

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
فرع: مالية وتجارة دولية
تخصص: مالية وتجارة دولية



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم التجارية
رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي
تحت عنوان:

دور الخدمات المالية الإلكترونية في دعم الشمول المالي

دراسة ميدانية لمصرف السلام بولاية المسيلة

تحت إشراف الأستاذ:

د. سعدون رفيق

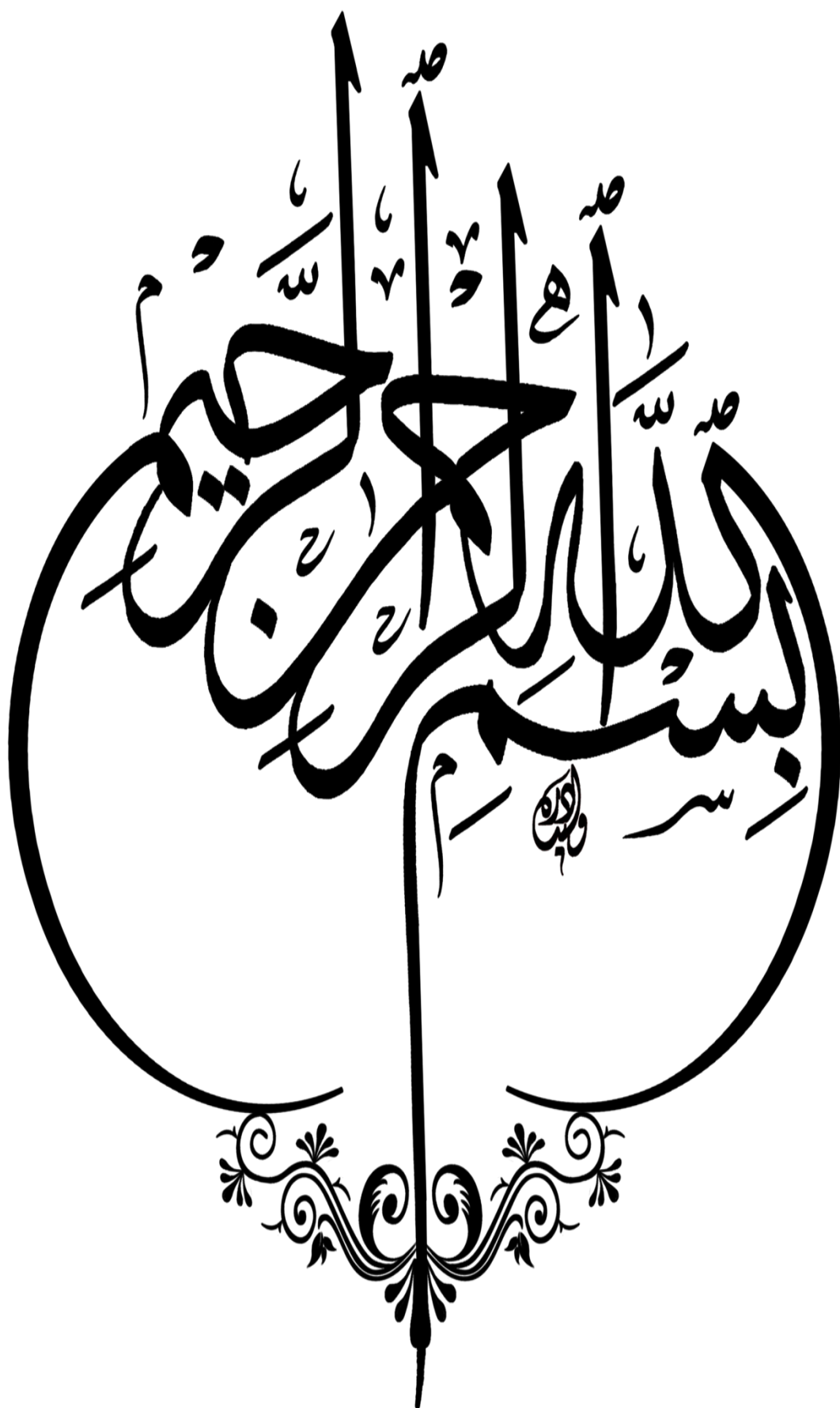
من إعداد الطالبة:

بوبكري منية

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
د. مصطفىاوي الطيب	أستاذ محاضر (أ)	جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	رئيسا
د. سعدون رفيق	أستاذ محاضر (ب)	جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	مشرفا ومقررا
د. بن حوحو محمد	أستاذ محاضر (ب)	جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2022/2021



شكر وتقدير

الحمد لله والشكر لله الذي وفقنا بتوفيقه وأعاننا بعونه إلى حسن التوكل عليه لإجرائه هذا العمل فنسأله عز وجل أن يتقبله منا ويجعله لنا في ميزان حسناتنا، ويجد في نفوس المطالعين عليهراحة واطمئنان آمين.

كما أقدم بخالص الشكر والتحية والتقدير لمن غمرنا بفضلته وتوجيهاته القيمة الذي كان له الأثر الكبير في إنجاز هذه المذكرة أستاذي المشرف الدكتور **سعدون مرفيق** التي لم يخل على بقبول الإشراف على هذه المذكرة، وكذلك صبره الجميل على طوال السنة فلك مني كل الاحترام والتبجيل.

كما يسعدني أن أتوجه بجزيل الشكر والعرفان إلى كل من علمني حرفاً من المعلمين والأساتذة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ادمرة قسم العلوم التجارية.

كما لا يفوتنا أن نتقدم بجزيل الشكر إلى مدير بنك السلام فرع ولاية المسيلة (**إبراهيم بن صديق**) على حسن تعامله ومرحابة صدره وتفضله علينا بوقته لإثراء هذا العمل وإلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد في إتمام هذا العمل المتواضع . . .

الطالبة: بوبكري منية

إهداء

ما أجمل أن يجود المرء بأغلى ما لديه والأجمل أن يهدي الغالي للأغلى

هي ذي ثمرة جهدنا نحنيها وهي ذي هدية نهدبها إلى :

مروح ابني الغالي محمود الذي غادرنا مبكرا من هذه الحياة لكنه سيبقى حيا في قلوبنا داء ما إلى نروحي الغالي عاشور الذي لولاه لما كان هذا العمل فكان دائما معي بتوجيهاته ومساعدته لي في كل خطوة

اخطوها في هذه المذكرة

أبي الغالي الذي علمنا معنى الصبر وكان لنا السند

حفظه الله

وإلى أمي العزيزة أطال الله في عمرها

وإلى أشقائي وإلى جميع أصدقائنا

وإلى كل الأشخاص الذين نحمل لهم المحبة والتقدير

إلى جميع طلبة السنة الثانية ماستر مالية وتجارة دولية فقد كنا أسرة واحدة وإلى جميع من ساندنا من قرب أو بعيد ووقف

بجانينا

في إنجاز هذه العمل

ونسأل الله أن يجعله نبراسا لكل طالب

اللهم آمين

الطالبة بوبكري منية

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
I	شكر وتقدير.
II	الإهداء.
III	فهرس المحتويات.
V	فهرس الجداول.
VI	فهرس الأشكال
أ - ط	مقدمة.
10	الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول الخدمات المالية الإلكترونية والشمول المالي
11	تمهيد الفصل الأول.
12	المبحث الأول: الخدمات المالية الإلكترونية
12	المطلب الأول: ماهية الخدمات المالية
16	المطلب الثاني: قطاعات الخدمات المالية الإلكترونية ومجالات تطبيقها
21	المطلب الثالث: ابتكارات التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي للخدمات المالية
30	المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول الشمول المالي

30	المطلب الأول: ماهية الشمول المالي
36	المطلب الثاني: مؤشرات الشمول المالي
41	المطلب الثالث: واقع الشمول المالي الرقمي.
56	المطلب الرابع: دور الخدمات المالية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي
59	خلاصة الفصل الأول.
60	الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور الخدمات المالية الإلكترونية في دعم الشمول المالي
61	تمهيد الفصل الثاني.
62	المبحث الأول: الطريقة والأدوات
62	المطلب الأول: منهجية الدراسة
65	المطلب الثاني: التعريف بالمؤسسة وعرض عام لمحتوى المقابلة
72	المبحث الثاني: المخرجات، وإختبار الفرضيات.
72	المطلب الأول: المخرجات ومناقشتها.
76	المطلب الثاني: إختبار فرضيات الدراسة
78	خلاصة الفصل الثاني
79	الخاتمة.
81	قائمة المراجع.
85	الملاحق.
91	الملخص.

فهرس الجداول

- الجدول رقم 1 : فرص الخدمات المالية الرقمية 39
- الجدول رقم 2: عدد المعاملات بواسطة الدفع الإلكتروني البنكي 47
- الجدول رقم 3: نشاط السحب على جهاز الصراف الآلي..... 48
- الجدول رقم 4: نشاط الدفع عبر محطة الدفع الإلكتروني والدفع عن طريق الصراف الآلي:..... 49
- الجدول رقم 5: نسبة البالغين من السكان (+15) حسب الفئات ممن اقترضوا من المؤسسات المالية والمصرفية خلال السنوات (2011-2014-2017)..... 52
- الجدول رقم 6: نسبة البالغين من السكان (+15) حسب الفئات ممن ادخروا في مؤسسات مالية ومصرفية رسمية خلال السنوات (2011-2014-2017)..... 53
- الجدول رقم 7: نسبة البالغين من السكان (+15) حسب الفئات ممن استخدموا الهاتف النقال للوصول إلى حساب مصرفي خلال سنة (2017)..... 54
- الجدول رقم 8: يوضح نسبة السكان (+15) الذين يملكون حساب مال عبر الهاتف المحمول في الجزائر-المغرب و تونس..... 55
- الجدول رقم 9: مناخ المقابلة نصف الموجهة 63
- الجدول رقم 10 : المصطلحات الأكثر تكرارا 72
- الجدول رقم 11: معاملات التشابه النصي بين العقد Pearson..... 74
- الجدول رقم 12: نسبة تغطية العقد 75
- الجدول رقم 13 : إختبار فرضيات الدراسة 76

