلاق مبادرة الحكومة الذكية عام 2014، من خلال توقيع اتفاقية تفاهم بين حكومة دبي الذكية والهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، حيث كلفت هذا الأخيرة بإعداد استراتيجية تعزيز التحول الرقمي، ويساعدها في ذلك المصرف المركزي لدولة الإمارات والذي وضع "استراتيجية تطوير قطاع التقنيات المالية الحديثة في الدولة" (Fintch Strategy) بهدف توفير بيئة صحية ومستدامة للتقنيات المالية الحديثة على المدى الطويل، ويمثل عامل دعم ومساعدة في مسار

<sup>1</sup> The world bank, **The world bank in United Arab Emirates**, 09/05/2022, <https://data.worldbank.org/country/united-arab-emirates>

<sup>2</sup> المجلس الوطني للإعلام، كتاب يقدم نظرة شاملة عن دولة الإمارات من حيث النشأة، مراحل التطور بكافة مناحي الحياة، 2019، ص 5-12، <https://nmc.gov.ae/ar-ae>, 2022/05/11



## الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي -كينيا، الهند، الإمارات-

التحول الرقمي عدد من الهيئات الحكومية مثل: هيئة أبو ظبي الرقمية ووزارة الاقتصاد وغيرها من الهيئات المعنية بالتحول الرقمي<sup>1</sup>.

أما أهم الإجراءات التي اتخذتها الإمارات في مجال رقمنة الخدمات المالية، فيمكن إبرازها فيما يلي:

### 1- فتح المجال للشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية:

كانت بداية الإمارات في رقمنة الخدمات المالية، أن فتحت المجال أمام الشركات الناشئة في ميدان التكنولوجيا المالية، الأمر الذي جعلها تحتل المرتبة الأولى في استضافة 50 بالمئة من الشركات الناشئة، وسنحاول التطرق لبعض هاته الشركات حسب كل قطاع<sup>2</sup>:

#### أ- حسب قطاع المدفوعات:

-شركة **Compareit4me**: تأسست سنة 2011، ويوضح موقع الشركة مدى مصداقية الحسابات المصرفية والقروض، وحديثا باقات التأمين التي تقدمها البنوك في دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وتمكن هذه المنصة المستخدمين من مقارنة الأسعار ومميزات تلك المنتجات المختلفة مما يوفر عليهم وقت البحث ودفع رسوم كبيرة مقابل خدمات لا تستحق.

-شركة **Beam Wallet**: تأسست سنة 2012، والتي تتيح للمستخدمين ربط بطاقتهم الائتمانية بتطبيقها الخاص للحصول على تجربة تسوق بدون نقود ورقية، حيث بلغ عدد المستخدمين لتطبيقها 350 ألف حتى منتصف عام 2016 في أكثر من ثلاثة آلاف متجر في الإمارات.

#### ب- حسب قطاع الإقراض:

-شركة **Durise**: تأسست سنة 2014، وتقوم بإدارة العقارات نيابة عن الممولين فهي تقدم حصصا في المباني السكنية والحارية الممولة جماعيا ابتداء من خمسة آلاف دولار.

#### ج- حسب قطاعات الموجة الثانية:

-شركة **Bitoasis**: تأسست سنة 2014، وهي أول شركة ناشئة في تقديم العملات الرقمية المشفرة، هذه المحفظة الآمنة تسمح للأفراد بشراء البيتكوين وأيضا إرسال الأموال إلى جميع أنحاء العالم بسرعة وبدون امتلاك حساب مصرفي.

-شركة **Finerd**: مختصة في إدارة الشروات تأسست سنة 2015، وتقدم حولا للاستثمار مخصصة حسب دخل الفرد وقابلية المخاطرة والأفق الزمني، هذه المنصة التي تعتبر أول مستشار رقمي آلي في الإمارات.

<sup>1</sup> سفيان قعلول، الوليد طلحة، الاقتصاد الرقمي في الدول العربية: الواقع والتحديات، العدد 71، صندوق النقد العربي، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2020، ص 04 .

<sup>2</sup> حيزية بنية، ابتسام عليوش قريوع، تكنولوجيا المعلومات ثورة اقتصادية جديدة ( دراسة حالة منطقتي الشرق الأوسط وشمال إفريقيا )، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، المركز الجامعي تامنغست، الجزائر، 2018، ص ص54-56.

## الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي -كينيا، الهند، الإمارات-

-شركة **Democrance**: تأسست سنة 2015، تربط هذه الشركة شركات التأمين الكبرى بالعديد من مشغلي خدمات الهاتف المحمول، وذلك لتقديم منتجات التأمين الأساسية في المناطق التي لا تصلها خدمات التأمين .

-شركة **Now Money**: تأسست عام 2016، وهي أول تطبيق خدمات مصرفية للهاتف المحمول، حيث تقدم الشركة لأرباب العمل حساباً مصرفياً لكل موظف، ويمكن للموظفين فيما بعد استخدام خاصية تحويل الأموال المدججة لإرسال الأموال .

### 2- مختبرات تنظيم التقنيات المالية

مختبر تنظيم التقنيات المالية هو أسلوب تنظيمي، مكتوب وملخص ومنشور، لإجراء اختبارات حية ومحددة الوقت للابتكارات التقنية تحت إشراف الجهة التنظيمية، ومن خلال هذه المختبرات يمكن اختبار المنتجات والتقنيات ونماذج الأعمال المالية الجديدة وفق قواعد ومتطلبات إشراف محددة ووسائل حماية مناسبة، وقد سعت الإمارات إلى إنشاء مختبرات تنظيم التقنيات المالية والمتمثلة فيما يلي<sup>1</sup>:

#### أ- المختبر التنظيمي لسوق أبوظبي العالمي (RegLab):

والذي تم إنشاؤه سنة 2016، كإطار تنظيمي مصمم خصيصاً لتوفير بيئة منظمة للمشاركين في تطوير واختبار الحلول التقنية المالية المبتكرة لدعم الابتكارات في سوق الخدمات المالية داخل دولة الإمارات لصالح المؤسسات المالية التي تدخل السوق حديثاً والمؤسسات الموجودة.

#### ب- برنامج رخصة اختبار الابتكار:

أنشأت سلطة دبي للخدمات المالية، أول مختبر تنظيمي لها سنة 2017، يعرف باسم برنامج رخصة اختبار الابتكار، وهو مختبر يمكن حاملي الرخصة من اختبار منتجاتهم وخدماتهم المالية ونماذج الأعمال الجديدة والمبتكرة.

#### ج- المختبر التنظيمي لقطاع التأمين:

وظف مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي مختبره التنظيمي كأحدى المبادرات في قطاع التأمين استجابة للتطورات السريعة في مجال التقنيات الرقمية التي تحول المشهد الاقتصادي والمالي، وتخلق الفرص وتفرض التحديات أمام المؤمن لهم وحملة وثائق التأمين والمستفيدين منها والمتضررين وأصحاب المصلحة، والشركات والمهن المرتبطة والهيئات الرقابية عليها.

<sup>1</sup> United Arab Emirates, **Regulatory Sandboxes in the UAE**, 13/05/2022, <https://u.ae/en/about-the-uae/digital-uae/regulatory-sandboxes-in-the-uae>

## الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي - كينيا، الهند، الإمارات -

### 3- مبادرة مليون مبرمج عربي:

و التي تم إطلاقها من طرف مؤسسة دبي للمستقبل سنة 2017، بهدف النهوض بالمجتمعات العربية و تمكينها من لغة المستقبل عن طريق تدريب مليون شاب عربي مجانا على البرمجة و تقنياتها<sup>1</sup>، فتزودهم بلغة العصر - لغة البرمجة - من خلال دورات تدريبية عبر الأنترنت، ويتكون البرنامج التدريبي من أربعة مسارات هي الأكثر طلباً في مجال تطوير المواقع الإلكترونية، وهي: تطوير المواقع الإلكترونية الكاملة، تطوير صفحات المواقع الإلكترونية، تحليل البيانات، وتطوير تطبيقات الأندرويد<sup>2</sup>.

### 4- الهوية الرقمية UAEPASS

أصدرت دولة الإمارات قانون إنشاء "هيئة الإمارات للهوية"، و"اللائحة التنفيذية للقانون الاتحادي رقم(09) لسنة 2006" الخاصة بنظام السجل السكاني وبطاقة الهوية كأولى الخطوات نحو الوصول إلى نظام الهوية الرقمي الذي كانت بدايته سنة 2018 من خلال إطلاق "تطبيق الهوية الرقمية" وذلك في معرض جيتكس للتقنية، كمشروع مشترك بين حكومة دبي الذكية والهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات وهيئة أبوظبي الرقمية، حيث تتيح الهوية الرقمية للمواطنين الوصول بسهولة إلى كافة الخدمات عبر نافذة الهواتف الذكية مع إمكانية التوقيع على المستندات إلكترونياً والتحقق من صحتها دون الحاجة إلى زيارة مراكز الخدمات<sup>3</sup>، وتم طرح هذه الهوية باستخدام تطبيق "UAE pass"، والذي يتوفر عبر منصتي "googleplay" و "itunes"، ويحتوي تطبيق الهوية الرقمية على محفظة رقمية لحفظ وتبادل المستندات مع الدوائر الحكومية واستخدامها في تخليص المعاملات بسرعة ودون الحاجة إلى مستندات ورقية<sup>4</sup>، وقد تم تفعيل هذه الخدمة على مرحلتين<sup>5</sup>:

-**المرحلة الأولى:** تتضمن الخدمات التي تقدمها مبادرة "مباشر" المتعلقة بإجراء المعاملات المدنية، مثل إصدار الرخص التجارية، وخدمات حكومة دبي، وخدمات وزارة الموارد البشرية، وخدمات التوطين والإقامة.

-**المرحلة الثانية:** وتشمل كافة الخدمات الحكومية، التي تم توفير منصة رقمية خاصة بها تدعى "تم"، وكذلك خدمات القطاع المصرفي و قطاع الاتصالات.

<sup>1</sup> المجلس الوطني للإعلام، مرجع سبق ذكره، ص 5-12.

