جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة مالية

من إعداد الطالبتين: -زينب حمـــان
-بن ترعة شافية

بعنوان:

الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي

(دراسة تجارب دولية الإمارات، الهند، الجزائر)

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
حشايشي أمينة	أستاذ محاضر ب	رئيسا
صافية بومصباح	أستاذ محاضر ب	مشرفا
قايدي بومدين	أستاذ محاضر ب	مناقشا

السنة الجامعية: 2023-2024

بسم الله الرحمن الرحيم
١٤٣٨

الإهداء

الحمد الله الذي بنعمته تتم الصالحات والصلاة والسلام على سيدنا ونبينا محمد عليه أفضل الصلاة والسلام

أما بعد يسعدني أن أقدم ثمرة عملي المتواضع هذا:

إلى من كلا العرق جبينه وعلمني أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر والإصرار، إلى النور الذي أنار دربي والسراج الذي لا ينطفئ نوره بقلبي، إلى من بذل الغالي والنفيس واستمديت منه قوتي واعتزازي بذاتي والدي العزيز.

إلى تلك التي خلق الله الجنة تحت أقدامها وسهلت لي الشدائد بدعائها، إلى الإنسانة العظيمة التي لطالما تمنيت أن تقر عينها لرؤيتيها ثمرة نجاحي هذا، أمي العزيزة ضلعي الثابت وأمان قلبي وأيامي.

إلى من شددت عضدي بهم فكانوا أنابيع أرتوي منها، إلى خيرة أيامي وصفوتها إلى قرة عيني إخواني أخواتي

إلى كل من كان عونا وسندا في هذا الطريق إلى الأصدقاء الأوفياء ورفقاء السنين أصحاب الشدائد والأزمات، إلى من أفاضني بمشاعره ونصائحه المخلصة.

إليكم أهدي نجاحي هذا الذي اليوم أتممت أول ثماره.

زينب

الإهداء

من قال أنا لها... نالها،أنا لها و إن أبت رغما عنها أتيت بها

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء والختام

{وَآخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ}

الحمد لله حُباً وشكراً وامتناناً، ما كنت لأفعل هذا لو لا فضل الله فالحمد لله على البدء وعلى الختام.

اهدي هذا النجاح لنفسي أولاً ثم الى كل من سعى معي لاتمام هذه المسيرة، دمتم لي سندا لا عمر له.

لم يكن الحلم قريبا ولا الطريق محفوفا بالتسهيلات، لكني فعلتها ونلتها وها قد أصبح واقعا افتخر به.

بكل حب ومشاعر اهدي ثمرة نجاحي وتخرجي الى:

من قال فيهم الله تعالى:﴿ **وَقَضى رَبُّكَ أَلّا تَعبُدوا إِلّا إِيّاهُ وَبِالوالِدَينِ إِحسانًا** ﴾

- ✓ إلى العزيز الذي حملت اسمه فخرا وانا لهذا الرجل ابنة، إلى من دعمني بلا حدود واعطاني بلا مقابل، داعمي الأول وسندي وقوتي "**والدي العزيز حفظه الله**"
- ✓ إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها، إلى الإنسانة العظيمة التي طالما تمنت أن تقر عينها برؤيتي في يوم كهذا، إلى من جعلت مني فتاة طموحة وسهلت على الصعاب بدعائها الخفي، إلى القلب الحنون "أمي حفظها الله" ممتنة أن الله اصطفاك من بين البشر أما لي.
- ✓ إلى خيرة أيامي وصفوتها، الى من مُدت أيديهم في ضعفي وآمنو بقدرتي، الى من قيل فيهم **{سَنَشُدُّ عَضُدَكَ بِأَخِيكَ}"أخي واخواتي حفظهم الله"**.
- ✓ إلى الجندي المجهول الذي لطالما كان معطاء كريما داعما وسندا لي، الى من راهن على نجاحي ووقف خلفي مثل ظلي "**زوجي حفظه الله** ".
- ✓ إلى صديقة الطفولة وزميلة الدراسة، إلى من بدأنا معا وأكملناها معا "**زندوبة**".
- ✓ لكل الذين يبهجهم نجاحي، ولكل من كان عونا وسندا في هذا الطريق، لأصدقاء ورفقاء السنين.

أهديكم هذا الانجاز وثمرة نجاحي الذي لطالما تمنيته، ها أنا اليوم أتممت اول ثمراته بفضل من الله عز وجل، فالحمد لله على ما وهبني، وأسأله أن يعينني ويجعلني مباركة اينما كنت.

شافية

شكر وعرفان

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

من باب العرفان والجميل نتقدم بالشكر والتقدير للأستاذة المشرفة "**بومصباح صافية**" على نصائحها وإرشاداتها الصائبة التي بذلتها في سبيل إنجاح هذا العمل

إلى كل من مد لنا يد العون من بعيد أو قريب

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي وتحقيق أهدافه، وذلك من خلال التطرق إلى أساسيات حول الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية بالإضافة إلى عرض تجارب دولية رائدة في هذا المجال(الهند والإمارات) مستخدمين بذلك المنهج الوصفي و التحليلي ، وقد توصلت هذه الدراسة إلى فعالية التجارب محل الدراسة في مجال تعزيز الشمول المالي وتوسيع نطاقه ففي الإمارات كان أساس نجاحها اعتمادها على الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، أما الهند فيعود نجاحها إلى تبنيها نظام الهوية الرقمية "**آدهار**"، وفيما يخص تجربة الجزائر فقد توصلت هذه الدراسة إلى ضعف القطاع التكنولوجي المالي من منظور توسيع الشمول المالي، وهو ما يمثل دافعا أساسيا لتبني تقنيات التكنولوجيا المالية ولكن ذلك متوقف على النجاح في تجاوز عدة عوائق.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي، الخدمات المالية الرقمية، التكنولوجيا المالية.

Abstract :

This study aims to shed light on the role of digital financial services in promoting financial inclusion and achieving its objectives this is done by introducing the basics of financial inclusion and digital financial services in addition to presenting leading international experiences in this field (india and the USE) using the descriptive analytical approach. The study concluded that the experiences studied were effective in promoting financial inclusion and expanding its scope. In the USA the basis for its success was its reliance on fintech startups while india is success was attributed to its adoption of the digital identity system "**Aadhaar**".Regarding the Algerian experience, this study found that the weakness of the financial technology sector from the perspective of expanding financial inclusion is a key driver for adopting fintech technologies. However, this is contingent on successfully overcoming several obstacles.

Keywords : Financial inclusion, Digital Financial services, Financial technology,

قـائمــة المحتـويـات

العنوان	الصفحة
الإهداء	–
شكر وعرفان	–
ملخص الدراسة	**II**
قائمة المحتويات	**II**
قائمة الجداول	**II-II**
قائمة الأشكال	**II**
مقدمة	أ–ج
الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي	**05**
المبحث الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية	**06**
المبحث الثاني: عموميات حول الشمول المالي	**17**
المبحث الثالث: الدراسات السابقة	**23**
الفصل الثاني: عرض تجارب دولية في مجال الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي (الإمارات، الهند، الجزائر)	**34**
المبحث الأول: تجربة الإمارات في اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالية	**35**
المبحث الثاني: تجربة الهند في مجال الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي	**43**
المبحث الثالث: تجربة الجزائر في اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي	**50**
خاتمة	**61**
قائمة المراجع	**65**
فهرس المحتويات	**70**

قـائـمـة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	المقارنة بين دراستنا والدراسات السابقة باللغة العربية	25-24
02	المقارنة بين دراستنا والدراسات السابقة للمقالات العلمية	27-26
03	المقارنة بين دراستنا والدراسات السابقة باللغة الأجنبية	28
04	تطور مؤشر نسبة استخدام الأنترانت في دولة الإمارات خلال الفترة (2011-2021)	37
05	يمثل تطور مؤشر نسبة ملكية الهاتف في دولة الإمارات خلال الفترة (2011–2021)	37
06	يمثل متوسط سرعة تنزيل الأنترنت عبر الهاتف المحمول في الإمارات في الفترة (2011–2021)	38
07	يمثل نسب تطور مؤشر الصراف الآلي في الإمارات في الفترة (2011–2021)	38
08	يوضح تطور مؤشر نسب الادخار في مؤسسة مالية رسمية في الإمارات خلال الفترة (2011–2021)	41
09	يمثل تطر مؤشر نسب الأفراد البالغين الذين يمتلكون حسابات مصرفية في مؤسسة مالية في الهند خلال الفترة (2011–2021)	47
10	تطور مؤشر نسب الادخار عند الأفراد البالغين في الهند خلال الفترة (2011–2021)	47
11	تطور مؤشر نسب الاقتراض عند البالغين في مؤسسة مالية في الهند خلال الفترة (2011–2021)	48
12	يوضح تطور مؤشر نسب المدفوعات الرقمية للبالغين في الهند خلال الفترة (2011–2021)	49
13	يمثل تطور عدد عمليات السحب والدفع الإلكترونيين في الجزائر للفترة (2016–2021).	51
14	يمثل تطور عدد عمليات الدفع عبر الانترنت لمختلف القطاعات في الجزائر للفترة (2016–2021)	52
15	تطور نسب ملكية الحسابات المالية للبالغين في مؤسسة مالية رسمية في الجزائر من (2011-2021).	53

16	نسبة الأفراد البالغين الذين يمتلكون حسابات إقراض إلى اجمالي السكان البالغين في الجزائر خلال الفترة (2011-2021).	54
17	نسبة الأفراد البالغين الذين يمتلكون حسابات ادخارية في المؤسسات المالية الرسمية في الجزائر خلال الفترة (2011-2021).	55
18	نسبة امتلاك الأفراد البالغين لبطاقات الخصم والائتمان في المؤسسات المالية الرسمية في الجزائر خلال الفترة (2011-2021)	56

قائـمـة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	العوامل المؤثرة على الخدمات المالية	09
02	نسبة ملكية الأشخاص لحساب في مؤسسة مالية في الإمارات خلال الفترة (2011-2021)	40
03	نسب الاقتراض جهات رسمية في دولة الإمارات خلال الفترة (2011-2021)	41
04	نسبة السكان البالغين(15+) ممن يملكون بطاقات الائتمان في الإمارات العربية خلال السنوات(2011-2021)	42

مقدمة

تمهيد:

حظي الشمول المالي في الآونة الأخيرة بأهمية كبيرة لدى مختلف دول العالم وتحديدا الدول النامية نتيجة تداعيات الأزمة المالية العالمية **(2008)**، حيث تبنت مجموعة العشرين **G20** الشمول المالي كمحور رئيسي في أجندة التنمية الاقتصادية المالية. تسعى العديد من الدول إلى تعزيز الشمول المالي وذلك من خلال زيادة فرص الحصول على الخدمات المالية للأسر والشركات ذات الدخل المنخفض كجزء من استراتيجياتها الشاملة للتنمية الاقتصادية والمالية، كما أنه له دور في القضاء على الفقر، ودعم الأمن الغذائي والتمكين الاقتصادي للمرأة، وله أهمية كبيرة في تحقيق التنمية المستدامة حيث يحقق الشمول المالي سبعة أهداف من بين أهداف التنمية المستدامة.

لقد مهدت الابتكارات الرقمية والتطورات التكنولوجية في القطاع المالي إلى ظهور ما يعرف بالخدمات المالية الرقمية والتي شكلت منعرجا واسعا في القطاع المالي، حيث ساهمت في تقديم الخدمات المالية للأفراد والشركات بأحدث التقنيات والوسائل، مما سهل القيام بالعمليات المالية المختلفة في شتى بقاع العالم، وهذا ما دفع الدول لمسايرة هذه التطورات الحاصلة والاستفادة من ابتكاراتها ، لهذا ركزت العديد منها على تطوير شركاتها بهدف تحسين بيئة أعمالها وذلك من خلال إيصال كافة الخدمات المالية إلى كافة شرائح المجتمع، خاصة تلك التي تعاني من الإقصاء المالي.

نظرا لترابط العلاقة بين ما يهدف إليه الشمول المالي من تعميم الخدمات المالية وبين خصوصية وأهمية الخدمات المالية الرقمية، سعت العديد من الدول والمنظمات الدولية إلى تبني الرقمنة والعمل عليها وتحقيق التقدم في مجالها، بما يكفل تعزيز درجة الشمول المالي.

أولا. إشكالية الدراسة: على ضوء ما سبق تمحورت مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

كيف تساهم الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي؟

من أجل معالجة وتحليل مشكلة البحث وبغية الوصول إلى فهم واضح لها، تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ ما المقصود بالخدمات المالية الرقمية؟
- ✓ ما هو الشمول المالي وماهي أبعاده؟
- ✓ ما طبيعة العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي؟
- ✓ ما هو واقع الشمول المالي في الجزائر والإمارات والهند في ظل اعتماد الخدمات المالية الرقمية؟

ثانيا. فرضيات الدراسة:

للإجابة على إشكالية هذه الدراسة وتساؤلاتها الفرعية قمنا بوضع الفرضيات التالية:

- ✓ الخدمات المالية الرقمية هي خدمات تعتمد على التقنيات الحديثة.
- ✓ يقصد بالشمول المالي أن الخدمات المالية تمس جميع فئات المجتمع مع ضمان الجودة العالية لهذه الخدمات.
- ✓ هناك علاقة تكاملية بين الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية.
- ✓ القيام بمجهودات كبيرة لتعزيز الشمول المالي في ظل اعتماد الخدمات المالية الرقمية.

ثالثا. أهمية الدراسة:

ترجع أهمية الدراسة إلى الأهمية الكبيرة التي يحظى بها موضوع الشمول المالي والتكنولوجيا المالية في العالم والعلاقة بينهما، وقد زاد الاهتمام بهذا الموضوع في العقد الأخير وقد أصبح من أهم الإشكاليات الفكرية في الاقتصاد العالمي، وتبرز هذه الدراسة فيما يلي:

- ✓ التعريف بالخدمات المالية الرقمية والشمول المالي؛
- ✓ إبراز مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، مع عرض تجارب دولية.

رابعا. أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة إلى الوصول إلى نتائج تفيدنا في إبراز مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، من خلال عرض تجارب دولية، تسليط الضوء على كل من الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي في الدول محل الدراسة، بحيث يمكن الاستفادة من هذه النتائج في تحقيق عدة أهداف منها:

- ✓ التعرف على مفاهيم الشمول المالي والهيئات الدولية الداعمة لهذا الإجراء وكل ما يتعلق به نظريا؛
- ✓ التعرف على الخدمات المالية الرقمية وأنواعها؛
- ✓ تسليط الضوء على مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في الإمارات والهند والجزائر؛

خامسا. منهج الدراسة:

اعتمدنا في دراسة موضوعنا على المنهجين الوصفي والأسلوب التحليلي الملائم لطبيعة الدراسة من خلال وصف مفاهيم متعلقة بموضوع الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، مع عرض وتحليل مؤشرات الشمول المالي في ظل اعتماد الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي باستخدام أسلوب دراسة حالة لكل من الإمارات والهند والجزائر.

سادسا. حدود الدراسة:

تم حصر حدود الراسة فيما يلي:

- ✓ **الحدود الموضوعية:** من خلال دراسة موضوعي الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية.
- ✓ **الحدود الزمنية:** تم حصر الحدود الزمنية من **2011-2021.**
- ✓ **الحدود المكانية:** تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة في دراسة كل من تجربة الإمارات والهند والجزائر.

سابعا. صعوبات الدراسة:

تجلت معظم صعوبات هذه الدراسة في حداثة الموضوع وقلة المراجع.

ثامنا. هيكل الدراسة:

تمت دراسة هذا الموضوع من خلال فصلين مبتدئين ذلك بمقدمة لننهيه بخاتمة تجسد أهم النتائج المتوصل إليها، وذلك كما يلي:

جاء **الفصل الأول بعنوان: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي**، وتضمن ثلاثة مباحث: المبحث الأول جاء بعنوان: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية، والمبحث الثاني بعنوان: عموميات حول الشمول المالي، أما المبحث الثالث فكان بعنوان: الدراسات السابقة.

في حين **الفصل الثاني جاء بعنوان: عرض تجارب دولية في مجال الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي (الامارات، الهند، الجزائر)**، وقد تضمن أيضا ثلاثة مباحث حيث جاء المبحث الأول بعنوان: تجربة الامارات في اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي، والمبحث الثاني بعنوان: تجربة الهند في اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي، أما المبحث الثالث فكان بعنوان: تجربة الجزائر في اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي.

الفصل الأول:

الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

تمهيد:

يشهد الاقتصاد العالمي في الآونة الأخيرة، ثورة في مجال الخدمات الرقمية، مما غير من نمط الخدمات المالية التقليدية إلى الخدمات المالية الرقمية التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة، وذلك لتحقيق الشمول المالي الذي حظي في الآونة الأخيرة باهتمام متزايد من صناع القرار في كافة أنحاء العالم، و صار محور اهتمام العديد من الحكومات والجهات المالية، حيث يساهم في تحقيق الاستقرار المالي و الاجتماعي و التنمية الاقتصادية و ذلك من خلال تمكين جميع شرائح المجتمع من الوصول الى الخدمات و المنتجات المالية التي تلبي احتياجاتهم و تتماشى مع قدراتهم بتكلفة أقل و جودة أعلى.

ونهدف من خلال هذا الفصل إلى عرض الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي وفق المنهجية التالية:

المبحث الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية.

المبحث الثاني: عموميات حول الشمول المالي.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية

شهدت الصناعة المالية تغيرات جذرية بفعل الثورة الصناعية التي غيرت الخدمات المالية التقليدية إلى خدمات مالية حديثة سهلت الوصول الى الخدمات المالية وجعلت النظام المالي يتميز بسرعة أكبر ومرونة أكثر وتطور أسرع، لتصبح في شكل خدمات مالية رقمية، تعتمد على التكنولوجيا المالية، والتحول نحو الاقتصاد الرقمي والابتكار في المعاملات المالية.

المطلب الأول: تعريف وأنواع الخدمات المالية وأهم العوامل المؤثرة عليها

عرفت الخدمات المالية مجالا كبيرا من التغير والتطور بفضل التكنولوجيا الحديثة التي تبنتها المصارف، لذا تفتقر الخدمات المالية إلى تعريف واضح ودقيق وشامل، وسنحاول فيما يلي التطرق الى ما جاء به المختصون في هذا المجال.

أولا. 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؛
- ✓ أي تعريف سوف يتضمن الأنشطة المتعددة والوظائف التي تقوم بها المؤسسات المالية، مما سيخرج التعريف عن هدفه الأساسي وذلك للنطاق الكبير والواسع من الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات.

وسنحاول فيما يلي تقديم بعض التعاريف المقدمة للخدمات المالية نذكر منها ما يلي:

- ✓ تعرف الخدمات المالية على انها" أي نشاط أو أداء له طبيعة مالية يقدمه طرف لطرف آخر ويخضع إلى قوانين، أو محكوم وتشريعات أو أنظمة او تعليمات صادرة من قبل جهة أو مؤسسة تمارس سلطة تنظيمية أو رقابية.[1]
- ✓ تعرف أيضا على أنها " تلك الخدمات التي تعنى بمنح خدمة ذات طبيعة مالية بواسطة ممول متخصص وتشمل هذه الخدمات التأمين بمختلف أنواعه وكافة الخدمات المصرفية.[2]
- ✓ كما يمكن تعريف الخدمات 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.[3]

---

[1] طارق فيصل التميمي، تسويق الخدمات المالية، بدون طبعة، الجامعة الإسلامية مينيسوتا، أمريكا، 2018، ص 10.

[2] بن شيخ عبد الرحمان، التنمية المالية وتحديات تطبيق منظومة تسيير الخدمات المالية إلكترونيا في الجزائر، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 05، العدد 02، المركز الجامعي تيسمسيلت، الجزائر، 2021، ص 353.

[3] ياسين بوناب، تأثير التوجه نحو السوق على الأداء المتميز في منظمة الخدمات المالية، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، 2017_2018، ص، ص 4-5.

ومما سبق يمكن تعريف الخدمات المالية بأنها أنشطة اقتصادية تقدمها مؤسسات مالية للأفراد والشركات والحكومات لإدارة أموالهم وتحقيق حاجاتهم الاقتصادية.

ثانيا. أنواع الخدمات المالية:

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

أ. **التأمين والخدمات المتعلقة به:** والتي تشمل ما يلي: [1]

✓ خدمات التأمين المباشرة على الحياة وخدمات التأمين مثل التأمين على الممتلكات والتأمين على السرقة والحريق وغيرها؛

✓ خدمات إعادة التأمين؛

✓ خدمات الوساطة في التأمين مثل السمسرة وللوكالة؛

✓ الخدمات المساندة في مجال التأمين كالاستشارة، وتحديد المخاطر وفض النزاعات؛

✓ تقديم خدمات الاستشارة والوساطة المالية وكافة الخدمات المالية المصرفية المساعدة، وخدمات تقويم وتعويض المخاطر.

ب. الخدمات المالية والمصرفية الأخرى غير التأمين: وتشمل ما يلي:[2]

✓ 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؛

✓ التجارة للحساب الخاص، أو لحساب العملاء في جميع الأدوات المالية في الأسواق المالية، تشمل الآتي:

✓ الأدوات المالية مثل: الشيكات، شهادات 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

✓ السمسرة المالية؛

---

[1] مراد بوسعدية، تحرير تجارة الخدمات المالية في التجارة الدولية ودوره في تعزيز التنافسية في التجارة الدولية، رسالة ماجستير، تخصص تجارة مالية دولية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2015-2016، ص06.

[2] محمود إبراهيم محمود فياض، تحرير تجارة الخدمات المالية في اتفاقيات منظمة التجارة العالمية وواقع قطاع الخدمات المالية في فلسطين، رسالة ماجستير، فلسطين،2005، ص 86.

✓ **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، وتتضمن التحليل الائتماني ولاستثمار والبحث عن الأدوات الخاصة بالمحافظ والخدمات الاستشارية في حالات الشراء وإعادة الهيكلة للشركات.

ثالثا. 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 ما يلي: [1]

أ. 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 تحسين الأداء لتلبية متطلبات الزبائن وتزويدهم بالخدمة الدقيقة والسريعة بهدف مواكبة التقدم الاقتصادي وتسهيل الإمكانيات التي تخدم الاقتصاد القومي مما يساعد على تحقيق الربحية للمؤسسة، ويحقق تطوير الخدمة المالية، بمعنى كلما زاد الطلب على الخدمة المالية زاد إنتاجها وتطورها.

ب. الظروف الاقتصادية:

تعتبر الظروف الاقتصادية من بين أهم العوامل التي تؤثر على الخدمات المالية، فكلما كان الوضع الاقتصادي مزدهرا كلما زاد الإقبال والطلب على الخدمات المالية، وكلما كان متدهورا نقص الطلب عليها، بمعنى أن الظروف الاقتصادية تتحكم في مستوى تقديم الخدمات المالية.