فهرس الأشكال

- الشكل رقم 1: مراحل دورة التكنولوجيا المالية 17
- الشكل رقم 2: أقسام صناعة التكنولوجيا المالية 18
- الشكل رقم 3: مجالات الخدمات المالية الإلكترونية 19
- الشكل رقم 4: مراحل دورة الخدمات المالية الإلكترونية 20
- الشكل رقم 5: ابتكارات الخدمات المالية المعتمدة على التكنولوجيا ومجالات استخداماتها الرئيسية 25
- الشكل رقم 6: مقارنة وترتيب لنسب اعتماد التكنولوجيا المالية (Fintech) بحسب نوع الخدمة المالية للفترة 2015-2019 29
- الشكل رقم 7: عناصر الشمول المالي 37
- الشكل رقم 8: تطور نسبة الأشخاص البالغين المشمولين ماليا حول العالم من إجمالي الأفراد البالغين خلال (2011-2014-2017) 42
- الشكل رقم 9: مقارنة إقليمية لنسب مالكي حسابات مالية من البالغين 42
- الشكل رقم 10: نسبة السكان البالغين المستخدمين للإنترنت والهاتف النقال في النفاذ المالي إلى إجمالي السكان البالغين 45
- الشكل رقم 11: نسبة البالغين الذين يستخدمون أدوات الدفع الإلكتروني في معاملاتهم اليومية (%) 45
- الشكل رقم 12: نسبة البالغين المشمولين ماليا ويستخدمون أدوات الدفع الإلكتروني في معاملاتهم اليومية % 47
- الشكل رقم 13: مقارنة إقليمية -نسبة البالغين الذين قاموا بعمليات مدفوعات رقمية سنة 2017.. 56
- الشكل رقم 14: القنوات المستخدمة في التحويلات ودفع الفواتير لدى الدول العربية خلال عامي 2014 و2015 57
- الشكل رقم 15: نسبة استخدام الهاتف المحمول أو الانترنت للولوج إلى حساب مصرفي في الدول العربية خلال سنة 2017 57
- الشكل رقم 16: الاقتراض بواسطة بطاقة الائتمان فوق سن 15 سنة 58

مقدمة

مقدمة

يعيش العالم اليوم في ظل الثورة الصناعية الرابعة تغيرات متسارعة فرضها العالم الرقمي المتجدد، والذي تغلغل في كثير من مناحي الحياة البشرية، حتى أصبح مواكبة هذا التحول الرقمي ضرورة ماسة لا بد منها. ففي قطاع التمويل وريادة الأعمال جاء الاقتصاد الرقمي ليأتي بظلاله وينتج آثاره على جميع القطاعات الاقتصادية، فبعد تغير ملامح تقديم الخدمات المالية والمصرفية وتغير مشهدها من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي، والذي يتيح تنفيذها في وقت وجيز من خلال نقرات على الحاسوب أو الهاتف المحمول. ويرجع الفضل في ذلك إلى التطورات التكنولوجية الهائلة التي أثرت بشكل هائل على تقديم هذه الخدمات المالية والتي أصبحت تقدمها شركات التكنولوجيا المالية التي باتت تنافس المؤسسات المالية والمصرفية التقليدية في توفير مثل هذه الخدمات.

وفي السنوات العشر الأخيرة تزايد عدد الشركات والمشاريع التي توفر الخدمات المالية والمصرفية المتنوعة والتي تعتمد أساساً على التكنولوجيا الحديثة، وبالتالي أصبحت هاته الشركات منافساً قوياً في الخدمات التي تقدمها المؤسسات التقليدية كالبنوك وشركات التأمين. من وسائل الدفع والاقتراض وتحويل الأموال، هذا وبالتزامن مع تطور التكنولوجيا المالية اليوم وتزايد نموها بشكل رهيب في العالم، عرفت الكثير من الشركات التي تقدم حلولاً مبتكرة في مجال المعاملات المالية والمصرفية تزايداً ملحوظاً وأصبحت تنافس المؤسسات المالية والمصرفية التقليدية على حصة الأسواق، وخاصة بعد الأزمة المالية العالمية التي تسببت في انهيار العديد من المؤسسات المالية الكبرى، ضف إلى ذلك تطور أنظمة الحواسيب والذكاء الصناعي، وهو الأمر الذي أدى إلى ظهور صناعة قائمة بذاتها تدمج بين التكنولوجيات الحديثة والخدمات المالية، والتي أصبحت تشكل حالياً ثورة في القطاع المالي والمصرفي مع أرقام معاملات سنوية تفوق 51 مليار دولار.

إذ لم يعد النشاط الاقتصادي الحالي مقتصرًا على شكله النمطي القائم على مبادلة السلع والخدمات بالنقد في مكان محدد وفي دولة معينة ضمن اقتصادها المحلي، وإنما أصبح التعاقد يتم على السلع والخدمات بمختلف أشكالها وأحجامها مع إمكانية التعرف على جودتها وكل مواصفاتها قبل إبرام العقد وإتمامه في مختلف أنحاء العالم، من دون معاناة السفر ومشاقه وتكاليفه، بفضل التطور التقني.

كما قد حظي الشمول المالي في الفترة الأخيرة بإهتمام من قبل متخذي القرار في مختلف دول العالم فهو يعكس قدرة الأفراد والوحدات الاقتصادية بمختلف فئاتها إلى الوصول واستخدام كافة الخدمات المالية والمبتكرة والمتنوعة بالجودة المطلوبة بسهولة وأسعار تنافسية منخفضة مع حماية حقوقهم ومساعدتهم على إدارة أموالهم ومدخراتهم بكفاءة وفاعلية وخاصة بعد الأزمة العالمية 2008. والجزائر وفي مسعى منها إلى النهوض بالقطاع المصرفي المالي، زاد إهتمامها بالشمول المالي كونه نقطة الإنطلاق لتحقيق مساعيها.

وفي هذه الدراسة المكتملة لنيل شهادة الماستر في المالية والتجارة الدولية، سيتم التطرق لهذا الموضوع (دور الخدمات المالية الإلكترونية في دعم الشمول المالي) من خلال فصلين: الفصل النظري: حيث يتم التطرق فيه إلى إشكالية الدراسة، الفرضيات، أهمية وأهداف الدراسة، المفاهيم الإجرائية والدراسات السابقة، كما تناولنا الإطار النظري لمتغيري الدراسة الخدمات المالية الإلكترونية والشمول المالي. ثم فصل للجانب الميداني من خلال الخطوات المنهجية للدراسة الميدانية ونتائج الدراسة وتحليلها. **تحديد الإشكالية.**

في ظل ما يشهده العالم اليوم من تحولات كبرى على صعيد المال والأعمال بسبب ما أحدثته تكنولوجيا المعلومات من تطور هائل وكبير، لجأت المؤسسات المالية والمصرفية إلى المسارعة في دراسة فرصها المستقبلية وإمكانية التحول إلى العالم الرقمي. ولم يعد النشاط الإقتصادي الحالي مقتصرًا على شكله النمطي القائم على مبادلة السلع والخدمات بالنقود في مكان محدد وفي دولة معينة ضمن إقتصادها المحلي، وإنما أصبح التعاقد يتم على السلع والخدمات بمختلف أشكالها وأحجامها مع إمكانية التعرف على جودتها وكل مواصفاتها قبل إبرام العقد وإتمامه في مختلف أنحاء العالم، من دون معاناة السفر ومشاقه وتكاليفه، بفضل التطور التقني.

ولقد عرف الاقتصاد العالمي عدة أزمات تؤدي في كل مرة إلى الوقوف على نقاط ضعف ظل سائدا العمل بها فترة معينة ولعل الأزمة المالية سنة 2008 كانت السبب الرئيسي في الوقوف على حقيقة عدم كفاية الضمانات المقدمة لحجم القروض الممنوحة وهو ما انجر عنه تخفيض في معدلات الفائدة في محاولة لرأب الصدع لكن الأفراد والمستثمرين لا سيما الصغار لم يتوقفوا عن البحث عن أوجه بديلة لاستثمار أموالهم الامر الذي جعل من السهولة الاقبال على الخدمات المالية لشركات التكنولوجيا المالية كبديل عن المؤسسات المالية التقليدية بحثا عن عائد أفضل.

ومن ناحية أخرى تساهم التكنولوجيا والابتكارات الجديدة المتواصلة في تعزيز القدرات الإنتاجية في المجال الصناعي بوضوح مما نتج عنه زيادة وتحسن في حجم ونوعية المنتجات وانخفاض في التكلفة والوقت اللازم لذلك الأمر الذي حتم على بعض المؤسسات التقليدية تغيير طريقة الانتاج، بإدخال الآلات والابتكارات الجديدة مثلا، أو الانسحاب بسبب المنافسة والافلاس، وعليه تصبح مشكلة تبني التكنولوجيا الجديدة سلاحا ذو حدين فهي من جهة أداة لزيادة وتحسين حجم ونوعية المنتجات ومن جهة أخرى سبب في زوال أو ضعف أداء مؤسسات أخرى تعمل في نفس المجال.

ولعل الأمر في مجال الصناعة المالية شبيه بما هو عليه الحال في القطاع الصناعي إذ أصبحت الشركات الناشئة العاملة في مجال التكنولوجيا المالية تتنافس المؤسسات المالية التقليدية، لا سيما البنوك وشركات التأمين، في مجال تقديم الخدمات المالية بل ونجحت في استقطاب أعداد كبيرة جدا من المتعاملين الصغار وبذلك حققت ما عجزت عنه أو أغفلته، بحجة ضعف العائد، سابقتها من المؤسسات التقليدية، فإلى جانب المنافسة الشديدة بين مختلف المؤسسات المالية ظهرت مؤخرا الشركات الناشئة العاملة في مجال تقديم الخدمات المالية مثل خدمات بنك التأمين التي أصبح بموجبها يتم توزيع منتجات تأمين عبر شبكات البنوك.

ولقد أصبحت مجالات البحث والدراسات والأبحاث المتخصصة في الشمول المالي وتطوير القطاع المالي من السياسات الرئيسية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، خاصة في ظل التحول الرقمي المتسارع الذي شهدته القطاعات الاقتصادية والمالية في الأعوام القليلة السابقة، ظهرت مجموعة من المبادرات الهادفة إلى زيادة فرص الحصول على التمويل وزيادة الشمول المالي، كما تسارعت وتيرة هذه المبادرات لتواكب التطورات التكنولوجية الحديثة وبرز معها ما يسمى الشمول المالي الرقمي من خلال إدراج خدمات مالية رقمية ميسورة التكلفة فعالة وأمنة للجميع.

ومن بين الخدمات المالية الرقمية الشاملة النقود الإلكترونية وبطاقات الدفع والحسابات الإلكترونية والمدفوعات الإلكترونية والتأمين الإلكتروني والإقراض، بالإضافة إلى مجموعة تطبيقات التكنولوجيا المالية التي تهدف إلى الوصول للأشخاص الذين كانوا مستبعدين في السابق من عملية التنمية لإعادة إدماجهم فيها، هذه التكنولوجيات المالية قادرة على تطوير هيكلية الخدمات المالية وتحسين ظروف تقديمها من حيث السرعة والكلفة والإتاحة والشمولية لتطال الشرائح لمهمشة من السكان الذين ليس لديهم حسابات مالية في المصارف ولا يتعاملون بشكل رسمي مع القطاع المالي.