<sup>2</sup> UDACITY, One Million Arab Coders, 13/05/2022, <https://www.udacity.com/mena/one-million-arab-coders#home>

<sup>3</sup> الوليد طلحة، مرجع سبق ذكره، ص 5-19 .

<sup>4</sup> United Arab Emirates, The UAE Pass application, 10/05/2022, <https://u.ae/en/about-the-uae/digital-uae/the-uae-pass-app>

<sup>5</sup> الوليد طلحة، مرجع سبق ذكره، نفس الصفحة .

## الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي - كينيا، الهند، الإمارات -

### ثالثاً: الخدمات المالية الرقمية في الإمارات :

تطبق الإمارات العربية ثلاث تقنيات في إطار الخدمات المالية الرقمية وهي كالتالي<sup>1</sup>:

#### 1- محفظة الإمارات الرقمية

أصدر المصرف المركزي الإماراتي في جانفي 2017، الأنظمة الرئيسية التي تحكم القيم المخزنة ونظم الدفع الإلكتروني، بهدف تعزيز استخدام المدفوعات الرقمية الآمنة وترسيخ مكانة الدولة كدولة رائدة عالمياً في الخدمات الرقمية تمهيداً لبدء الاستخدام المبدئي لتطبيق المحفظة في أكتوبر أو نوفمبر المقبل، وتشغيل النظام بالكامل مطلع العام 2018.

وتعد محفظة الإمارات الرقمية كمبادرة وطنية للتخلي عن النقود الورقية ودعم المبادرات الحكومية الرامية إلى تعزيز التحول الرقمي، حيث تتيح المحفظة إنفاق الأموال أو تحويلها أو ادخالها رقمياً<sup>2</sup>، وقد تم تأسيسها تحت إسم محفظة **Klip** من قبل 15 مصرفاً وطنياً وهي: "بنك أبوظبي الأول، بنك المشرق، بنك أبوظبي التجاري، مصرف أبوظبي الإسلامي، بنك دبي الإسلامي، بنك دبي التجاري، بنك رأس الخيمة الوطني، مصرف الهلال، مصرف الشارقة الإسلامي، مصرف الشارقة، بنك المصرف، بنك الاستثمار، بنك الفجيرة الوطني، بنك أم القيوين الوطني، البنك العربي المتحد"، وذلك على شكل تطبيق رقمي خاص تقدمه لعملائها (سواء أفراد أو شركات صغيرة) وتسمح لهم بالدخول إليه واستخدامه، بحيث يتمكن العملاء من نقل أموالهم وإجراء عمليات شراء دون الحاجة إلى استخدام أوراق نقدي، دون أن يكون هناك حد أدنى من المتطلبات، سوى الإقامة القانونية في دولة الإمارات العربية المتحدة وإتمام 18 عاماً من العمر، وبمجرد تثبيت التطبيق، يمكن للمستخدمين إما ربط حسابهم على المحفظة بحسابهم المصرفي أو إيداع الأموال في حسابهم على المحفظة مباشرة عبر المواقع المحددة في جميع أنحاء دولة الإمارات، ويمكنهم حينها استخدام المحفظة في دفع ثمن السلع أو الخدمات أو لتحويل الأموال واستلامها أو لادخار الأموال رقمياً من أجل احتياجاتهم المستقبلية، ولا يلزم أن يكون لدى المستخدمين حسابات مصرفية، بل يمكنهم الحصول على النقد من أجهزة الصراف الآلي والسحب من أموالهم المدخلة في محفظتهم الرقمية<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> ذهبية لطرش، سمية حراق، مرجع سبق ذكره، ص 101.

<sup>2</sup> Emirates Digital Wallet, EDW, 09/05/2022, <https://www.edw.ae>

<sup>3</sup> Mashreq Bank, UAE Pass the national digital identity, 09/05/2022, <https://www.mashreqbank.com/ar/uae/personal/digital-channels/mobile-banking/klip/>

## 2- التمويل الجماعي للقروض و الاستثمارات

من خلال منح الترخيص للمنصات التالية<sup>1</sup>:

### أ- منصة يوريكا Eureeca

هي أول منصة عالمية للاستثمار الجماعي تم إطلاقها سنة 2013، يقع مقر الشركة في دبي، وهي تمكن أعضاء شبكة مستثمريها المتنوعين، بكونهم إما مستثمرين عرضيين أو مستثمرين ملاك أو الشركات المؤسسية، من شراء أسهم الشركات الهادفة للنمو، في الوقت الذي توفر فيه للشركات التشغيلية الوصول الحاسم لنمو رأس المال<sup>2</sup>.

### ب- منصة بي هايف Beehive

هي أول منصة إقراض من نظير إلى نظير P2P في منطقة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا منذ تأسيسها سنة 2014 و التي تتخذ من دبي مقراً لها و تنظمها سلطة دبي للخدمات المالية، حيث تستخدم المنصة تقنية مبتكرة لربط الشركات التي تسعى للحصول على تمويل سريع، وبأسعار معقولة، مع المستثمرين الذين يمكنهم المساعدة في تمويل نموهم، وذلك عبر التسجيل وفتح حساب مجاني في المنصة، وبعد التسجيل يتم تدقيق حساب وبيانات المستثمر، وحسابه الائتماني، وفيما إذا كان مستثمراً حقيقياً أم لا، وذلك بهدف منع أي عمليات احتيال، أو تجنب دخول مستثمرين وهميين، ولا يشترط للمستثمر أن يحمل إقامة في دولة الإمارات، و يبلغ الحد الأدنى للاستثمار من خلال المنصة 100 درهم، بحيث يمكن للمستثمر اختيار القرض أو الشركة التي يرغب في الاستثمار فيها، فيما تصل نسبة العوائد والأرباح السنوية المتوقعة للمستثمر إلى نحو عشرة بالمائة من قيمة الاستثمار، وتعتمد على مدة القرض في ما إذا كان لمدة 12 شهراً أو 24 شهراً أو 36 شهراً<sup>3</sup>.

### ج- منصة دبي نكست Dubai Next

هي أول منصة رقمية للتمويل الجماعي لحكومة دبي، تم إطلاقها في شهر ماي 2021، بهدف تقديم الدعم المجتمعي للشباب وأصحاب الأفكار المبدعة من مختلف الجنسيات، من خلال جذب رؤوس أموال صغيرة الحجم من أفراد المجتمع للمشاركة في تمويل مشاريع تجارية قائمة على أفكار مبتكرة.

وتعتمد منصة "دبي نكست" على نموذج "الكل أو لا شيء" في تمويل المشاريع، حيث يتم تحديد التمويل المستهدف الذي ينوي صاحب المشروع جمعه من خلال منصة "دبي نكست" ضمن فترة زمنية محددة، وفي حال وصول التمويل من جمهور المساهمين إلى المبلغ المستهدف، يحصل صاحب المشروع على المبلغ المطلوب لتنفيذ المشروع من خلال مؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وفي حال عدم وصوله إلى المبلغ

<sup>1</sup> United Arab Emirates, the Crowdfunding, 12/05/2022, <https://u.ae/en/information-and-services/business/crowdfunding>

<sup>2</sup> EUREECA Limited, About us, 12/05/2022, <https://eureeca.com/Static/AboutUs.aspx?lang=en>

<sup>3</sup> Beehive, About Beehive, 12/05/2022, <https://www.beehive.ae>

## الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز

### الشمول المالي - كينيا، الهند، الإمارات -

المستهدف، تعاد المبالغ إلى المساهمين بعد انتهاء المدة الزمنية المحددة للتمويل، كما يحتفظ أصحاب المشاريع بملكية مشاريعهم بنسبة 100 بالمائة، وتكون المساهمة بدون مقابل أو مقابل مكافآت يقدمها صاحب المشروع كطريقة لإظهار التقدير، منها الحصول على المنتج مجاناً ومنها الاشتراك في الخدمة مجاناً وغيرها، حيث تتلاءم المكافآت المستلمة بشكل عام مع المبلغ الذي تم المساهمة به<sup>1</sup>.

### 3- سلسلة الكتل "البلوك تشين" :

بتاريخ 17 فيفري 2016 أعلنت مؤسسة دبي للمستقبل عن تأسيس " المجلس العالمي للتعاملات الرقمية " بهدف استكشاف وبحث التطبيقات الحالية والمستقبلية لها والعمل على تنظيم التعاملات الرقمية عبر منصات تكنولوجيا البلوك تشين "Blockchain"، التي يمكن من خلالها تسجيل وتوثيق كل المعاملات الرقمية والتداولات باستخدام عملات البيتكوين الرقمية "Bitcoin" وغيرها وذلك في إطار تبني أحدث الابتكارات والممارسات الناجحة على مستوى العالم<sup>2</sup>.

ويمكن الاستفادة من منصات التعاملات الرقمية " البلوك تشين " للقيام بالتداولات المالية الرقمية بموافقة جميع الأعضاء مما يحد من عمليات الاحتيال وغسيل الأموال، فعلى سبيل المثال العملة الرقمية غير قابلة للتزوير أو التلف ويمكن نقلها عبر الحدود بكل سهولة كما يمكنها تسهيل عملية التسوق عبر شبكات التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية. ويساهم " المجلس العالمي للتعاملات الرقمية " في دعم مختلف الجهات الحكومية والشركات الخاصة في دولة الإمارات لتعزيز فهم استخدامات هذه التكنولوجيا والجوانب التنظيمية المرتبطة بها وإجراء مشاريع تجريبية لاختبار مدى استعداد الأسواق لتبني العملات الرقمية، حيث سيتم تنفيذ المشروع التجريبي الأول " BitOasis " من قبل مركز دبي للسلع المتعددة في مجال تسجيل وتطبيق العقود المرنة باستخدام منصة " بلوك تشين"، أما المشروع التجريبي الثاني "Kraken Bitcoin Exchange" فسيساعد مركز دبي للسلع المتعددة على توظيف منصة " بلوك تشين " في عمليات التمويل الإسلامي.