ج. التكنولوجيا:

للتكنولوجيا المستخدمة على الخدمات المالية تأثيرات مباشرة ومهمة كما يلي: [2]

✓ إزالة القيود الجغرافية والزمنية لتسليم الخدمات المالية والتي من خلالها يمكن أن تسلم من مواقع بعيدة من وإلى المواقع المنتشرة جدا الجديدة مثل المكاتب والمنازل

✓ تسمح بإتمام الصفقات تقريبا بشكل فوري، كما تزيد من سرعة دوران المال في النظام

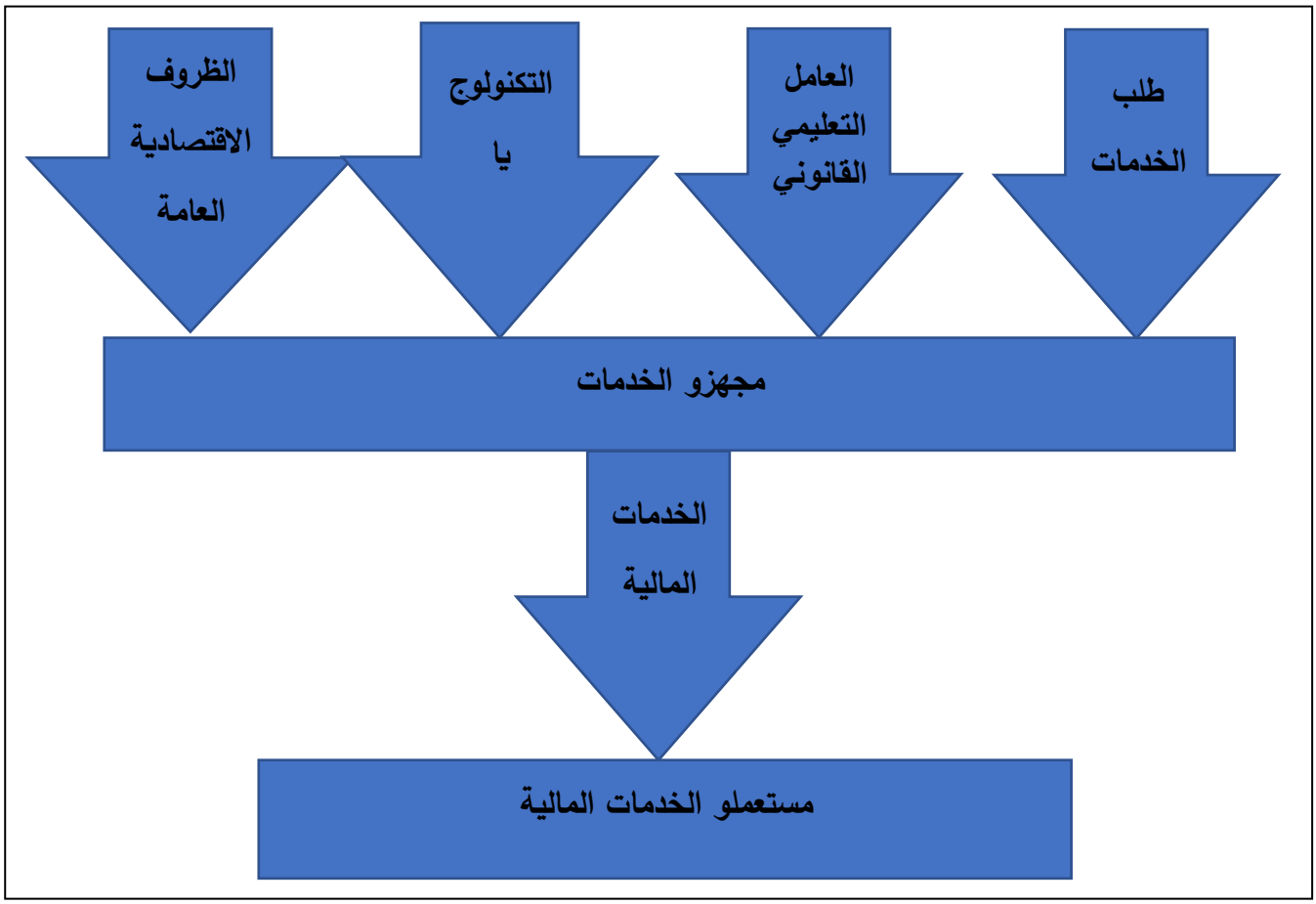
[1] عدنان نجم، العوامل المؤثرة في الطلب على الخدمة المصرفية، دراسة تطبيقية على عينة من المستفيدين في محافظة نينوى، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد2 ، العدد3 ، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق،2010 ، ص 5.

[2] محمد بن جاب الله، أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية «دراسة حول كفاءة شركات التأمين وآفاق استثمارها الإلكتروني، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علو التسيير، تخصص إدارة الأعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 17نوفمبر2012، ص 193.

- ✓ تسهل الشبكات المعقدة والعلاقات الداخلية بين المؤسسات والأسواق والمناطق الجغرافية
- ✓ تحسن عموما الإنتاجية وتخفض تكاليف تزويد الخدمات
- ✓ ترفع من رسملة استثمار الخدمات المالية، مانحة بذلك الفرص لمقدمي الخدمات الجدد ووسطاء الخدمات المالية
- ✓ تخلق إمكانية المناقصة الإلكترونية الرسمية، وفرصة لتسييل انواع مختلفة من الأصول.

ويمكن توضيح ما سبق في الشكل التالي:

الشكل (01): العوامل المؤثرة على الخدمات المالية



المصدر: محمد بن جاب الله، أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية «دراسة حول كفاءة شركات التأمين وآفاق استثمارها الإلكتروني، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علو التسيير، تخصص إدارة الأعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر،17 نوفمبر2012، ص 194.

المطلب الثاني: أساسيات حول التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي

أحدثت التكنولوجيا المالية نقلة نوعية في مجال الخدمات المالية، حيث ساهمت في تحسين جودتها وسرعة انتشارها من خلال تقديم خدمات متنوعة للمتعاملين في مختلف القطاعات بتقنيات جديدة وأكثر سهولة وأقل تكلفة. 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.

أولا. ماهية التكنولوجيا المالية:

لقد أصبح مصطلح **fintech** والذي يعني التكنولوجيا المالية يحتل الصدارة ضمن مجال الأعمال والبنوك، حيث حققت استثمارات كبيرة في دول العالم وقدمت العديد من الخدمات للأفراد والشركات بأقل تكلفة جهد ممكن، وفي العنصر سنتطرق إلى ماهية التكنولوجيا المالية من حيث تعريفها، خصائصها وأهميتها أهم الخدمات التي تقدمها:

أ.تعريف التكنولوجيا المالية:

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

1. التكنولوجيا المالية مصطلح انجليزي الأصل يتكون من مفهومين الخدمات المالية **finance** "**fintech** "والحلول القائمة على تكنولوجيا الاتصال "**technologue**"، وقد ترجمت هذه العبارة في قاموس اكسفورد كالتالي " التكنولوجيا المالية هي برامج الكمبيوتر وغيرها من التقنيات المستخدمة والتطبيقات لتدعيم أو تمكين الخدمات المصرفية والمالية.[1]

2. عرفت على أنها ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة لها أثر ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية.[2]

3. وتعرف بأنها مجموعة من الخدمات والمنتجات المالية المقدمة إلى الأفراد والشركات، والتي يتم إدخال التكنولوجيا فيها، والتي بدورها تطور الخدمات المالية التقليدية للحصول على خدمات ومنتجات متطورة بصورة أسرع وأسهل وأقل تكلفة.[3]

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

ب. خصائص وأهمية التكنولوجيا المالية:

من خلال هذا العنصر سنحاول إبراز كل من خصائص وأهمية التكنولوجيا المالية:

---

[1] سعيدة نيس، التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 07، العدد 02، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر ،2022، ص 229.

[2] وفاء حمدوش وآخرون، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي في الجزائر: الدوافع والتحديات، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 12، العدد 4، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 1_10_2021، ص543.

[3] غسان طالب، محمد زياد النجداوي، التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية وتطبيقاتها (أثرها في مؤشرات الأداء المالي)، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن،2024، ص14.

1. خصائص التكنولوجيا المالية:

تتمثل أهم خصائص التكنولوجيا المالية فيما يلي: [1]

✓ التكنولوجيا المالية تعني مجموعة المعارف والمهارات والأساليب والطرق المصرفية والتي من خلالها يطور العمل المالي والمصرفي؛

✓ التكنولوجيا المالية وسيلة تستخدمها المصارف من أجل تحقيق أهدافها كون إدخال هذه التكنولوجيا المالية البيئة عمل المصرف يطور عملها ويحقق لها النجاح والتطور؛

✓ تطبيق التكنولوجيا المالية لا يقتصر في مجال أداء الخدمة بلي يمتد إلى أساليب الإدارة التي يتبعها المصرف؛

كما تتميز التكنولوجيا المالية بالخصائص التالية: [2]

✓ **الوصول لكل المستخدمين:** تستهدف كل الطبقات والفئات، وتقوم بتعزيز إمكانياتها بشكل مستمر عن طريق الشراكات؛

✓ **المرونة والقدرة على تحمل التكاليف:** حيث توفر الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية عروضا وخططا عدة للدفع مقابل السلع والخدمات؛

✓ **السرعة:** تسمح التحليلات القوية لشركات التكنولوجيا المالية بالحركة السريعة، إذ يتم إنجاز المعاملات في بضع دقائق.

✓ **سياسة البيانات أو الهواتف المحمولة:** تستطيع هذه السياسة تحسين المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء، كما تسمح لأصحاب الأعمال التجارية باتخاذ قرارات أفضل واستغلال الفرص.

2.أهمية التكنولوجيا المالية:

تكمن أهمية التكنولوجيا المالية في جملة من العناصر نوجزها في يلي:

✓ تستفيد البنوك من التكنولوجيا المالية لتحسين خدماتها التقليدية وتقديمها بطريقة أكثر كفاءة ومرونة من حيث التكلفة؛

✓ تقديم معاملات مالية بسرعة أكبر كما في حالة التحويلات عبر الحدود، ويمثل هذا أهمية خاصة للأسواق المالية النامية، لأن التحويلات تمثل أحد أهم تدفقات الأموال من الأسواق المالية المتقدمة إلى الأسواق المالية النامية.

ثانيا. ماهية الاقتصاد الرقمي:

الاقتصاد الرقمي هو تصور لقطاع الأنشطة الاقتصادية ذات الصلة بالتقنية الرقمية، وتكون هذه الأنشطة مبنية على النماذج الاقتصادية الحديثة، وفيما يلي بعض التعاريف المقدمة الاقتصاد الرقمي وخصائصه.

أ. تعريف الاقتصاد الرقمي:

للاقتصاد الرقمي العديد من التعاريف نذكر منها ما يلي:

---

[1] غسان الطالب، محمد زياد النجداوي، مرجع سبق ذكره، ص14.

[2] صليحة فلاق، سامية شارفي، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالعالم العربي–تجربة مملكة البحرين–، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 21، العدد 01، جامعة باتنة، الجزائر جوان 2022، ص302.

✓ الاقتصاد الرقمي هو ذلك الاقتصاد الذي يستخدم المؤشرات الاقتصادية نفسها والأسس الاقتصادية المتعارف عليها من عرض وطلب للصناعات الالكترونية والخدمات الإلكترونية الناتجة عنها وما يترتب عليها من عمليات نقل والمبادلات التجارية من خلال تلك الخدمات الرقمية بشكل تجارة إلكترونية أو صناعات إلكترونية وما يترتب عليه من زيادة في الدخل القومي والناتج المحلى.[1]

✓ يعرف على أنه ذلك الاقتصاد الذي يستند على التقنية المعلوماتية الرقمية، ويوظف المعلومات والمعرفة في إدارته بوصفها المورد الجديد للثورة، ومصدر إلهام للابتكارات الجديدة أي أن الاقتصاد الرقمي يعمل على التفاعل والمزج المستمر بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف وبين الاقتصاد القومي والدولي من طرف أخرى على أمل ان يحقق الشفافية والآلية والإتاحة لجميع المؤشرات المساندة لجميع القرارات الاقتصادية والتجارية والمالية في الدولة خلال مدة ما.[2]

وعليه يمكن القول بأن الاقتصاد الرقمي هو تطور لقطاع الأنشطة الاقتصادية ذات الصلة بالتقنية الرقمية، وتكون هذه الأنشطة مبنية عل النماذج الاقتصادية الكلاسيكية أو الحديثة.

ب. خصائص الاقتصاد الرقمي:

الاقتصاد الرقمي ليس هو ما يتبادر إلى الذهن من بيع وشراء على الانترنت فقط بل أن بعض الاقتصاديين يخلطونه مع المعرفة ويسمونه اقتصاد المعرفة، كل هذه الأمور جزء من الاقتصاد الرقمي وذلك بعد نضوج عملية التجارية الإلكترونية والتبادل المعلوماتي وصناعة الحواسيب والشبكات الإلكترونية.

✓ أن عملية العولمة التي يتحدث عنها الكثير ما هي إلا انتاج هذا الاقتصاد الرقمي فظهر ما يسمى بالاقتصاد المعرفي الذي يدور حول الحصول على المعرفة والمشاركة فيها واستخدامها وتوظيفها من خلال التطور التكنولوجي في مجال المعلومات والاتصالات وعالمية المعرفة بالتالي فأن هذا الاقتصاد يرتكز على المعلومات ودورها الدافع والمحرك عن طريق تسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

✓ أن المعلومة صارت قوة المجتمعات المعاصرة في عصر الرقمنة، بحيث أن التوجه الاقتصادي الذي أصبح قائم على المعلوماتية يعتمد على الثروة الفكرية والمعلوماتية كمحرك أساسي للاقتصاد، ولم تعد الموارد الطبيعية المفتاح الرئيسي الوحيد للتطور الاقتصادي وال العدد الكمي للقوى البشرية كذلك.

✓ تهاوي القيود والحدود الاقتصادية التقليدية، وصارت السياسة الاقتصادية والاجتماعية الحماية المتمثلة في التحكم في العملة وفرض قيود على الواردات وزيادة التعريفة الجمركية محل نظر وتقييم؛

✓ يقوم الاقتصاد الرقمي على نموذجية تنطلق من أهمية قدرة البشر وتمكنه من استخدام المعارف والمعلومات وإنتاجها وتطويرها كعامل رئيسي له قيمة اقتصادية انتاجية، ويركز بالأساس على أهمية الرصيد الفكري والأبداع للبشر بوصفه قادرا الاستثمار وخلق الثروات وتحقيق التنمية المستدامةً على زيادة عوائد وأصبح رصيد المؤسسات الاقتصادية يقوم على أساس مخزونها المعرفي والمعلوماتي؛

[1] محمد زكي حسن، الاقتصاد الرقمي (مزاياه، تحدياته، تطبيقاته)، مجلة روح القوانين، العدد85,كلية الحقوق، جامعة طنطا، يناير 2019، ص6.

[2] عبد الرحمن فرج السيد، دور الاقتصاد الرقمي في النمو الاقتصادي، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد الثالث عشر، مارس 2022، ص 16.

✓ تشغيل الأنشطة الاقتصادية والمشاريع من خلال الانترنت دون الحاجة إلى التحرك الفعلي سواء للأفراد أو الأموال أو المؤسسات؛

✓ تداول العقود الإلكترونية الأمر الذي يستوجب توافر الضمانات؛

✓ في ظل الاقتصاد الرقمي تتقلص فاعلية وجدوى القوانين والتشريعات الحالية (النظام القانوني والمصرفي والتجاري) الأمر الذي يستوجب ايجاد مجموعة من القوانين المحدثة والتشريعات الملائمة مع المتغيرات الخاصة بالاقتصاد الرقمي؛

✓ يرتبط الاقتصاد الرقمي بالتغيرات الكثيرة التي تجرى في البيئة الصناعية، ولاسيما ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ما يعنى أن الإمكانيات التكنولوجية تلعب الدور الأساسي في بزوغ وتطوير الاقتصاد الرقمي.

✓ سهولة التواصل بين المنتج والمستهلك بفعل التكنولوجيا، الأمر الذي أدى إلى زيادة التبادل التجاري والاستهلاكي، ما أدى إلى حرية حركة رؤوس الأموال قادرة والسلع فأوجدت العولمة اقتصاد بال حدود، وأصبحت الدول الناهضة حديثا على تحدى العمالقة الصناعيين في الوصول إلى المستهلك، والحصول على حصة من السوق في كل مكان في العالم؛

✓ توفير المعلومات لأتخاد القرارات الفعالة للتحكم بالمعلومات وتوظيفها لخدمة القرارات والسياسات الاقتصادية، وتساعد مهارات إدارة المعلومات في نجاح اتخاذ القرارات الاستثمارية بعيدة المدى بدقة.[1]

الأمر الذي يتضح معه أن هذا الاقتصاد الرقمي يعمل على اندماج الدولة في الاقتصاد العالمي وزيادة فرص التجارة والوصول إلى الأسواق العالمية وتسهيل اتخاذ القرارات من خلال الحصول على المعلومات بسهولة، مما يسهل توظيفها لخدمة القرارات الاقتصادية بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بفاعلية.

ثالثا. ماهية التحول الرقمي:

يمثل التحول الرقمي مكونا أساسيا لاستراتيجية التحول الشامل للأعمال، وعلى الرغم من أنه ليس العامل الوحيد، إلا أنه أمر بالغ الأهمية لنجاح أو فشل أي جهد تحويل إلى تقنيات مناسبة.

أ. مفهوم التحول الرقمي:

اختلف المتخصصون حول تعريف التحول الرقمي، حيث توجد تعريفات ورؤى متعددة للتحول الرقمي، لكن يمكن تحديد مفهومه على أنه:

1. رؤية لتطوير الخدمات الحكومية بصورة تدريجية ومنظمة، تسعى إلى رفع مستوى جوده الخدمات الحكومية من خلال زياده نطاق إتاحة تلك الخدمات عبر الوسائط الرقمية المختلفة عوضا عن ضمان الاستجابة مع زياده سرعة تقديم تلك الخدمات، بالإضافة إلى موثوقة وتكامل وملائمة الخدمة مع الوحدات الطرفية المختلفة (أجهزة الحاسب الالي ،هاتف المحمول الذكي ...الخ) مما يعظم حوكمة تلك الخدمات، وهو الأمر الذي ينعكس على

[1] عبد الرحمن فرج السيد مصطفى، دور الاقتصاد الرقمي في النمو الاقتصادي، المجلة للعملية للدراسات والبحوث المالية والإدارية المجلد الثالث عشر العدد الثالث، مارس 2022، ص، ص 1445-1446.

فعالية وكفاءة الأجهزة الحكومية، عبر خطط تنفيذية متعددة المراحل تعمل على مخاطر ذلك التحول لضمان تقديم الخدمات الحكومية بأعلى مستوى من الاعتمادية والموثوقية.[1]

2. عملية دمج مؤسسات الأعمال مع التكنولوجيا الرقمية، والتي تساهم في تحويل الأنشطة التقليدية إلى انشطة تخلق قيمة مضافة من خلال الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا مثل: تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، والروبوتات المستقلة، أو الأنظمة الإلكترونية.[2]

ومنه يمكن تعريف التحول الرقمي على انه هو التغيير المرتبط بتطبيق التكنولوجيا الرقمية في جميع الجوانب الاجتماعية لخلق ناتج أفضل في أسرع وقت وبأقل الأدوات.

ب. اهداف التحول الرقمي:

لا يعتبر التحول الرقمي هدفا بل عملية يتم من خلالها تحقيق مجوعة من الأهداف والتي تتمثل فيما يلي: [3]

- ✓ القضاء على البيروقراطية حيث أن التحول من المعاملات الورقية إلى الإلكترونية سوف يساهم بشكل كبير في إحداث تطور فالنظام السياسي؛
- ✓ نشر وتعزيز الثقافة التكنولوجية؛
- ✓ مكافحة الفساد الإداري؛
- ✓ التوجه نحو الاقتصاد الرقمي.

ج. التحديات التي تواجه التحول الرقمي:

لتكنولوجيا الرقمية العديد من المشكلات، وذلك في العديد من المجالات داخل المؤسسات مثل مشكلات التكنولوجيا والاستراتيجية السليمة والقيادة والهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية. كما يجب أن يتماشى التحول الرقمي للشركات والمؤسسات مع توقعات العملاء المتغيرة، والتحول الثقافي والسياسات التنظيمية، وتحديد المعرفة الصحيحة والوصول إليها والمهارات المناسبة اللازمة لتنفيذ واستخدام التقنيات الجديدة، تتطلب هذه التحديات من القطاعين العام والخاص زيادة الوعي والاستعداد للنجاح في عملية التحول والاستفادة من تبني التقنيات الرقمية ومن بين هذه التحديات:

- ✓ عدم وجود رؤية واستراتيجية واضحة للتحول الرقمي، وكذلك صعوبة إقناع العاملين بفوائد ومزايا التحول الرقمي، ونقص القدرات والكفاءات داخل العديد من المؤسسات في كيفية تنفيذ برنامج التحول الرقمي، ووجود العديد من التغيرات التشغيلية والتنظيمية المطلوبة لتحقيق هذا التحول؛

[1] أسامة وجدي وديع، عاطف فتحي حبيب سيدهم، التحول الرقمي في ظل رؤية مصر 2030، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، المجلد الرابع، العدد الثاني عشر، الجزء الثالث، يونيو 2023، ص 371.

[2] هبه مصطفى محمد مصطفى، دور الخدمات المالية الرقمية في التمكين الاقتصادي للمرأة المعيلة، مجلة البحث العلمي في الأدب، المجلد 24 العدد 2 يناير 2023، ص 201.

[3] أحمد كاظم، ورود قاسم جبر، تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها على تحسين الأداء الاستراتيجي للمصرف، المجلة العراقية للعولمة الإدارية، العدد 65، المجلد 16، العدد 65، 2022، ص 213.

✓ التخوف من مخاطر أمن المعلومات وذلك يرجع إلى استخدام الوسائل التكنولوجية ويعتبر ذلك أكبر التحديات التي تواجه نجاح تنفيذ التحول الرقمي، وعدم توفر الكفاءات القادرة على تشغيل برامج التحول الرقمي كما أنه من أكثر التحديات صعوبة اقناع العملاء بمزايا وفوائد هذا التحول الرقمي؛

✓ يمكن القول إنه لم يتم إعداد العديد من المنظمات الصغيرة في القطاع الخاص لمثل هذا التحول الالكتروني، وقد تكون المنظمات الكبيرة أكثر استعدادًا من حيث المبدأ، حيث تعتمد شكليات ونضج إجراءات التحول الإلكتروني بشكل نموذجي على حجم المنظمة، وكذلك إلى ما على المتطلبات التنظيمية، ويتعين على مديري تكنولوجيا المعلومات ضمان استمرارية فرقهم، حيث أن هذه الاستمرارية أمر بالغ الأهمية لضمان استمرارية المنظمة على نطاق أوسع؛

✓ أن هذا التحول الرقمي من أجل الاستدامة سيواجه بعض التحديات، حيث أن هناك مخاوف بشأن نشر الابتكار الرقمي من خلال سلاسل التوريد الخاصة بالمؤسسات الصغيرة ومتناهية الصغر وهل يمكن أن تكون مفيدة لهم. كما يتطلب التحول الرقمي للمشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر من أجل الاستدامة دعم أصحاب المصلحة الخارجيين، بما في ذلك الحكومة وشركاء سلسلة التوريد.[1]

المطلب الثالث: ماهية الخدمات المالية الرقمية:

في العقود الأخيرة، شهد العالم تطورًا هائلًا في مجال التكنولوجيا والاتصالات، مما أدى إلى ظهور العديد من الابتكارات في مجال الخدمات المالية. تمثل الخدمات المالية الرقمية إحدى أبرز هذه الابتكارات حيث تعتبر بمثابة جسر بين العالم التقليدي للخدمات المالية والعالم الرقمي المتطور، وتمثل محركًا أساسيًا للتطور والتقدم حيث ظهرت الحاجة المتزايدة للوصول السريع والسهل إلى الخدمات المالية، والتي تلبي تطلعات المستهلكين الحديثين الذين يفضلون التفاعل مع البنوك والشركات المالية.