وفي ظل ما يشهده العالم اليوم من تحولات كبرى على صعيد المال والأعمال بسبب ما أحدثته تكنولوجيا المعلومات من تطور هائل وكبير، لجأت المؤسسات المالية والمصرفية إلى المسارعة في دراسة فرصها المستقبلية وإمكانية التحول إلى العالم الرقمي. حيث نتج عن التحول الرقمي ظهور منتجات التكنولوجيا المالية والتي تركز على إعادة تشكيل الخدمات المالية، اعتمادا على تقنيات رقمية متطورة، ومع تنامي تأثير التكنولوجيا المالية على قطاع الخدمات المالية، أصبحت البنوك مجبرة على إدخال عناصرها ضمن عملها، حيث قدمت شركات التكنولوجيا المالية خدمات وحلول مبتكرة في كل ما يرتبط بالخدمات المالية، مثل خدمات الدفع الإلكترونية، تحويل الأموال بين الأفراد، تسهيل عمليات الاقتراض أو التمويل أو حتى الادخار، ومن هنا تتضح معالم الإشكالية الرئيسية كالتالي:

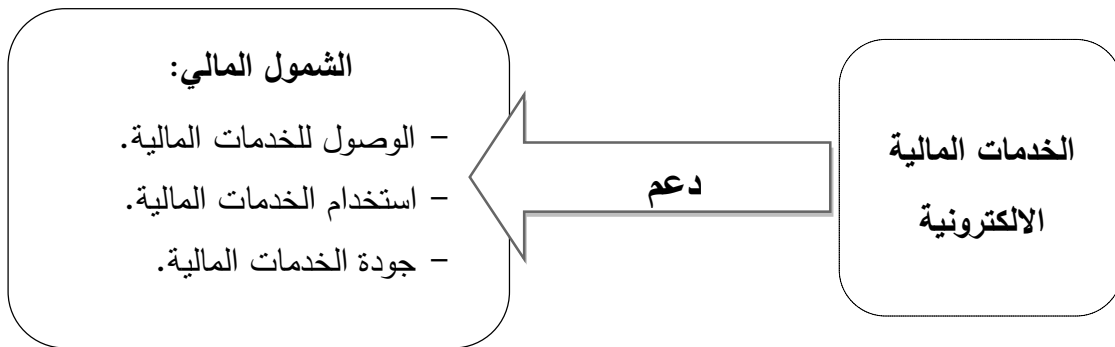
الإشكالية الرئيسية: ما مدى مساهمة الخدمات المالية الإلكترونية في دعم الشمول المالي؟

وتتدرج تحت هذه الإشكالية الرئيسية السؤالين الفرعيين التاليين:

- هل تحوز البنوك الإسلامية بولاية المسيلة على حزمة متنوعة من الخدمات المالية الالكترونية؟
- هل يوجد أثر معنوي للخدمات المالية الالكترونية في دعم الشمول المالي بمختلف أبعاده؟

نموذج الدراسة:

يمكن ترجمة مشكله الدراسة والأهداف المتوخاة منها في هذا المخطط الذي يوضح العلاقة التأثيرية للخدمات المالية الالكترونية في دعم الشمول المالي بمختلف أبعاده.



ثالثا: فرضيات الدراسة

للإجابة على الأسئلة الفرعية المطروحة، ومن ثم الإجابة على إشكالية الدراسة، تم صياغة الفرضيات التالية:

✓ **الفرضية الرئيسية الأولى:** تحوز البنوك الإسلامية بولاية المسيلة على حزمة متنوعة من الخدمات المالية الالكترونية.

✓ **الفرضية الرئيسية الثانية:** توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية إحصائية للخدمات المالية الالكترونية في دعم الشمول المالي بمختلف أبعاده.

وتفرعت عن هذه الفرضية الرئيسية الثانية مجموعة من الفرضيات الفرعية هي: الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للخدمات المالية الإلكترونية على الوصول للخدمات المالية.

- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للخدمات المالية الإلكترونية على استخدام الخدمات المالية.

- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للخدمات المالية الإلكترونية على جودة الخدمات المالية

أهداف الدراسة.

- معرفة مدى تأثير للخدمات المالية الإلكترونية على الوصول للخدمات المالية.
- معرفة مدى تأثير الخدمات المالية الإلكترونية على استخدام الخدمات المالية.
- معرفة مدى تأثير الخدمات المالية الإلكترونية على جودة الخدمات المالية.
- معرفة مدى مساهمة الخدمات المالية الإلكترونية في الإقتراض المالي
- معرفة مدى مساهمة الخدمات المالية الإلكترونية في الإدخار المالي
- معرفة مدى مساهمة الخدمات المالية الإلكترونية في امتلاك حسابات في المصارف

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية البحث في تناولها موضوعا حيويا لم ينل نصيبه من الدراسات في المؤسسات الأكاديمية والبحثية ولا حتى من متخذي القرارات وهذا ما يوضحه النقص في الدراسات والإحصائيات التي تناولت موضوع الخدمات المالية الإلكترونية والشمول المالي..

كما تكمن أهمية الدراسة من خلال تناولها نقاط مهمة في متغيرات الدراسة أهمها:

- معرفة المفاهيم المختلفة بالشمول المالي وأهدافه.
- دراسة مؤشرات الشمول المالي
- إلقاء الضوء على الخدمات المالية الإلكترونية
- واقع الخدمات المالية الإلكترونية الجزائر.
- التأسيس النظري لمفهوم الشمول المالي مبادئه ودوافعه.
- عرض أبرز التجارب الدولية الناجحة في تطبيق الشمول المالي .
- عرض لواقع الشمول المالي في الوطن العربي.
- تسليط الضوء على انعكاسات الشمول المالي الرقمي على سياسات الدول العربية والجزائر خاصة.

تحديد المفاهيم الإجرائية:

الخدمات المالية الإلكترونية:

مجموعة واسعة من الخدمات المالية كالمدفوعات والائتمان والمدخرات والتحويلات والتأمين التي يتم إجرائها من خلال القنوات الرقمية في مقدمتها الإنترنت والهواتف الذكية وأجهزة الصراف الآلي ومحطات نقاط البيع والرقائق والبطاقة الممكنة إلكترونياً... إلخ، وعادة ما تستخدم نماذج الخدمات المالية الرقمية وكلاء آخرين وشبكات وسطاء (طرف ثالث) لتحسين إمكانية الوصول وخفض التكلفة الإجمالية للخدمات.

الشمول المالي:

يقصد بالشمول المالي إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده وبالأخص تلك المهمشة منها، وذلك من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات المصرفية والتوفير، وخدمات الدفع والتحويل، وخدمات التأمين، وخدمات التمويل والائتمان وابتكار خدمات مالية أكثر ملاءمة وبأسعار منافسة وعادلة، ذلك بالإضافة الى العمل على حماية حقوق مستخدمي الخدمات المالية وتشجيع تلك الفئات على إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم لتفادي لجوء البعض إلى القنوات والوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لأي من جهات الرقابة والإشراف التي تفرض أسعار مرتفعة نسبياً مما يؤدي إلى سوء استغلال احتياجات تلك القنوات للخدمات المالية والمصرفية. ويتم قياس الشمول المالي من حيث إتاحة الخدمات المالية بما يمثل جانب العرض واستخدامها وهو جانب الطلب وجودة تلك الخدمات بما يدمج جانبي العرض والطلب.

الوصول للخدمات المالية:

القدرة على استخدام الخدمات والمنتجات المعروضة من قبل المؤسسات المالية الرسمية، وقد يتطلب تحديد مستويات الوصول تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب البنك، مثل التكلفة أو القرب المادي من نقاط الخدمة المصرفية (الفروع، وأجهزة الصراف الآلي، وما إلى ذلك).

استخدام الخدمات المالية:

وتعني عمق أو مدى استخدام الخدمات المالية والمنتج، حيث يتطلب تحديد الاستخدام جمع تفاصيل حول الانتظام والتكرار ومدة الاستخدام بمرور الوقت.

جودة الخدمات المالية:

هو بعد يقيم كيفية تلبية الخدمات المالية للاحتياجات لمستخدميها من زوايا مختلفة، بما في ذلك القدرة على تحمل التكاليف، الراحة، المعاملة العادلة، والاختيار والجوانب الأخرى المتعلقة بحماية المستهلك، التعليم المالي ومجالات أخرى.

الدراسات السابقة:**1- دراسة نصيرة بوياية جامعة قسنطينة 2 (دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي -****دولة الإمارات العربية المتحدة نموذجاً -) 2019**

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي، وهذا بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وأسلوب دراسة حالة عند عرض تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة في استخدام التكنولوجيا المالية لتحقيق الشمول المالي، وقد أسفرت نتائج الدراسة أن التكنولوجيات المالية تمثل التطور الحاصل في مجال تقديم الخدمات المالية كالعملات الرقمية، تقنية البلوكتشين، تكنولوجيا التأمين والرقابة، الأمن السيبراني وغيرها، إلى جانب الشركات المستخدمة للتكنولوجيا في تقديم الخدمات المالية والتمويل كالبرامج والتقنيات المتطورة المستندة لأجهزة الكمبيوتر والإنترنت، وأن دورها في تحقيق الشمول المالي من خلال استعراض تجربة دولة الإمارات يكمن في مساهمتها إلى جانب شركات التكنولوجيا المالية والإطار التنظيمي والتشريعي والرقابي الداعم لها في توسيع نطاق تقديم الخدمات والمنتجات المالية عبر القنوات الرسمية ومعالجتها بشكل سريع وآمن وبأسعار مناسبة، هذا وقد خلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات منها ضرورة تسريع وتيرة استخدام التكنولوجيا المالية في جميع القطاعات الاقتصادية بما يعزز مستويات الشمول المالي.

2- دراسة علي دحمان محمد: دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري**(2018).**

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري خلال الفترة الممتدة من 2010 إلى 2018 وخلصت الدراسة إلى أهم النتائج التالية: حققت المصارف مستوى مرضي من حيث تطور مؤشرات الوساطة المالية (الودائع والقروض)، إلا أنها شهدت انخفاضاً في تطور مؤشرات السلامة المالية (السيولة، الأرباح) وكذا مؤشرات الشمول المالي وهذا ما يشير إلى ضعف مستوى أداء القطاع المصرفي، ما يستدعي الأمر إلى ضرورة تبني التكنولوجيا المالية لتحسين نوعية وكفاءة الخدمات والمنتجات المالية المقدمة والتي تساهم في تقليص وقت تحصيل الخدمة وتخفيض تكلفتها وتحسين جودتها لتحسين مستوى أداء القطاع المصرفي الجزائري وربحيته ودرجة منافسته. وعليه توصي الدراسة بتهيئة البنية التحتية الرقمية، وإنشاء المختبرات التنظيمية المخصصة لاختبار الخدمات الرقمية.