وتدعم منصة بلوك تشين أكثر من مليوني محفظة للعملة الرقمية بيتكوين " Bitcoin " وهي مدعومة من أنظمة تشغيل " آبل وأندرويد وشبكة الإنترنت " ومتاحة في جميع أنحاء العالم بأكثر من 15 لغة ويمكن للمستخدمين إرسال العملة الرقمية من خلال رسائل البريد الإلكتروني والرسائل النصية مع الحفاظ على خصوصية المستخدم ومستويات الأمن والحماية<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Dubai SME, **Dubai Next**, 12/05/2022, <https://www.dubainext.ae>

<sup>2</sup> سفيان قعلول، الوليد طلحة، مرجع سبق ذكره، ص 18 .

<sup>3</sup> United Arab Emirates, **Blockchain in the UAE government**, 12/05/2022, <https://u.ae/en/about-the-uae/digital-uae/blockchain-in-the-uae-government>

## الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي -كينيا، الهند، الإمارات-

**المطلب الثاني : واقع الشمول المالي في الإمارات في ظل اعتماد الخدمات المالية الرقمية**

سوف نتعرف في هذا المطلب على أهم مؤشرات الشمول المالي في الإمارات حسب فئات المجتمع ومستوياته وفق إحصائيات البنك العالمي خلال السنوات (2011-2014-2017) (

أولاً: مؤشرات الشمول المالي في الإمارات

**1- مؤشر ملكية حساب مصرفي حسب فئات المجتمع:**

و الجدول الموالي يوضح نسبة البالغين حسب الفئات ممن يمتلكون حساب مصرفي في المؤسسات المالية والمصرفية خلال السنوات (2011-2014-2017) (

الجدول رقم (15.3): نسبة البالغين من السكان(15+) حسب الفئات ممن يمتلكون حساب

مصرفي في المؤسسات المالية والمصرفية في الإمارات خلال السنوات (2011-2014-2017) (

| السنوات |      |      | الفئات                          |                          |
|---------|------|------|---------------------------------|--------------------------|
| 2017    | 2014 | 2011 |                                 |                          |
| 92      | 90   | 69   | ذكور (15+)                      | حسب الجنس                |
| 75      | 66   | 47   | إناث (15+)                      |                          |
| 92      | 91   | 80   | العاملين (15+)                  | حسب العاملين أو البطالين |
| 56      | 46   | 24   | غير العاملين (15+)              |                          |
| 59      | 65   | 26   | صغار البالغين (15-24)           | حسب السن                 |
| 90      | 88   | 73   | كبار السن (25+)                 |                          |
| 71      | 64   | 43   | التعليم الابتدائي أو أكثر (15+) | حسب المستوى التعليمي     |
| 88      | 84   | 61   | التعليم الثانوي أو أكثر (15+)   |                          |
| 82      | 77   | 53   | أفقر 40%                        | حسب الغنى أو الفقر       |
| 91      | 87   | 65   | أغنى 60%                        |                          |
| 90      | 88   | 75   | سكان الأرياف (15+)              | الانتماء الريفي          |

المصدر: من إعداد الطالبتين، اعتماداً على قاعدة البيانات للبنك العالمي index، في الموقع:

<https://globalindex.worldbank.org/>

يتضح من الجدول أعلاه، ومن خلال مقارنة نسبة كل عنصر بالسنة الأساس 2011، وأيضاً مقارنة كل من عنصري كل فئة للسنوات (2011-2014-2017)، أن نسبة ملكية حساب مصرفي في المؤسسات المالية في الإمارات سجلت معدلات مرتفعة خلال سنة 2011، فضلاً عن الارتفاع الملحوظ خلال السنوات (2014-2017) مقارنة بسنة 2011، كما شهدت هذه النسب تحسناً ملحوظاً بالنسبة لكل فئات المجتمع الإماراتي، وخاصة بالنسبة لفئات: الإناث، غير العاملين، صغار البالغين و فئة الفقراء و سكان الأرياف، كما

## الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز

### الشمول المالي - كينيا، الهند، الإمارات -

يمكننا ملاحظة انخفاض الفجوة بين كل من عنصري الفئة الواحدة، خاصة فئة العاملين أو البطالين والتي انخفضت بنسبة 20 بالمئة ، وأيضاً فئة صغار و كبار السن والتي انخفضت بنسبة 16 بالمئة مقارنة بالفئات الأخرى، أين تراوحت نسبة الانخفاض ما بين نسبة 1 و5 بالمئة، وعموماً يمكن إرجاع تحقيق هذه النتائج الجيدة إلى اهتمام ونجاح جهود دولة الإمارات المشار إلى عناصرها سابقاً في إطار قضية الشمول المالي وتعزيزه من منطلق بعد استخدام الحسابات المصرفية، وقدرتها على تطوير قطاعها المصرفية وتقديم خدمات مصرفية حديثة ومبتكرة.

#### 2- مؤشر الاقتراض من جهات رسمية وغير رسمية:

و الجدول الموالي يوضح نسبة الاقتراض المسجلة في الإمارات من الجهات الرسمية وغير الرسمية - الأصدقاء و العائلة -

الجدول رقم (16.3): نسبة السكان البالغين (15+) حسب الفئات ممن اقترضوا من مؤسسة مالية رسمية وجهات غير رسمية في الإمارات خلال السنوات (2011-2014-2017).

| الاقتراض من جهات غير رسمية |      |      | الاقتراض من جهات رسمية |      |      | الفئات                          |                          |
|----------------------------|------|------|------------------------|------|------|---------------------------------|--------------------------|
| 2017                       | 2014 | 2011 | 2017                   | 2014 | 2011 |                                 |                          |
| 27                         | 31   | 25   | 50                     | 45   | 40   | ذكور (15+)                      | حسب الجنس                |
| 22                         | 21   | 22   | 37                     | 26   | 25   | إناث (15+)                      |                          |
| 27                         | 30   | 25   | 50                     | 43   | 40   | العاملين (15+)                  | حسب العاملين أو البطالين |
| 20                         | 22   | 22   | 18                     | 19   | 18   | غير العاملين (15+)              |                          |
| 28                         | 25   | 25   | 14                     | 19   | 16   | صغار البالغين (15-24)           | حسب السن                 |
| 25                         | 29   | 23   | 49                     | 45   | 41   | كبار السن (25+)                 |                          |
| 37                         | 31   | 19   | 33                     | 14   | 13   | التعليم الابتدائي أو أكثر (15+) | حسب المستوى التعليمي     |
| 25                         | 29   | 24   | 46                     | 40   | 35   | التعليم الثانوي أو أكثر (15+)   |                          |
| 29                         | 34   | 32   | 33                     | 27   | 26   | أفقر 40%                        | حسب الغنى أو الفقر       |
| 23                         | 25   | 18   | 55                     | 48   | 41   | أغنى 60%                        |                          |
| 30                         | 34   | 4    | 36                     | 41   | 34   | سكان الأرياف (15+)              | الانتماء الريفي          |

المصدر: من إعداد الطالبين، اعتماداً على قاعدة البيانات للبنك العالمي index، في الموقع:

<https://globalindex.worldbank.org/>



## الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز

### الشمول المالي - كينيا، الهند، الإمارات -

يتضح من خلال الجدول أعلاه، أن هناك تبايناً في المعدلات المحققة، حيث سجلت نسبة اقتراض السكان من الجهات الرسمية في الإمارات معدلات مرتفعة ومتزايدة، أكبر من نسبة اقتراض السكان من الجهات غير الرسمية، بالنسبة لفئات: الذكور، الإناث، العاملين، كبار السن، ومن لديهم مستوى التعليم الثانوي، الأغنياء، و فئة سكان الأرياف، أما باقي الفئات فسجلت نسباً لا تزيد عن 30 بالمئة ولكنها في صالح الاقتراض من الجهات الغير رسمية، و بالتركيز على معدلات الاقتراض من الجهات الرسمية، نسجل ارتفاعاً في سنة 2014 ثم انخفاضاً في سنة 2017 بالنسبة لكل من فئة غير العاملين وصغار البالغين وفئة سكان الأرياف، كما أن الارتفاع المسجل سنة 2017 على مستوى جميع الفئات قد عمق من الفجوة الحاصلة في كل من فئة العاملين وغير العاملين وفئة صغار وكبار السن، وأيضاً فئة الغنى والفقر بنسبة 10 بالمئة، ويمكن أن نرجع التحسن المسجل عموماً إلى جهود الدولة الإماراتية والمؤسسات المالية والمصرفية في تحسين توفير التمويل للأفراد والفئات المهمشة والقضاء على الصعوبات للحصول على الائتمان الضروري لتمويل مشاريعهم، مع التأكيد على ضرورة بذل المزيد من الجهود لاجتذاب أكبر قدر ممكن من الأفراد وتحويلهم نحو اعتماد الجهات الرسمية كمصدر للاقتراض على حساب الجهات غير الرسمية .

### 3- مؤشر الادخار في المؤسسات المالية والمصرفية حسب فئات المجتمع:

الجدول الموالي يوضح نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن ادخروا في مؤسسات مالية ومصرفية رسمية خلال السنوات (2011-2014-2017) في الإمارات.

الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي -كينيا، الهند، الإمارات-

الجدول رقم (17.3): نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن ادخروا في مؤسسات مالية ومصرفية رسمية في الإمارات خلال السنوات (2011-2014-2017).

| السنوات |      |      | الفئات                          |                          |
|---------|------|------|---------------------------------|--------------------------|
| 2017    | 2014 | 2011 |                                 |                          |
| 31      | 37   | 22   | ذكور (+15)                      | حسب الجنس                |
| 23      | 21   | 15   | إناث (+15)                      |                          |
| 31      | 35   | 25   | العاملين (+15)                  | حسب العاملين أو البطالين |
| 13      | 16   | 9    | غير العاملين (+15)              |                          |
| 26      | 19   | 7    | صغار البالغين (15-24)           | حسب السن                 |
| 29      | 36   | 24   | كبار السن (+25)                 |                          |
| 4       | 12   | 13   | التعليم الابتدائي أو أكثر (+15) | حسب المستوى التعليمي     |
| 30      | 32   | 20   | التعليم الثانوي أو أكثر (+15)   |                          |
| 20      | 23   | 15   | أفقر 40%                        | حسب الغنى أو الفقر       |
| 35      | 38   | 22   | أغنى 60%                        |                          |
| 22      | 28   | 20   | سكان الأرياف (+15)              | الانتماء الريفي          |

المصدر: من إعداد الطالبين، اعتمادا على قاعدة البيانات للبنك العالمي index، في الموقع: <https://globalindex.worldbank.org/>

يتضح من الجدول أعلاه، أن نسبة الأفراد في الإمارات (+15) ممن يدخرون أموالهم في المؤسسات المالية والمصرفية شهدت عموما ارتفاعا إذا ما أخذنا نتائج سنة 2017 وقارناها مع سنة 2011، حيث يظهر الجدول أن نسبة الأفراد ممن يدخرون أموالهم في المؤسسات المالية والمصرفية في كل من فئة الذكور، العاملين أو البطالين، كبار السن، ومن لديهم مستوى التعليم الابتدائي أو الثانوي، حسب الغنى والفقر، وأخيرا سكان الأرياف، قد سجلت أعلى المعدلات خلال سنة 2014 لتشهد سنة 2017 انخفاضا عما سبق، وبنسبة كبيرة بالنسبة لفئة من يمتلكون مستوى التعليم الابتدائي أو أكثر، أما فئة صغار البالغين فقد حققت أفضل النتائج بنسبة زيادة بلغت 19 بالمئة، وما يلاحظ أيضا استمرار الفجوة في التزايد بين عنصري كل من فئة الذكور والإناث، العاملين وغير العاملين، حسب المستوى التعليمي، وفئة الأغنياء والفقراء، باستثناء الفئة المصنفة حسب الجنس أين تقلصت الفجوة إلى حدود التساوي بين العنصرين، وعلى الرغم من التحسن الملاحظ إلا أن هذه المعدلات تبقى ضعيفة ويجب على السلطات النقدية بذل المزيد من الجهود بهدف تغيير سلوك الادخار لدى المواطنين وحثهم على توجيه مدخراتهم نحو المؤسسات المالية الرسمية.

الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي -كينيا، الهند، الإمارات-

ثانيا: مؤشرات الشمول المالي الرقمي في الإمارات

1- مؤشر ملكية بطاقات الخصم والائتمان حسب فئات المجتمع: و الجدول التالي يوضح نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن يمتلكون بطاقة خصم والائتمان في الهند .  
الجدول رقم (18.3): نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن يمتلكون بطاقة خصم والائتمان في الإمارات خلال السنوات (2011-2014-2017).

| ملكية بطاقات الائتمان |      |      | ملكية بطاقات الخصم |      |      | الفئات                          |                          |
|-----------------------|------|------|--------------------|------|------|---------------------------------|--------------------------|
| 2017                  | 2014 | 2011 | 2017               | 2014 | 2011 |                                 |                          |
| 49                    | 42   | 38   | 87                 | 85   | 64   | ذكور (+15)                      | حسب الجنس                |
| 37                    | 25   | 19   | 72                 | 57   | 43   | إناث (+15)                      |                          |
| 49                    | 41   | 43   | 87                 | 84   | 75   | العاملين (+15)                  | حسب العاملين أو البطالين |
| 18                    | 18   | 8    | 50                 | 41   | 22   | غير العاملين (+15)              |                          |
| 12                    | 17   | 9    | 47                 | 53   | 25   | صغار البالغين (15-24)           | حسب السن                 |
| 48                    | 43   | 39   | 86                 | 84   | 68   | كبار السن (+25)                 |                          |
| 22                    | 2    | 11   | 73                 | 51   | 39   | التعليم الابتدائي أو أكثر (+15) | حسب المستوى التعليمي     |
| 46                    | 38   | 32   | 83                 | 78   | 57   | التعليم الثانوي أو أكثر (+15)   |                          |
| 31                    | 28   | 23   | 76                 | 70   | 50   | أفقر 40%                        | حسب الغنى أو الفقر       |
| 55                    | 44   | 35   | 88                 | 82   | 59   | أغنى 60%                        |                          |
| 33                    | 34   | 5    | 74                 | 77   | 67   | سكان الأرياف (+15)              | الانتماء الريفي          |

المصدر: من إعداد الطالبين، اعتمادا على قاعدة البيانات للبنك العالمي index، في الموقع:

<https://globalindex.worldbank.org/>

يتضح من الجدول أعلاه، المعدلات العالية لنسبة امتلاك بطاقات الخصم، والتي هي أكبر من نسبة ملكية بطاقات الائتمان بالنسبة لكل الفئات بمقدار الضعف تقريبا، أيضا كلا النوعان سجلا ارتفاعا خلال السنوات (2011-2014-2017)، باستثناء فئة صغار البالغين أين سجلت نسبة ملكية بطاقات الائتمان ارتفاعا سنة 2014 لتشهد النسبة تراجعاً سنة 2017، وفيما يخص كل نوع نسجل الملاحظات التالية:

- استمرار الفجوة بين عنصري كل فئة بالنسبة لامتلاك بطاقات الخصم خاصة فئة العاملين والبطالين وفئة صغار البالغين وكبار السن، على الرغم من الانخفاض المسجل في حجم الفجوة، باستثناء فئة الأغنياء والفقراء أين زادت الفجوة بنسبة ثلاثة بالمئة كفارق بين سنة 2011 و 2017.

## الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز

### الشمول المالي - كينيا، الهند، الإمارات -

- بالنسبة لمعدل امتلاك بطاقات الائتمان، نلاحظ تقلص الفجوة بين عنصرَي فئة كل من الذكور والإناث، والعاملين والبطالين ونسب طفيفة، مع زيادة اتساع الفجوة بالنسبة لفئة كل من صغار البالغين وكبار السن، وعنصري الفئة المصنفة حسب المستوى التعليمي، مع تسجيل أعلى زيادة في نسبة امتلاك بطاقات الائتمان بالنسبة لفئة سكان الأرياف بنسبة 28 بالمئة.

### 2- المدفوعات الرقمية

يعزى الجانب الأكبر من التحسن في الشمول المالي على مستوى العالم إلى تطور الحلول الرقمية والتوسع في الدفع عبر الهواتف المحمول وشبكة الأنترنت، وتبني الحكومات نظم دفع الرواتب والمعاشات ومستحقات الضمان الاجتماعي من خلال التحويلات المصرفية، و الجدول الموالي الذي يوضح نسبة السكان البالغين ممن قاموا بإجراء تحويلات رقمية خلال سنتي (2014-2017).

الجدول رقم (19.3): نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن قاموا بإجراء تحويلات رقمية في الإمارات خلال سنتي (2014-2017).

| السنوات |      | الفئات                          |                          |
|---------|------|---------------------------------|--------------------------|
| 2017    | 2014 |                                 |                          |
| 90      | 82   | ذكور (+15)                      | حسب الجنس                |
| 68      | 60   | إناث (+15)                      |                          |
| 90      | 83   | العاملين (+15)                  | حسب العاملين أو البطالين |
| 44      | 40   | غير العاملين (+15)              |                          |
| 53      | 61   | صغار البالغين (15-24)           | حسب السن                 |
| 87      | 80   | كبار السن (+25)                 |                          |
| 56      | 47   | التعليم الابتدائي أو أكثر (+15) | حسب المستوى التعليمي     |
| 85      | 77   | التعليم الثانوي أو أكثر (+15)   |                          |
| 78      | 67   | أفقر 40%                        | حسب الغنى أو الفقر       |
| 88      | 83   | أغنى 60%                        |                          |
| 74      | 83   | سكان الأرياف (+15)              | الانتماء الريفي          |

المصدر: من إعداد الطالبتين، اعتماداً على قاعدة البيانات للبنك العالمي index، في الموقع:

<https://globalindex.worldbank.org/>

يتضح من الجدول أعلاه، أن نسبة إجراء تحويلات رقمية سجلت معدلات عالية سنة 2014، كما شهدت ارتفاعاً ملحوظاً لكل الفئات خلال سنة 2017، باستثناء فئة صغار البالغين والتي سجلت انخفاضاً بنسبة سبعة بالمئة وفئة سكان الأرياف بنسبة تسعة بالمئة وتشير معطيات الجدول إلى وجود فجوة واضحة بين

## الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز

### الشمول المالي - كينيا، الهند، الإمارات -

عنصري كل فئة والتي تزايدت بشكل كبير بين عنصري فئة صغار البالغين وكبار السن، مع تسجيل انخفاض في الفجوة بين عنصري فئة الفقراء والأغنياء، وعموما فإن التحسن الملاحظ في هذا المؤشر دلالة كبيرة لأثر الخدمات المالية الرقمية التي أتاحتها حكومة الإمارات فضلا عن عنصر توفير بنية تحتية ملائمة، والتي جعلت من القنوات الرقمية عامل جذب للكثير كي تكون البديل في الحصول على الخدمات المالية.

### 3- مؤشر استخدام الهاتف المحمول أو الانترنت للوصول إلى الحسابات بالمؤسسات المالية

و الجدول الموالي الذي يوضح نسبة السكان البالغين (15+) حسب الفئات ممن استخدموا الهاتف المحمول أو الأنترنت للوصول للحسابات بالمؤسسات المالية خلال سنة 2017 .