أولا. مفهوم الخدمات المالية الرقمية:

العالم يتجه بسرعة نحو التكنولوجيا والرقمنة في مختلف جوانب الحياة، ومجال الخدمات المالية ليس استثناءً. فالخدمات المالية الرقمية تمثل تطبيقاً مباشراً لهذا الاتجاه. تعمل هذه الخدمات على توفير وسائل مالية متطورة ومبتكرة باستخدام التكنولوجيا الرقمية، مما يتيح للأفراد والشركات إدارة أموالهم بكفاءة وسهولة أكبر ومنه يمكن تعريف الخدمات المالية الرقمية على أنها:

✓ تلك الخدمات التي تنطوي على خدمات معلوماتية، وعلى تقديم خدمات عبر وسائل وشبكات مثل الانترنت كما تعتبر الخدمات الرقمية أوسع من كونها مجرد خدمات تكنولوجيا المعلومات أو خدمات الويب، فهي تتضمن جميع الخدمات المبنية على تكنولوجيا المعلومات المتاحة عبر الشبكات الرقمية.[2]

[1] سوسن فوزي عساف، نشوى محمد عبدريه، أهمية التحول الرقمي في تحقيق التنمية المستدامة بالتطبيق على قطاع البنوك التجارية بمصر، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، المجلد السابع، العدد الثامن عشر، الجزء الاول، يوليو2021، ص 560.

[2] سوسن فوزي عساف، نشوى محمد عبدريه، أ همية التحول الرقمي في تحقيق التنمية المستدامة بالتطبيق على قطاع البنوك التجارية بمصر، مجلة الدراسات التجار ية المعاصرة، المجلد السابع، العدد الثامن عشر، الجزء االول، يوليو2021، ص 560.

✓ المعاملات المالية التي يتم فيها استخدام المنتجات او الخدمات المالية من خلال قنوات رقمية تتم عبر الأنترنت والهواتف المحمولة وأجهزة الكمبيوتر والتي تمكن الفرد من الوصول إلى المدخرات والمدفوعات والتسهيلات الائتمانية وإدارتها أثناء تواجدهم في البيت أو العمل.[1]

ومنه فالخدمات المالية الرقمية تمكن الأفراد من إدارة أمورهم المالية عبر الإنترنت والهواتف المحمولة، بما في ذلك الوصول إلى الحسابات المصرفية، وإجراء عمليات الدفع والتحويل، وإدارة الاستثمارات، وذلك دون الحاجة لزيارة الفروع البنكية أو التواجد في مكان محدد

ثانيا. ايجابيات وسلبيات الخدمات المالية الرقمية:

يحقق تطبيق الخدمات المالية الرقمية ايجابيات للاقتصاد ولكن قد يصاحبه سلبيات ويمكن توضيح هذه الإيجابيات والسلبيات فيما يلي: [2]

أ. ايجابيات الخدمات المالية الرقمية:

✓ توسيع نطاق الخدمات المالية للقطاعات الغير مالية؛

✓ زيادة الناتج المحلي الإجمالي؛

✓ تقديم خدمات مصرفية حديثة وآمنة للأفراد والشركات؛

✓ تخفض التداول السيء / السوق السوداء؛

✓ القدرة على تقديم وتلقي المعاملات المالية بسرعة فائقة.

ب. سلبيات الخدمات المالية الرقمية:

✓ لا تسمح العديد من البيئات السياسية والتنظيمية بالخدمات المالية الرقمية الكاملة؛

✓ الخدمات المالية الرقمية للأفراد الذين ليس لديهم أجهزة رقمية أو هواتف محمولة؛

✓ تعتمد الخدمات المالية الرقمية بشكل أساسي على الأنترنت، والذي يعتبر عائق أمام الأفراد الذين ليس لهم دراية كافية بالأنترنت؛

✓ يمكن أن تؤدي الطرق التي يتم بها تقديم الخدمات المالية الرقمية للأفراد والشركات في إحدى الدول إلى استبعاد مالي لبعض الأفراد والشركات.

ثالثا. أنواع الخدمات المالية الرقمية:

تنقسم الخدمات المالية الرقمية إلى نوعين رئيسين

أ. **الخدمات عبر الهاتف النقال:** يعتبر الهاتف النقال من أحدث التقنيات المستعملة في تقدًيم الخدمات المالية والمصرفية عن بعد، حيث أنه يضفي عليها بعدا جديدا ومرونة في التعامل، وهذا من خلال تخطيه حاجز المكان والزمان، ويتم التعامل مع هذه التقنية الحديثة من خلال:

[1] هبة مصطفى محمد مصطفى، دور الخدمات المالية الرقمية في التمكين الاقتصادي للمرأة المعيلة، مجلة البحث العلمي في الأدب، المجلد 24، العدد 2، يناير 2023، ص201.

[2] خالد صبيح الهادي تهامي، دور الشمول المالي في العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة، المجلد الثالث عش، العدد الثامن، أبريل 2022، ص 106.

✓ الاتصال المباشر بمركز الاتصالات الهاتفية أو الخادم الصوتي؛

✓ استخدام الرسائل القصيرة **SMS** للحصول على المعلومات وكذلك إمكانية إيصال هذا الأخير مع الأنترنت للحصول على مختلف الخدمات وذلك من خلال تزويد العميل برقم سري وكذا ارشادات الحصول على الخدمة.

ومن بين الخدمات التي يحصل على المتعاملين من الهاتف النقال:

✓ الاستفسار على الحسابات الشخصية؛

✓ طلب تغيير كلمة المرور ورمز المستخدم في أي وقت.[1]

ب. الخدمات عبر الانترنت: تعتبر الانترنت من أهم الوسائل التي تتيح الحصول على خدمات مالية سريعة وسهلة وتتميز هذه الخدمات المالية بأنها فورية ويمكن الحصول عليها متى شئتم وحيث ما كنتم، أما الخدمات المالية غير الانترنت يقصد بها النظام الذي يتيح للعميل الحصول على الخدمات المالية والمصرفية من خلال مواقع على شبكة الأنترنت والتي تتمثل في: [2]

✓ عمليات التحقق من أرصدة الحسابات؛

✓ دفع الفواتير الكترونيا؛

✓ تسديد فواتير بطاقات الائتمان؛

✓ شراء وبيع الاستثمارات؛

✓ معاملات القروض؛

✓ خدمات دفع الفواتير الشخصية؛

✓ خدمات الوساطة المالية؛

✓ إدارة صناديق التقاعد والمنافع الأخرى للموظفين.

المبحث الثاني: عموميات حول الشمول المالي

بدأ الاهتمام بموضوع الشمول المالي من قبل مختلف صانعي السياسات المالية الاقتصادية في العديد من الدول المتقدمة والنامية عقب الازمة المالية العالمية **2008**، على اعتبار ان القدرة على الوصول الى الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع وبالأخص الفئات المحرومة له أثر بالغ على تحقيق الاستقرار المالي والاجتماعي والساسي وتحقيق التنمية الاقتصادية وفي ذات الوقت ينعكس نطاق تطبيق الشمول المالي درجة النضج المؤسسي والمالي والاقتصادي للدول.

المطلب الأول: نشأة وتعريف الشمول المالي

في هذا المطلب سنتطرق إلى ظهور مصطلح الشمول المالي ضمن السياق التاريخي، وفهم معناه بواسطة مجموعة من التعاريف.

---

[1] سماح ميهوب، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، رسالة ماجستير، فرع بنوك وتأمينات، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2004-2005، ص87.

[2] ليندة نواصرة، نورهان مقران، دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي للمرأة في الجزائر، دراسة حالة عينة من زبائن البنوك التجارية لولاية ميلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2021-2022، ص35.

أولا. نشأة الشمول المالي:

ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مرة عام **1993** دراسة "لشون وثرفت "عن الخدمات في بريطانيا، وقد تناولت الدراسة أثر اغلاق أحد البنوك على وصول سكان المنطقة حرفيا للخدمات المصرفية

وقد زاد الاهتمام أكثر بموضوع الشمول المالي في أعقاب الأزمة العالمية **2008**، وما أسفرت عنه من استبعاد لفئة معتبرة من المتعاملين خارج إطار النظام المالي الرسمي، وعلى أثره تم إنشاء التحالف الدولي الشمول المالي عام **2008**، والذي يعمل على تبادل الخبرات والعملية بين دول الأعضاء ومساعدتها في صياغة السياسات والاستراتيجيات وآليات التطبيق بالإضافة إلى إعداد الدورات التدريبية.[1]

ثانيا. تعريف الشمول المالي:

للشمول المالي تعريفات متعددة نذكر بعض منها فيما يلي:

✓ عرفت مجموعة العشرين**(G20)** ومؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي **(AFI)** الشمول المالي على أنه "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.[2]

✓ عرفه البنك الدولي على أنه "إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم (معاملات –مدفوعات–المدخرات –الائتمان والتأمين) ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة.[3]

✓ كما عرفتها كل من منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية **OECD والشبكة** الدولية للتثقيف المالي بأنه "العملية التي يتم خلالها تعزيز النفاذ إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية بالوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكامل أو المناسب، وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة، وذلك من خلال تطبيق مناهج مبتكرة تضم النوعية والتثقيف المالي، وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي.[4]

وبالتالي فالشمول المالي هو عملية تمكين جميع الأفراد والمنشآت من الحصول على مجموعة متكاملة من الخدمات المالية الجيدة وبأسعار معقولة وبطريقة مناسبة وذلك من خلال تطبيق الأساليب القائمة والمبتكرة التي صممت خصيصا لذلك.

المطلب الثاني: خصائص وأهمية الشمول المالي

للتعرف أكثر على مصطلح الشمول المالي لابد من التطرق إلى أهم خصائصه وفيما تكمن أهميته.

---

[1] شيلي وسام، قدي عبد المجيد، تقييم الشمول المالي في الجزائر خلال الفترة 2011_2020، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، العدد 1، جامعة عبد المجيد مهري قسنطينة2، الجزائر، 13_3_2023، ص132

[2] فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، متطلبات تبني استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية امانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، صندوق النقد العربي ابو ظبي، الامارات العربية المتحدة،2015، ص02.

[3] معمري نارجس، أوكيل حميدة، الشمول المالي في الجزائر–الواقع ولتحديات–، مجلة القسطاس للعلوم الإدارية والاقتصادية والمالية، المجلد 01، ال عدد01، جامعة أكلي محمد أولحاج، ا لبويرة الجزائر، ديسمبر 2019، ص33.

[44] يسر برنيه، وآخرون، الشمول المالي في الدول العربية: الجهود والسياسات والتجارب، ال عدد109، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، الامارات العربية المتحدة،2019، ص02.

أولا. خصائص الشمول المالي:

تشير جميع الدراسات والتعاريف التي وضعتها المنظمات الدولية إلى جملة من العناصر الأساسية التي يمتاز بها الشمول المالي والتي تتمثل في:[1]

- ✓ **العموم:** من خلال استهداف جميع شرائح المجتمع بما فيهم محدودي الدخل؛
- ✓ **التنوع:** تقديم خدمات ومنتجات بنكية متنوعة؛
- ✓ **السعر:** خدمات ومنتجات بأقل تكلفة تناسب جميع شرائح المجتمع؛
- ✓ **الجودة:** مراعاة عامل الجودة في طبيعة الخدمة والمنتج المقدم؛
- ✓ **الوقت:** توفير الخدمة أو المنتج على مدار السنة وفي جميع الأوقات؛
- ✓ **التوسع:** الوصول إلى جميع مواقع الشركات والأفراد لتسهيل عملية التنقل.

ثانيا. أهمية الشمول المالي:

يعد الشمول المالي ركن حيوي في التنمية الاقتصادية حيث يحقق ما يلي:[2]

- ✓ تعزيز الاستقرار المالي؛
- ✓ المساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

كما تكمن أهميته في:

تعزيز جهود التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث تمثل استراتيجية الشمول المالي المكون الرئيسي لتحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية من خلال الإسهام فيا يلي:[3]

- ✓ القضاء على الفقر وتحسين المدخول؛
- ✓ الحد من الجوع وتعزيز الأمن الغذائي؛
- ✓ تحسين الظروف الصحية وتحقيق الرفاهية من خلال تحفيز الادخار؛
- ✓ تعزيز جودة التعليم وتقليص عمالة الاطفال.

المطلب الثالث: أهداف الشمول المالي وأبعاده

أولا. أهداف الشمول المالي:

تتمثل أهداف الشمول المالي فيما يلي:

- ✓ تعزيز وصول كافة فئات المجتمع الى الخدمات والمنتجات المالية لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية؛
- ✓ تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وخاصة الفقراء منهم؛

---

[1] أسامة فراح، رحمة عيد العزيز ، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، مجلة طبنة للدراسات العلمية الاكاديمية، المجلد 04، العدد 02، جامعة الشلف، الجزائر ،2021، ص648.

[2] احسان صادق وآخرون، الشمول المال والميزة التنافسية–تجارب محلية ودولية–، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الاردن،2022، ص28.

[3] حمدوش وفاء، عماني لمياء، أفق تجاوز الفجوة الرقمية في الجزائر لتحقيق الشمول المالي، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 17، العدد 25، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر ،2021، ص112.

- ✓ تمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة من الاستثمار والتوسع؛
- ✓ خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاهية الاقتصادية.[1]
- ✓ كما يهدف الشمول المالي إلى:[2]
- ✓ توفير السيولة التي يحتاجها قطاع الشركات لإنشاء المشاريع الاقتصادية أو تطويرها، وبالتالي توفير المزيد من فرص العمل وتعزيز معدلات النمو الاقتصادي؛
- ✓ الشمول المالي يحسن من تنويع الخدمات المالية لدى المؤسسات المالية، وبالتالي تقليل المخاطر؛
- ✓ تحقيق التنمية المستدامة من خلال دوره في الكفاءة الاقتصادية والمساواة الاجتماعية؛
- ✓ تعزيز استقرار النظام المالي والمصرفي: لا يمكن تحقيق الشمول المالي دون استقرار النظام المالي، وفي المقابل لا يحدث الاستقرار المالي مع وجود فئات واسعة من المستبعدين ماليا واجتماعيا واقتصاديا؛
- ✓ تحسين كفاءة عملية الوساطة المالية بين الادخار والاستثمار من خلال تغيير بنية النظام المالي، والاعتماد على
- ✓ الابتكار المالي الرقمي.

ثانيا. أبعاد الشمول المالي:

أنشأ البنك الدولي قاعدة بيانات جديدة للشمول المالي تتضمن عرض مؤشر الشمول المالي العالمي "**Findex Global** "، والذي يستخدم لقياس مستوى استخدام الالف الأفراد البالغين للخدمات المالية والمصرفية، ويعد مؤشر الشمول المالي العالمي مصدر البيانات العالمية الذي يمكن من خلاله إجراء مقارنة دولية وإقليمية، وقد طرح البنك الدولي بيانات الشمول المالي في سنة **2011** وسنة **2014** و**2017**، وتتم مقارنة الدول وفق مؤشرات لمعرفة قدرتها على تحقيق الشمول المالي وتطوره.

أ. الوصول للخدمات المالية:

يشير بعد الوصول إلى الخدمات المالية إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية وتتطلب تحديد وتحميل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل تكلفة القرب من نقاط الخدمات المصرفية، حيث يمكن الحصول عمى بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها الخدمات المصرفية.[3]

ب. استخدام الخدمات المالية:

تشير درجة استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي لتحديد مدى استخدام الخدمات المالية و يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام

[1] صورية شنبي، السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 04، العدد 01، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر،2019، ص 109.

[2] يسر برنيه وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص04-05.

[3] مرجع سبق ذكره، ص 148.

عبر فترة زمنية معينة. وتعد إمكانية الوصول وللمنتجات المتنوعة والمناسبة عناصر مهمة للشمول المالي من منظور العميل، ولكن التحدي المهم هو تطوير نظام مالي مستدام، يمكن مقدمي الخدمات من تقديم منتجاتهم المالية فيه بطريقة فعالة من حيث التكلفة والسلامة، ومستدامة على المدى الطويل، حيث إن النظام المالي الذي يمكنه الوصول إلى العملاء المستبعدين ماليا ولكنه لا يفعل ذلك بشكل مستدام، يفشل في النهاية في تلبية الأهداف طويلة الأجل للشمول المالي، من أهم مؤشراته: البالغون الذين لديهم حساب رسمي، البالغون الذين لديهم تأمين أو قرض من مؤسسة مالية رسمية، عدد حسابات الودائع بما في ذلك الإلكترونية، عدد المعاملات غير النقدية [1]

ج. جودة الخدمات المالية:

ومن مؤشرات قياس هذا البعد: [2]

- ✓ المعرفة المالية؛
- ✓ السلوك المالي؛
- ✓ متطلبات الشفافية؛
- ✓ حل النزاعات؛
- ✓ خفض تكاليف استخدام الخدمات المالية.

رابعا. علاقة الشمول المالي بالخدمات المالية الرقمية:

انطلاقا مما تم طرحه من أساسيات نظرية لموضوعي الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية فإن التطور التكنولوجي الهائل وتسارع نقل المعلومات وظهور العديد من الخدمات المبتكرة ساهم في تنظيم وإدارة عمليات القطاعات المالية وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها، وذلك من خلال التغلب على العوائق التقليدية المتمثلة في:[3]

أ. نطاق التغطية: لقد كانت البنية التحتية المادية المحددة واحدة من أهم المعوقات التي تحول دون الوصول إلى مجموعة واسعة النطاق من المنتجات المالية، وساعدت القنوات الرقمية التي نشرتها البنوك وشركات الاتصالات وغيرها من مقدمي الخدمات ملايين الأشخاص ممن لديهم هواتف نقالة من الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية على مدى السنوات الأخيرة، وتم ربطهم ليس فقط بخدمات المدفوعات ولكن أيضا بخدمات الادخار والتأمين والاستثمار والتسهيلات الائتمانية والقروض. علاوة على ذلك ساعدت الخدمات المالية من خلال الهواتف النقالة على الوصول إلى الخدمات الأساسية مثل الماء والكهرباء كخدمات الدفع.

ب. معلومات العملاء: يشترط مقدمو الخدمات المالية التحقق من هوية العميل في إطار إجراءات العناية الواجبة بالعملاء التأمين ضد المخاطر وادارتها، وتتيح الهوية الرقمية وبصمة البيانات الناتجة عن استخدام الخدمات

[1] محمد عبد العليم صابر التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي: دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية، مجلة اسكندرية للبحوث العلمية ونظم المعلومات، ص 104.

[2] نورة زبيري، تحليل مؤشرات الشمول المالي FINDEX–دراسة مجموعة من الدول العربية، مجلة اقتصاد. المال والأعمال المجلد 6، العدد 2، جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج، جوان 2022، ص47.

[3] حمو الزغبي، دور شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في تعزيز القطاع المصرفي للدول العربية: دروس وتجارب دولية، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 9، العدد 01، جامعة الجزائر 3، 2021، ص972.

الرقمية (يشمل ذلك شبكات الهواتف النقالة والمدفوعات الإلكترونية والتجارة الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي) المعلومات الضرورية الخاصة بالعميل لفتح الحسابات، مما يساعد في توفير سبل الوصول إلى مجموعة من المنتجات والخدمات المالية.

ج. السلامة التجارية: ينطوي شمول الفئات المحرومة من الخدمات على توفير قدر كبير من خدمات المدفوعات والودائع والتأمين ومنتجات الإقراض منخفضة القيمة المصممة حسب احتياجات العملاء. ويتطلب القيام بذلك على نحو مستدام تحقيق عوائد كافية لتغطية التكاليف دون تحديد أسعار لا يمكن الوصول إليها، وهذا يتطلب تكلفة منخفضة لتقديم الخدمات ومن الممكن تحقيق ذلك من خلال المعالجة المباشرة باستخدام حلول التكنولوجيا المالية.

وتحقق الخدمات المالية الرقمية العديد من الفوائد التي تساعد على تعزيز الشمول المالي، والتي من أهمها:[1]

- ✓ تحسين وصول التمويل لعملاء البنوك في المجتمعات الريفية والفقيرة الذين لا يستطيعون الوصول بسهولة إلى البنوك الموجودة في القطاع الرسمي؛
- ✓ الخدمات المالية الرسمية سهلة الاستخدام، يمكن أن يوفر منصة أكثر ملائمة للأفراد للقيام بالمعاملات المالية الأساسية بما في ذلك مدفوعات الكهرباء، وإمدادات المياه وتحويل الأموال إلى العائلة والأصدقاء؛
- ✓ تؤدي الخدمات المالية الرقمية إلى مزيد من الشمول المالي، وتوسيع الخدمات المالية لتشمل الخدمات الغير مالية؛
- ✓ الخدمات المالية الرقمية لديها القدرة على توفير خدمة بنكية منخفضة التكلفة؛
- ✓ تهدف الخدمات المالية الرقمية إلى زيادة الناتج المحلي الإجمالي للاقتصادات الرقمية عن طريق توفير _وصول مباشر إلى مجموعة متنوعة من الخدمات المالية والتسهيلات الائتمانية للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة؛
- ✓ يمكن للابتكار في الخدمات المالية الرقمية أثارا إيجابية طويلة الأجل على الأداء المصرفي؛
- ✓ تفيد الخدمات المالية الرقمية الحكومات من خلال توفير منصة لتسهيل الزيادة في إجمالي الاتفاق الذي يولد إيرادات ضريبية؛
- ✓ يمكن الكثير من المودعين التبديل بسهولة بين البنوك في غضون دقائق؛
- ✓ يساعد الشمول المالي الرقمي في تقليل السيولة المحلية، كما أنه فعال في خفض مستويات التضخم المرتفعة في الدول النامية؛
- ✓ يمكن أن يؤدي الشمول المالي الرقمي إلى تحسين رفاهية الأفراد والشركات التي لديها منصة رقمية موثوق بها، يمكن من خلالها الوصول إلى الأموال الموجودة في حساباتهم البنكية لتنفيذ عمليات مالية؛
- ✓ يمكن للخدمات المالية الرقمية خفض تكلفة تلقي المدفوعات؛
- ✓ يمكن الشمول المالي الرقمي التحول من النقد إلى المدفوعات الرقمية، مما يؤدي إلى تقليل الفساد وتحسين الكفاءة.