3- دراسة (بن علقمة، سائح، 2018):

الهدف من هذه الدراسة هو تسليط الضوء على مفهوم التكنولوجيا المالية وأهميتها وكيفية استفادة المصارف وشركات التكنولوجيا المالية من التعاون القائم بينهما بما يخدم مصلحة الطرفين، مع الإشارة للتجربة البحرينية وخلصت الدراسة إلى أنه: تتيح التكنولوجيا المالية العديد من الإمكانيات والمزايا، ولكن البد من توفير بيئة مواتية كتوفير القواعد التنظيمية الملائمة لعمل الشركات الناشئة في هذا المجال هذا بالإضافة إلى الأمن المعلوماتي وتوفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

4- دراسة (علاش، 2019):

الغرض من هذه الدراسة هو معالجة موضوع التكنولوجيا المالية tech-Fin بالإشارة إلى تجربة البحرين خلال الفترة 2012-2016 وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية: نجاح الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية وتمكنت من تقديم حزمة متنوعة من الخدمات المالية تتضمن الخدمات المدفوعة والعملات الرقمية وتحويل الأموال وكذلك الإقراض والتمويل الجماعي وإدارة الثروات بالإضافة إلى خدمات التأمين؛

5- دراسة (يومود، مطرف، 2020):

تسعى هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على التأثير الإيجابي للابتكارات التكنولوجية المالية في تطوير أداء المصارف الإسلامية العربية، وذلك بالاعتماد على عينة من دول العربية دول الخليج وخلصت الدراسة إلى تجربة البحرين وأوضحت الدراسة تعتبر التجربة البحرينية "الكو البحرين" للتكنولوجيا المالية أول تجربة على مستوى العالم، والتي تهدف إلى استعادة نمو صناعة المصارف الإسلامية وتجهزها لنقلة نوعية في القطاع المصرفي نتيجة ابتكارات التكنولوجيا المالية؛

6- دراسة (حمدوش، عماني، وآخرون، 2021):

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري خلال الفترة (2013-2017) وقد خلصت الدراسة إلى أهم النتائج التالية: ضعف مستوى أداء القطاع المصرفي من منظور توسيع الشمول المالي في الجزائر، وهو ما يمثل دافعا أساسيا لتبني تقنيات التكنولوجيا المالية، لكن ذلك متوقف على النجاح في تجاوز عدة عوائق. وتوصي الدراسة بضرورة الاستفادة من تجارب الدول العربية في إنشاء المختبرات التنظيمية المخصصة لإختبار الخدمات الرقمية.

7- دراسة (بختي، بحياوي، 2021):

تسعى هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي يلعبه الإبداع التكنولوجي والمالي في تطوير الخدمات المالية للمصارف التجارية الجزائرية بالاعتماد على عينة تضم 91 مفردة من العملاء باستخدام برنامج SPSS نموذج وأظهرت نتائج الدراسة أن: هناك علاقة تأثير بين الإبداع المالي وتطوير الخدمات المصرفية تظهر في أهمية الخدمات الإلكترونية المقدمة التي تساهم في تقليص وقت تحصيل الخدمة وتخفيض تكلفتها وتحسين جودتها .

8- دراسة سعدون رفيق 2021: دور البنوك الإسلامية من خلال التمويل الإسلامي في دعم وتيرة الشمول المالي - دراسة حالة البنوك الإسلامية بولاية المسيلة.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور البنوك الإسلامية في دعم وتيرة الشمول المالي، من خلال صيغ التمويل الإسلامي، لدى عينة مكونة من بنكيين إسلاميين متواجدين على مستوى ولاية المسيلة، وهذا باستخدام برنامج تحليل البيانات الكيفية N Vivo والمطبق على المقابلة التي تم إجراؤها مع مديري البنكين، لتحليل نتائج المقابلة ولتحديد الفرق بين إستراتيجية البنكين في التعامل مع هذا الهدف. وتوصلت الدراسة إلى وجود نقاط تشابه وأخرى اختلاف بين إستراتيجية البنكين نحو تحقيق هذا الهدف، لذلك توصي الدراسة بضرورة الاهتمام بالقطاع الفلاحي للرفع من وتيرة الشمول المالي لدى هذه الفئة بصفة خاصة ولدى مواطني ولاية المسيلة بصف عامة.

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول
الخدمات المالية الإلكترونية
والشمول المالي

تمهيد:

يقف اليوم العالم في أعقاب الأزمة المالية العالمية لسنة 2008 على مشارف ثورة تكنولوجية جديدة هي الرابعة في التاريخ الإنساني، وقد شهدت انتشارا كبيرا في كل أنحاء العالم، إذ ساهم ظهور البرمجيات الحرة والحوسبة السحابية في تبسيط وتسريع الخدمات المالية والمصرفية ودعم الشمول المالي بالوصول إلى كافة شرائح المجتمع خاصة التي تعاني من الإقصاء المالي، وذلك بإدخال تقنيات مالية عابرة للحدود، من بينها : خدمة الهاتف النقال، المدعومة عن طريق تقنية البلوكشين وتكنولوجيا البيانات الضخمة، والتي أدت بدورها إلى ضمان تدفق المعلومات المالية، خفض التكاليف وزيادة الشفافية، وخلق الفرص للتمكين المالي للأفراد والشركات ودعم الشمول المالي.

وسنحاول من خلال هذا الفصل، التطرق إلى مفاهيم أساسية حول الخدمات المالية الإلكترونية في العالم، وأهم قطاعات الخدمات المالية الإلكترونية ومجالات تطبيقها، وكذا ابتكارات التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي للخدمات المالية، ثم حاولنا بعدها التطرق إلى مصطلح الشمول المالي وكل ما يحيط به من أبعاده ومؤشراته، ثم واقع الشمول المالي الرقمي، واخيرا دور الخدمات المالية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي

المبحث الأول: الخدمات المالية الإلكترونية

في سياق هذا التوجه العالمي نحو توفير حلول مالية رقمية تعمل الجزائر على تدارك التأخر في انتشار الخدمات المالية الإلكترونية بالقطاع المصرفي من خلال تكييف أسس التكنولوجيا المالية وتجاوز التحديات التي تعيق عملية تبنيها وكذلك تفعيل خدمة الدفع بالهاتف المحمول لدعم الشمول المالي.

المطلب الأول ماهية الخدمات المالية:

للأهمية الكبيرة التي تحتلها الخدمات المالية في الاقتصاد العالمي، وخصوصا الخدمات المالية الإلكترونية، فقد تعددت الاتجاهات في تعريفها، لذلك سنلقي الضوء على أهم هذه التعريفات.

1- مفهوم الخدمات المالية الإلكترونية:

تصف الخدمات المالية الإلكترونية، المعروفة في الوقت الحاضر بمصطلح Fintech وهي اختصار للكلمتين Financial technology، وتختص بالأعمال التجارية التي تهدف إلى توفير الخدمات المالية من خلال استخدام البرامج والتكنولوجيا الحديثة، حيث يمكننا تطبيق مصطلح الخدمات المالية الإلكترونية على أي تجديدات تتعلق بكيفية قيام الأشخاص بأي أعمال تجارية بدءا من ابتكار المال وحتى القيد المزدوج للدفاتر، وقد تعددت الجهات المشاركة في بناء مفهوم شامل ومتكامل للتكنولوجي المالية منها المنظمات، والمؤسسات المالية والمصرفية، والجهات التنظيمية، والمنصات الرقمية التكنولوجية، إذ يعرض مؤتمر مستقبل المحاسبة مفهوما منضبطا للتكنولوجيا المالية على أنه "قطاع يتكون من شركات تستخدم التكنولوجيا في تطوير وتوزيع الخدمات المالية بفاعلية" (العنابي، 2018).

ويقدم مجلس الاستقرار المالي (Financial stability board's) مفهوما دقيقا آخر لها "ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا بحيث يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة لها أثر ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية" أي انه ذلك العنصر الذي

يمكننا من الانتفاع من التقنيات التكنولوجية في تقديم الخدمات المالية والمصرفية بهدف زيادة كفاءتها وتحسين نوعيتها وسرعة تنفيذها. (بن علقمة وسائحي، 2018، ص 86)

كما تشير الخدمات المالية الإلكترونية إلى: "إبتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا، يمكنها إستحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة، لها أثر ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية وعلى تقديم الخدمات المالية" (صندوق النقد الدولي، 2017).

كما يقصد بالخدمات المالية الإلكترونية: " كل المنصات والتطبيقات والشركات التكنولوجية التي تعمل في خدمة القطاع المالي في العالم" (الأمانة العامة لإتحاد المصارف العربية، 2019، ص 20).

وقد عرفها معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية بأنها عبارة عن: " الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها: المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال، تبديل العملات، حسابات نسب الفائدة والأرباح ومعرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية" (حرفوش، 2019، ص 727).

من خلال كل ما سبق نستنتج أن الخدمات المالية الإلكترونية تعمل على استحداث وإبتكار منتجات وخدمات تعتمد على التكنولوجيا بهدف تقديم خدمات بأكثر فاعلية وفعالية، حيث تتميز هذه الخدمات بأنها أسرع وأسهل وأقل تكلفة ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها.

2- تعريف الخدمات المالية الإلكترونية:

يرتبط مفهوم الخدمات المالية الإلكترونية بشكل عام إلى المنتجات والعمليات المالية الجديدة التي أصبح من الممكن استخدامها في مجال الخدمات المالية بالاعتماد على أحدث التكنولوجيات الرقمية الحديثة. ولقد ورد تعريفها بشكل أدق من طرف مجلس الاستقرار المالي، الكائن مقره ببازل بسويسرا، بأنها " الابتكارات المالية المدعومة تكنولوجيا والتي تسمح بظهور نماذج أعمال تجارية وتطبيقات ومنتجات وعمليات جديدة ذات تأثير ملموس وذو علاقة بالمؤسسات والأسواق المالية وكذا مجال تقديم الخدمات." ومن جهة أخرى أشار كل من (Gomber, Koch, Siering) إلى تعريف التكنولوجيا المالية بأنها "تطبيق ابتكارات التكنولوجيا المالية في مجال تقديم الخدمات المالية

ولقد دأبت الدراسات على استخدام مصطلح فينتك (FinTech) للتعبير عن الخدمات المالية الإلكترونية المالية وهي كلمة مشتقة من جزئين من كلمتين وهما الخدمات المالية والإلكترونية ومن أشهر المنتجات التي تندرج ضمن الخدمات المالية الإلكترونية أنظمة تسوي الحسابات باستخدام سلاسل الكتل (blockchains) وأنظمة المعلومات التي تسهل العمليات التجارية وتديرها عبر الانترنت وتتمثل بشكل عام المجالات التي من الممكن أن تُستخدم فيها الخدمات المالية الإلكترونية في: خدمات التأمين، إدارة الأموال وتنفيذ التعاملات المالية حيث تتضمن عملية إدارة الأموال كل من الودائع، الاقراض وزيادة أو

تجميع رأس المال وإدارة الاستثمار في حين يتعلق تنفيذ التعاملات المالية بعمليات الدفع، المقاصة والتسوية.