الجدول رقم (20.3): نسبة السكان البالغين (15+) حسب الفئات ممن استخدموا الهاتف

المحمول أو الأنترنت للوصول للحسابات بالمؤسسات المالية في الإمارات خلال سنة 2017.

| السنوات | الفئات                          |                          |
|---------|---------------------------------|--------------------------|
| 2017    |                                 |                          |
| 50      | ذكور (15+)                      | حسب الجنس                |
| 37      | إناث (15+)                      |                          |
| 50      | العاملين (15+)                  | حسب العاملين أو البطالين |
| 23      | غير العاملين (15+)              |                          |
| 26      | صغار البالغين (15-24)           | حسب السن                 |
| 48      | كبار السن (25+)                 |                          |
| 12      | التعليم الابتدائي أو أكثر (15+) | حسب المستوى التعليمي     |
| 48      | التعليم الثانوي أو أكثر (15+)   |                          |
| 37      | أفقر 40%                        | حسب الغنى أو الفقر       |
| 53      | أغنى 60%                        |                          |
| 35      | سكان الأرياف (15+)              | الانتماء الريفي          |

المصدر: من إعداد الطالبين، اعتمادا على قاعدة البيانات للبنك العالمي index، في الموقع:

<https://globalindex.worldbank.org/>

على ضوء البيانات المتوفرة لسنة 2017 فقط والتي لا تسمح لنا بإجراء مقارنة مع ما سبقها من نتائج محققة، وإنما فقط يمكننا تقدير حجم الفجوة بين عنصري كل فئة أو حتى الحكم من حيث النتائج المحققة، وعليه يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة السكان البالغين ممن استخدموا الهاتف المحمول أو الأنترنت للوصول للحسابات بالمؤسسات المالية خلال سنة 2017 شهدت تحقيق معدلات جيدة لجميع الفئات باستثناء فئة من يمتلكون مستوى التعليم الابتدائي أو أكثر والتي حققت معدلا ضعيفا، كما نشير إلى المعدلات الجيدة التي حققتها الفئات

### الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي - كينيا، الهند، الإمارات-

المهمشة من فئة الإناث، غير العاملين، صغار البالغين، الفقراء وفئة سكان الأرياف، وعلى الرغم من هذه المعدلات الجيدة إلا أننا نسجل فجوة بين عنصري كل فئة، وخاصة الفئة المصنفة حسب المستوى التعليمي بنسبة 36 بالمئة.

#### 4- مؤشر القنوات المستخدمة في التحويلات ودفع الفواتير

و الجدول الموالي يوضح القنوات المستخدمة في التحويلات ودفع الأجور خلال سنتي (2014-2017).  
الجدول رقم (21.3): القنوات المستخدمة في التحويلات و دفع الأجور في الإمارات خلال سنتي (2014-2017).

| الخدمة        | نوع القناة          | 2014 | 2017 |
|---------------|---------------------|------|------|
| استلام الأجور | نقدا                | 10   | 08   |
|               | عبر الهاتف المحمول  | 6    | 14   |
|               | عبر حساب مصرفي رسمي | 89   | 90   |
| دفع الفواتير  | نقدا                | 22   | 21   |
|               | عبر الهاتف المحمول  | 41   | 77   |
|               | عبر حساب مصرفي رسمي | 45   | 51   |

المصدر: من إعداد الطالبين، اعتمادا على قاعدة البيانات للبنك العالمي index، في الموقع:  
<https://globalindex.worldbank.org/>  
يتضح من خلال الجدول أعلاه ما يلي :

بالنسبة لخدمة استلام الأجور، فإن نسبة من استخدموا الحساب المصرفي الرسمي سجلت أعلى معدلا وبنسبة مرتفعة و متزايدة خلال سنتي (2014-2017)، كما سجل استخدام الهاتف المحمول نسبة ضعيفة مع تحسن ملاحظ خلال سنة 2017، بينما انخفضت نسبة استخدام النقد في استلام الأجور، ويعزى ذلك إلى تنامي دور القنوات الأخرى في المدفوعات من حسابات مصرفية والهواتف المحمولة، بما يعكس جهود السلطات النقدية في تعزيز الشمول المالي .

بالنسبة لخدمة دفع الفواتير، فإن نسبة من استخدموا الحساب المصرفي الرسمي والهاتف المحمول استحوذت على أعلى المعدلات وبنسب مرتفعة ومتزايدة خلال سنتي (2014-2017)، ويلاحظ أن معدل ارتفاع استخدام الهاتف المحمول خلال سنة 2017 يفوق معدل استخدام قناة الحساب المصرفي، بينما انخفضت نسبة استخدام النقد في استلام الأجور بنسبة ضعيفة قدرت ب واحد بالمئة، ويعزى ذلك لتنامي دور القنوات الأخرى في المدفوعات من حسابات مصرفية وهواتف محمولة، بما يعكس جهود السلطات النقدية في تعزيز الشمول المالي بما في ذلك تعزيز الثقة بالمؤسسات المالية الرسمية و رفع مستوى التثقيف المالي للمواطنين.

## الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز

### الشمول المالي - كينيا، الهند، الإمارات -

و منه فالمجتمع الإماراتي يفضل قناة الحساب المصرفي في استلام الأجور، وكل من قناة الهاتف المحمول والحساب المصرفي في دفع الفواتير.

#### ثالثاً: عوامل نجاح تجربة الإمارات

إن النتائج التي حققتها دولة الإمارات في إطار اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي، والتي جعلتها تحتل المراتب الأولى على مستوى مجموعة الدول العربية خاصة، يعود للعوامل التالية:

- البنية التشريعية المحفزة، حيث حرصت دولة الإمارات على نص تشريعات وإنشاء حاضنات ومراكز ابتكارية ومسرعات أعمال، والتي يمكن لشركات التكنولوجيا من خلالها تجربة أعمالها، فضلاً عن وجود نظام قانوني مشجع لشركات التكنولوجيا المالية ومنه الابتكارات المالية؛

- إقامة الشراكة بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية، فتنامي دور وإسهامات شركات التكنولوجيا المالية كان عاملاً محفزاً للبنوك في عقد اتفاقيات شراكة مع شركات التكنولوجيا المالية من أجل مواكبة التطورات الحاصلة للحفاظ على عملائها واكتساب عملاء جدد؛

- الاستفادة من الخبرات الأجنبية بإقامة السلطات النقدية والمالية بدولة الإمارات شراكة مع شركات رائدة في مجال الخدمات المالية الرقمية مثل قيام مركز دبي المالي العالمي (DIFC) بتوقيع اتفاقية شراكة مع شركة (Startupbootcamp) والتي تعتبر من أكبر شبكات برامج مسرعات الأعمال<sup>1</sup>؛

- المركز المالي والاقتصادي الذي تحتله الإمارات في المنطقة ؛

- الدعم الاستراتيجي المتواصل من قبل حكومة الإمارات<sup>2</sup>؛

- تعزيز شبكة حماية مستهلكي الخدمات المالية والمصرفية، حيث قام المصرف المركزي في عام 2017 بإنشاء دائرة حماية المستهلك والتي تشمل إدارة الشكاوى وإدارة الشمول المالي والتوعية المالية، فضلاً عن إصدار عدة نشرات توعية حول مفاهيم الخدمات المالية ونشر الثقافة المالية والمشاركة في المعارض التوعوية داخل وخارج البلاد<sup>3</sup>؛

<sup>1</sup> بن موسى أعمار، علماوي أحمد، التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمة المصرفية الإلكترونية في البنوك العمومية-دراسة تجربة الإمارات المتحدة-، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 07، العدد 02، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، ديسمبر 2020، ص ص189-191.

<sup>2</sup> حيزية بنية، ابتسام عليوشقربوع، مرجع سبق ذكره، ص 56.

<sup>3</sup> يسر برنيه وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص48-49.

### الفصل الثالث ..... عرض تجارب دولية رائدة في مجال اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز

#### الشمول المالي - كينيا، الهند، الإمارات -

---

- الهواتف الذكية والمكافآت، لتوفير وسيلة دفع سريعة ومبتكرة للعملاء تساهم في تعزيز تجربة التسوق في أكثر من 3000 متجر فضلا عن منح المتعاملين مكافآت متنوعة من خصومات على خدمات المطاعم والمقاهي والسفر والتسوق<sup>1</sup>؛

- تطوير البنية التحتية الرقمية وتوسيع شبكة الهاتف المحمول وانتشاره بصورة جيدة عبر كافة المناطق وارتفاع تغلغل الأنترنت، وتطور أداء القطاع المصرفي .

---

<sup>1</sup> مراد محبوب، قرقب مبارك، التحويلات المالية عبر الهواتف المحمولة، بين المتطلبات والتحديات، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، المركز الجامعي تامنغست، الجزائر، 2018، ص 128.



### خلاصة الفصل:

من خلال دراسة تجربة كل من كينيا، الهند والإمارات، يتبين لنا مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي، من خلال التحسن المسجل في مؤشرات الشمول المالي حسب قاعدة بيانات البنك الدولي، كما تتباين النتائج المسجلة حسب إجراءات كل دولة، فدولة كينيا اعتمدت على تقنية الهاتف المحمول في المعاملات المالية حيث أطلقت خدمة M-Pesa، في القرى والأرياف وسهلت لهم تسديد التزاماتهم المالية من خلال هذه الخدمة، مما رفع من معدل الذين يمتلكون حساباً مصرفياً أو مالياً، الأمر الذي عزز من الشمول المالي بجذب أفراد جدد للولوج إلى النظام المالي، بينما الهند، فنجاعها يعزى إلى اتجاه الحكومة سنة 2009 نحو تبني مشروع الهوية الرقمية المعروف باسم "آدهار" ثم ربطه بنظام المدفوعات لإجراء المعاملات المالية وبشكل رقمي، و ما يميز تجربة الهند أو عملية التحول الرقمي الهندية والتي تسمى India Stack هو أنها اعتمدت على تطوير البنية التحتية الرقمية واعتمدت على جهود وابتكارات الشركات الناشئة واكتملت الحلقة بالتعاون الحكومي الذي فتح الطريق أمام الإبداع و التنفيذ، الأمر الذي ساهم في دعم مستويات الشمول المالي، وزيادة عدد الحسابات المصرفية، كل هذه الإجراءات كان لها الأثر في زيادة معدلات النفاذ المالي، كذلك الإمارات كان لها تجربة ناجحة في هذا المجال أساسها دور الحكومة في رقمنة جميع القطاعات وليس فقط القطاع المالي، وفتح المجال لشركات التكنولوجيا الناشئة، واعتماد الهوية الرقمية لرقمنة التعاملات المالية، فضلاً عن المبادرات الفاعلة كإنشاء مختبرات للتقنيات المالية بهدف جذب الشركات الناشئة وتوفير المناخ الملائم لها حتى تنشط، وقد أتت هذه المبادرات بشمارها من خلال تحسين مؤشرات الشمول المالي وتصنيف دولة الإمارات ضمن المرتبة الأولى في مجموعة الدول العربية .