[1] خالد صبيح الهادي تهامي، دور الشمول المالي في العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة "دراسة تطبيقية على الشركات الصغيرة والمتوسطة"، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 13، العدد 02، جامعة الزقازيق، مصر، 2022، ص، ص 1062 1063.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

سنتعرض من خلال هذا المبحث إلى مجموعة من الدراسة التي لها صلة بموضوع دراستنا، وذلك كما يلي:

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

أولا. دراسة محمد بن جاب الله:

بعنوان **أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية "دراسة حول كفاءة شركات التأمين وآفاق استثمارها الالكتروني"**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، **2013/2012**.

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الخدمات المقدمة من قبل شركات التأمين، وكذا إذا ما كانت هذه الشركات ستحظى من فرصة الاندماج في تكنولوجيا المعلومات بممارستها الاستثمار الإلكتروني كنشاط جديد تقوم به، كما تم التطرق إلى واقع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر إلى جانب واقع سوق التأمين الجزائري ومكانته عالميا، وتم الوقوف على مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين الجزائرية وإدراك الإيجابيات والسلبيات الخاصة بذلك والتي تؤثر على فعالية وتنمية خدمات هذه الشركات.

وخلصت هذه الدراسة إلى وجود وفرة في الإمكانيات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات لكن دون الاستغلال الأمثل كالوصول إلى المزايا التي تمكن المؤسسة من زيادة منافستها وتوسعها عبر الانتشار الكبير وزيادة استثماراتها بفضل مخرجات تكنولوجيا المعلومات، وإنما يقتصر الأمر على وجه العموم على بعض التطبيقات لتكنولوجيا المعلومات من قبيل التخزين الكبير للبيانات وتنفيذ العمليات للزبائن بشكل أسرع.

ثانيا. دراسة مصطفى نزار ياس:

بعنوان **مؤشرات الشمول المالي وأثرها في الأداء المالي: التكنولوجيا المصرفية متغيرا تفاعليا (دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي 2015–2020)**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة، **2022**.

هدفت هذه الدراسة إلى اختيار الدور التفاعلي للتكنولوجيا المصرفية في العلاقة بين مؤشرات الشمول المالي والأداء المالي في القطاع المصرفي العراقي، والتي حاولت تحديد ومعرفة طبيعة العلاقة بين المتغيرات (الشمول المالي، الأداء المالي، التكنولوجيا المصرفية)، وكذلك محاولة معالجة مشكلة واقعية تؤثر بصورة مباشرة وغير مباشرة على أداء المصارف.

وخلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها أن الشمول المالي يسهم في تحسين الأداء المالي للمصارف في ظل وجود تكنولوجيا تعزز من هذا الشمول.

ثالثا. دراسة بولمرج وحيدة:

بعنوان **المنتجات البنكية الإسلامية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الدولية**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي،

قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، **2022-2023.**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور البنوك الإسلامية ومساهمتها في تعزيز الشمول المالي من خلال ما تتميز به من خصائص والتي يمكن من خلالها استقطاب الشرائح المستبعدة ماليا للأسباب الدينية، فقد تطرقت إلى بعض تجارب بعض الدول والتي حققت شمولا ماليا من خلال تبني الصناعة المصرفية الإسلامية كأحد أبرز الحلول في ذلك منها بنغلادش ماليزيا والمملكة العربية السعودية، كما تطرقت إلى معرفة مستويات الشمول المالي في الجزائر ومهاو الدور الذي قامت به هذه الأخيرة لتعزيز الشمول المالي في الجزائر.

وخلصت هذه الدراسة إلى أن الجزائر تسجل مستويات منخفضة في الشمول المالي، كما أن فعالية البنوك الإسلامية في تعزيزه كانت ضعيفة نظرا لانتشارها المحدود أو بيئة عمل غير مواتية لها، الأمر الذي يلزم تحرك الجهات المعنية لتطوير الصناعة المصرفية الإسلامية، والعمل على تحقيق المتطلبات اللازمة لهذه الصناعة، وذلك بالاستعانة بتجارة الدول التي نجحت في ذلك.

أما فيما يخص أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة الذكر ومذكرتنا فهي موضحة في الجدول الموالي، كما أن هذا الجدول يوضح ما استفدنا من هذه الدراسات.

الجدول رقم (01): المقارنة بين دراستنا والدراسات السابقة باللغة العربية

الدراسة السابقة	أوجه الشبه	أوجه الاختلاف	كيفية الاستفادة
محمد بن جاب الله	كلا الدراستين تسعى إلى تحقيق نفس الهدف وهو التعرف على أساسيات التكنولوجيا المالية باستخدام المنهج الوصفي التحليلي.	تختلف الدراسة السابقة عن دراستنا من حيث أن دراستنا درست الهند، الإمارات، الجزائر نموذجا خلال الفترة **(2011-2021)** اما دراسة محمد بن جاب الله درست الجزائر نموذجا في سنة **2012.**	تم الاستفادة من هذه الدراسة من خلال إثراء الجانب النظري للدراسة بالإضافة إلى المساعدة في إعداد خطة البحث.
مصطفى نزار ياس	كلا الدراستين تسعى إلى تحقيق نفس الهدف وهو التعرف على أساسيات حول التمويل المالي باستخدام المنهج الوصفي التحليلي.	تختلف الدراسة السابقة عن دراستنا من حيث أن دراستنا درست الهند، الإمارات، الجزائر نموذجا خلال فترة **(2011-2021)** اما دراسة مصطفى نزار ياس درست العراق نموذجا خلال فترة **(2016-2020)**	تم الاستفادة من هذه الدراسة من خلال إثراء الجانب النظري المتعلق بالتمويل المالي.

بولمرج وحيدة	كلا الدراستين تسعى إلى تحقيق نفس الهدف وهو معرفة واقع التمويل على ضوء بعض التجارب الدولية باستخدام المنهج الوصفي التحليلي.	تختلف الدراسة السابقة عن دراستنا من حيث أن دراستنا درست الهند، الإمارات، الجزائر نموذجا خلال فترة **(2011-2021)** اما دراسة بولمرج وحيدة درست بنغلادش، ماليزيا، والمملكة العربية السعودية خلال فترة **(2010-2020)**	تم الاستفادة من هذه الدراسة من خلال إثراء الجانب النظري المتعلق بالتمويل المالي بالإضافة إلى المساعدة في إعداد خطة البحث.

المصدر: من إعداد الطالبتين.

المطلب الثاني: المقالات العلمية

أولا. دراسة فنيش إيمان، نجار حياة:

بعنوان: **التكنولوجيا المالية كألية لتعزيز الشمول المالي الرقمي في الامارات العربية المتحدة في ظل جائحة كورونا**، مجلة بحوث الاقتصادية والمناجمنت، المجلد **4**، العدد **1**، **2023**.

هدفت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على واقع التكنولوجيا المالية في دولة الامارات العربية المتحدة ومساهمتها في تعزيز الشمول المالي الرقمي من خلال ابراز اهم المبادرات والاستراتيجيات التي تبنتها دولة الامارات لتفعيل التكنولوجيا المالية لتعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا.

من النتائج التي تم التوصل اليها أن دولة الامارات حققت تقدما ملحوظا في مسار التحول الرقمي في القطاع المالي والمصرفي حيث تمكنت من تحقيق مؤشرات مرتفعة في الشمول المالي الرقمي سنة **2020**، فضلا من توفرها على بنية تحتية رقمية قوية وطرق تنظيمية تؤهلها لذلك.

ثانيا. دراسة سعيدة حرفوش

بعنوان **التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي**، مجلة افاق علمية، المجلد **11**، العدد **03**، **2019**.

وتهدف هذه الدراسة الى التعرف على مجال التكنولوجيا المالية وخدماته وما حققه من استثمارات عالمية بعد الازمة المالية العالمية، كما تهدف الى التعرف على واقع التكنولوجيا المالية في الوطن العربي، وأهم المشاريع الناشئة في هذا المجال، ودوافع استخدام هذا القطاع في الدول العربية.

وقد تم التوصل من خلال هذه الدراسة الى ان التكنولوجيا المالية هي قطاع حديث النشأة من شانه ان يوفر كل أنواع الخدمات المالية التقليدية لكن بأسلوب وشكل مغاير اكثر تطور وسرعة ودقة ,كما تم التوصل الى ان دول العالم قطعت اشواطا كبيرة في هذا المجال ومن بين اهم الدول الرائدة في هذا المجال أمريكا، هونغ كونغ ، الصين في حين تعرف المنطقة العربية نوعا من التأخر بالرغم من كل المشاريع التي تسعى دول المنطقة الى تطويرها، فهي لا تمثل سوى **1%** من مجموع الاستثمارات العالمية، وتحتاج الدول العربية الى توفير البيئة المناسبة لهذا القطاع من أجل ان تستفيد من كل مزاياه.

ثالثا. دراسة محفوظ فاطمة:

بعنوان: "**الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر**"، مجلة دفاتر البحوث العلمية، المجلد **10**، العدد **02**، **2022**.

هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بالخدمات المالية الرقيمة وتحديد اهم قنواتها بدايو من اختيار نوع الخدمة من طرف العميل مرورا بإجراءات إتمامها وتوضيح كيفية مساهمتها في تعزيز الشمول المالي، مع عرض مستوى هذه الخدمات في للجزائر، ومحاولة تحديد اهم العراقيل والمعوقات التي تواجه الشمول المالي.

وقد خلصت الدراسة إلى أن الرفع من المعاملات المالية الرقمية أصبح ضرورة ملحة، خاصة مع الظروف الصحية الراهنة والتي تتطلب معاملات لا تلامسيه، ويتحقق هذا باتباع استراتيجية شاملة وواضحة المعالم، والاستفادة من التجارب العالمية والعربية الناجحة في مجال الشمول المالي.

رابعا. دراسة كيشاوي عائشة، خراجي سيرين

بعنوان: "**دور التكنولوجيا المالية في دعم وتيرة الشمول المالي –التجربة الهندية–**"، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد **4**، العدد **1**، **2023**.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة سبل تعزيز الشمول المالي في ظل التحولات الرقمية للخدمات والمنتجات المالية والمصرفية وتقييم واقعه، وذلك من خلال تسليط الضوء على التجربة الهندية في هذا المجال.

وقد خلصت إلى أن مزج التكنولوجيا ضمن السياسة المصرفية عزز كثيرا إمكانية توسيع الشمول المالي في الهند، خاصة فيما يخص تطوير البنية التحتية الرقمية واعتمادها على ابتكارات الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا

أما فيما يخص أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة الذكر ومذكرتنا فهي موضحة في الجدول الموالي، كما أن هذا الجدول يوضح ما استفدنا من هذه الدراسات.

الجدول رقم (02): المقارنة بين دراستنا والدراسات السابقة للمقالات العلمية

الدراسة السابقة	أوجه الشبه	أوجه الاختلاف	كيفية الاستفادة
فنيش إيمان، نجار حياة	كلا الدراستين تسعيان إلى تحقيق نفس الهدف وهو معرفة مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز التمويل المالي باستخدام المنهج الوصفي التحليلي.	تختلف الدراسة السابقة عن دراستنا من حيث أن دراستنا درست الهند، الإمارات، الجزائر نموذجا خلال **(2010–2021)** أما دراسة فنيش درست الإمارات نموذجا لسنة **2020**.	ساهمت هذه الدراسة في إثراء دراستنا من خلال الاعتماد عليها في التعرف على أبعاد الدراسة.
سعيدة حرفوش	كلا الدراستين تسعيان إلى تحقيق نفس الهدف وهو معرفة مدى مساهمة الخدمات المالية	تختلف الدراسة السابقة عن دراستنا من حيث أن دراستنا درست الهند، الإمارات،	ساهمت هذه الدراسة في إثراء الجانب

	الرقمية في تعزيز التمويل المالي باستخدام المنهج الوصفي التحليلي.	الجزائر نموذجا خلال (2010-2021) أما دراسة حرفوش درست الوطن العربي ككل خلال (2014-2019)	التطبيقي من خلال ما يخص دولة الإمارات.
محفوظ فاطمة	كلا الدراستين تسعيان إلى تحقيق نفس الهدف وهو دراسة واقع الخدمات المالية الرقمية والتمويل المالي باستخدام المنهج الوصفي التحليلي.	تختلف الدراسة السابقة عن دراستنا من حيث أن دراستنا درست الهند، الإمارات، الجزائر نموذجا خلال (2010-2021) أما دراسة محفوظ درست الجزائر نموذجا خلال (2016-2021)	ساهمت هذه الدراسة في إثراء الجانب التطبيقي لدراستنا فيما يخص دولة الجزائر.
كيشاوي عائشة، خراجي سيرين	كلا الدراستين تسعيان إلى تحقيق نفس الهدف وهو معرفة مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز النمو المالي باستخدام المنهج الوصفي التحليلي.	تختلف الدراسة السابقة عن دراستنا من حيث أن دراستنا درست الهند، الإمارات، الجزائر نموذجا خلال (2010-2021) أما دراسة كيشاوي فدرست الهند خلال (2014-2019)	ساهمت هذه الدراسة في وضع خطة للدراسة وإثراء الجانب التطبيقي فيما يخص دولة الهند.

المصدر: من إعداد الطالبتين.

المطلب الثالث: دراسات سابقة باللغة الأجنبية

أولا. دراسة Mohammad Asif:

بعنوان **the impact of fintech and digital financial other services on Financial inclusion an india**، مجلة **Risk Financial Management** المجلد **16**، العدد **122**، الى **2023**.

تهدف هذه الدراسة الى توضيح سعي حكومة الهند لتوسيع الخدمات المالية لتشمل القطاع الذي يعاني من نقص البنوك من السكان ومن أجل الوصول الى شرائح السكان التي تعاني من نقص الخدمات المصرفية وتوفير البيئة تشغيل مستقرة لشركات التكنولوجيا المالية حيث يجب على الهند ان تسعى الى زيادة الشمول المالي، وفي هذه الدراسة تم استخدام الانحدار والارتباط جنبا الى جنب مع البيانات الثانوية التي تم جمعها من البنك الاحتياطي الهندي لتحليل هذا التأثير.

وتوصلت هذه الدراسة الى ان شركات التكنولوجيا المالية ساعدت بشكل كبير في الادماج المالي في هذه الامة وخاصة بالنسبة للطبقة المتوسطة.

ثانيا. دراسة Biruk Dong Birhann Ashenafi and Yan

بعنوان**Financial inclusion، Fintech,and income inequality in Africa الشمول المالي والتكنولوجيا المالية وعدم المساواة في الدخل في إفريقيا**، المجلة **FINTECH**، المجلد **1**، العدد **28**، **2022**.

هدفت هذه الدراسة البحث في تأثير الشمول المالي والتكنولوجيا المالية على عدم المساواة في الدخل باستخدام موجات عن بيانات المسح للسنوات **2017،2014،2011** في **39** دولة إفريقية باستخدام طرق تقدير المربعات الصغرى العدية المجمعة والمربعات الصغرى.

وخلصت هذه الدراسة إلى إن العوامل المؤسسية مثل الاستقرار السياسي والسيطرة على الفساد، وفعالية الحكومة تحدد التكنولوجيا المالية والشمول المالي، كما أن التكنولوجيا المالية تشجع الأفراد على امتلاك حساب مصرفي رسمي وبالتالي تعزيز الشمول المالي، حيث تؤدي التكنولوجيا المالية والشمول المالي إلى تفاقم عدم المساواة في الدخل.

أما فيما يخص أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة الذكر ومذكرتنا فهي موضحة في الجدول الموالي، كما أن هذا الجدول يوضح ما استفدنا من هذه الدراسات.

الجدول رقم (03): المقارنة بين دراستنا والدراسات السابقة باللغة الأجنبية

الدراسة السابقة	أوجه الشبه	أوجه الاختلاف	كيفية الاستفادة
Mohammad Asif	كلا الدراستين تهدف إلى دراسة تأثير التكنولوجيا المالية على التمويل المالي باستخدام المنهج الوصفي التحليلي.	تختلف الدراسة السابقة عن دراستنا من حيث أن دراستنا درست الهند، الإمارات، الجزائر نموذجا خلال **(2010-2021)** أما دراسة محمد عسيف درست الهند نموذجا خلال **2013**.	ساهمت في إثراء الجانب التطبيقي فيما يخص دولة الهند.
Biruk Dong Birhann Ashenafi and Yan	كلا الدراستين تسعيان إلى تحقيق نفس الهدف وهو دراسة كل من الخدمات المالية الرقمية والتمويل المالي باستخدام المنهج الوصفي التحليلي.	تختلف الدراسة السابقة عن دراستنا من حيث أن دراستنا درست الهند، الإمارات، الجزائر نموذجا خلال **(2010-2021)** أما هذه الدراسة درست إفريقيا نموذجا خلال **(2011-2017)**.	ساهمت في إثراء الجانب النظري وإعداد خطة البحث.

المصدر: من إعداد الطالبتين.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل توصلنا إلى أن مصطلح التكنولوجيا المالية يشير إلى توفير حلول جديدة في مجال التمويل من قبل شركات تكنولوجيا المعلومات، وذلك بإنشاء نماذج جديدة، حيث تساهم تطورات التكنولوجيا المالية في تفعيل العديد من الخدمات المالية مما يجعلها أكثر سهولة وأقل تكلفة، وهذا بفضل التقنيات الرقمية التي تقوم على ابتكار منتجات وخدمات جديدة حيث يتم تقديم هذه الخدمات عبر الهاتف المحمول والأنترنت. ويعكس الشمول المالي مدى قدرة الفئات وخاصة المهمشة في الحصول على الخدمات والمنتجات المالية بأقل تكلفة وبجودة مناسبة، ومن أهم الأبعاد والمؤشرات التي تسمح بقياس تحقق الشمول المالي نجد الأبعاد الرئيسية والمتمثلة في وصول الأفراد للخدمات المالية واستخدامها ومدى جودتها.

وتبرز علاقة الشمول المالي بالخدمات المالية الرقمية من خلال الطابع الرقمي للشمول المالي، حيث توفر الخدمات المالية الرقمية سبلا لحل العديد من التحديات التي تقع في وجه توسيع قاعدة الشمول المالي، كارتفاع تكلفة الخدمات المالية التقليدية، والمسافة بين المناطق النائية ومركز الخدمات المالية.

الفصل الثانـي:

عرض تجارب دولية في مجال الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالـي (الإمارات، الهند، الجزائر)

تمهيد:

تشهد الدول تحركا متزايدا نحو تحقيق الشمول المالي حيث تسعى إلى تطوير وتوسيع الوصول إلى الخدمات المالية التي تعد جزءا أساسيا في جهود تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وذلك عبر الاعتماد على استراتيجيات شاملة تعتمد على التكنولوجيا الرقمية، وتعتبر الإمارات والهند من بين الدول الرائدة في هذا المجال بشهادة الهيئات والمنظمات الدولية، تتبنى كل من هذه الدول مبادرات مبتكرة تجسد أفضل الممارسات الدولية في توفير الخدمات المالية الرقمية، وبالنسبة للجزائر فهي لاتزال مستويات الشمول المالي منخفضة لذلك هي بحاجة لإرساء القواعد اللازمة لتحقيق الشمول بالاستفادة من بعض تجارب الدول التي حققت تقدما بارزا في هذا المجال.

وهذا ما سنعالجه في هذا الفصل من خلال عرض تجربة كل من دولة الإمارات والهند والجزائر وذلك من حيث واقع الخدمات المالية الرقمية المقدمة من طرف كل واحدة منها، ثم عرض وتحليل مؤشرات الشمول المالي في ظل اعتماد الخدمات المالية الرقمية.

وبناء على هذا سيتم دراسة هذا الفصل من خلال ثلاث مباحث، وذلك كما يلي:

المبحث الأول: تجربة الإمارات في الخدمات المالية الرقمية كألية لتعزيز الشمول المالي.

المبحث الثاني تجربة الهند في الخدمات المالية الرقمية كألية لتعزيز الشمول المالي.

المبحث الثالث: تجربة الجزائر في الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي.

المبحث الأول: تجربة الإمارات في اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالية

تتمتع دولة الإمارات بامتلاكها بيئة استثمارية واقتصادية وسياسية مستقرة، فضلا عن اتباعها استراتيجية التنوع الاقتصادي وتقليل الاعتماد عل النفط، من خلال تحفيز قطاعات التنمية وتطوير البنى التحتية والإلكتروني.

المطلب الأول: واقع الخدمات المالية الرقمية في دولة الامارات

سنتطرق في هذا المطلب الى مجموعة من العناصر التي تبين لنا سعي الامارات الى تعزيز الشمول المالي من خلال رقمنه الخدمات المالية.

أولا. لمحة عن تكنولوجيا الخدمات المالية في دولة الإمارات العربية:

شهد القطاع المالي نقلة نوعية بفضل التطور التقني وإدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع المجالات بما في ذلك نشاط مختلف المؤسسات المالية مثل البنوك والمصارف، لهذا بدأت مختلف الدول العربية وعلى رأسها الامارات العربية المتحدة في مواكبة التطور السريع في التكنولوجيا، مما أدى إلى تغيير نمط المعاملات المالية التقليدية لتصبح في شكل معاملات مالية رقمية تعتمد على مجال التكنولوجيا المالية التي تقدم خدمات تحاكي الخدمات التي تقدمها البنوك مثل، خدمات الدفع الالكتروني وتسهيل عمليات التمويل والإقراض والادخار، وكذلك إدارة الثروات من خلال استخدام مختلف المنصات، والهواتف المحمولة دون الحاجة إلى التنقل لمختلف المؤسسات المالية، مما أدى إلى توسيع نطاق الخدمات المالية ووصولها إلى مختلف المناطق والفئات بتكلفة منخفضة وبسرعة عالية والدفع إلى تعزيز الشمول المالي في المنطقة والذي ساهم بدوره في تحقيق النمو الاقتصادي للدولة.[1]

ثانيا. استراتيجيات تفعيل الخدمات المالية الرقمية في القطاع المصرفي والمالي في دولة الإمارات:

استراتيجيات تفعيل الخدمات المالية الرقمية تتضمن تعزيز التحول الرقمي في القطاع المالي من خلال توفير خدمات مصرفية وتمويلية مبتكرة ومرنة تلبي احتياجات العملاء، وتتضمن هذه الاستراتيجيات أيضًا تحسين البنية التحتية التقنية وتوفير بيئة قانونية وتنظيمية تعزز التطور الرقمي ومن بين هذه المؤشرات ما يلي:

أ. استراتيجية الامارات للبلوك تشين: في عام **2018:** أطلقت حكومة الإمارات استراتيجية البلوك تشين، والتي تهدف من خلالها إلى تمويل **50 %** من العاملات الحكومية على البلوك تشين في غضون ثلاث سنوات، حيث قامت بتوفير منصات رقمية منها منصة الهوية الوطنية الرقمية ومنصة المدفوعات الحكومية.

ب. محفظة الامارات الرقمية:

انشئت محفظة الامارات الرقمية كحل لاستبدال الأموال النقدية، حيث أنها تمكن من إتمام المدفوعات والتحويلات المالية باستخدام الهواتف الذكية والأجهزة النقالة الأخرى، وتدعم بذلك مبادرة الحكومة الذكية في الامارات العربية المتحدة، وتجمع منصة المحفظة **16** مصرفا في الامارات العربية المتحدة، وبهذا تمهد الطريق

[1] خديجة رملي، عبد القادر شلالي، الشمول المالي والتكنولوجيا المالية –تجربة الإمارات العربية المتحدة نموذجا –، مجلة معارف، المجلد 18، العدد 2، جامعة البويرة، الجزائر، ديسمبر 2023، ص، ص 164 –165.