وتكمن، بشكل أساسي، قدرة نماذج الأعمال التجارية في مجال الخدمات المالية الإلكترونية على منافسة المؤسسات المالية التقليدية من ناحية انخفاض التكلفة الناتج عن استخدام التكنولوجيات المتقدمة وتقديم منتجات مالية حديثة للمستهلكين بحجم منخفض نسبياً من القيود القانونية والتنظيمية حيث يستفيد المتعاملون من استخدامهم للتكنولوجيا المالية الحديثة من:

- انخفاض تكاليف البحث التي تتيح المنافسة في الأسواق المالية بشكل أكثر فعالية.
- معالجة وتجميع حجم كبير من البيانات بشكل يفيد اقتصاديات الحجم.
- تحويل المعلومات بين المتعاملين بشكل أقل تكلفة وأكثر أماناً .
- انخفاض تكاليف المراقبة.

وعليه فيمكن القول بأن من أهم مميزات الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية قدرتها على تذليل العقبات التي تواجه المؤسسات المالية التقليدية لا سيما البنوك وشركات التأمين إذ تعمل هاته الأخيرة على العمل بجد من أجل تحقيق عائد جيد بأقل تكلفة وبما يضمن بقاء أو زيادة عدد الزبائن لديها الأمر الذي يجعل من الصعب على المؤسسات والأفراد ذوي الدخل أو رقم الأعمال المتواضع التعامل معها وفي المقابل تتيح شركات التكنولوجيا المالية من خلال تطبيقاتها الذكية خدمات مصرفية وخدمات تأمين تجعل الأفراد والمؤسسات تقبل على التعامل بها بسبب صغر المبالغ الممكن التعامل بها وانخفاض التكلفة وسهولة الوصول إلى الخدمات المالية.

وبناء على هذا يمكن القول بأن تبني المؤسسات المالية للتكنولوجيا المالية من شأنه تعزيز الشمول المالي الذي يهدف بشكل أساسي إلى دمج الأفراد ضمن النظام المالي وتسهيل وصولهم للخدمات المالية بما يحقق رغباتهم وفي حدود قدراتهم المالية البسيطة مثل الاستثمار، الادخار وعمليات الدفع والسحب والتحويلات.

3- أهمية الخدمات المالية الإلكترونية: حسب صندوق النقد الدولي (2017) يمكن حصر

الفوائد التي تمنحها الخدمات المالية الإلكترونية في النقاط التالية:

- تعزيز الاحتواء المالي والنمو الاحتوائي وتبوية النشاط الاقتصادي من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية لمن لا يتعامل مع الجهاز المصرفي.
- تسهيل إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- تحقيق الاستقرار المالي من خلال استخدام التكنولوجيا في ضمان الامتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر.

- تيسير التجارة الخارجية وتحويلات العاملين في الخارج، بتوفير آليات تتسم بالكفاءة وفعالية التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود.
- يؤدي استخدام وسائل الدفع الإلكترونية إلى رفع كفاءة عمليات الحكومة، وهو ما يستدعي القيام بمزيد من الإصلاحات لسد الفجوات في الأطر المعنية بالقواعد التنظيمية وحماية المستهلك والأمن المعلوماتي، وتركز شركات التكنولوجيا المالية على ستة مجالات تتضمن العديد من الإبداعات الكبيرة وهي الودائع والقروض، المدفوعات، التأمين، الرفع من رؤوس الأموال، وإدارة الاستثمارات وتمويل السوق.

ج- المزايا والتحديات أمام تطبيق الخدمات المالية الإلكترونية:

اليوم تتنافس شركات Fintech مباشرة مع البنوك في معظم الأعمال في القطاع المالي لبيع وتسويق الخدمات المالية وتقديم الحلول الأنسب للعملاء، إذ قدمت هذه الابتكارات المالية التكنولوجية الكثير من المزايا للعديد من الفئات ويمكن وصف مزايا التكنولوجيا المالية على النحو التالي :

- **المستهلكين (العملاء) ورواد الأعمال:** حيث تقدم التكنولوجيا المالية الفرصة لأولئك الذين يتعاملون مع المنصات الرقمية في نفس الوقت الذي لا يمتلكون فيه أية حسابات مصرفية أو خدمات مالية تقليدية بحيث يتم تقديم الوعي والنصح لهم باستخدام تلك التقنيات الرقمية في معالجة الخدمات والمنتجات المالية خلالها مما يحقق عصر الشمول المالي، كما تقدم تلك التقنيات حرية أكبر للمتعاملين فيها للحصول على أموال من مختلف المصادر بسرعة أكبر وبتكلفة قليلة جداً، وتساهم في سهولة إدارة العملاء لحساباتهم ومدخراتهم واستثماراتهم.

- **المؤسسات المالية:** حققت الاستثمارات في أنشطة التكنولوجيا المالية أرباحاً مرتفعة، إذ تمكنت الشركات الاستثمارية من زيادة درجة المنافسة فيما بينها لتسعى كل شركة في محاولة ابتكار خدمات مالية رقمية جديدة تتسابق بها الشركات المنافسة الأخرى عبر الزمن، إضافة لذلك فقد طورت التقنيات الرقمية الأنظمة الرقابية لمنع أو اكتشاف حالات الاحتيال ومكنت إدارة عملية غسل الأموال وتمويل الإرهاب من خلال أتمتة الأنظمة ورقمنتها، ما أدى إلى التقليل من تكاليف الالتزام بالمتطلبات الرقابية.

- **النظام المالي:** ساهمت دخول التقنيات المالية والتكنولوجية على تحقيق الاستقرار المالي، من خلال خلق نظام مالي أكثر تنافسية، وتمكين الجهات الإشرافية من بناء أنظمة رقابية مؤتمتة أكثر تطوراً لتواكب

البيئة المالية المتطورة بوتيرة متسارعة، وعلى الرغم من ضخامة حجم التعاملات المالية وفق النظام المالي إلا أن المعاملات المالية وفق المنصات الرقمية صنف على أنها أكثر عدالة بين المتعاملين فيها. (بن فضة وبن حسان، 2020، ص111)

ورغم بدايتها المتأخرة، تكتسب التكنولوجيا المالية في الوقت الراهن وخاصة في بعض بلدان الشرق الأوسط وشمال إفريقيا أهمية كبيرة، ومن بين الفوائد التي تمنحها التكنولوجيا المالية ما يلي: (علقمة وسائحي، 2018، ص 08)

- تعزيز الإحتواء المالي والنمو الإحتوائي وتنويع النشاط الإقتصادي من خلال الإبتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية لمن لا يتعامل مع الجهاز المصرفي؛
- تسهيل إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- تحقيق الإستقرار المالي من خلال إستخدام التكنولوجيا في ضمان الإمتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر؛
- تيسير التجارة الخارجية وتحويلات العاملين في الخارج بتوفير آليات تتسم بالكفاءة وفعالية التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود؛
- رفع كفاءة عملية الحوكمة من خلال إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية، وهو ما يستدعي القيام بمزيد من الإصلاحات لسد الفجوات في الأطر المعنية بالقواعد التنظيمية وحماية المستهلك والأمن المعلوماتي.

المطلب الثاني: قطاعات الخدمات المالية الإلكترونية ومجالات تطبيقها

1-قطاعات الخدمات المالية الإلكترونية:

تقدم التكنولوجيا المالية مجموعة كبيرة من الخدمات المالية في شتى القطاعات، حيث يمكن عرض أهم القطاعات التي تسلكها التكنولوجيا المالية فيم يلي:

قطاع المدفوعات: هو القطاع الأكثر تقدماً في التكنولوجيا المالية، فالشركات الناشئة تقدم خدمات دفع الفواتير، وحلول الدفع عبر الأنترنت والأجهزة المحمولة بالإضافة إلى المحافظ الإلكترونية، وبالتالي تعد خدمات الدفع من أكثر الخدمات رواجاً مقارنة بباقي الخدمات والمنتجات المالية الأخرى، كما أن الشركات التي تركز على هذا النوع من الخدمات تستقطب عملائها بشكل أسرع وتكلفة أقل.

قطاع التمويل والإقراض الرقمي: يشمل أساساً التمويل الجماعي الذي يعمل على تمكين شبكات الأشخاص بالتحكم في إنشاء منتجات ووسائل إعلام وأفكار جديدة، ويضم ثلاثة أطراف: المقاول

بالمشروع الذي يحتاج إلى التمويل، المساهمون المهتمون بتمويل هذه المشاريع، والهيئة الوسيطة التي تتيح المعلومات لإيجاد الفرص من أجل تطوير الخدمات والمنتجات.

قطاع إدارة الثروات: يتضمن كل من التخطيط المالي، إدارة المحافظ الإستثمارية وعدد من الخدمات المالية الموجهة للأفراد الأثرياء وأصحاب الأعمال، الذين يرغبون في مساعدة وإستشارة مالية بالإعتماد على متخصصين لإدارة ثروتهم من تنسيق خدمات مصرفية، تخطيط عقاري، موارد قانونية، إدارة الضرائب المهنية والاستثمار.

قطاع التأمين: يرتبط بتحسين الخدمات المقدمة للعملاء، ففضل التقدم التكنولوجي توجد العديد من الأشكال الجديدة التي دخلت العمليات التشغيلية في مجال التأمين، وهذا رغبة في تجديد كفاءة الوساطة المالية والإدارة الكفوة لمتطلبات العملاء المتعلقة بالتعويض، فهذه التطورات تهدف إلى التحسين المستمر للخدمات الممنوحة للزبائن مع تخفيض عمولات ورسوم التأمين.

قطاع التكنولوجيا التنظيمية: يحتوي على العديد من الوظائف المتعلقة بالتكليف الرقابي، الإفصاح أو الإبلاغ، والامتثال للقواعد والقوانين، فهي تتألف من مجموعة شركات تكنولوجية تعمل على إيجاد حلول لتحديات الاقتصاد الرقمي، والعمل على تخفيض استهلاك البيانات، الاختراقات الإلكترونية، غسل الأموال وغيرها من الأنشطة والعمليات الاحتيالية. (عبدالوهاب وصخري، 2021، ص402)