ظهرت بوادر الثورة الصناعية الرابعة بداية من الألفية الثالثة والتي وسعت من الخدمات المالية والمصرفية، وتحولت نحو الاقتصاد الرقمي بإدخال تقنيات مالية مستحدثة، كان لها الأثر في خفض التكاليف وزيادة الشفافية وتعزيز درجة الشمول المالي، وفي ظل ذلك اهتمت العديد من الدول وأيضاً المنظمات الدولية بالتأكيد على تبني الرقمنة بتفضيلها وتحقيق التقدم في مجالها، بما يكفل تعزيز درجات الشمول المالي. وقد جاءت هذه الدراسة للبحث في مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، مع دراسة حالة تجارب دولية، من خلال التأصيل النظري لموضوعي الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، وتبين طبيعة العلاقة بين متغيري الدراسة من خلال دراسة تجربة كل من: كينيا، الهند والإمارات، و ذلك بعرض واقع الخدمات المالية الرقمية وتحليل مؤشرات الشمول المالي لكل دولة، وتبين دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي.

**أولاً: نتائج الدراسة:** من خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

### 1- النتائج النظرية:

- الخدمات المالية الرقمية هي تلك المعاملات المالية التي يتم فيها استخدام المنتجات والخدمات المالية من خلال قنوات رقمية تتم عبر الأنترنت والهواتف المحمولة.
- تعرف الخدمات المالية الرقمية انتشاراً واسعاً وتزايداً مستمراً في الآونة الأخيرة، وذلك نظراً للإيجابيات والفوائد التي تقدمها من: توفير الوقت والجهد، انخفاض التكاليف، سهولة إجراء العمليات، وسهولة نقل الأموال، إمكانية الدخول إلى الحسابات وإجراء العمليات في أي وقت وأي مكان، القيام بالتعاملات التجارية ونقل الأموال بين الحسابات بشكل أفضل وأسرع.
- لتقديم الخدمات المالية الرقمية وجب توفر بعض العناصر المهمة أهمها: البنية التحتية، خفض التكلفة، الاعتبارات الأمنية، تعزيز تنوع المؤسسات المالية، تسيير استخدام التقنيات المبتكرة ودخول المؤسسات غير التقليدية التي تعتمد على التكنولوجيا، تشجيع تطوير منتجات مالية مبتكرة ومنخفضة التكلفة، وحماية العملاء عن طريق إرساء قواعد الإفصاح والمعاملة العادلة.
- الشمول المالي هو إتاحة كافة الخدمات المالية واستخدامها من مختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده من خلال القنوات الرسمية، بما في ذلك حسابات التوفير المصرفية وخدمات الدفع والتحويل والتأمين والتمويل والائتمان، على نحو مريح ومسؤول وبكلفة ميسورة .
- تكمن أهمية الشمول المالي في آثاره الإيجابية على الاستقرار والنمو الاقتصادي، من خلال تعزيز جهود التنمية الاقتصادية والاجتماعية واستقرار النظام المالي والمصرفي وتعزيز قدرة الأفراد على الاندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم.
- تتمثل الأبعاد الرئيسية للشمول المالي في ثلاثة أبعاد رئيسية، وهي بعد الوصول للخدمات المالية وبعد استخدام الخدمات المالية وأخيراً بعد جودة الخدمات المالية.

- يتطلب تحقيق الشمول المالي وتسهيل وصول الأفراد لمختلف الخدمات المالية توافر جملة من الركائز الأساسية من دعم للبنية التحتية المالية وحماية مستهلكي الخدمات المالية وتطوير منتجات مالية جديدة، إلى جانب التثقيف المالي، مع ضرورة اتباع جملة من السياسات والتي تسهم في تعزيز تحقيق الشمول المالي منها: الوكيل البنكي، الدفع عبر وسائل الاتصال المحمولة، تنويع مقدمي الخدمات، وإصلاح البنوك الحكومية.

- توفر الخدمات المالية الرقمية سبيلا لحل العديد من التحديات التي تقف في وجه توسيع قاعدة الشمول المالي والمتمثلة في التكلفة المرتفعة للخدمات المالية التقليدية وبعد المسافات بين المناطق النائية ومراكز الخدمات المالية والروتين المعقد المعتمد من قبل المؤسسات التقليدية، فضلا على الدور الكبير لشركات التكنولوجيا المالية وما توفره من زيادة الخيارات ومرونتها لدى المستهلكين .

## 2- النتائج التطبيقية:

- اعتمدت دولة كينيا على تقنية الهاتف المحمول في المعاملات المالية حيث أطلقت خدمة M-Pesa، في القرى والأرياف وسهلت لهم تسديد التزاماتهم المالية من خلال هذه الخدمة، مما رفع من معدل الذين يمتلكون حسابا مصرفيا أو ماليا، الأمر الذي عزز من الشمول المالي بجذب أفراد جدد للتكنولوجيا إلى النظام المالي، حيث تم إدراج أكثر من 73 بالمئة من الكينيين رسميا في النظام المالي وذلك سنة 2017، كما انخفض الاستبعاد المالي بنسبة 17,4 بالمئة في عام 2016 مقارنة بعام 2014.

- تعد تجربة الهند من التجارب الناجحة على صعيد زيادة مستويات الشمول المالي الرقمي، أساسها مشروع الهوية الرقمية "آدهار" الذي تبنته الحكومة الهندية كخطوة أولية نحو تعزيز الشمول المالي، وما يميز تجربة الهند أو عملية التحول الرقمي الهندية والتي تسمى IndiaStack هو أنها اعتمدت على تطوير البنية التحتية الرقمية وعلى جهود وابتكارات الشركات الناشئة واكتملت الحلقة بالتعاون الحكومي الذي فتح الطريق أمام الإبداع والتنفيذ، حيث ارتفع عدد الحسابات المصرفية بنحو 240 مليون حسابا مصرفيا في ظرف أشهر قليلة من تدشين النظام.

- تعتبر دولة الإمارات العربية المتحدة ذات تجربة رائدة في مجال رقمنة الخدمات بإطلاق مبادرة الحكومة الذكية عام 2014، والقائمة على رقمنة جميع القطاعات ليس فقط القطاع المالي، من خلال فتح المجال أمام الشركات الناشئة في ميدان التكنولوجيا المالية، حيث تمكنت الإمارات من استضافة 50 بالمئة من الشركات الناشئة، وتوفير بنية تحتية ملائمة لها من خلال إنشاء مختبرات لتنظيم التقنيات المالية، مع اعتماد نظام الهوية الرقمية، وثلاث تقنيات مبتكرة في مجال الخدمات المالية الرقمية وهي: المحفظة الرقمية، التمويل الجماعي للقروض والاستثمارات، وسلسلة الكتل المعروفة بالبلوك تشين.

- إضافة إلى اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي، فالتحسن في مؤشرات الشمول المالي يعود بدرجة أساسية إلى الجهود المبذولة من طرف حكومات الدول محل الدراسة من خلال توفير البنى التحتية

والتثقيف المالي، والتي كانت عامل دعم لظهور الخدمات المالية الرقمية ثم اعتمادها و سهولة استخدامها من طرف الأفراد.

- حسب قاعدة بيانات البنك العالمي، تشير الاتجاهات العامة للأرقام المعروضة حول مؤشرات الشمول المالي نحو تعميق انتشار الشمول المالي من طرف السلطات النقدية، ويظهر ذلك من خلال تحسن جميع مؤشرات الشمول المالي للدول محل الدراسة بما في ذلك الفئات المهمشة، وخاصة المؤشرات التي تعكس استخدام الخدمات المالية الرقمية، حيث تراجع اعتماد قناة النقد أمام قنوات كل من الحساب المصرفي وحساب الهاتف المحمول في تسوية المعاملات المالية، فقط سجلنا لأكثر من مرة اقتران تزايد الفجوة بين مختلف فئات المجتمع بتحسين مؤشرات الشمول المالي، كما تشير مؤشرات الاقتراض في كل كينيا والهند إلى ضعف معدلات الاقتراض من الجهات الرسمية وتوجه الأفراد نحو الاقتراض من الجهات الغير الرسمية، وهو ما يظهر من خلال انخفاض نسب امتلاك بطاقات الائتمان، الأمر الذي يشير إلى وجود تسرب نقدي ضمن النظام المالي وجب على السلطات النقدية النظر فيه؛ أيضا سجلت مؤشرات الادخار بالمؤسسات المالية نسبة متوسطة في كل من الدول الثلاث.

### ثانيا: اختبار الفرضيات

انطلاقا من النتائج المتوصل، يتبين لنا صحة الفرضيات من عدمها كالتالي:

- **صحة الفرضية الأولى**، حيث تعرف الخدمات المالية الرقمية على أنها خدمات مالية تعتمد على التقنيات الرقمية لتقديمها واستخدامها من قبل المستهلكين.

- **صحة الفرضية الثانية**، فالشمول المالي هو تعميم الخدمات المالية على عدد أكبر من الأفراد وتمكينهم من استخدامها على نحو مريح وبأقل تكلفة وأحسن جودة، ويرتكز الشمول المالي على ثلاثة أبعاد رئيسية: بعد الوصول إلى الخدمات المالية وبعد استخدام الخدمات المالية وبعد جودة الخدمات المالية.

- **صحة الفرضية الثالثة**، حيث تسهم الخدمات المالية الرقمية في توسيع قاعدة الشمول المالي بتوفيرها سبلا لحل العديد من التحديات التي تقف في وجه تعزيز الشمول المالي والمتمثلة في التكلفة المرتفعة للخدمات المالية التقليدية وبعد المسافات بين المناطق النائية ومراكز الخدمات المالية والروتين المعقد المعتمد من قبل المؤسسات التقليدية.