للتعاملات المالية غير النقدية، من الصرف والحوالات وادخار المال لجميع المقيمين والعاملين، حيث تجمع المحفظة خيارات وممارسات مجموعة كبيرة من أنظمة الدفع العالمية وتقدم حلا يتلاءم مع احتياجات وبيئة الإمارات المحلية ، حيث لا تتطلب محفظة الإمارات الرقمية حسابا مصرفيا ، وهذا ما يمثل حلا مثاليا ماليا مثاليا للأفراد.[1]

من أجل تعزيز وصول الخدمات المالية إلى كافة فئات المجتمع، عمدت الإمارات إلى على إطلاق خطة استراتيجية تتطلب تنفيذها من قبل السلطات المختصة، ففي **15** ديسمبر **2022** تم عقد اجتماع في أبو ظبي ترأسه محافظ مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وقد تم من خلال:[2]

- ✓ استعراض الأهداف المراد تحقيقها ضمن حطة التحول الرقمي في القطاع المالي؛
- ✓ العمل على وضع منصة جديدة للدفع الفوري بشكل فوري، حيث تعمل على تسهيل المدفوعات الفورية وتحويل الأموال على مدار الساعة؛
- ✓ التأكيد على ضمان أهمية المؤسسات المالية ومقدمي خدمات الدفع المؤهلين جاهزيتها لاعتماد منصة الدفع الفوري وفقا لخطة العمل المعتمدة؛
- ✓ الاهتمام بالقطاع المالي حيث ارتفعت نسبة المواطنين الإماراتيين العاملين في البنوك إلى **32%** في الربع الثالث عام **2022**، ومن المخطط له أن تصل في نهاية **2026** إلى **45%**؛ تسليط الضوء على الدور المهم الذي تؤديه الصرفات الآلية في النظام المالي لدولة الإمارات والحرص على أهمية تطوير التعاون بينها وبين القطاع المصرفي، من أجل دعم المستهلكين الماليين وتعزيز التحول الرقمي والتقدم في أنظمة الدفع الوطنية؛

كما يسعى مصرف الإمارات العربية المتحدة لإطلاق استراتيجية العملة الرقمية "الدرهم الرقمي" وذلك من خلال توقيعه اتفاقية مع شركتين في **23** مارس **2023** من أجل دعم برنامج تحول البنية التحتية المالية في الدولة. تعد العملة الرقمية أكثر أمانا وسرعة لإجراء المدفوعات بتكلفة منخفضة، وهي جزء من جهود تحول دولة الإمارات إلى اقتصاد رقمي، إذ تساهم في التخفيف من التحديات الحالية في المدفوعات المحلية وعبر الحدود، وتحقيق الشمول المالي والوصول إلى مجتمع لا نقدي، ومن بين المبادرات التي ساهمت في إصدار الإمارات العربية للعملة الرقمية:

- ✓ النجاح في مبادرات العملات الرقمية للبنوك في مشروع "عابر" مع البنك المركزي السعودي عام **2020**، حيث تم من خلاله استخدام العملة الرقمية الصادرة من البنكين في تسوية المدفوعات عبر الحدود؛
- ✓ النجاح في مشروع "الجسر" للعملات الرقمية للبنوك المركزية العابرة للحدود، بالتعاون مع السلطة النقدية في هونغ كونغ وبنك تايلند ومعهد العملات الرقمية التابع للبنك الصيني وبنك التسويات الدولية في عام **2023**، والذي تممن خلاله إنجاز معاملات مالية ذات قيمة حقيقية.

[1] فنيش ايمان، نجار حياة، التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي الرقمي في الإمارات العربية المتحدة، في ظل جائحة كورونا، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد ،4 العدد 1، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل الجزائر ،26-1-2023، ص، ص 151-152.

[2] تكيالين فوزية، مسعودي رشيدة، الخدمات المالية الرقمية آلية الشمول المالي للتمكين المالي الرقمي "دراسة حالة: دولة الإمارات العربية"، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 11، العدد 2، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 22-10-2023، ص، ص 245-246.

ثالثا. تطور مؤشرات الخدمات المالية الرقمية في الإمارات:

تقدم البنية التحتية لقطاع الاتصالات في الامارات من خلال أجهزة الهواتف الذكية وشبكة الانترنت لتعزيز الوصول الى الخدمات المالية، وهذا ما سنوضحه من خلال المؤشرات التالية:

أ. مؤشر نسبة استخدام الأنترنت في دولة الإمارات:

يوضح الجدول تطور مؤشر نسبة استخدام الأنترانت في دولة الإمارات خلال الفترة **(2011-2021)**.

الجدول رقم (04): تطور مؤشر نسبة استخدام الأنترانت في دولة الإمارات خلال الفترة (2011-2021)

السنة	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
النسبة %	78	85	88	90.40	90.50	90.60	94.82	98.45	99.15	100	100

المصدر: الخدمات المالية الرقمية آلية الشمول المالي للتمكين المالي الرقمي دراسة حالة: دولة الإمارات العربية، المجلة الجزائرية للعلوم الاقتصادية والمالية، المجلد 11، العدد 2، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2023.

من خلال الجدول رقم **(04)** نلاحظ أن نسبة مستخدمي الأنترنت في دولة الإمارات عرفت ارتفاعا كبيرا في السنوات الأخيرة، حيث قدرت نسبة استخدامها في سنة **2011** بـــ: **78%** لترتفع بعدها حتى بلغت نسبة **100%** في سنة **2021**، ويفسر ذلك بجهود الدولة وسهرها على توفير هذه الشبكة لكل الفئات دون استثناء، وقيامها بالتثقيف والتوعية للأفراد بأهمية التكنولوجيا في جميع النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وهذا من شأنه أن يعزز من سهولة تلبية احتياجاتهم في وقت قصير وبدون تكلفة كما يوفر لهم الجهد والوقت.

ب. مؤشر ملكية الهاتف:

يوضح الجدول رقم **(05)** تطور نسب ملكية الهاتف والهاتف الذكي في دولة الإمارات خلال الفترة **(2011-2021)**.

الجدول (5): تطور مؤشر نسبة ملكية الهاتف في دولة الإمارات خلال الفترة (2011–2021)

السنة	2017	2018	2019	2020	2021
ملكية هاتف محمول%	99	99	99	92	97.6
ملكية هاتف ذكي%	91	96	96	92	97.6

المصدر: الخدمات المالية الرقمية آلية الشمول المالي للتمكين المالي الرقمي دراسة حالة: دولة الإمارات العربية، المجلة الجزائرية للعلوم الاقتصادية والمالية، المجلد 11، العدد 2، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2023.

من خلال معطيات الجدول رقم **(05)** يتضح أن نسب ملكية الأفراد للهاتف في دولة الإمارات العربية مرتفعة، ولكن شهدت انخفاضا في سنة **2020** بنسبة قدرت ب: **92%** ، ويفسر ذلك بسبب جائحة كوفيد–**19**– حيث أدت قيود السفر وإغلاق الشركات إلى انخفاض مبيعات الهواتف الذكية في المتاجر الفعلية، وفي سنة **2021**

ارتفعت النسبة إلى **97.6%**، وهذا بسبب انخفاض أسعار الهواتف الذكية، مما جعلها أكثر سهولة في الوصول إليها بالنسبة للأفراد، بالإضافة إلى طرح الشركات المصنعة هواتف ذكية بأسعار معقولة مما وفر للناس خيارات أكثر عند شراء هاتف ذكي جديد.

ولقد عرف متوسط سرعة تنزيل الأنترنت عبر الهاتف المحمول ارتفاعا ملحوظا، ويوضح الجدول رقم **(06)** متوسط سرعة تنزيل الأنترنت عبر الهاتف المحمول في الإمارات خلال الفترة **(2011-2021).**

الجدول (06): متوسط سرعة تنزيل الأنترنت عبر الهاتف المحمول في الإمارات في الفترة (2011-2021)

السنة	2017	2018	2019	2020	2021
مستخدمي الانترنت عبر الهاتف(مليون)	7.66	9.13	8.75	9.06	9.12
متوسط تنزيل الانترنت عبر الهاتف المحمول (ميغا بايت /الثانية)	13.259	50.2	48.07	86.77	177.52

المصدر: الخدمات المالية الرقمية آلية الشمول المالي للتمكين المالي الرقمي دراسة حالة: دولة الإمارات العربية، المجلة الجزائرية للعلوم الاقتصادية والمالية، المجلد 11، العدد 2، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2023.

من خلال الجدول رقم **(06)** نلاحظ ارتفاع في عدد مستخدمي الإنترنت عبر الهاتف المحمول حيث كان عدد مستخدمي الإنترنت **9.12** مليون مستخدم في سنة **2021** بالمقارنة مع **7.66** مليون مستخدم في سنة **2017**، ويفسر ذلك بالإجراءات الوقائية لجائحة كوفيد-**19** والتي عززت التعامل بالهاتف. كما نلاحظ أن متوسط سرعة تنزيل الانترنت عبر الهاتف المحمول ارتفع وبصورة كبيرة حيث كان يقدر ب: **13.259** ميغابايت/الثانية في **سنة2017** ليصل إلى **177.52** ميغابايت/الثانية في سنة **2021**، وهذا ناتج عن جهود دولة الإمارات ومحاولتها في تقريب الخدمات من الأفراد وإيصالها بالشكل اللازم وفي الوقت الذي يتناسب مع احتياجاتهم.

ج. مؤشر عدد أجهزة الصراف الآلي:

جهاز الصراف الالي هو مؤشر يوضح مدى توفير الخدمات المالية التي تعتمد على التكنولوجيا والتقنية الحديثة في تسهيل المعاملات المالية، والجدول الموالي يوضح نسب تطور أجهزة الصرافات الآلية في دولة الإمارات خلال الفترة **(2011-2021)**، والجدول رقم **(07)** يوضح نسب تطور مؤشر الصراف الآلي في الإمارات في الفترة **(2011-2021)**

الجدول (07): نسب تطور مؤشر الصراف الآلي في الإمارات في الفترة (2011-2021)

السنة	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
النسبة%	64.38	65.42	65.36	64.47	60.90	52.48	51.69

المصدر: الخدمات المالية الرقمية آلية الشمول المالي للتمكين المالي الرقمي دراسة حالة: دولة الإمارات العربية، المجلة الجزائرية للعلوم الاقتصادية والمالية، المجلد 11، العدد 2، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2023.

من خلال الجدول رقم **(07)** أعلاه تبين لنا أنه توجد مرونة كبيرة واستخدام واسع لتكنولوجيا الاتصال بين المؤسسات المالية والافراد في دولة الإمارات العربية، حيث عرفت نسبة انتشار الصرافات الآلية ارتفاعا من سنة لأخرى حيث كانت أعلى نسبة في سنة **2017** قدرت بـ: **65.36%**، وهذا ما يعبر عن جهود الدولة الإماراتية وسعيها نحو تقريب خدماتها المالية من مواطنيها بكل سهولة، كما يعكس التوجه الفعلي للسلطات لتحديث أنظمة المدفوعات وتعميم استخدامها ومن ثمة تعزيز مستويات الشمول المالي، الا أنه في سنة **2020** انخفضت هذه النسبة إلى **51.69%** ويرجع ذلك لأثر الجائحة حيث أضحى الأفراد يفضلون الاعتماد أكثر على الهواتف الذكية في الحصول على الخدمات التي يحتاجونها تطبيقا للإجراءات الوقائية التي فرضتها الدولة.

المطلب الثاني: واقع الشمول المالي في الإمارات العربية المتحدة

أولا. لمحة عن الشمول المالي في دولة الإمارات:

كانت الإمارات من أوائل الدول التي سعت إلى تحقيق مفهوم الشمول المالي من خلال نظام حماية الأجور الذي أقره المصرف المركزي والسماح للشركات بتقديم خدمات للفئات التي لا يمكنها التعامل مع البنوك ، كما أن تطبيق نظام المدفوعات الرقمية والمحافظ الإلكترونية فتح الباب لشمول فئات أكثر ضمن النظام المالي لسهولة الدخول وقلة التكاليف .بالإضافة إلى ذلك اصدرت الإمارات بطاقات مسبقة الدفع للفئات المشمولة ماليا ضمن نظام حماية الأجور، كما سعت الإمارات إلى تحسين وتفعيل بيئة ملائمة للشمول المالي، فمثلا يملك معظم الأفراد البالغين من العاملين في القطاعات الاقتصادية من حساب إيداع مصرفي واحد ،كما سعت إلى ابتكار وتحسين التقنية المطلوبة والتي من شأنها تحقيق الشمول المالي وتجنب المخاطر الناجمة عن التمويل.[1]

ثانيا. تطور مؤشرات الشمول المالي في الامارات:

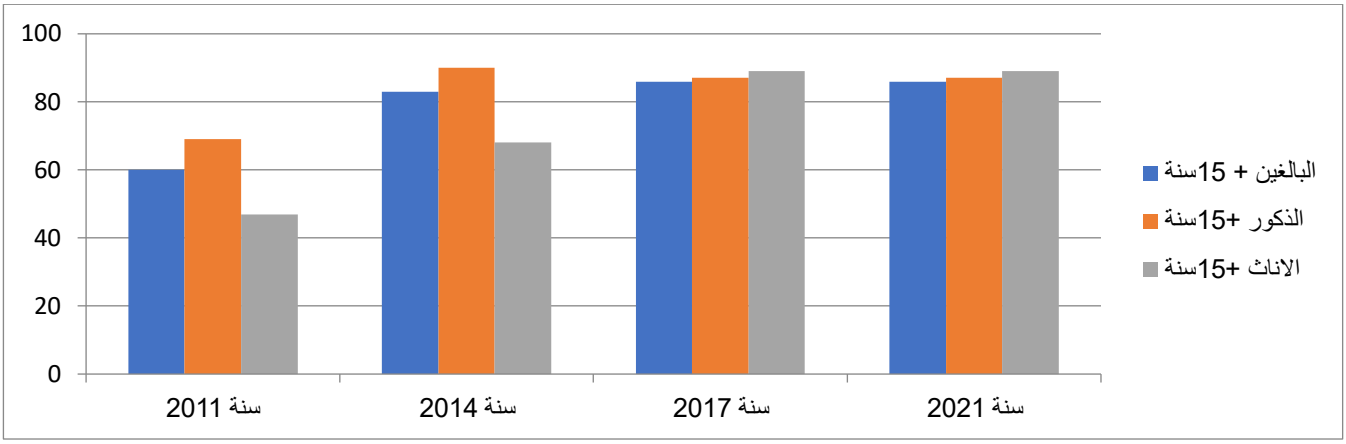
فيما يلي أهم مؤشرات الشمول المالي في دولة الإمارات:

أ. مؤشر ملكية حساب في مؤسسة مالية في الإمارات خلال الفترة (2011-2021):

تعد ملكية الحساب من ضروريات الحصول على مختلف الخدمات المالية، ويمكننا توضيح ملكية الحساب في مؤسسة مالية في دولة الإمارات، والشكل رقم **(02)** يوضح تطور نسب مليكة الأشخاص لحساب في مؤسسة مالية في دولة الإمارات خلال الفترة **(2011–2021)**.

[1] بوالقدرة نزيهة، بشكر إلهام، لكحل نبيلة، الشمول المالي في الدول العربية –الإمارات العربية المتحدة نموذجا، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد 15، العدد 1، جامعة باجي مختار –عنابة–الجزائر–كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،2022، ص1330.

الشكل (02): نسبة ملكية الأشخاص لحساب في مؤسسة مالية في الإمارات خلال الفترة (2011-2021)



المصدر: الخدمات المالية الرقمية آلية الشمول المالي للتمكين المالي الرقمي دراسة حالة: دولة الإمارات العربية، المجلة الجزائرية للعلوم الاقتصادية والمالية، المجلد 11، العدد 2، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2023.

من الشكل رقم **(02)** يتضح لنا أن هناك ارتفاع ملحوظ في نسبة ملكية الأفراد البالغين في حساب المؤسسات المالية المصرفية، حيث انتقلت من: **59.73%** سنة **2011** إلى **85.75 %** سنة **2021**، كما نلاحظ أيضا ارتفاع في نسبة الحساب لكل من الذكور والإناث حيث قدرت النسبة سنة **2011** بـــ: **69 %** بالنسبة للذكور و**47%** بالنسبة للإناث لتصل إلى: **87.5%** بالنسبة للذكور و **89.6%** بالنسبة للإناث لسنة **2021**، ويرجع هذا الارتفاع الى الاهتمام الكبير للدولة ونجاح جهودها في سبيل تعزيز الشمول المالي وتدعميه وقدرتها على تقديم خدمات مصرفية حديثة ومتطورة.

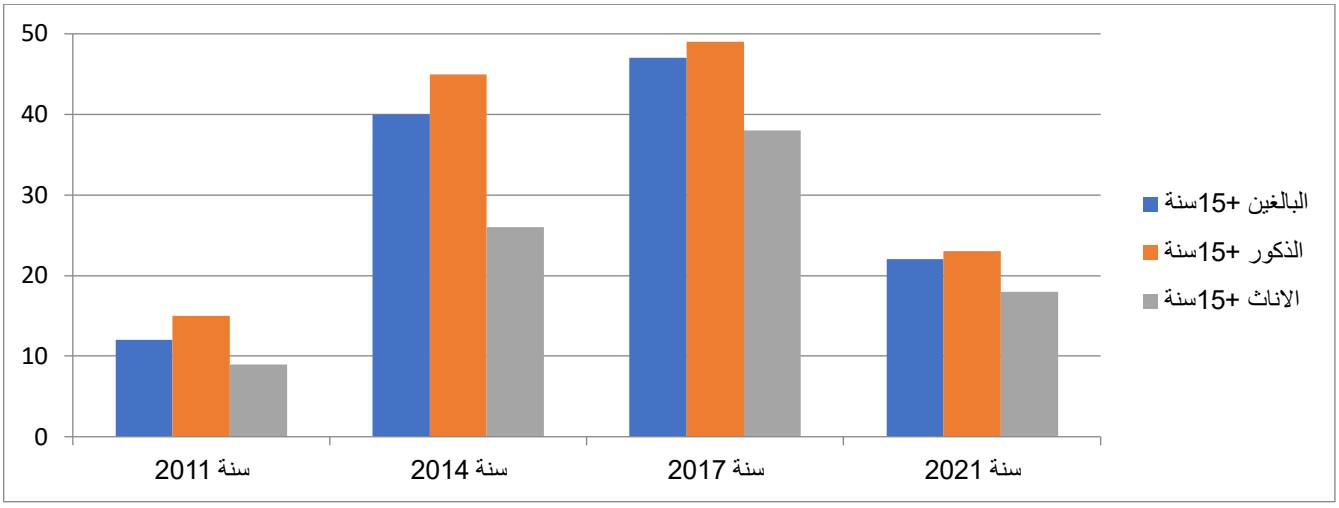
ب.مؤشر استخدام الحساب:

يمكن تحليل هذا المؤشر من خلال ما يلي:

1.مؤشر نسبة الإقراض من الجهات الرسمية:

يعبر مؤشر الإقراض من المؤسسات الرسمية عن مدى اهتمام المؤسسات المالية والمصرفية بتوفير خدمات مالية ومصرفية وبكل سهولة وبتكلفة منخفضة مما يمكن معظم فئات المجتمع من الوصول إليها دون عناء، ويمكننا توضيح نسبة الاقتراض المسجلة من الجهات الرسمية في الامارات، والشكل رقم **(03)** يوضح نسب الاقتراض من الجهات الرسمية في دولة الإمارات خلال الفترة **(2011-2021)**.

الشكل ((03): نسب الاقتراض جهات رسمية في دولة الإمارات خلال الفترة (2011-2021)



المصدر: الخدمات المالية الرقمية آلية الشمول المالي للتمكين المالي الرقمي دراسة حالة: دولة الإمارات العربية، المجلة الجزائرية للعلوم الاقتصادية والمالية، المجلد 11، العدد 2، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2023،

من خلال الشكل رقم **(03)** نلاحظ أن نسبة الاقتراض الأفراد البالغين بالنسبة لجميع الفئات عرفت ارتفاعا في سنة **2017** بنسبة تقدر بـ: **47%** مقارنة مع سنة **2011** والتي قدرت بـــ: **12%**، ويرجع ذلك لجهود الدولة الإماراتية من أجل العمل على توفير التمويل اللازم للأفراد المهمشين لتمويل مشاريعهم وسعيها نحو التثقيف المالي لتوضيح أهمية هذه الخدمات، كما نلاحظ أن هذه النسبة عرفت هذه النسبة انخفاضا في سنة **2021** إلى:**12%** وهذا راجع لأثر جائحة كوفيد **19** التي عرقلت سير المشاريع الاستثمارية.

2. مؤشر ادخار الأموال في مؤسسة مالية رسمية:

يعبر ادخار الأفراد في مؤسسات مالية على زيادة كفاءات المؤسسات المالية حيث يوضح الجدول رقم **(08)** تطور مؤشر نسب الادخار في مؤسسة مالية في دولة الإمارات خلال الفترة **(2011-2021)**.

الجدول (08): تطور مؤشر نسب الادخار في مؤسسة مالية رسمية في الإمارات خلال الفترة (2011-2021)

السنة	2011	2014	2017	2021
البالغين +15	%19,6	%32,12	%28,67	%10,32
الذكور +15	%20,07	%36	%30,73	%12,90
الإناث +15	%15,13	%20,73	%23,26	%3,36

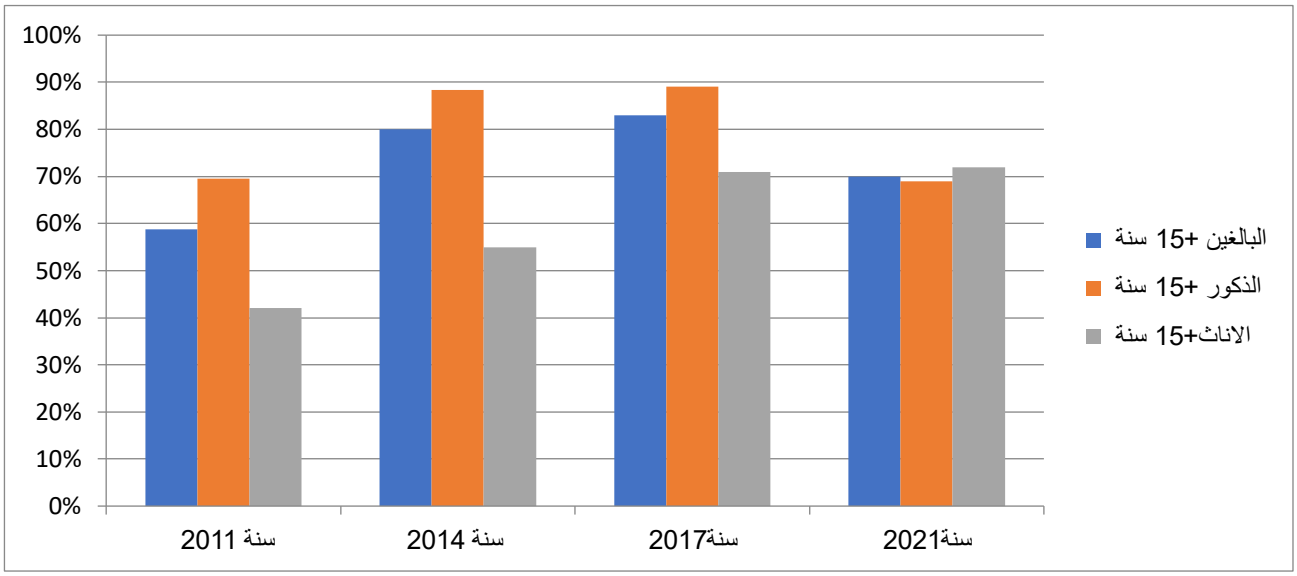
المصدر: الخدمات المالية الرقمية آلية الشمول المالي للتمكين المالي الرقمي دراسة حالة: دولة الإمارات العربية، المجلة الجزائرية للعلوم الاقتصادية والمالية، المجلد 11، العدد 2، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2023.