الشكل رقم 1: مراحل دورة التكنولوجيا المالية



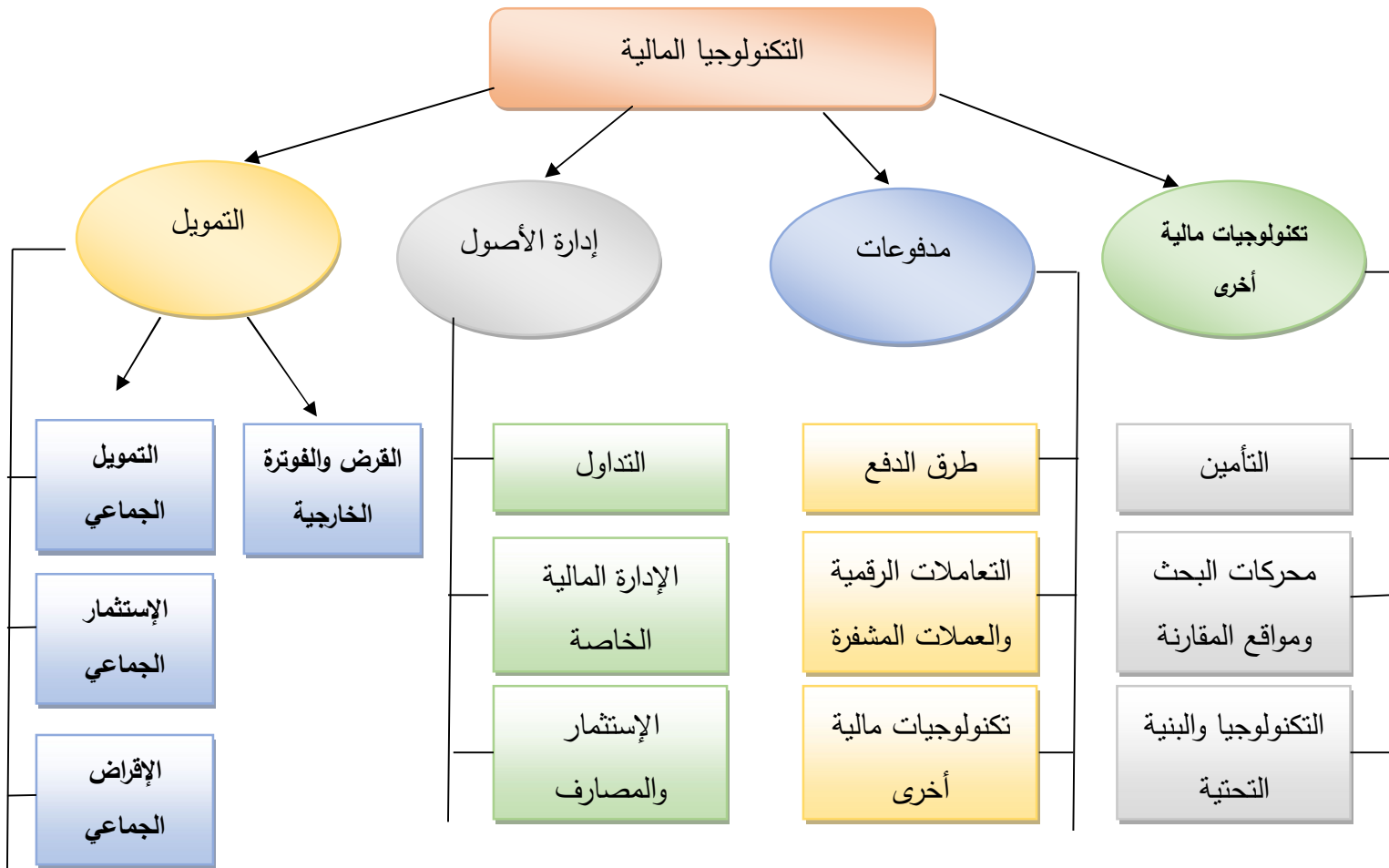
المصدر: (Dorfleitner، 2017، صفحة 10)

2- خصائص الخدمات المالية الإلكترونية:

يمكن تلخيص أهم خصائص الخدمات المالية الإلكترونية فيما يلي:

- التكنولوجيا المالية هي مجموعة المعارف والمهارات والطرق والأساليب المالية والمصرفية؛
- التكنولوجيا بمختلف مفاهيمها ليست هدفا في حد ذاته، وإنما هي وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية والمصرفية لتحقيق أهدافها؛
- تعتبر الخدمة المصرفية المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا المالية؛
- لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا المالية على أداء الخدمة المالية والمصرفية بل يمتد إلى الأساليب الإدارية. (جواني ومريم، 2021، ص 280)

الشكل رقم 2: أقسام صناعة التكنولوجيا المالية

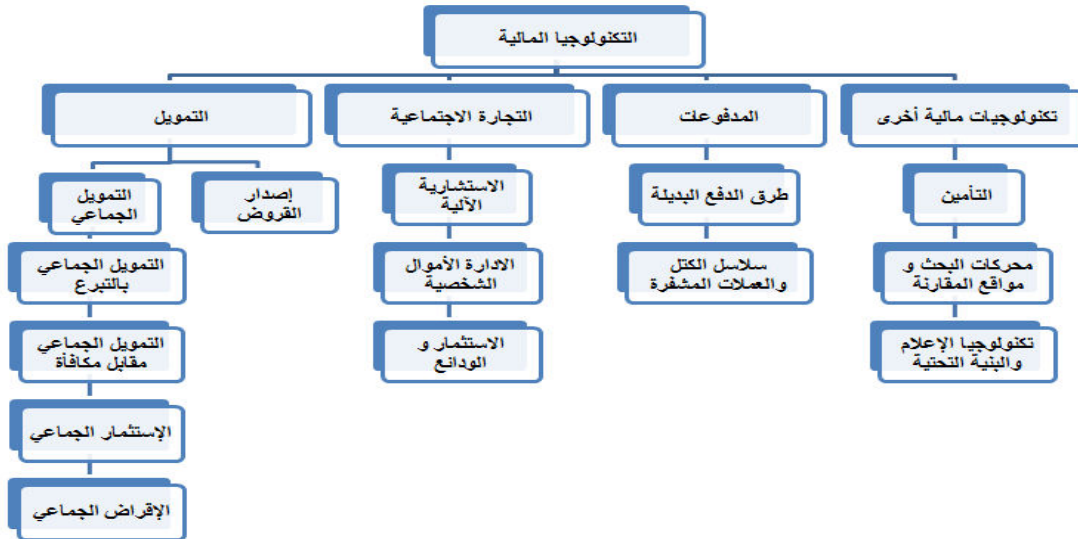


المصدر: (Dorfleitner, 2017, p06)

3- مجالات تطبيق الخدمات المالية الإلكترونية:

بالرغم من أن ظهور إبداعات الخدمات المالية الإلكترونية في القطاع المصرفي ما يزال مبكراً لكن يمكن أن نشير إلى بعض الأمثلة الحية على ذلك كبدائية مثل خدمة إيداع الشيكات باستخدام الهاتف المحمول وذلك من خلال ملأ الشيك باليد والتقاط صورة له بالهاتف وإرسالها عبر تطبيق معد لذلك، وبالرغم من أن هاته العملية ليست رقمية بشكل تام لكنها حظيت بإقبال الزبائن لأنها توفر عليهم مشقة التنقل لمقر البنك لإجراء عمليات الدفع وبشكل عام يمكن التمييز بين نوعين من الخدمات التي تقدمها شركات لخدمات المالية الإلكترونية، فالنوع الأول يتضمن تقديم خدمات تقليدية بطرق حديثة مثل إدارة الثروة، التأمين، المدفوعات وعمليات الإقراض والاقتراض. والنوع الثاني يتضمن مجالات جديدة مثل تكنولوجيا سلاسل الكتل (Blockchains) وعمليات الإقراض نظير لنظير (Peer-to-Peer lending) وبالنظر لحدثة موضوع الخدمات المالية الإلكترونية لا يزال هناك تباين في وجهات النظر بشأن المجالات التي تمسها ومن بين التقسيمات التقسيم الذي أشار إليه كل من (Al-Ajlouni, Al-Hakim & Suliaman) قياساً على أوجه تحقيق القيمة المضافة في البنوك التقليدية عبر العالم حيث قسمها إلى: التمويل، إدارة الأصول، المدفوعات إضافة إلى خدمات مالية أخرى متنوعة والشكل الموالي يبين ذلك باختصار كما يلي:

الشكل رقم 3: مجالات الخدمات المالية الإلكترونية



(Al-Ajlouni& Suliaman, 2018)

4- قطاعات الخدمات المالية الإلكترونية:

تقدم الخدمات المالية الإلكترونية مجموعة كبيرة من الخدمات المالية في شتى القطاعات، حيث يمكن عرض أهم القطاعات التي تسلكها التكنولوجيا المالية فيم يلي:

قطاع المدفوعات: هو القطاع الأكثر تقدماً في التكنولوجيا المالية، فالشركات الناشئة تقدم خدمات دفع الفواتير، وحلول الدفع عبر الأنترنت والأجهزة المحمولة بالإضافة إلى المحافظ الإلكترونية، وبالتالي تعد خدمات الدفع من أكثر الخدمات رواجاً مقارنة بباقي الخدمات والمنتجات المالية الأخرى، كما أن الشركات التي تركز على هذا النوع من الخدمات تستقطب عملائها بشكل أسرع وتكلفة أقل.

قطاع التمويل والإقراض الرقمي: يشمل أساساً التمويل الجماعي الذي يعمل على تمكين شبكات الأشخاص بالتحكم في إنشاء منتجات ووسائل إعلام وأفكار جديدة، ويضم ثلاثة أطراف: المقاول بالمشروع الذي يحتاج إلى التمويل، المساهمون المهتمون بتمويل هذه المشاريع، والهيئة الوسيطة التي تتيح المعلومات لإيجاد الفرص من أجل تطوير الخدمات والمنتجات.

قطاع إدارة الثروات: يتضمن كل من التخطيط المالي، إدارة المحافظ الاستثمارية وعدد من الخدمات المالية الموجهة للأفراد الأثرياء وأصحاب الأعمال، الذين يرغبون في مساعدة واستشارة مالية بالاعتماد على متخصصين لإدارة ثروتهم من تنسيق خدمات مصرفية، تخطيط عقاري، موارد قانونية، إدارة الضرائب المهنية والاستثمار.

قطاع التأمين: يرتبط بتحسين الخدمات المقدمة للعملاء، فبفضل التقدم التكنولوجي توجد العديد من الأشكال الجديدة التي دخلت العمليات التشغيلية في مجال التأمين، وهذا رغبة في تجديد كفاءة الوساطة المالية والإدارة الكفؤة لمتطلبات العملاء المتعلقة بالتعويض، فهذه التطورات تهدف إلى التحسين المستمر للخدمات الممنوحة للزبائن مع تخفيض عمولات ورسوم التأمين.

قطاع التكنولوجيا التنظيمية: يحتوي على العديد من الوظائف المتعلقة بالتكثيف الرقابي، الإفصاح أو الإبلاغ، والامتثال للقواعد والقوانين، فهي تتألف من مجموعة شركات تكنولوجية تعمل على إيجاد حلول لتحديات الاقتصاد الرقمي، والعمل على تخفيض استهلاك البيانات، الاختراقات الإلكترونية، غسيل الأموال وغيرها من الأنشطة والعمليات الاحتياطية. (عبد الوهاب وصخري، 2021)

الشكل رقم 4: مراحل دورة الخدمات المالية الإلكترونية



المصدر: (Dorfleitner، 2017، صفحة 10)

3- منصات الخدمات المالية الإلكترونية:

تنقسم منصات الخدمات المالية الإلكترونية إلى منصات التمويل المباشر ومنصات التمويل الجماعي، يكمن الاختلاف الجوهرى بينهما في كون العائد في منصات التمويل المباشر أكثر قابلية للتنبؤ، والمخاطر والعوائد أقل نسبياً، في حين أن التمويل الجماعي للأسهم يعد أكثر خطورة.