- **صحة الفرضية الرابعة**، حيث أن تحسن مؤشرات الشمول المالي في كل من كينيا، الهند والإمارات، كان مرده إلى الجهود المبذولة من طرف هذه الدول، من خلال تبني الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي.

### ثالثا: توصيات الدراسة

-ابتكار خدمات مالية تناسب جميع شرائح المجتمع بحسب حاجاتهم وقدراتهم، على أن تكون ملائمة من حيث التكلفة والعدالة والشفافية، وتحسين وتطوير البنية التحتية .

-العمل الجاد على ترسيخ الثقافة المالية لدى المواطنين من أجل الوصول إلى تحقيق نسب كبيرة في مجال الشمول المالي.

- العمل على بذل المزيد من الجهود فيما يخص ظاهرة التسرب النقدي في كل من كينيا والهند، وأيضاً مسألة ضعف مستويات الادخار، سعياً للاستفادة من حجم السيولة العاملة خارج المنظومة المالية، إلى جانب العمل على كيفية التقليل من حجم الفجوات بين فئات المجتمع.
- تشجيع العمل بالهويات الرقمية والتي تسهل من فتح الحسابات المالية.
- ضرورة الاستفادة من التجارب السابقة الذكر في مجال الخدمات المالية الرقمية كعامل مساعد في تعميق درجة الشمول المالي وخاصة في ظل الفرص الراهنة التي أتاحتها الأزمة الصحية العالمية، كوفيد 19.
- على الدول العربية الأخذ بالتجارب السابقة الذكر في مجال مواكبة تطورات التكنولوجيا المالية ورقمنة الخدمات المالية لتعزيز الشمول المالي.

### رابعاً: آفاق الدراسة

إن الدراسة التي قمنا بها وفي حدود الإشكالية المطروحة، فتحت لنا المجال لمناقشة عدة مواضيع كآفاق لدراسات قادمة وهي:

- التكنولوجيا المالية وتعزيز تنافسية المؤسسات المالية.
- فاعلية الشمول المالي الرقمي في تعبئة السيولة للقطاع المالي.
- أثر الشمول المالي على أداء المؤسسات المالية.
- الخدمات المالية الرقمية وتحقيق الشمول المالي في الجزائر.
- العملات الرقمية المشفرة وتأثيرها على اقتصاديات الدول.
- نظام الهوية الرقمية ودوره في تحقيق الشمول المالي في الدول العربية.



# قائمة المراجع

## أولاً: المراجع باللغة العربية

### أ- الكتب

- 1- سليمان الجيوسي، محمد الطائي، تسويق الخدمات المالية، بدون طبعة، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، مصر، 2010.
- 2- أسامة عبد السلام السيد، الاقتصاد الرقمي، الطبعة الأولى، دار غيداء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2019.
- 3- خالد أحمد علي محمود، الاقتصاد الرقمي الحديث وإدارة الموارد البشرية والإنتاج السلعي، (بدون طبعة)، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2019.
- 4- المجلس الوطني للإعلام، كتاب يقدم نظرة شاملة عن دولة الإمارات من حيث النشأة، مراحل التطور بكافة مناحي الحياة، 2019، 2022/05/11، <https://nmc.gov.ae/ar-ae>
- 5- فريد النجار، الاقتصاد الرقمي الأنترنت وإعادة هيكلة الاستثمار والبورصات والبنوك الالكترونية، (بدون طبعة)، الدار الجامعية الإبراهيمية، الإسكندرية، مصر، 2007.
- 6- نغم حسين نعمة، أحمد نوري حسين مطر، الشمول المالي: متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس، الطبعة الأولى، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2020.

### ب- المجلات والدوريات

- 1- عمار ياسين أوساف، شافية شاوي، الشمول المالي في الجزائر: الواقع، المعوقات والحلول، مجلة الاقتصاد الاسلامي العالمية، العدد 97، مركز أبحاث فقه المعاملات الإسلامية بالتعاون مع جامعة كاي، مجلة إلكترونية، جوان 2020.
- 2- بلحشر عائشة، مسعد خالد، الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول، التجربة الكينية نموذجاً، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 08، العدد 01، جامعة بشار، الجزائر، أبريل 2022.
- 3- بلقلة براهيم وآخرون، واقع صناعة التكنولوجيا في الهند و كينيا، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 06، العدد 01، جامعة المسيلة، الجزائر، 2021.
- 4- حيزية بنية، ابتسام عليوش قريوع، تكنولوجيا المعلومات ثورة اقتصادية جديدة ( دراسة حالة منطقتي الشرق الأوسط وشمال إفريقيا )، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، المركز الجامعي تامنغست، الجزائر، 2018.
- 5- بهناس العباس وآخرون، أسس ومتطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة إلى التجربة الأردنية، مجلة معارف، المجلد 14، العدد 03، جامعة البويرة، الجزائر، ديسمبر 2019.



- 6- أيمن بوزانة، وفاء حمدوش، واقع تأثير تفعيل سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 12، العدد 01، جامعة عمار ثليجي، الأغواط، الجزائر، 2021.
- 7- بوزانة أيمن، حمدوش وفاء، الشمول المالي: أبعاده ومؤشرات قياسه العالمية، مجلة الاقتصاد الاسلامي العالمية، العدد 98، مركز أبحاث فقه المعاملات الإسلامية بالتعاون مع جامعة كاي، مجلة إلكترونية، جويلية 2020.
- 8- بوطلاعة محمد وآخرون، واقع الشمول المالي و تحدياته-الأردن و الجزائر نموذجا-، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 04، العدد 02، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف، ميله، الجزائر، جوان 2020.
- 9- تحانوت خيرة، واقع وأفاق التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا ، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 09، العدد 02، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2018.
- 10- حدوش شروق وآخرون، الخدمات المالية عبر الخدمات الهاتف النقال **MPESA** تجربة كينيا، مجلة التنويع الاقتصادي، المجلد 02، العدد 02، جامعة بلحاج بوشعيب، عين تموشنت، الجزائر، 2021.
- 11- حسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 23، جامعة الشلف، الجزائر، 2020.
- 12- وفاء حمدوش، أهمية تعزيز الشمول المالي كوسيلة لزيادة عمق القطاع المصرفي-حالة الدول العربية-، مجلة أرصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 03، عدد خاص، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر، أبريل 2020.
- 13- حمدوش وفاء، عماني لمياء، أفق تجاوز الفجوة الرقمية في الجزائر لتحقيق الشمول المالي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 07، العدد 25، جامعة حسيبة بن بو علي، الشلف، الجزائر، 2021.
- 14- خواترة سامية، التحول الرقمي خلال جائحة كورونا وما بعدها، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، المجلد 58، العدد 02، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2021.
- 15- رديف مصطفى وآخرون، التحول الرقمي كآلية لتعزيز درجة الشمول المالي في الجزائر، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، المجلد 01، العدد 05، جامعة جيلالي لباس، سيدي بلعباس، الجزائر، 2021.
- 16- حمو الزعي، دور شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في تعزيز القطاع المصرفي للدول العربية: دروس وتجارب دولية، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والانسانية، المجلد 09، العدد 01، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021.
- 17- زعزوعة فاطمة، أثر التحول الرقمي في فرض ضرائب على الانتقال الإلكتروني للبيانات، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد 05، العدد 01، جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت، الجزائر، 2022.

- 18- آسيا سعدان، نصيرة محاجبية، واقع الشمول المالي في المغرب العربي-دراسة مقارنة: الجزائر، تونس والمغرب-، مجلة دراسات وأبحاث: المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 10، العدد 03، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، سبتمبر 2018.
- 19- سيد اعمر زهرة، بن عبد الفتاح دحمان، التكنولوجيا المالية كألية لتعزيز الشمول المالي في الوطن العربي، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، مارس 2020.
- 20- ياسر عبد طه الشرفا، حنين محمد بدر عجور، دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (دراسة حالة- البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة )، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، المجلد 06، العدد 01، مركز رفاد للدراسات والأبحاث، الأردن، 28 فيفري 2019.
- 21- شريف سامي، التحول الرقمي والشمول المالي-التكنولوجيا المالية غير المصرفية-واقع وتحديات، المركز المصري للدراسات الاقتصادية، العدد 161، بولاق، مصر، 30 أكتوبر 2019.
- 22- محمد شكرين، أزمة كوفيد 19، حافز لتعزيز الشمول المالي الرقمي في الجزائر، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 16، العدد 01 الخاص ( الجزء 01)، جامعة سطيف 2، الجزائر، جانفي 2021.
- 23- صورية شني، السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية-تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية-، مجلة البحوث في العلوم المالية والحاسبة، المجلد 03، العدد 02، جامعة المسيلة، الجزائر، 2018.
- 24- بن شيخ عبد الرحمن، التنمية المالية وتحديات تطبيق منظومة تسيير الخدمات المالية إلكترونا في الجزائر، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 05، العدد 02، المركز الجامعي تيسمسيلت، الجزائر، 2021.
- 25- صدوقي غريسي وآخرون، واقع وأهمية التحول الرقمي والأتمتة، مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 03، العدد 02، المركز الجامعي آفلو، الجزائر، 2021.
- 26- محمد طرشي وآخرون، متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 01، العدد 01، جامعة حسيبة بن بو علي، الشلف، الجزائر، 2019.
- 27- وهيبة عبد الرحيم، أشواق بن قدور، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، المركز الجامعي تامنغست، الجزائر، 2018.
- 28- نحلة أبو العز، أثر تطبيق تكنولوجيا الرقمنة المالية على الشمول المالي في القطاع المصرفي بالدول الإفريقية، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، المجلد 11، العدد 10، جامعة بني سويف، مصر، جانفي 2021.
- 29- مليكة بن علقمة، يوسف سائحي، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، جامعة سطيف، الجزائر، 2018.