من خلال الجدول رقم **(08)** نلاحظ أن نسبة البالغين الذين يدخرون أموالهم في المؤسسات المالية الرسمية عرفت ارتفاعا في سنة **2014** بالمقارنة مع سنة **2011** أي من **(19.6%)** إلى **(32.12%)** وهذا نتيجة قيام المؤسسات المالية بتحسين خدماتها المقدمة لعدد أكبر من الأفراد، إلا أنها عرفت تراجعا في سنة **2017** ، حيث قدرت هذه النسبة ب: **(28.67%)** ليستمر ذلك الانخفاض الي غاية سنة **2021** حيث سجلت نسبة **(10.32%)**، ويرجع ذلك للتخوف الكبير من انعكاسات جائحة كوفيد-**19**، حيث أصبح الأفراد يفضلون الاحتفاظ بالأموال في منازلهم بالإضافة إلى توجيه جزء من مدخولهم نحو الاستهلاك بعد ارتفاع الأسعار.

ج. مؤشر امتلاك بطاقة الائتمان:

يعد مؤشر امتلاك بطاقة الائتمان مؤشر مهم لمعرفة مدى انتشار الخدمات المالية الرقمية، ويوضح الشكل الموالي نسبة السكان البالغين **(15+)** الذين يملكون بطاقات الائتمان في الإمارات العربية خلال السنوات **(2011-2021)**.

الشكل (04): نسبة السكان البالغين (15+) ممن يملكون بطاقات الائتمان في الإمارات العربية خلال السنوات (2011-2021)



المصدر: الخدمات المالية الرقمية آلية الشمول المالي للتمكين المالي الرقمي دراسة حالة: دولة الإمارات العربية، المجلة الجزائرية للعلوم الاقتصادية والمالية، المجلد 11، العدد 2، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2023.

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أن نسبة استخدام بطاقة الائتمان في الامارات العربية عرفت ارتفاعا خلال فترة الدراسة، حيث بلغت أقصاها في سنة **2017** بنسبة قدرها **(83.5%)** مقارنة بالسنوات الأخيرة، إلا أنها عرفت تراجعا طفيفا في سنة **2021** بنسبة قدرها **(70%)** وذلك راجع للإجراءات الوقائية للتعافي من الأزمة حيث عملت المؤسسات المالية بوضع تطبيقات على أجهزة الهاتف يتم من خلالها الولوج إلى الخدمات المالية.

ثالثا. عوامل نجاح تجربة الامارات:

إن النتائج التي حققتها دولة الامارات 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 الامارات على نص تشريعات وانشاء حاضنات ومراكز ابتكارية ومسرعات اعمال، والتي يمكن لشركات التكنولوجيا من خلالها تجربة اعمالها فضلا عن وجود نظام قانوني مشجع لشركات التكنولوجيا المالية ومنه الابتكارات المالية؛

✓ إقامة شركات بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية فتنامي دور اسهامات شركات التكنولوجيا المالية كان عاملا محفزا للبنوك في عقد اتفاقيات مع شركات التكنولوجيا المالية من اجل مواكبة التطورات الحاصلة للحفاظ على عملاتها واكتساب عملاء جدد؛

✓ الاستفادة من الخبرات الأجنبية بإقامة السلطات النقدية والدولية بدولة الامارات شراكة مع شركات رائدة في مجال الخدمات المالية الرقمية؛

✓ المركز المالي والاقتصادي الذي تحتله الامارات في المنطقة؛ [1]

✓ الدعم الاستراتيجي المتواصل من قبل حكومة الامارات؛

✓ تعزيز شبكة حماية مستهلكي الخدمات المالية والمصرفية، حيث قام المصرف المركزي في عام **2017** بأنشاء دائرة حماية المستهلك والتي تشمل إدارة الشكاوى وإدارة الشمول المالي والتوعية المالية، فضلا عن اصدار عدة نشرات توعية حول مفاهيم الخدمات المالية ونشر الثقافة المالية المشاركة في المعارض التوعوية داخل وحارج البلاد؛

✓ 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؛

✓ تطوير البنية التحتية الرقمية وتوسيع شبكة الهاتف المحمول وانتشاره بصورة جيدة عبر كافة المناطق وارتفاع تغلغل الانترنت وتطوير أداء القطاع المصرفي.

المبحث الثاني: تجربة الهند في مجال الخدمات المالية الرقمي كآلية لتعزيز الشمول المالي

تعد تجربة الهند في مجال الخدمات المالية الرقمية من التجارب الرائدة في هذا للمجال، مما جعلها محط اهتمام المنظمات الدولية والباحثين لذا سنحاول في هذا المبحث التطرق إليها من خلال عرض هذه التجربة، ثم إبراز واقع الشمول المالي في ظل اعتماد الخدمات الرقمية.

[1] بن موسى أعمر، علماوي أحمد، دور التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمة المصرفية الإلكترونية في البنوك العمومية –دراسة تجربة الإمارات المتحدة، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 7، العدد 2، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، ديسمبر 2020، ص ص 189-191.

المطلب الأول: واقع الخدمات المالية الرقمية في الهند

تعد الهند من بين أسواق التكنولوجيا المالية الأسرع نموا في العالم حيث احتلت الهند إلى جانب الصين أعلى معدل تبني للتكنولوجيا المالية بنسبة **87%** من بين جميع الأسواق الناشئة في العالم. وتمتلك أعلى أنشطة الاستثمار في مجال التكنولوجيا المالية في آسيا.

أولا. لمحة عن التكنولوجيا المالية في الهند:

يعتبر سوق التكنولوجيا المالية في الهند من أسرع أسواق التكنولوجيا المالية نموا في العالم، ولليوم يوجد أكثر من **2100** شركة تكنولوجيا ناشئة مالية في الهند. من المقرر أن تنمو قيمة المعاملات المالية من **66** مليار دولار أمريكي في سنة **2019** إلى **138** مليار دولار أمريكي في سنة **2023**، في ظل سعر الصرف **20%**، وقد شهدت صناعة التكنولوجيا المحلية استثمارات تراكمية بلغت أكثر من **10** مليار دولار أمريكي منذ سنة **2016**.

يضم النظام الإيكولوجي للتكنولوجيا المالية الهندية مجموعة واسعة من المجالات من بينها المدفوعات، الإقراض والتكنولوجيا الصحية بالإضافة إلى إدارة الشؤون المالية الشخصية والتأمين التقني. [1]

ثانيا. أنواع الخدمات المالية الرقمية في الهند:

من أهم الخدمات الرقمية التي تقدمها الهند نذكر ما يلي:

أ. نظام الهوية الشامل آدهار: تم إطلاق نظام آدهار سنة **2009** وهي كلمة تعني " الأساس" باللغة الهندية، وكان الغرض الأساسي منه يكمن في تسهيل مدفوعات الرعاية الاجتماعية للفئات الأكثر ضعفا في الهند والتقليل من عمليات الاحتيال وذلك بعد التحقق من صحة الصورة وبصمات الأصابع ومسح قرحيه العين، حيث بإمكان كل مواطن هندي المطالبة ببطاقة نظام آدهار، وها هو ما يساهم في الوصول إلى المزايا التي تقدمها الدولة، فيما بعد تم استخدام النظام في العديد من الأنشطة من الالتحاق بالمدارس ودخول المستشفيات وسرعان ما استفادت الشركان الخاصة من هذه الحزمة التكنولوجية العامة في الهند.[2]

ب. المدفوعات الرقمية: تعد تكنولوجيا المدفوعات الرقمية هي العنصر الأكثر تمويلا وحاملا لثورة التكنولوجيا المالية في الهند، حيث تستخدم لتحقيق أعلى نسبة من الأرباح حيث نجد فيها ما يلي:[3]

✓ **واجهة المدفوعات الموحدة (UPI):** هو نظام دفع فوري يستخدم حاليا كوسيلة من وسائل الدفع الرقمي بالهند، حيث طورته شركات المدفوعات الوطنية بالهند لتسهيل المعاملات بين البنوك.

---

[1] قيمش خولة، دور التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي -دراسة تجربة الهند-، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 4، العدد 1، جامعة سطيف، الجزائر، 1/26/ 2023، ص 335.

[2] سلايمية ظريفة، طباييبة سلمية، تعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء مبادرات التجربة الهندية في الشمول المالي، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 6، العدد 1، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر،2023، ص 203

[3] بلقلة إبراهيم وآخرون، واقع صناعة التكنولوجيا المالية في الهند وكينيا، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 6، العدد 1، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2021، ص، ص 446 -447.

✓ **رمز الاستجابة السريعة QR code:** يعتبر انتشار تكنولوجيا رمز الاستجابة السريعة المدفوعات الرقمية في منافذ البيع التجارية السبب وراء إلغاء استخدام أجهزة التقاط البيانات الإلكترونية باهظة الثمن التي كانت تستخدم لجمع وإدارة البيانات من الأشخاص.

✓ **وسائل الدفع المسبق PPI:** هي أدوات تسهل جراء السلع والخدمات بما في ذلك تحويل الأموال والخدمات المالية والتحويلات مقابل القيمة المخزنة داخل الأداة أو عليها.

✓ **رسوم المعاملات الصفرية:** بدوافع من الحوافز الحكومية والضغوط التنافسية مما جعل رسوم المعاملات التجارية والاقتصادية المدفوعات تتناقص باستمرار، وقد حد البنك الاحتياطي الهندي سعر الخصم التجاري لمعاملات بطاقات الخصم بنسبة **0,4%** للشركات الناشئة، وتقدم معظم شركات التكنولوجيا المالية خدمات الدفع مجانا وعلى وأسهم شركة فايبلس.

ثالثا. إجراءات الهند في مجال التكنولوجيا المالية

تعدد وتنوعت إجراءات الهند في مجال الخدمات المالية الرقمية من بينها:[1]

أ. إثبات الشخصية بهوية رقمية من خلال هوية رقمية

حيث تضم قاعدة البيانات كافة المعلومات المتعلقة بالمواطن بداية من بياناته الشخصية حتى بصمة الأصابع وذلك بشكل رقمي وإتاحة تلك البيانات للشركات والبنوك والحكومة وحتى الشركات الناشئة لتقديم أفضل خدماتها للمستخدمين.

في **2009** تم إنشاء مكتب متخصص تابع للجنة التخطيط بالهند يهدف إلى إنشاء هوية رقمية لكل المواطنين بالهند لكن سرعان ما تم تمويل ذلك المكتب لهيئة حكومية تابعة لوزارة الإلكترونيات وتكنولوجيا المعلومات تحت اسم الهوية الفريدة للهند، لتبدأ الهند عصرا جديدا بإطلاق أكبر هوية إلكترونية في العالم ، وبلغ عدد الهويات المصدرة في الهند من **2010** حتى **2019** ما يعادل **1.2** مليار هوية تقريبا، ثم إنشاء نظام مدفوعات مربوط بتلك الهوية الإلكترونية مما أتاح لأصحاب الهوية الجديدة ربط حساباتهم المصرفية بالهوية الإلكترونية حيث مكن **300** مليون مستخدم من فتح حساباتهم الجديدة اعتمادا على الهوية الرقمية الجديدة وأتاح نظام المدفوعات الفرصة أمام البنوك وشركات الدفع الإلكتروني وغيرها من شركات الخدمات المالية بتقديم خدماتها من خلال ربط نظم المعلومات بنظام المدفوعات الإلكترونية الجديد.

ب. خفض التعاملات الورقية واستبدالها بخدمات رقيمة:

تمثلت الخطوة التالية في إنشاء نظام إلكتروني يتيح للمستخدم تقديم كافة البيانات والمستندات اللازمة للتعرف على العميل، وبالتالي تيسير عملية التعاملات المصرفية والمالية لكلا من المستخدم والمؤسسة المالية، بالإضافة إلى إمكانية تحديثه بصورة فورية وآمنة 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

[1] جمال لعراب، توفيق بن الشيخ، صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق الشمول المالي والتنمية المستدامة –عرض التجربة الهندية–، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11 العدد 2، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2023، ص، ص242–243.

للحد من الاستخدام الورقي واستبداله بتداول إلكتروني أقل تكلفة وأكثر فاعلية وأمان ، بالإضافة إلى نظام التوقيع الإلكتروني الذي يعتمد على الهوية الرقمية وبيانات إثبات الشخصية مثل البصمات أي أنه بمجرد أن تحصل على الهوية الرقمية يمكنك الاندماج في النظام المالي والحصول على خدمات مالية ومصرفية إلكترونية أينما كنت داخل حدود الهند.

ج. التحول لنظام أقل اعتمادا على التعاملات النقدية:

في **2016** قام البنك المركزي الهندي بخطوة قوية لدفع المجتمع الهندي للتخلص من التعاملات النقدية واستبدالها بالطرق الإلكترونية، حيث قام البنك المركزي الهندي بإلغاء الأوراق النقدية فئة **500** و**2000** روبية وكان النقد قبل صدور القرار. يمثل **95%** من جميع التعاملات التجارية، ولم يكن لدى **90%** من البائعين قارئ بطاقات أو أي وسيلة للدفع الإلكتروني، كما أن **85%** من العمال يستلمون أجورهم نقدا، ولم يكن لدى نصف عدد السكان تقريبا حسابات بنكية، وهدفت الحكومة بقرارها إلى دفع الهند لمواكبة باقي دول العالم.

د. السماح للبنوك والشركات والمؤسسات المالية للوصل لمختلف المنصات الرقمية:

منحت الهند الفرصة للشركات الناشئة والمبتكرين من المشاركة في حالة التطور والاستفادة من قاعدة البيانات الضخمة من خلال المشاركة في **sandbox** حيث تم دعم الابتكارات التكنولوجية مع مراعاة الرقابة الحكومية، حيث تعبر التجربة كلها عن مجموعة من التطبيقات التكنولوجية التي تستند إلى نفس قاعدة البيانات باختلاف التطبيقات الآلية لتكون بذلك الأكبر عالميا.

ما يميز تجربة الهند أو عملية التحول الرقمي الهندية هو أنها اعتمدت على تطوير البنية التحتية الرقمية واعتمدت على جهود وابتكارات الشركات الناشئة واكتملت الحلقة بالتعاون الحكومي الذي فتح الطريق أمام الإبداع والتنفيذ وبذلك فإن التجربة الهندية هي بمثابة تحول رقمي لمجتمع اعتاد على الروتين والتعاملات النقدية لعقود من الزمن.

المطلب الثاني: واقع الشمول المالي في الهند

حققت الهند في الفترة الأخيرة زيادة كبيرة في مستويات الشمول المالي، مما جعلها من أنجح التجارب في هذا المجال، وسنعرض في هذا المطلب أهم مؤشرات الشمول المالي في الهند

أولا. مؤشرات الشمول المالي في الهند:

أ. مؤشر ملكية حساب مصرفي:

الحساب المصرفي هو بوابة الولوج إلى النظام المالي ثم إلى مجموعة الخدمات المالية التي توفرها المؤسسة، والجدول رقم **(09)** يوضح نسب البالغين الذين يمتلكون حساب مصرفي في المؤسسات المالية خلال الفترة **(2011-2021)**.

الجدول (09): تطور مؤشر نسب الأفراد البالغين الذين يمتلكون حسابات مصرفية في مؤسسة مالية في الهند خلال الفترة (2011-2021)

السنة	2011	2014	2017	2021
النسب	%35.2	%53.1	%79.9	%77.5

المصدر: سلايمية ظريفة، طبايبية سلمية، تعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء مبادرات التجربة الهندية في الشمول المالي، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 6، العدد 1، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر،2023،

من خلال الجدول رقم **(09)** نلاحظ أن نسب البالغين الذين يملكون حسابات مصرفية لدى مؤسسة مالية في الهند خلال الفترة **(2011-2021)** شهدت ارتفاعا ملحوظا حيث كانت بنسبة قدرت ب: **35.2%** في سنة **2011** لتصل إلى نسبة **77.5%** في سنة **2021** ، ويرجع ذلك إلى جهود الحكومة الهندية لتعزيز الشمول المالي عن طريق عدة أساليب منها إطلاق مبادرة "جان" التي أطلقت سنة **2014** بهدف فتح حسابات مصرفية لكل مواطن هندي هذا ما ساهم في توسع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية للمجتمعات المحرومة، بالإضافة إلى سعي الهند للترويج لاستخدام التكنولوجيا المالية بما في ذلك تطبيقات الهاتف المحمول والذكاء الاصطناعي لتقديم الخدمات المالية، ومن العوامل التي ساهمت أيضا في ارتفاع نسب الحسابات المصرفية هو النمو الاقتصادي الذي شهدته الهند في العقد الماضي مما أدى إلى زيادة الدخل المتاح للأسر الذي زاد قدرة الأفراد على الادخار والاستثمار، الأمر الذي أدى إلى فتح المزيد من الحسابات المصرفية.

ب. مؤشر الادخار لدى مؤسسة رسمية:

يوضح الجدول رقم **(10)** تطور مؤشر نسب الادخار عند الأفراد البالغين في الهند خلال الفترة **(2011-2021)**.

الجدول (10): تطور مؤشر نسب الادخار عند الأفراد البالغين في الهند خلال الفترة (2011-2021)

السنة	2011	2014	2017	2021
النسب	%11.6	%14.4	%19.6	%14.1

المصدر: سلايمية ظريفة، طبايبية سلمية، تعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء مبادرات التجربة الهندية في الشمول المالي، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 6، العدد 1، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر،2023.

من خلال الجدول رقم **(10)** نلاحظ أن نسبة الأفراد البالغين الذين يقومون بالادخار في مؤسسة مالية في الهند شهدت ارتفاعا من عام **2011** إلى **2017**، حيث كانت بنسبة قدرت عام**2011** بـ: **11.6%** لتصل إلى **19.6%** في سنة **2017** ، ويرجع ذلك إلى سياسة الحكومة الهندية المتمثلة في زيادة معدلات الفائدة على حسابات الادخار وتوسيع نطاق برامج الادخار الحكومية الأمر الذي أدى إلى زيادة عدد الأشخاص الذين يمكنهم الوصول إلى

خدمات الادخار، بالإضافة إلى التحولات الاقتصادية التي شهدت تطورا في هذه الفترة، أما في سنة **2021** فقد انخفضت نسب ادخار الأفراد لتصل إلى **14.1%** وهذا بسبب جائحة "كوفيد" التي أصابت العالم والتي أثرت سلبا على اقتصاده.

ج. مؤشر الاقتراض من مؤسسة مالية رسمية:

يوضح الجدول رقم **(11)** تطور مؤشر الاقتراض من مؤسسة مالية رسمية في الهند خلال الفترة **(2011-2021).**

الجدول (11): تطور مؤشر نسب الاقتراض عند البالغين في مؤسسة مالية في الهند خلال الفترة (2011-2021)

السنة	2011	2014	2017	2021
النسب	%7.7	%6.4	%8.1	%12.8

المصدر: سلايمية ظريفة، طبايبية سلمية، تعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء مبادرات التجربة الهندية في الشمول المالي، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 6، العدد 1، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر،2023.

من خلال الجدول رقم **(11)** نلاحظ أن نسب الاقتراض لدى الافراد البالغين في الهند شهدت ارتفاعا ملحوظا خلال فترة الدراسة، حيث ارتفعت من **7.7 %** سنة **2011** لتصل إلى **12.8%** سنة **2021** ، ويرجع ذلك إلى النمو الاقتصادي الذي شهدته الهند مما أدى إلى زيادة الطلب على الائتمان لتمويل الاستثمارات والمشاريع الجديدة، وكذا ارتفاع دخل الأفراد مما زاد القدرة على الاقتراض والاستهلاك، كما ساهم القطاع المالي غير المنظم في الهند في ارتفاع نسب الاقتراض وذلك لسهولة حصول المقترضين على قروض دون ضمانات كافية أو شروط مناسبة، ويعود انخفاض النسبة في **2014** بحيث قدرت ب: **(6.4%)** مقارنة بسنة **2011** إلى قيام الهند برفع أسعار الفائدة مما جعل الاقتراض أكثر تكلفة.

د. مؤشر نسب القيام بمدفوعات رقمية للبالغين:

يوضح الجدول رقم **(12)** تطور مؤشر نسب المدفوعات الرقمية للبالغين في الهند خلال الفترة **(2011-2021).**

الجدول (12): تطور مؤشر نسب المدفوعات الرقمية للبالغين في الهند خلال الفترة (2011-2021)

السنة	2011	2014	2017	2021

النسب	_	%19.3	%28.7	%34.9

المصدر: سلايمية ظريفة، طبايبية سلمية، تعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء مبادرات التجربة الهندية في الشمول المالي، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 6، العدد 1، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر،2023.

من خلال الجدول رقم **(12)** يتبين لنا أن نسب القيام بمدفوعات رقمية عند البالغين في الهند شهدت ارتفاعا، حيث قدرت ب: **34.9%** سنة **2021** وهي نسبة مرتفعة إذ تم مقارنتها بالسنة **19.3%** التي تم تقديرها سنة **2014**، وهذا راجع إلى الى سهولة استخدامها مقارنة بالمدفوعات النقدية، وقيام الحكومة الهندية بالتشجيع على استخدام المدفوعات الرقمية من خلال مجموعة من المبادرات مثل مبادرات **(BHIM UPI)**، بالإضافة تنوع خدمات الدفع الرقمية المتاحة في الهند وزيادة الوعي بأهمية الأمن الرقمي.

ثانيا. استراتيجيات تعزيز الشمول المالي في الهند:

من أهم الاستراتيجيات التي تبنتها الهند لتعزيز الشمول المالي نجد:[1]

أ. التنسيق الفعال: حيث انتقل الشمول المالي من نموذج يقوده المصرف إلى نموذج يقوده أصحاب المصلحة المتعددون، مع ظهور دور مقدمي الخدمات وشركات التكنولوجيا المالية، بوصفهم أطراف مهمة في السعي لتحقيق الشمول المالي.