أ- منصات التمويل المباشر (بين النظراء) "Peer to Peer Lending":

يعبر مصطلح "تظير إلى نظير" عن التفاعل بين طرفين دون الحاجة إلى وسيط مركزي، وتسمح عملية التمويل المباشر للأطراف المهتمة بإقراض بعضها البعض بشروط متفق عليها بشكل متبادل عبر منصة عن طريق الأنترنت، كما توفر معظم منصات التمويل المباشر لمحة عامة عن الخصائص المالية للمقترض كمؤشر رئيسي للجدارة الائتمانية، والخصائص المالية النموذجية هي تصنيفات الائتمان، ومعلومات مفصلة عن الدخل والنفقات الشهرية، وملكية المنازل أو نسبة الدين إلى الدخل، غالباً ما يتم تحديدها من قبل وكالات التصنيف الخارجية التي تجمع الخصائص الشخصية والمالية إلى درجة الائتمان، في سنة 2005 تم تأسيس أول منصة تمويل "Zopa" في المملكة المتحدة، كما تم إطلاق أول منصة تمويل "Prosper.com" في الولايات المتحدة الأمريكية.

ب- منصات التمويل الجماعي:

التمويل الجماعي هو آلية لتمويل مشروع ما عن طريق رفع المساهمات النقدية من عدد كبير من الأشخاص، وعادة عن طريق الأنترنت، ويوجد بشكل عام أربعة أنواع للتمويل الجماعي: تمويل جماعي للحصول على التبرعات "Donation"، تمويل جماعي للحصول على مكافأة "Reward"، تمويل جماعي للحصول على قروض "Lending"، وتمويل جماعي قائم على حقوق الملكية "Equity". (العمرابي،

2019، ص347)

المطلب الثالث: ابتكارات التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي للخدمات المالية

1- ابتكارات التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المالية: بحكم أن البحوث في مجال التكنولوجيا المالية ما تزال في بداياتها فقد كثر الحديث عن البدائل التي يتيحها هذا النوع الجديد من الأعمال كبديل عن المؤسسات المالية التقليدية ومن بين أشهر النماذج ما يلي:

1-1 قروض نظير لنظير peer-to-peer lending : إن القيام بعملية الاقراض والاقتراض عبر الانترنت عبر المنصات الالكترونية التي توفرها مؤسسات التكنولوجيا المالية يسمى بعملية الإقراض نظير لنظير (peer-to-peer lending) ويرمز لها عادة بالاختصار P2P.

ويمكن تعريفها على أنها "منصات عبر الإنترنت تتيح للمقترضين تقديم طلبات مباشرة للحصول على قروض عبر الإنترنت وبالمقابل يمكن للمقرضين تقديم عروض لتمويل تلك الطلبات في عملية تشبه المزاد" وهي تحظى باقبال الافراد عليها بسبب انخفاض تكلفة المعاملات لغياب الوسطاء وتعويضهم بمنصة الكترونية أكثر فعالية كما توفر مجال أوسع للمقترضين لشرح وتفصيل كل شي بخصوص القرض للمقرضين وهو ما ليس متاحا في البنوك التقليدية بسبب توحيد آليات منح القروض لذلك يتم إهمال الكثير من التفاصيل، وفوق هذا وذاك شفافية عملية توليد القروض بحيث يمكن تتبعها عبر الانترنت إضافة إلى أن العوائد المحققة للمستثمرين أعلى نسبيا مقارنة بالاستثمار في البنوك التقليدية.

وبشكل عام جاءت فكرة انشاء منصات الكترونية من هذا النوع من منطلق المشاركة الجماعية لتمويل مشاريع كبيرة من خلال مشاركة شريحة تتضمن عدد كبير جدا من الافراد أي (Crowd) وهو ما يطلق عليه التمويل الجماعي (Crowd Funding) الذي عرفه Schwienbacher بأنه " تمويل مشروع أو فكرة جديدة من طرف مجموعة من الافراد بدل جهات مهنية مختصة في ذلك مثل البنوك والمؤسسات المالية الأخرى.

ومن بين التجارب الرائدة في العالم في منصات P2P شركة Zopa وهي شركة بريطانية تأسست سنة 2005، هاته الشركة استطاعت كسب ثقة الأفراد في التعامل عبرها بل وتعدى الأمر ذلك ليصل إلى نيل ثقة المؤسسات المستثمرة أيضا، حيث كانت فرصة أزمة 2008 ملائمة جدا لتطور بسرعة، ولم يقف الأمر عند هذا الحد بل أسست المؤسسة لاحقا بنكا لها يسمى Zopa Bank سنة 2020 لتصبح قادرة على تقديم خدمات أخرى مثل المدخرات ذات الأجل الثابت المدعمة بحماية نظام Financial Services Compensation Scheme أي FSCS، وهو نظام قانوني توفره الدولة يحمي ودائع المدخرين ويضمن لهم التعويض في حالة إفلاس الشركة ويشترط أن تكون هاته الأخيرة مرخصة من طرف الدولة ويقدم كذلك بنك Zopa بطاقة ائتمان لمساعدة العملاء على التحكم في مواردهم المالية. بشكل أفضل، وبخصوص ما حققته الشركة فقد قدمت ما حصيلته 6 مليار أورو وتعاملت مع حوالي نصف مليون فرد من بين مقرض (مدخر) ومقترض.

2-2 التمويل الجماعي بالأسهم Equity Crowdfunding : يعرف التمويل الجماعي بالأسهم

بأنه "سوق مفتوح عبر الإنترنت في شكل منصة ثنائية الأطراف لتمويل المقاولين (رواد الأعمال) وهو يعمل ضمن بيئة من وسائط التواصل الاجتماعية "

ولقد وفر التمويل الجماعي بالأسهم للمستثمرين الصغار فرصة جيدة للاستثمار في الأسهم في الشركات الخاصة بحكم صغر حجم الشركات المشاركة في هذه المنصات مقارنةً بتلك المرتبطة عادةً بعرض الأوراق المالية على الجمهور وهذا الأمر يعد بمثابة ميزة رائعة لهذه المنصات، فهو يوفر لرواد الأعمال والمستثمرين الوصول إلى الأسواق ووسائل التواصل الاجتماعي عبر الإنترنت حيث يمكنهم تداول الأسهم في شكل حصص تعبر عن الملكية في المشروع، وبالرغم من أن منصات من هذا النوع تحصلت على الترخيص للعمل بشكل قانوني منذ عقد من الزمن تقريبا في الولايات المتحدة الأمريكية، أوروبا وأستراليا إلا أن المملكة المتحدة ما تزال الأولى في هذا المجال بسبب البيئة القانونية الملائمة في المقام الأول.

2-أنواع الابتكارات التكنولوجية المالية:

تم إجراء مسح على أبرز الابتكارات في مجال التكنولوجيا المالية، تتمثل هذه الابتكارات في: تطبيق فينتك "FinTech"، خدمة "Social pay"، بنك إفتراضي "MONZO"، منصة "Personetics" "Cognitive Banking"، بنك الروبوتات، ماكينة صراف آلي للذهب، ماكينات صراف آلي بدون بطاقات. (World Bank).

تطبيق فينتك "FinTech" يعد هذا التطبيق ثورة رقمية في قطاع البنوك والتمويل، حيث قام "Commercial Bank" أكبر البنوك العاملة في السوق السويسرية بإطلاقه كأول تطبيق في العالم يشمل إمكانية الحصول على قروض من خلال هواتف المحمول، بالإضافة إلى إمكانية تخليص الأوراق اللازمة للائتمان دون الحاجة إلى الذهاب للبنك من خلال تفعيل التوقيع الإلكتروني، ويوفر التطبيق إيداع الشيكات رقميا أو التحويلات المالية، كما يتيح أيضا إمكانية تقديم طلب للحصول على رأس المال لبدء أعمال تجارية، أو إدارة الاستثمارات إلكترونيا دون اللجوء إلى البنوك والشركات المالية بصورة مباشرة، كما يستهدف هذا التطبيق عدة فئات من المستخدمين، تشمل المعاملات بين البنوك B2B والمعاملات بين البنوك والعملاء B2C ، وبين البنوك والشركات الصغيرة.

خدمة "Social Pay": أطلق بنك "ICICI" في الهند أول خدمة جديدة تسمى "Social Pay"، التي تعد الأولى من نوعها من قبل أي بنك في القطاع المصرفي العالمي، وتتيح للأفراد العاملين بالخارج القدرة على إرسال الأموال إلى ذويهم في الهند باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي، وذلك من خلال إنشاء

رابط من تطبيق البنك يسمى M2I تتم مشاركته مع المستفيد في ملفه الشخصي على وسائل التواصل الاجتماعي أو بريده الإلكتروني، وذلك بهدف إضافة كافة تفاصيله المصرفية، حيث يؤمن M2I برمز بين الطرفين وتأكيد إتمام المعاملة، كوسيلة لتبسيط تحويل الأموال، ما يزيد من راحة العملاء.

بنك إفتراضي "MONZO": يعتبر بنك "MONZO" البريطاني أول بنك افتراضي يعمل لأول مرة بكامل طاقته في العالم دون وجود بنية تحتية مصرفية تقليدية كوجود كيان رئيسي ومجموعة من الفروع، وهي ميزة تعمل على توفير نسبة كبيرة من التكاليف، التي سمحت لهذا البنك بتقديم حسابات ادخار ذات معدلات فائدة مرتفعة وقروض بأسعار فائدة أقل من معظم البنوك التقليدية، وتمكن البنك من الحصول على رخصة مصرفية مقيدة من البنك المركزي، حيث بدأ العمل في الوقت الحالي بشكل تجريبي مع 800 ألف عميل بخدمات الحساب الجاري، وإمكانية الرهون العقارية، والقروض من خلال حسابات التوفير، كما تم تفعيل الفيزا المدفوعة مسبقاً، مع تطبيق يساعدك في السيطرة على الإنفاق من خلال فرز ما تنفقه حسب الموقع والفئة والتكلفة، كما أن الخدمة تتميز بسرعة الاستجابة لنقل وتحويل الأموال.

منصة "Personetics Cognitive Banking": أطلق أكبر بنك في كندا ما يسمى بـ RBC منصة "Personetics Cognitive Banking"، التي تحتوي على مجموعة من الحلول البنكية للعملاء، أبرزها تجربة "NOMI Find & Save"، وهي خدمة إيداع آلية جديدة تهدف إلى مساعدة العملاء على زيادة مدخراتهم، إستناداً إلى التحليل التنبؤي للسلوك الفردي وأنماط الإنفاق، حيث جمع البنك من خلال هذه الخدمة ما يقرب من 80 مليون دولار من إجمالي المدخرات، كما تحتوي المنصة على خدمة "NOMI Insight" التي تقدم النصائح المالية للعميل، والتي تضم أكثر من 500 مليون نصيحة تذكيرية للعميل، ما أدى إلى وصول عدد عملاء التطبيق إلى 6 ملايين عميل.