- 30- بن عيشوبة رفيقة وآخرون، التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي في ظل جائحة فيروس كورونا، مجلة الاقتصاد والبيئة، المجلد 04، العدد 01، جامعة الجليلي، بونعامة، الجزائر، 2021.
- 31- عبد الحليم عمار غربي، نحو إطار مفاهيمي للشمول المالي والمصرفي الإسلامي، دراسة تحليلية لأبعاده ومؤثراته وتأثيراته، المجلة الجزائرية للدراسات المالية والمصرفية، المجلد 06، العدد 01، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، جوان 2020.
- 32- غريب الطاوس، دريد حنان، استراتيجيات تعزيز الشمول المالي في الدول العربية-دراسة بعض التحارب العربية-، المجلة الجزائرية للاقتصاد والتسيير، المجلد 15، العدد 01، جامعة وهران 2، الجزائر، 2021.
- 33- أسامة فراح، رحمة عبد العزيز، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 04، العدد 02، المركز الجامعي بريك، الجزائر، 2021.
- 34- بن فضة ويسام، بن حسان حكيم، واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الوطن العربي، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد 03، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2020.
- 35- صليحة فلاق، سامية شارفي، دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالعالم العربي، تجربة مملكة البحرين، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، المجلد 21، العدد 01، جامعة باتنة، الجزائر، جوان 2020.
- 36- فلاق صليحة وآخرون، تفعيل الصناعة المالية الإسلامية كمدخل لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة المعيار، المجلد 12، العدد 01، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، قسنطينة، الجزائر، 2021.
- 37- كردودي صبرينة وآخرون، العملات الافتراضية حقيقتها وآثارها الاقتصادية، مجلة الاقتصاديات المالية والبنكية وإدارة الأعمال، المجلد 09، العدد 02، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2020.
- 38- كركار مليكة، الشمول المالي هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 10، العدد 03، جامعة البليدة 02، الجزائر، 2020/08/03.
- 39- كيلاني إسماعيل عبد الله، نهي صافي عبد، دور الوعي المالي الرقمي في تحقيق الشمول المالي في ظل جائحة كوفيد19، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، المجلد 01، العدد 05، منار الشرق للدراسات والنشر، الأردن، 2021.
- 40- ذهيبية لطرش، سمية حراق، واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية وأهميتها في تعزيز الشمول المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 05، العدد 02، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2020.
- 41- نوازي لعلاوي، عبد القادر خليل، مساهمة تحويل الأموال عن طريق الهاتف المحمول في إرساء الشمول المالي، مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد 11، العدد 02، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2021.

42- مراد محبوب، قرقب مبارك، التحويلات المالية عبر الهواتف المحمولة، بين المتطلبات والتحديات، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، المركز الجامعي تامنغست، الجزائر، 2018.

43- عبد الرحمن حسن محمد، محمد أحمد الغبيري، واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد 03، جامعة الملك خالد، السعودية، 2020.

44- بن موسى أعمار، علماوي أحمد، التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمة المصرفية الإلكترونية في البنوك العمومية-دراسة تجربة الإمارات المتحدة-، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 07، العدد 02، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، ديسمبر 2020.

### ج- المذكرات والرسائل الجامعية

1- بن الساسي سهير، بوطبخ نجود، دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، 2020/2019.

2- مایسة طهير، أثر تبني تكنولوجيا الهاتف البنكي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، دراسة حالة بعض البنوك العمومية وكالات أم البواقي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في تخصص إدارة مالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2021/2020.

3- قويدر بلقيس، دور الخدمات المالية الرقمية في حل أزمة السيولة (دراسة حالة بريد الجزائر :وحدة البريد الولائية بسكرة)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2020/2019.

4- مكروود راوية، زغوان رفيقة، واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، الجزائر، 2021/2020.

## د- التظاهرات العلمية

- 1- بوزانة أيمن، حمدوش وفاء، مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي - تجربة كينيا نموذجاً - مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، المؤتمر الدولي الأول "الافتراضي": التحول الرقمي في عصر المعرفة (الواقع، التحديات، الانعكاسات)، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2020/07/12، العدد 06، 2020.
- 2- محمد خضر حرز الله، أشريف يسرى، الاقتصاد الرقمي و خصائص السلوك الاستهلاكي الجديد، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، الجزائر، 23-24 أفريل 2018.
- 3- زناق فاطمة، بريش رابح، دور التكنولوجيا في تعزيز الشمول المالي، دراسة حالة أندونيسيا، الملتقى العلمي الدولي حول الهندسة الإدارية للمؤسسات المالية لتعزيز الشمول المالي كخيار لتحقيق التنمية المستدامة، أدرار، جوان 2021.
- 4- نهلة أبو العز، أحمد فتحي كامل، أثر الشمول المالي على النمو الاقتصادي في مصر خلال الفترة 2005-2018، المؤتمر العلمي الدولي الثاني، كلية الإدارة والاقتصاد ونظم المعلومات، جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا، مصر، 24-25 مارس 2021.

## ه- التقارير

- 1- يسر برنيه وآخرون، الشمول المالي في الدول العربية، الجهود والسياسات والتجارب، العدد 109، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، صندوق النقد العربي، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2019.
- 2- ولاء سعد أبو زيد، المحفظة الرقمية: سلسلة كتيبات تعريفية، العدد 07، صندوق النقد العربي، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2021.
- 3- فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، متطلبات تبني استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، صندوق النقد العربي، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2015.
- 4- فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي، العدد 77، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، صندوق النقد العربي، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2017.
- 5- سفيان قعلول، الوليد طلحة، الاقتصاد الرقمي في الدول العربية: الواقع والتحديات، العدد 71، صندوق النقد العربي، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2020.

- 6- مجموعة البنك الدولي، اقتصاد جديد لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، المرصد الاقتصادي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، 2018.
- 7- الوليد طلحة، دور الهوية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، صندوق النقد العربي، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2019.
- 8- الوليد طلحة، صبري الفران، موجز سياسات: الشمول المالي الرقمي في الدول العربية، العدد 17، صندوق النقد العربي، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة، ديسمبر 2020.

## و- مواقع الأنترنت

1- قاعدة بيانات البنك العالمي <https://globalindex.worldbank.org/>

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

## A- Reviews

- 1- Peterson K.Ozili, **Impact of digital finance on financial inclusion and stability**, Borsa Istanbul review, review 18-4, Essex business School, University of Essex, UK, Turkey, 17 march 2018.

## B- Scientific demonstrations

- 1- Fadoua Khanboubi et Azedine Boulmakoul, **Etat de l'art sur la transformation digitale: focus sur le domaine bancaire**, Conférence internationale sur l'innovation et les nouvelles tendances des systèmes d'information, Marrakech, Morocco, 2018.

## C-Reports

- 1- Alfred Hanning, Stefan Jansen, **Financial inclusion and financial stability: current policy issues**, working paper series, N°259, Asian Bank Development Institute "ABD Institute", Tokyo, Japan, December 2010.
- 2- GPMI, **G20 High-level-principles for digital financial inclusion**, Communiqué of the G20 Finance Ministers and Central Bank Governors Meeting, Chengdu, China, 23-24 July 2016.
- 3- Mstar project, Usaid, **India digital financial inclusion**, united states agency for international development, March 2019.
- 4- OECD, **Financial literacy and inclusion: Results of OCED/INFE survey across countries and by gender**, June 2013.

5- Social Performance Task Force SPTF, **Services financiers digitaux et protection des clients: l'heure des célébrations ou des préoccupations ?**, 09/10/2018.

6- World Bank Group, **Digital financial services**, April 2020.

## D- SITES

1- Government of India, **National payments corporation of India**, 20/04/2022, <https://www.npci.org.in>

2- Government of India, **Pradhan mantra jan dhan yojana**, 28/04/2022, <https://pmjdy.gov.in>

3- Government of India, **Unique identification authority of India**, 28/04/2022, <https://uidai.gov.in>

4- India's national investment facilitation agency, **Fintech and Financial services**, 28/04/2022, <https://www.investindia.gov.in/sector/bfsi-fintech-financial-services>

5- Paytem payments bank, **Paytem bank**, 28/04/2022, <https://www.paytmbank.com>

6- The world bank, **The world bank in India**, 28/04/2022, <https://data.worldbank.org/country/india>

7- Deloitte, **FinTechs in India-Key trends, December 2019**, 28/04/2022, <https://www.deloitte.com/content/dam/Deloitte/in/Documents/financial-services/in-banking-fintechs-in-india-key-trends-noexp.pdf>

8- The world bank, **The world bank in United Arab Emirates**, 09/05/2022, <https://data.worldbank.org/country/united-arab-emirates>

9- Mashreq Bank, **UAE Pass the national digital identity**, 09/05/2022, <https://www.mashreqbank.com/ar/uae/personal/digital-channels/mobile-banking/klip/>

10- Emirates Digital Wallet, **EDW**, 09/05/2022, <https://www.edw.ae>

11- United Arab Emirates, **The UAE Pass application**, 10/05/2022, <https://u.ae/en/about-the-uae/digital-uae/the-uae-pass-app>

12- Beehive, **About Beehive**, 12/05/2022, <https://www.beehive.ae>

13- Dubai SME, **Dubai Next**, 12/05/2022, <https://www.dubainext.ae>

14- EUREECA Limited, **About us**, 12/05/2022, <https://eureeca.com/Static/AboutUs.aspx?lang=en>

- 15- United Arab Emirates, **Blockchain in the UAE government**, 12/05/2022,  
<https://u.ae/en/about-the-uae/digital-uae/blockchain-in-the-uae-government>
- 16- United Arab Emirates, **the Crowdfunding**, 12/05/2022,  
<https://u.ae/en/information-and-services/business/crowdfunding>
- 17- United Arab Emirates, **Regulatory Sandboxes in the UAE**, 13/05/2022,  
<https://u.ae/en/about-the-uae/digital-uae/regulatory-sandboxes-in-the-uae>
- 18- UDACITY, **One Million Arab Coders**, 13/05/2022,  
<https://www.udacity.com/mena/one-million-arab-coders#home>
- 19- The world bank, **The world bank in Kenya**, 20/05/2022,  
<https://data.worldbank.org/country/kenya>