ب. حماية العملاء وإعادة التظلم:

- ✓ من خلال إنشاء بوابة لتيسير التنسيق بين الهيئات من أجل إصلاح تظلم العملاء؛
- ✓ تعزيز آلية معالجة للمظالم الداخلية لمقدمي الخدمات المالية، من أجب الفعالية والاستجابة السريعة في الوقت المناسب؛
- ✓ تشغيل خط هاتفي مجاني مشترك للرد على الاستفسارات المتعلقة بمظالم العملاء.

ج. حصول الجميع على الخدمات المالية: من خلال

- ✓ تشجيع اعتماد المدفوعات الرقمية وقبولها، وإشراك المواطنين في النظام المالي الرسمي؛
- ✓ زيادة للتوعية بالمنافذ المصرفية للمصارف التجارية المقررة؛
- ✓ التحرك نحو هيكل رقمي قائم على موافقة الزبائن بشكل دائم؛
- ✓ توفير إمكانية الوصول المصرفي لكل قرية تقع في دائرة نصف قطرها **5** كيلو مترات بحلول مارس **2023.**

د. الحفاظ على سبل العيش وتنمية المهارات: وذلك بالأخذ بعين الاعتبار أهمية التملك لأصحاب المشاريع الصغيرة الذين تم تصنيفهم ماليا في إطار العمل بالمنهج القائم على تقارب الجهود في المجتمع المدني لزيادة وعيهم حول محو الأمية المالية، والمهارات الإدارية والائتمان حيث يجب تطويرها من خلال تنمية المهارات في مارس **2022.**

[1] قيمش خولة، مرجع سبق ذكره ص، ص 340-341.

المبحث الثالث: تجربة الجزائر في اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي

عملت معظم الدول في الآونة الأخيرة، على توفير الخدمات المصرفية والمالية لكل أفراد المجتمع، مما لها من انعكاسات إيجابية تدفع هذه الدول إلى اقتصاد الرفاهية، فسعت مختلف السياسات والإصلاحات لتحقيق الشمول المالي، وقد أكدت مختلف الدراسات أن الجزائر لاتزال متأخرة في مجال الشمول المالي ولعل من أهم الأسباب هشاشة البنية التحتية وضعف التكنولوجيا الرقمية.

المطلب الأول: واقع الخدمات المالية الرقمية في الجزائر

شهت الجزائر دخولا متأخرا للخدمات المصرفية الإلكترونية، وانتهاجها ليس مقارنا بدول أمريكا الشمالية آسيا وأروبا فحسب وإنما مقارنة بالدول النامية ودول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا التي تتساوى معها في العديد من مؤشرات النمو والتنمية الاقتصادية والاجتماعية.

أولا. لمحة حول التكنولوجيا المالية في الجزائر:

تبنت الجزائر بداية من سنة **1995** مشروعا لدمج التكنولوجيا الحديثة في العمليات المالية، من خلال تأسيس الشركة النقدية للعلاقات التلقائية بين البنوك، من خلال تجمع مجموعة من البنوك تقوم بصناعة البطاقات الإلكترونية الخاصة بالسحب الآلي حسب المقاييس المعمول بها دوليا، ولهذا إن الافتقار إلى آليات الشمول المالي يؤدي بالبعض إلى اللجوء إلى القنوات والوسائل الغير رسمية، فالجزائر تعاني منذ زمن من ارتفاع متزايد لنسبة الإقصاء المالي أي ارتفاع متزايد لحجم النقد المتداول خارج القطاع المالي والمصرفي، والذي قدره بنك الجزائر في نهاية **2017** ب **4675** مليار أي ما يعادل **33%** من الكتلة النقدية، حيث تمثل المعاملات النقدية والاكتناز للمؤسسات والعائلات ما بين **1500** و**2000** مليار دج، أما الباقي فيمثل حجم التداول النقدي في الاقتصاد الموازي، وهو ما أجبر بنك الجزائر على دق ناقوس الخطر لتجنيد كل الإمكانيات المتوفرة في سبيل امتصاص هذه الأموال واستثمارها، بدل اللجوء إلى الاستدانة من الخارج أو التمويل الغير تقليدي.[1]

ثانيا. تطور الخدمات المالية الرقمية في الجزائر:

شهدت الخدمات المالية الرقمية في الجزائر تطورا ملحوظا خلال السنوات الأخيرة، وسيتم عرضها فيما يلي:

أ. السحب والدفع الإلكترونيين في الجزائر:

يوضح الجدول رقم **(13)** تطور وعدد عمليات السحب والدفع الإلكترونيين للجزائر خلال الفترة **(2016-2021)**.

الجدول (13): يمثل تطور عدد عمليات السحب والدفع الإلكترونيين في الجزائر للفترة (2016-2021).

[1] بوسليماني صليحة، واقع ومعوقات تنمية الشمول المالي في الجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد11 ، العدد1 ، جامعة الجزائر، 2023، ص 30.

السنوات	عدد أجهزة السحب الآلي	العدد الإجمالي لعمليات السحب	العدد الإجمالي لمحطات الدفع الإلكتروني	العدد الإجمالي لعمليات الدفع
2016	1370	6986031	5049	65501
2017	1443	8310170	11985	122694
2018	1441	8833913	15397	190898
2019	1621	9929652	23762	274624
2020	3030	58428933	33945	711777
2021	3053	87722789	37561	2150529

source : https://giemonetique.dz/ar/activite-paiement-sur-tpe /consulte le 15/05/2024 à 14:00.

شهدت الجزائر ارتفاعا تدريجيا في عمليات السحب والدفع الإلكترونيين خلال الفترة **(2016- 2019)**، لكن حجم هذه العمليات لا يتناسب مع عدد سكان البلد والذي يفوق **43** مليون نسمة في عام **2019** ولا مع نسبة مالكي الحسابات المصرفية التي تصل إلى **42.78%** من إجمالي السكان.

يفسر التباين بين عدد أجهزة السحب الآلي وأجهزة الدفع الآلي بالاختلاف في عدد عمليات السحب والدفع الإلكترونيين، فوجود أجهزة السحب بشكل واسع يسهل على الأشخاص التعاملات المالية ويقلل من عناء التنقل، وبالتالي تنخفض أعباء عمليات السحب، كما شهدت مؤشرات السحب و الدفع الإلكترونية ارتفاعا ملحوظا بعد عام **2020**، و ذلك لانضمام بريد الجزائر إلى منظومة الدفع الإلكتروني في ذلك العام و دخول البطاقة الذهبية حيز الخدمة في **05** جانفي **2020**، مما أثر إيجابا على تحسين المعاملات الإلكترونية، هذا و قد بلغ العدد الإجمالي لأجهزة السحب الآلي **3053** جهاز في عام **2021** بينما بلغ العدد الإجمالي لمحطات الدفع الإلكتروني **37561** جهاز لنفس الفترة، و تبقى هذه العمليات دون المستوى المطلوب، مما يتطلب المزيد من الجهود لنشر ثقافة الدفع الإلكتروني و توسيع قاعدة مستخدميه.

ب. نشاط الدفع على الانترنت:

يمكن عرض نشاط الدفع على الانترنت من خلال الجدول أدناه، علما أن هذه الخدمة دخلت حيز الخدمة لأول مرة في الجزائر سنة **2016**، ويوضح الجدول رقم **(14)** تطور عدد عمليات الدفع عبر الأنترنت لمختلف القطاعات الجزائر خلال الفترة **(2016–2021)**.

الجدول (14): تطور عدد عمليات الدفع عبر الانترنت لمختلف القطاعات في الجزائر للفترة (2016–2021)

السنوات	نقل	مصدر فاتورات	خدمات إدارية	بيع السلع	خدمات	هاتف الاتصالات	المبلغ الإجمالي
2016	388	391	0	0	0	6536	1500984202
2017	5677	12414	0	0	0	87280	26799342340
2018	871	29722	1455	0	0	138495	332259258328
2019	6292	38806	2432	0	5056	141558	50387036161
2020	11350	85676	68395	235	68395	4210284	542372707480
2021	72164	120841	155640	13462	155460	6993135	1117647553568

Source : https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet/, consulte le : 15/05/2024 à 20.30.

يوضح الجدول رقم **(14)** أهم عمليات الدفع على الانترنت التي ميزت الفترة **2016–2021**، حيث تميزت هذه الفترة بارتفاع تدريجي في عدد عمليات كل من الدفع الخاصة بالهاتف والاتصالات، فواتير الكهرباء والغاز، بينما لم تشهد قطاعات أخرى أي نشاط ملحوظ خلال السنوات الأولى من الدراسة مثل قطاع الخدمات الإدارية والخدمات وبيع السلع، وبدأت أنشطة الدفع الإلكتروني في هذه القطاعات في السنوات **2018** و**2019**و**2020** على التوالي. ومن بين أسباب ارتفاع عمليات الدفع على الانترنت الحاجة الملحة إلى استمرارية الأنشطة التجارية و الخدماتية تزامنا و فرض الحجز الصحي الناتج عن أزمة كوفيد **19**، وقد شكلت هذه الأزمة نقطة تحول في طبيعة المعاملات والتي فرضت قيودا على الحركة و التواصل المباشر، و بالتالي زاد التوجه نحو الخدمات المالية الرقمية، وهذا ما يتطلب مضاعفة الجهود لاستقطاب المزيد من المتعاملين مع أنظمة الدفع الإلكتروني من خلال تحسين الخدمات المقدمة خاصة تلك المتعلقة بالبنية التحتية، القيام بحملات تسويقية فعالة لتعريف الجمهور بأهمية العمليات الإلكترونية في توفير الجهد والوقت وتقليل التكلفة، العمل على تبني وترسيخ الأمن الإلكتروني حول معلومات المتعاملين و عملياتهم .

المطلب الثاني: واقع الشمول المالي في الجزائر

سنتطرق في هذا المطلب إلى أهم مؤشرات الشمول المالي في الجزائر وتحليلها وكيفية تعزيزه أهم معوقاته.

أولا. لمحة عن الشمول المالي في الجزائر

إن الافتقار إلى آليات الشمول المالي يؤدي بالبعض إلى اللجوء إلى القنوات والوسائل الغير رسمية، فالجزائر تعاني منذ زمن من ارتفاع متزايد لنسبة الإقصاء المالي أي ارتفاع متزايد لحجم النقد المتداول خارج القطاع المالي والمصرفي، والذي قدره بنك الجزائر في نهاية **2017** ب **4675** مليار أي ماي عادل **33%** من الكتلة النقدية، حيث تمثل المعاملات النقدية والاكتناز للمؤسسات والعائلات ما بين **1500** و**2000** مليار دج، أما الباقي فيمثل حجم التداول النقدي في الاقتصاد الموازي، وهو ما أجبر بنك الجزائر على دق ناقوس الخطر لتجنيد كل الإمكانيات المتوفرة في سبيل امتصاص خذه الأموال واستثمارها، بدل اللجوء إلى الاستدانة من الخارج أو التمويل الغير تقليدي. [1]

[1] بوسليماني صليحة، بريش فايزة، مرجع سبق ذكره ص 30.

ثانيا. مؤشرات الشمول المالي في الجزائر:

تسجل الجزائر إلى يومنا هذا مستويات متدنية من الشمول المالي الذي أجبر السلطات المختصة انتهاج سلسلة من الإجراءات لتعزيز ومكافحة الاستبعاد المالي، وتعد قاعدة بيانات الشمول المالي **Global Findex** الأداة المرجعية الأكثر استخداما لتوفرها على بيانات دولية لمختلف المؤشرات

أ. مؤشر نسبة ملكية الحسابات في المؤسسات المالية الرسمية إلى إجمالي السكان البالغين:

يوضح الجدول رقم **(15)** تطور نسب مليكة الحسابات المالي للبالغين في مؤسسة مالية رسمية في الجزائر خلال الفترة **(2011–2021)**.

الجدول (15): تطور نسب ملكية الحسابات المالية للبالغين في مؤسسة مالية رسمية في الجزائر للفترة (2011-2021).

المؤشرات / السنوات	المجموع	حسب الجنس		حسب الجنس	
		ذكر	أنثى	24-15	25+
2011	%33	%46	%20	%20	%40
2014	%50	%61	%40	%38	%57
2017	%43	%56	%29	%29	%49
2021	%44	%57	%31	%27	%51

المصدر: مفيدة الاحسن وآخرون، واقع الشمول المالي في الجزائر (واقع وتحديات) _دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر من 2011إلى 2021، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 12، العدد 2، جامعة البليدة، 2023.

من خلال الجدول رقم **(15)** نلاحظ ان مستويات الشمول المالي في الجزائر عرفت تحسنا في الفترة **2011–2021**، حيث تزايدت نسبة الافراد الذين يمتلكون حسابات مالية في المؤسسة المالية الرسمية من مجموع السكان البالغين، كذلك ارتفاع في نسبة الذكور الذين يمتلكون حسابات مالية في مؤسسة مالية رسمية، أما فيما يخص نسبة الإناث المالكين للحسابات المالية كانت أقل تحسنا من نسبة الذكور، وهذا راجع لكون المرأة الجزائرية لاتزال تعاني من مشاكل تحول دون وصولها إلى القنوات المالية الرسمية مقارنة بالذكور، بالإضافة إلى غياب النساء في مجال المهن الحرة من جهة ومن جهة أخرى ارتفاع نسبة البطالة في أوساط النساء خاصة في المناطق الريفية.

كما نلاحظ وجود فجوة بين فئة الشباب الذين يمتلكون حسابات مالية رسمية مقارنة بالكبار قدرت ب **24%** لصالح الكبار في سنة **2021** وهذا راجع إلى ارتفاع نسبة البطالة لدى الشباب في الجزائر بالإضافة إلى عدم قدرة الأفراد دون سن **18** فتح حسابات مصرفية خاصة بهم إلا بموافقة الولي الذي تشترطه البنوك الجزائرية.

ب. مؤشر الاقتراض من المؤسسات الرسمية:

يقيس هذا المؤشر نسبة الأفراد البالغين الذين اقترضوا أموالا من المؤسسات المالية المصرفية، ويوضح الجدول رقم **(16)** تطور نسبة الأفراد البالغين الذين يمتلكون حسابات إقراض إلى إجمالي السكان البالغين في الجزائر خلال الفترة **(2011-2021)**.

الجدول (16): نسبة الأفراد البالغين الذين يمتلكون حسابات إقراض إلى اجمالي السكان البالغين في الجزائر خلال الفترة (2011-2021).

المؤشرات / السنوات	المجموع	حسب الجنس		حسب الجنس	
		ذكر	أنثى	24-15	25+
2011	%1	%3	%0	%0	%2
2014	%6	%7	%5	%5	%6
2017	%5	%7	%3	%1	%7
2021	%4	%5	%2	%2	%5

المصدر: مفيدة الاحسن آخرون، واقع الشمول المالي في الجزائر (واقع وتحديات) _دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر من 2011 إلى 2021، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 12، العدد 2، جامعة البليدة، 2023.

من خلال الجدول رقم **(16)** نلاحظ أن نسبة الأفراد البالغين الذين يمتلكون حسابات اقتراض في الجزائر وصلت إلى **4%** من إجمالي السكان كأعلى نسبة في سنة **2021** وهي نسبة جد متدنية، كما نلاحظ ضعف في توزيع نسب فئة الشباب الذين يمتلكون حسابات مالية في مؤسسة مالية رسمية مقارنة بالكبار حيث قدرت ب: **0%** في سنة **2011** لتصل إلى **2%** كأعلى نسبة في سنة **2021**، ويفسر ذلك بأن معظم الشباب لا يمتلكون حسابات مالية في مؤسسات مالية رسمية ويقومون بالاقتراض غالبا من الأصدقاء والعائلات بالإضافة إلى امتناع البنوك على تمويل المشاريع الصغيرة ومتناهية الصغر والأفراد، بسبب ضعف جدارتهم الائتمانية الذي يعد دافعا رئيسيا لتدني نسب الأفراد البالغين الذين يمتلكون حسابات اقتراض.

ج. مؤشر الادخار: يقيس هذا المؤشر نسبة الأفراد الذين يقومون بالادخار على مستوى المؤسسات المالية الرسمية.

يوضح الجدول رقم **(17)** نسب الأفراد البالغين الذين يمتلكون حسابات ادخارية في المؤسسات المالية المصرفية في الجزائر خلال الفترة **(2011-2021)**.

الجدول (17): نسبة الأفراد البالغين الذين يمتلكون حسابات ادخارية في المؤسسات المالية الرسمية في الجزائر خلال الفترة (2011-2021).

المؤشرات / السنوات	المجموع	حسب الجنس		حسب الجنس	
		ذكر	أنثى	24-15	25+
2011	%4	%6	%3	%1	%6
2014	%14	%22	%6	%9	%16
2017	%11	%14	%8	%3	%15
2021	%16	%18	%14	%6	%20

المصدر: مفيدة الاحسن آخرون، واقع الشمول المالي في الجزائر (واقع وتحديات) دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر من 2011 إلى 2021، مجلة الإدارة والتمية للبحوث والدراسات، المجلد 12، العدد 2، جامعة البليدة، 2023،

من خلال الجدول رقم **(17)** نلاحظ أن نسبة البالغين الذين يمتلكون حسابات إد خار من إجمالي السكان البالغين لعام **2014** قدرت ب **14%** لتنخفض في سنة **2017** إلى **11%**، وذلك راجع إلى ارتفاع معدلات التضخم التي شهدتها الجزائر انا ذاك الأمر الذي أدى إلى تأكل الأجور نتيجة لانخفاض أسعار النفط، بالإضافة إلى وجود فجوة بمقدار الضعف في توزيع فئة الشباب الذين يمتلكون حسابات الادخار مقارنة بالكبار بمقدار **14%** لصالح الكبار لسنة **2021**، ويفسر تدني نسبة الأفراد البالغين الذين يمتلكون حسابات ادخارية في المؤسسات المالية الرسمية إلى أن هناك فئة قليلة من الأفراد الذين بإيداع مدخراتهم لدى المؤسسات المالية، وهذا ما يجعل البنك المركزي يبذل جهوده التوعوية لتحفيز الأفراد على الادخار في المؤسسات المالية الرسمية.

د. مؤشر نسبة امتلاك الأفراد لبطاقات ائتمان وبطاقات خصم:

يوضح الجدول رقم **(18)** تطور نسب امتلاك الأفراد البالغين لبطاقات الخصم والائتمان في المؤسسات المالية في الجزائر خلال الفترة **(2011-2021)**.

الجدول (18): نسبة امتلاك الأفراد البالغين لبطاقات الخصم والائتمان في المؤسسات المالية الرسمية في الجزائر خلال الفترة (2011-2021)

المؤشرات	المجموع	حسب الجنس	حسب الجنس

السنوات			ذكر	أنثى	24-15	25+
بطاقات الخصم	2011	%14	%18	%9	%8	%16
	2014	%22	%32	%12	%15	%26
	2017	%20	%27	%13	%9	%25
	2021	%23	%33	%12	%12	%27
بطاقات الائتمان	2011	%1	%1	%2	%1	%1
	2014	%6	%8	%4	%6	%6
	2017	%3	%5	%1	%2	%4
	2021	%3	%4	%1	%3	%3

المصدر: مفيدة الاحسن آخرون، واقع الشمول المالي في الجزائر (واقع وتحديات) دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر من 2011 إلى 2021، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 12، العدد 2، جامعة البليدة، 2023.

نلاحظ من خلال الجدول رقم **(18)** أن نسبة البالغين الذين يستخدمون بطاقات الخصم في الجزائر في ارتفاع إذ قدرت ب **14 %** سنة **2011**، لتصل إلى **20%** في سنة **2021** لكنها نسب ضعيفة اذ ما تم مقارنتها مع بقية الدول العربية، كما نلاحظ فجوة بين الجنسين قدرت لصالح الذكور بنسبة **11%**، سنة **2021** وأيضا تسجيل فجوة بمقدار الضعف للشباب مقارنة بالكبار التي قدرت ب **15%** لسنة **2021.**

أما فيما يخص نسبة الأفراد الذين يستخدمون بطاقات الائتمان في الجزائر فقد شهدت انخفاضا كبيرا حيث قدرت ب **3%** في سنة **2021**، ويرجع هذا التدني إلى واقع النشاط التجاري حيث لاتزال الجزائر تعرف نوعا من الركود في التجارة الإلكترونية.

ثالثا. سبل تعزيز الشمول المالي في الجزائر:

حتى تصل الجزائر لدرجة الشمول المالي يجب عليها التركيز على بعض السياسات لضمان تعميم الخدمات المالية الرقمية، وتحقيق مستويات أكبر من الشمول المالي في الجزائر وذلك على النحو التالي:

أ. دعم البنية التحتية الرقمية والمالية:

وذلك من خلال عدة استراتيجيات يتم اتباعها:[1]

- ✓ تحديث وتطوير شبكات الاتصال وترقية أنظمة الدفع الوطنية بالتحول نحو أنظمة التسويات الفورية، للتعاملات بما يساعد على إنجاز المعاملات المالية بشكل أسرع وبأقل تكلفة.
- ✓ توفير بيئة تشريعية ملائمة، من خلال إصدار وتعديل الأنظمة والتعليمات واللوائح.
- ✓ تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال توسيع شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية.
- ✓ توفير نظام الدفع والتسوية الوطنية خاصة صغيرة القيمة، لتسهيل تنفيذ العمليات المالية والمصرفية.
- ✓ تعزيز الاتصال وتبادل المعلومات بالتوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية والدفع عبر الهاتف المحمول بما يعزز الوصول إلى الخدمات المالية بتكلفة أقل وفاعلية أعلى من كافة فئات المجتمع.

ب. حماية مستهلك الخدمات المالية: وذلك من خلال التأكيد على حصول العميل على معاملة عادلة وشفافة، إضافة إلى حصوله على الخدمات والمنتجات المالية بكل سهولة وبتكلفة مناسبة وبجودة عالية، وتوعية العملاء ومقدمي الخدمات المالية بمبادئ حماية المستهلك ماليا لفهم حقوقهم ومسؤولياتهم.[2]

ج. زيادة معدل الكثافة المصرفية: تعزيز الانتشار من خلال التوسع في شبكة فروع مختلف المصارف والمؤسسات المالية العاملة في الجزائر، وتحديدا في الولايات الجنوبية حيث تنعدم المصارف الخاصة، وهو ما يؤثر سلبا في جودة ونوعية الخدمات المصرفية المقدمة من البنوك العمومية مما ينفر الزبائن، مع التركيز على إنشاء فروع أو مكاتب تمثيل تعني بالتمويل المتناهي المصغر، بالإضافة إلى إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية مثل وكلاء المصارف وذلك بهدف الوصول إلى مستوى معدل الكثافة المصرفية.

د. تحسين آليات معالجة القروض: يمكن تحقيق هذه الاستراتيجية باستخدام المعالجة الإلكترونية، حيث يوفر كل مصرف على موقعه المعلوماتي تطبيقه أو برنامج آلي خاص بكل نوع من أنواع القروض، كما هو معمول به في بعض المصارف الأجنبية، مما يسمح لطالب القرض بالقيام بدراسة ذاتية لملفه مع إمكانية حصوله على القرار الأولي، بالإضافة إلى إمكانية الاطلاع على قيمة الضمانات وأنواعها، قيمة الأقساط وكيفية تسديدها، مما يوفر عليه عناء التنقل لمقر الوكالة وربح الوقت، واختيار المصرف الذي يقدم تسهيلا أكثر.[3]

هـ. التثقيف المالي: الاهتمام بموضوع التثقيف المالي ضرورة حتمية على كل دولة، وهذا من خلال إعداد وصياغة استراتيجية وطنية شاملة موجهة بالخصوص لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي، والعمل على تطويرها من خلال مشاركة عدة جهات حكومية إلى جانب القطاع الخاص والأطراف ذات الصلة، وكل هذا لتعزيز الوعي والمعرفة المالية لدى المواطنين خاصة فئة الشباب والنساء والمشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.[4]

رابعا. معوقات الشمول المالي في الجزائر:

---

[1] سعاد بوشلوش، تحديات الشمول المالي في الجزائر ومتطلبات تطويره، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، المجلد 5، العدد 2، جامعة بومرداس، الجزائر، 2022، ص591.

[2] المرجع نفسه، ص 592.

[3] بوسليماني صليحة، بريش فايزة، ص، ص 33-34.

[4] مفيدة الأحسن وآخرون، واقع الشمول المالي في الجزائر-دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر من 2011-2021، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 12، العدد 2، جامعة البليدة 2، الجزائر، ديسمبر 2023، ص 40.

يمكننا حصر أسباب ضعف معدلات الشمول المالي في الجزائر فيما يلي:[1]

- ✓ **البنية التحتية المالية الضعيفة:** ويرجع هذا إلى المقدرة المالية، وهو ما ينعكس سلبا على نوع الخدمات المالية المقدمة، عددها، جودتها وكذا تكلفتها، مما يجعلها غير متاحة للفئات المهمشة؛
- ✓ **ضعف استخدام أنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني:** وهو ما يزيد من الجمود في النظام المالي، وعلى بطء تنفيذ المعاملات والخدمات المالية المقدمة؛
- ✓ **مشاكل تتعلق بعدم الثقة بالمؤسسات المالية القائمة:** وهذا ما يحد التعامل معها من قبل الأفراد؛
- ✓ **هيكل ملكية القطاع المصرفي:** فأغلب أصول النظام المالي مملوكة للقطاع العام، وهو ما يحد من توسع القطاع الخاص في هذا المجال، كما ينعكس سلبا على المنافسة في تقديم الخدمات المالية؛
- ✓ **ارتفاع التكاليف المرتبطة بتقديم الخدمات المالية:** وهو عامل مهم للإقصاء المالي، إضافة إلى البطء والتعقيدات في التنفيذ والبيروقراطية وهو ما يزيد من التكلفة والجهد والوقت المخصص لإتمام المعاملات.

[1] معمري نرجس، أوكيل حميدة، مرجع سبق ذكره، ص، ص 43-44.

خلاصة الفصل:

من خلال دراسة واقع الخدمات المالية الرقمية وواقع الشمول المالي لكل من الهند والإمارات والجزائر تتضح المساهمة الكبيرة للخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، وذلك من خلال تسجيل تحسن في مؤشرات الشمول المالي عبر السنوات حيث كان للإمارات تجربة ناجحة في هذا المجال أساسها دور الحكومة في رقمنه جميع القطاعات ولاسيما في القطاع المالي وفتح المجال لشركات التكنولوجيا الناشئة وتوفير المناخ الملائم لها، واعتماد الهوية الرقمية في التعاملات المالية وكل هذا أدى إلى تحسين الشمول المالي، أما فيما يخص الجزائر فقد عرفت تحسنا ملحوظا في مؤشرات الشمول المالي في السنوات الأخيرة لكن رغم ذلك تقع الجزائر ضمن مجموعة الدول ذات المستويات المتوسطة من حيث الشمول المالي، كما أن استخدام الخدمات المالية الرقمية لايزال منخفضا وذلك راجع إلى أن البنية التحتية لاتزال بحاجة إلى الدعم لذلك يتعين عليها الإسراع في رقمنه القطاع المالي لتعزيز هذا الأخير وتحقيق التنمية المستدامة.

خاتمة

خاتمة:

خلال الألفية الثالثة ظهرت بوادر الثورة الصناعية الرابعة، والتي كان لها دور أساسي في تطور الخدمات المالية المصرفية وتحولها نحو الاقتصاد الرقمي عن طريق تقنيات مالية متطورة، حيث ساهمت في خفض التكاليف وزيادة الشفافية وتعزيز الشمول المالي، فقد سعت العديد من الدول والمنظمات إلى الاعتماد على الرقمنة وتبنيها لتحقيق التقدم في مجالها، بما يكفل تعزيز درجة الشمول المالي، وقد جاءت هذه الدراسة للبحث في مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي وتوضيح طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة من خلال دراسة كل من تجربة الإمارات والهند والجزائر عن طريق عرض واقع الخدمات المالية الرقمية وواقع الشمول المالي لهذه الدول.

أولا. عرض نتائج الدراسة:

من خلال دراستنا توصلنا لمجموعة من النتائج يمكن إبرازها فيما يلي:

أ. النتائج النظرية:

من خلال الدراسة النظرية لهذا الموضوع تم التوصل إلى ما يلي:

- ✓ تساهم التكنولوجيا المالية في توسيع قاعدة الشمول المالي، وبذلك تحد من التكلفة المرتفعة للخدمات المالية الرقمية وبعظ المسافة بين المناطق النائية ومراكز الخدمات المالية؛
- ✓ تتعدد الطرق والأساليب التي تقدم من خلالها الخدمات المالية من بينها الأنترنت والهاتف المحمول؛
- ✓ يساهم الشمول المالي في توجيه مدخرات الأفراد والأسر والمجتمعات والمؤسسات نحو الفرص الاستثمارية، بالإضافة إلى مواجهة التحديات التي تمنع الأفراد من الحصول على الخدمات المالية، الأمر الذي يساهم في الحصول على العمل وتحقيق النمو الاقتصادي؛
- ✓ تتمثل أبعاد الشمول المالي في الوصول للخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، وبعد جودة الخدمات المالية؛

ب. النتائج التطبيقية:

ومن الجانب التطبيقي تم التوصل إلى ما يلي:

- ✓ تعتبر التكنولوجيا المالية هي المساهم الأول والرئيسي في تعزيز الشمول المالي في أي دولة؛
- ✓ تتوفر الإمارات على شبكة أنترنت متطورة مكنت مؤسساتها وأفراد مجتمعها من سهولة الحصول على الخدمات المالية؛
- ✓ عرفت الإمارات العربية ارتفاعا في نسب مؤشرات الشمول المالي من خلال الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية المتطورة، ويعود ذلك إلى العمل على توفير التمويل اللازم المهمشين لتنويل مشاريعهم؛
- ✓ بفضل تطور التقنيات وأنظمة الدفع الإلكتروني في دولة الهند، استطاعت الاقتراب من تحقيق الشمول الكامل؛
- ✓ تعتبر معدلات الشمول المالي المسجلة في الجزائر مقبولة إلى حد ما لكنها دون المستوى المطلوب، وهذا راجع إلى ضعف البنية التحتية ووسائل الدفع الإلكترونية؛

✓ ضعف نسب الادخار في المؤسسات المالية الجزائرية ويرجع هذا إلى تدني معدلات الفائدة وارتفاع معدل البطالة والتضخم وتدهور القوة الشرائية.

ثانيا. اختبار الفرضيات:

من خلال النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة يمكن اختبار فرضياتها كما يلي:

✓ **بالنسبة للفرضية الأولى والتي مفادها:** الخدمات المالية الرقمية هي خدمات مالية تقدم عن طريق تقنيات رقمية باستخدام الهاتف المحمول والأنترنت، فيمكن الحكم عليها بأنها صحيحة.

✓ **بالنسبة للفرضية الثانية والتي تقول بأن:** الشمول المالي هو تعميم الخدمات المالية في كافة فئات المجتمع خاصة المهمشة، وتمكنيهم من استخدامها على نحو مريح وبأقل تكلفة، ويرتكز الشمول المالي على ثلاثة أبعاد رئيسية وهي وصول الأفراد للخدمات المالية واستخدامها ومدى جودتها، فيمكن الحكم عليها بأنها صحيحة.

✓ **بالنسبة للفرضية الثالثة والتي تقول بأن:** الخدمات المالية الرقمية تساهم في توسيع قاعدة الشمول المالي من خلال الحلول التي توفرها كسبل لمواجهة التحديات التي تقف في وجه تعزيز الشمول المالي، كالتكلفة المرتفعة للخدمات المالية التقليدية، فيمكن الحكم عليها أيضا بأنها صحيحة.

✓ **بالنسبة للفرضية الرابعة والتي تنص على أن:** تقوم كل من الإمارات والهند والجزائر بالعديد من المجهودات لتحسين الشمول المالي من خلال تبني الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي، فيمكن الحكم عليها أيضا بأنها صحيحة.

ثالثا. الاقتراحات:

بناء على النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

✓ تطوير البنية التحتية للاتصالات وتحديثها لكي تتلاءم مع تطورات التكنولوجيا المالية في الجزائر؛

✓ دراسة مختلف السبل للارتقاء بمؤشرات الشمول المالي من خلال تطبيق المبادئ والمعايير الدولية وتعزيز التعاون بين المؤسسات المختلفة والوطنية والدولية في الجزائر؛

✓ زيادة الاهتمام بالعملاء في الجزائر وتأكيد وصولهم لمختلف الخدمات المالية بكل شفافية وعدالة، وتوفير المعلومات اللازمة والدقيقة لهم في جميع مراحل تعاملهم مع مقدمي الخدمات المالية؛

✓ ضرورة تفعيل دور الجهات الرقابية في البلدان العربية من أجل الحد من عمليات الاختلاس والاحتيال أو إساءة استخدام الخدمات المالية الأمر الذي يساهم في تعزيز ثقة العملاء في النظام المالي؛

✓ الاهتمام بتوفير قاعدة بيانات حقيقية عن المستفيدين وغير المستفيدين من الخدمات المالية بكل أنواعها وأنواع المؤسسات المقدمة لتلك الخدمات بما في ذلك المؤسسات غير الرسمية في كل الدول العربية؛

✓ ضرورة الاستفادة من تجارب الدول الرائدة في مجال في مجال تعزيز الشمول المالي والعمل على الارتقاء ومنافسة هذه الدول خاصة دولة الجزائر؛

رابعا. آفاق الدراسة:

لا شك أنه رغم الجهد المبذول في إتمام هذا البحث، فإن هذا الأخير لا يخلو من النقائص بسبب عدم قدرتنا على تناول كب نواحي الموضوع بالتفصيل، إلا أنه يمكن أن يكون هذا البحث جسرا يربط بين بحوث سبقت

فأضافت إليها بعض المستجدات وبحوث مقبلة كتمهيد بمواضيع يمكنها أن تكون إشكالية لأبحاث أخرى نذكر منها:

- ✓ فاعلية الشمول المالي الرقمي في تعبئة السيولة للقطاع المالي.
- ✓ أثر الشمول المالي على أداء المؤسسات المالية.
- ✓ دراسة واقع الشمول المالي في الجزائر وعلاقته بالثقافة المالية.

قائمة المرجع

أولا. الكتب:

1. إحسان صادق وآخرون، الشمول المالي والميزة التنافسية –تجارب محلية ودولية–، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، **2022**.

2. طارق فيصل التميمي، تسويق الخدمات المالية، بدون طبعة، الجامعة الإسلامية مينيسوتا، أمريكا، **2018**.

3. غسان طالب، محمد زياد النجداوي، التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية وتطبيقاتها (أثرها في مؤشرات الأداء المالي)، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، **2024**.

ثانيا. المذكرات والرسائل الجامعية:

4. سماح ميهوب، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، رسالة ماجيستر، فرح بنوك وتأمينات، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، **2005/2004**.

5. ليندة نواصرة، نورهان مقران، دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي للمرأة في الجزائر–دراسة حالة عينة من زبائن البنوك التجارية لولاية ميلة–، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، **2022/2021**.

6. محمد بن جاب الله، أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية " دراسة حول كفاءة شركات التأمين وآفاق استثمارها الإلكتروني"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، **2012**.

7. محمود إبراهيم محمود فياض، تحرير تجارة الخدمات المالية في اتفاقيات منظمة التجارة العالمية وواقع قطاع الخدمات المالية في فلسطين، رسالة ماجيستر، جامعة بيرزيت، فلسطين، **2005**.

8. مراد بوسعدية، تحرير تجارة الخدمات المالية في التجارة الدولية ودوره في تعزيز التنافسية في التجارة الدولية، رسالة ماجيستر، تخصص تجارة مالية دولية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، **2016/2015**.

9. ياسين بوناب، تأثير التوجه نحو السوق على الأداء المتميز في منظمة الخدمات المالية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، **2018/2017**.

ثالثا. المجلات والدوريات:

10. أحمد كاظم، ورود قاسم جبر، تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها على تحسين الأداء الاستراتيجية للمصرف، المجلة العراقية للعولمة الإدارية، المجلد **16**، العدد **65**، **2022**.

11. أسامة فراح، رحمة عبد العزيز، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد **04**، العدد **02**، جامعة الشلف، الجزائر،**2021**.

12. أسامة وجدي وديع، عاطف فتحي حبيب سيدهم، التحول الرقمي في ظل رؤية مصر **2023**، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، المجلد **04**، العدد **12**، الجزء **03**، يونيو**2023**.

13. بلقلة إبراهيم وآخرون، واقع صناعة التكنولوجيا المالية في الهند وكينيا، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد **6**، العدد **1**، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، **2021**.

14. بن شيخ عبد الرحمان، التنمية المالية وتحديات تطبيق منظومة تسيير الخدمات المالية إلكترونيا في الجزائر، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد **05**، العدد **02**، المركز الجامعي تيسمسيلت، الجزائر، **2021**.

15. بن موسى اعمر، علماوي أحمد، دور 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،**2020**.

16. بوالقدرة نزيهة وآخرون، الشمول المالي في الدول العربية –الإمارات العربية المتحدة نموذجا–، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد **15**، العدد **01**، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، **2022**.

17. بوسليماني صليحة، بريش فايزة، واقع ومعوقات تنمية الشمول المالي في الجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، العدد **01**، جامعة الجزائر، الجزائر،**2023**.

18. بوسليماني صليحة، واقع ومعوقات تنمية الشمول المالي في الجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد **11**، العدد **1**، جامعة الجزائر، **2023**.

19. تكيالين فوزية، مسعودي رشيدة، الخدمات المالية الرقمية آلية الشمول المالي للتمكين المالي الرقمي –دراسة حالة دولة الإمارات العربية–، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد **11**، العدد **02**، جامعة الجزائر **3**، الجزائر،**2023**.

20. جمال لعراب، توفيق بن الشيخ، صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق الشمول المالي والتنمية المستدامة عرض التجربة الهندية، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد **11** العدد **2**، جامعة **8** ماي **1945**، قالمة، الجزائر، **2023**.

21. حمدوش وفاء، عماني لمياء، أفق تجاوز الفجوة الرقمية في الجزائر لتحقيق الشمول المالي، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد **17**، العدد **25**، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، **2021**.

22. خالد صبيح الهادي تهامي، دور الشمول المالي في العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة، المجلد **13**، العدد **08**، أبريل **2022**.

23. خديجة رملي، عبد القادر شلالي، الشمول المالي والتكنولوجيا المالية–تجربة الإمارات العربية المتحدة نموذجا– ، مجلة معارف، المجلد **18**، العدد **02**، جامعة البويرة، الجزائر،**2023**.

24. رفاه عدنان نجم، العوامل المؤثرة في الطلب على الخدمة المصرفية–دراسة تطبيقية على عينة من المستفيدين في محافظة نينوى، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد **02**، العدد **03**، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق، **2010**.

25. سعاد بوشلوش، تحديات الشمول المالي في الجزائر ومتطلبات تطويره، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، المجلد **05**، العدد **02**، جامعة بومرداس، الجزائر، **2022**.

26. سعيدة نيس، التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد **07**، العدد **02**، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، **2022**.

27. سوسن فوزي عساف، نشوى محمد عبدريه، أهمية التحول الرقمي في تحقيق التنمية المستدامة بالتطبيق على قطاع البنوك التجارية بمصر، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، المجلد **07**، العدد **18**، الجزء **01**، **2021**.

28. شيلي وسام، قدي عبد المجيد، تقييم الشمول المالي في الجزائر خلال **2011–2020**، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد **11**، العدد **01**، جامعة عبد المجيد مهري، قسنطينة، الجزائر، **2023**.

29. صليحة فلاق، سامية شارفي، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالعالم العربي–تجربة مملكة البحرين–، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد **21**، العدد **01**، جامعة باتنة، الجزائر، جوان**2022**.

30. صورية شنبي، السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد **04**، العدد **01**، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، **2019**.

31. عبد الرحمان فرج السيد مصطفى، دور الاقتصاد الرقمي في النمو الاقتصادي، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد **13**، مارس **2022**.

32. فنيش ايمان، نجار حياة، التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي الرقمي في الإمارات العربية المتحدة في ظل جائحة كورونا، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد **04**، العدد **01**، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، **2023**.

33. محفوظ فاطمة، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة دفاتر البحوث العلمية، المجلد **10**، العدد **02**، جامعة أكلي محمد أولحاج، البويرة، الجزائر، **2022**.

34. محمد زكي حسن، الاقتصاد الرقمي (مزاياه تحدياته، تطبيقاته)، مجلة روح القوانين، العدد **85**، كلية الحقوق، جامعة طنطا، يناير **2019**.

35. محمد عبد العليم صابر، التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي: دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية، مجلة اسكندرية للبحوث العلمية ونظم المعلومات، الإسكندرية.

36. معمري نارجس، أوكيل حميدة، الشمول المالي في الجزائر–الواقع والتحديات–، مجلة القسطاس للعلوم الإدارية والاقتصادية والمالية، المجلد **01**، العدد **01**، جامعة أكلي محمد أولحاج، البويرة، الجزائر، **2019**.

37. مفيدة الاحسن آخرون، واقع الشمول المالي في الجزائر (واقع وتحديات) _دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر من **2011** إلى **2021**، مجلة الإدارة والتمية للبحوث والدراسات، المجلد **12**، العدد **2**، جامعة البليدة، الجزائر،**2023**.

38. مفيدة الأحسن وآخرون، واقع الشمول المالي في الجزائر (واقع وتحديات) –دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر من **2011–2021**، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد **12**، العدد **02**، جامعة البليدة، الجزائر، **2023**.

39. نورة زبيري، تحليل مؤشرات الشمول المالي **Findex** دراسة مجموعة من الدول العربية–، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد **06**، العدد **2**، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريريج، جوان **2022**.

40. هبه مصطفى محمد مصطفى، دور الخدمات المالية الرقمية في التمكين الاقتصادي للمرأة المعيلة، مجلة البحث العلمي في الأدب، المجلد **24**، العدد **02**، يناير **2023**.

41. وفاء حمدوش وآخرون، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي في الجزائر: الدوافع والتحديات، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد **12**، العدد **04**، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، **2021**.

رابعا. التقارير:

42. 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 أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، **2015**.

43. يسر برنيه وآخرون، الشمول المالي في الدول العربية: الجهود والسياسات والتجارب، العدد **109**، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، **2019**.

خامسا. مواقع الأنترنت:

44. /https://giemonetique.dz/ar/activite-paiement-sur-tpe.

45. /https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet.

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
الإهداء	**-**
شكر وعرفان	**-**
ملخص الدراسة	**I**
قائمة المحتويات	**II**
قائمة الجداول	**IV-III**
قائمة الأشكال	**V**
مقدمة	**أ-ج**
الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي	**29-04**
تمهيد	**05**
المبحث الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية	**17-06**
المطلب الأول: تعريف وأنواع الخدمات المالية وأهم العوامل المؤثرة عليها	**09-06**
المطلب الثاني: أساسيات حول التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي	**15-10**
المطلب الثالث: ماهية الخدمات المالية الرقمية	**17-15**
المبحث الثاني: عموميات حول الشمول المالي	**22-17**
المطلب الأول: نشأة وتعريف الشمول المالي	**18-17**
المطلب الثاني: خصائص وأهمية الشمول المالي	**19-18**
المطلب الثالث: أهداف الشمول المالي وأبعاده	**22-19**
المبحث الثالث: الدراسات السابقة	**28-23**
المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية	**25-23**
المطلب الثاني: المقالات العلمية	**27-25**
المطلب الثالث: دراسات سابقة باللغة الأجنبية	**28-27**
خلاصة الفصل الأول	**29**
الفصل الثاني: عرض التجارب الدولية في مجال الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي (الإمارات، الهند، الجزائر)	**60-33**
تمهيد	**34**

المبحث الأول: تجربة الإمارات في اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالية	**43-35**
المطلب الأول: واقع الخدمات المالية الرقمية في دولة الامارات	**39-35**
المطلب الثاني: واقع الشمول المالي في الإمارات العربية المتحدة	**43-39**
المبحث الثاني: تجربة الهند في مجال الخدمات المالية الرقمي كآلية لتعزيز الشمول المالي	**50-43**
المطلب الأول: واقع الخدمات المالية الرقمية في الهند	**46-44**
المطلب الثاني: واقع الشمول المالي في الهند	**50-46**
المبحث الثالث: تجربة الجزائر في اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي	**59-50**
المطلب الأول: واقع الخدمات المالية الرقمية في الجزائر	**53-50**
المطلب الثاني: واقع الشمول المالي في الجزائر	**59-53**
خلاصة الفصل الثاني	**60**
خاتمة	**64-61**
قائمة المراجع	**69-65**
فهرس المحتويات	**72-70**

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي وتحقيق أهدافه، وذلك من خلال التطرق إلى أساسيات حول الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية بالإضافة إلى عرض تجارب دولية رائدة في هذا المجال(الهند والإمارات) مستخدمين بذلك المنهج الوصفي و التحليلي ، وقد توصلت هذه الدراسة إلى فعالية التجارب محل الدراسة في مجال تعزيز الشمول المالي وتوسيع نطاقه ففي الإمارات كان أساس نجاحها اعتمادها على الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، أما الهند فيعود نجاحها إلى تبنيها نظام الهوية الرقمية "**آدهار**"، وفيما يخص تجربة الجزائر فقد توصلت هذه الدراسة إلى ضعف القطاع التكنولوجي المالي من منظور توسيع الشمول المالي، وهو ما يمثل دافعا أساسيا لتبني تقنيات التكنولوجيا المالية ولكن ذلك متوقف على النجاح في تجاوز عدة عوائق.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي، الخدمات المالية الرقمية، التكنولوجيا المالية

Abstract :

This study aims to shed light on the role of digital financial services in promoting financial inclusion and achieving its objectives this is done by introducing the basics of financial inclusion and digital financial services in addition to presenting leading international experiences in this field (india and the USE) using the descriptive analytical approach. The study concluded that the experiences studied were effective in promoting financial inclusion and expanding its scope. In the USA the basis for its success was its reliance on fintech startups while india is success was attributed to its adoption of the digital identity system "**Aadhaar**".Regarding the Algerian experience, this study found that the weakness of the financial technology sector from the perspective of expanding financial inclusion is a key driver for adopting fintech technologies. However, this is contingent on successfully overcoming several obstacles.

Keywords : Financial inclusion, Digital Financial services, Financial technology.