بنك الروبوتات: تمكن بنك التعمير "CCB" ثاني أكبر بنك في الصين من افتتاح أول فرع في العالم يعمل بالكامل عن طريق الروبوتات بدءاً من مدير الفرع وحتى موظف الأمن، إذ تستقبل تلك الآلات العملاء فور دخولهم من الباب الأمامي للمصرف، وتقوم بالإجابة عن كافة تساؤلات العميل باستخدام خاصية التعرف على الصوت، وبالإستعانة بأحدث التكنولوجيات، التي تتضمن الواقع الافتراضي، والذكاء الاصطناعي. ويتضمن هذا الفرع 90% من الخدمات النقدية وغير النقدية التي يتولاها المنفذ المصرفي التقليدي، حيث تم تجهيز الفرع بالعديد من آلات الصرافة الآلية الذكية القادرة على تقديم مجموعة من الخدمات، بما في ذلك فتح الحساب، تحويل الأموال، العملات الأجنبية، الاستثمار في الذهب، وإصدار منتجات إدارة الثروات.

ماكينة صراف آلي للذهب: قامت ألمانيا سنة 2009 بتصميم أول ماكينة صراف آلي يمكنك من سحب سبائك ذهبية، حيث تطلب الماكينة من العميل إدخال النقود، أو البطاقة الائتمانية، لكي يحصل على قطع صغيرة من الذهب تحمل شعار "Gallerie Lafayette" بحجم وقيمة يوازيان المبلغ الذي يتم إيداعه في الماكينة، أو باستبدال النقود بقطع و عملات ذهبية غير مشغولة عيار 24 قيراط لغايات الاحتفاظ والادخار، وتتيح الماكينة أيضا للعميل إمكانية اختيار وزن وطرز الذهب الذي يريد شراءه، كما تقوم الماكينة بتحديث أسعار الذهب بشكل مستمر وفقا للأسعار في السوق المحلية، كل 10 ثواني على مدى 24 ساعة، وتحفظ الماكينة بأخر سعر لمدة عشر دقائق، وبذلك يستطيع العميل الحصول على الذهب بالسعر الصحيح.

ماكينات صراف آلي بدون بطاقات: قام بنك "JP Morgan Chase"، أكبر البنوك بالولايات المتحدة، سنة 2017 بتحويل كافة ماكينات الصراف الآلي التابعة له، التي يبلغ عددها حوالي 16 ألف ماكينة بالعمل دون بطاقات من خلال تقنية التواصل بعيد المدى، التي تتيح للعملاء سحب المبالغ النقدية التي يحتاجونها من أرصدهم باستخدام المحافظ الرقمية أو التطبيق الخاص بالبنك ثم تقوم بتقريب الهاتف إلى شاشة الصراف الآلي وتسحب النقود دون الحاجة إلى إدخال بطاقة أو كلمة مرور للتحقق من هوية العملاء، كما قام بنك "Wells Fargo"، و "Bank of America" أيضا باستخدام هذه التقنية في ماكينات الصراف الآلي لديهم بدءا من سنة 2018.

الشكل رقم 5: ابتكارات الخدمات المالية المعتمدة على التكنولوجيا ومجالات استخداماتها الرئيسية

تطبيقات الدعم	خدمات الاستثمار وإدارة الأصول والتأمين	قبول الودائع والحصول على المديونية وجمع رأس المال	تسوية المدفوعات والأوراق المالية
البيانات الضخمة الحوسبة السحابية الخدمات المصرفية المفتوحة تطبيقات دفاتر الأستاذ الرقمية الموزعة	المستشارون الآليون التداول الاجتماعي	التمويل الجماعي (الإقراض الجماعي، الإقراض المباشر بدون وسيط) الإئتمان الفوري	طرق الدفع عبر الهاتف النقال، شاملة خدمات التطبيقات

المصدر: (Agustin، 2017، صفحة 20)

3-التقنيات المستخدمة في الخدمات المالية الإلكترونية:

تعتمد التكنولوجيا المالية على مجموعة واسعة من التقنيات الرقمية، تتمثل فيم يلي: (ابو كرش،

2019، ص10)

● العملة المشفرة (العملة الرقمية): "Cryptocurrency"

هي عبارة عن عملة رقمية تستخدم في علم التعمية بغرض أمني لحماية التعاملات الافتراضية والتحكم بإنشاء وحدات جديدة ولذلك يصعب تزيف تلك العملة، وتعتبر وسيط للتبادل الافتراضي (الإلكتروني) وأيضاً فرعاً من العملة البديلة، من خصائصها: تشفير المعلومات لخلق عملات رقمية، والتحقق من التبادلات المالية في المستقبل.

● البتكوين: "Bitcoin"

هي أول عملة رقمية لامركزية، من دون وجود بنك مركزي، يمكن إرسالها من شخص إلى آخر عبر شبكة بتكوين دون الحاجة إلى طرف ثالث (وسيط كالبنوك)، يتم التحقق من حوالات الشبكة باستخدام التشفير ويتم تسجيلها في دفتر حسابات موزع يسمى سلسلة الكتل، يتم إنشاء البتكوين كمكافأة لعملية تعرف باسم التعدين، ويمكن استبدالها بعملات ومنتجات وخدمات أخرى.

● البلوكشين: "Blockchain"

هي قاعدة بيانات موزعة تمتاز بقدرتها على إدارة قائمة متزايدة باستمرار من السجلات المسماة كتلا (Blocks)، تحتوي كل كتلة على الطابع الزمني ورايط إلى الكتلة السابقة. صممت سلسلة الكتل بحيث يمكنها المحافظة على البيانات المخزنة بها والحيلولة دون تعديلها، فهي بمثابة سجل أرصدة لكل المعاملات الخاصة بالعملة الرقمية، أي أنه عندما تخزن معلومة ما في سلسلة الكتل لا يمكن لاحقاً القيام بتعديل هذه المعلومة.

● الإيثريوم: "Ethereum"

هي منصة عامة مفتوحة المصدر معتمدة على سلسلة الكتل، فهي عبارة عن إبتكار مالي مستحدث للبلوكشين، تقوم بوظيفة العقد الذكي الذي يسهل إبرام عقد على الأنترنت يحاكي العقود التقليدية في الحقيقة مع توفير عنصر الأمان والثقة، فهو مصمم للأشخاص لبناء التطبيقات اللامركزية.

● التكنولوجيا التنظيمية: "Reg Tech"

هي تقنية جديدة تستخدم تكنولوجيا المعلومات لتحسين العمليات التنظيمية، غالباً ما تعتبر "Reg Tech" فئة فرعية ضمن "FinTech"، وتركز بشكل خاص على المراقبة التنظيمية وإعداد التقارير والإمتثال وبالتالي فهي تفيده صناعة التمويل، كما تساعد مؤسسات الخدمات المالية على الالتزام بأسس الضبط المالي، ورقمنة قواعد مكافحة غسل الأموال.

● تكنولوجيات التأمين: "InsurTech"

هو صنف خاص يتفرع عن التكنولوجيا المالية، وهو عبارة عن تقنية تكمن وراء إنشاء وتوزيع وإدارة أعمال التأمين باستخدام التكنولوجيا، حيث تعمل على تبسيط وتحسين كفاءة صناعة التأمين.

● عرض العملة الأولي: "Initial Coin Offering"

هو نوع من التمويل بإستعمال العملات الرقمية، وهو عادة نوع من التمويل الجماعي، ولو أن عرض العملة الأولي يمكن أن يكون خاصا ولا يستهدف الإستثمار العام. في عرض العملة الأولي، يباع مقدار من العملة الرقمية للمضاربين أو المستثمرين، مقابل عملات قانونية أو عملات رقمية أخرى (تكون عادة أثبت وأشد إستقرارا) مثل: البيتكوين أو الإثيريوم، تروج العملات المبيعة بأنها وحدات العملة المستقبلية عندما يبلغ عرض العملة الأولي هدفه وينطلق المشروع.

● العملات المصرفية المفتوحة: "Open Banking"

هي فكرة ناشئة في الخدمات المالية والتكنولوجيا المالية، تسمح بتدخل أطراف أخرى لإنشاء برمجيات رقمية مختلفة اعتمادا على قواعد بيانات البنوك، وذلك باستخدام واجهات لبرمجة التطبيقات من خلال رموز.

● العقود الذكية: "Smart Contracts"

هي عبارة عن عقود تخضع لمجموعة من القواعد والمعايير المحددة يتم تنفيذها من خلال برمجتها المسبقة ولا تحتاج إلى أي وسيط، أي دون تدخل طرف ثالث، بمعنى هي تفاهات إلكترونية مكتوبة بإستخدام رمز إلكتروني بواسطة الحاسوب، كما يمكن اعتبارها مجموعة من التعليمات تتم برمجتها إلكترونيا وبتقنية متقدمة كما هو الحال في تقنية البلوكشين.

● المسرعات: "Accelerators"

تعرف أيضا بإسم مسرعات البذور، وهي برامج محددة المدة تعتمد على الفوج، وتشمل الإرشاد والمكونات التعليمية وتبلغ ذروتها في حدث عرض تقديمي عام أو يوم عرض، وهي عبارة عن دليل توجيهي معتمد من قبل المؤسسات المالية مع الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية.

4-التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي للخدمات المالية

لقد حولت تكنولوجيا الدفع الإلكتروني الهواتف الجوال إلى أدوات مالية لأكثر من بليون شخص. وتدعم التكنولوجيا الرقمية البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي في تطوير العملات والأصول المشفرة، والإقراض بين الأقران، ومنصات التمويل الجماعي، والأسواق الإلكترونية. كما استثمرت المصارف أكثر من تريليون دولار في تطوير التكنولوجيات الناشئة وإدماجها واقتنائها. وفي عام 2018، بلغ الاستثمار في التكنولوجيا المالية 120 مليار دولار، أي ثلث تمويل رأس المال الاستثماري العالمي (الامم المتحدة، 2020).

وبحسب تعريف مجلس الاستقرار المالي 2017 Financial Stability Board، التقنيات المالية هي 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.

عملت التكنولوجيا المالية على تغيير المشهد المالي العالمي لتقديم الخدمات المالية نظرا لنموها السريع وطريقة تفاعل العملاء مع مقدمي الخدمات وساعد على ذلك اعتمادها بالأساس على تكنولوجيا البلوكتشين، وتوجد قائمة كثيرة من الخدمات المالية بما فيها العملات المشفرة، الإقراض من نظير إلى نظير، المدفوعات عبر الهاتف، المحافظ الإلكترونية، وتقنية دفتر الأستاذ. وتكتسح شركات التكنولوجيا المالية السوق بسرعة ما يشكل تهديدا على البنوك والمؤسسات المالية خاصة أنها لا تتطلب رأس مال وأصول ثابتة كبيرة مقارنة بالقطاع البنكي. كما أن التكنولوجيا المالية تقدم تشكيلة واسعة من تطبيقات الأجهزة المحمولة التي تسهل القيام بالمدفوعات وتداول الأسهم دون أي رسوم مقابل ذلك، ويمكن التطرق لها بشيء من الشرح (جامع وعلاش، 2021، ص457)

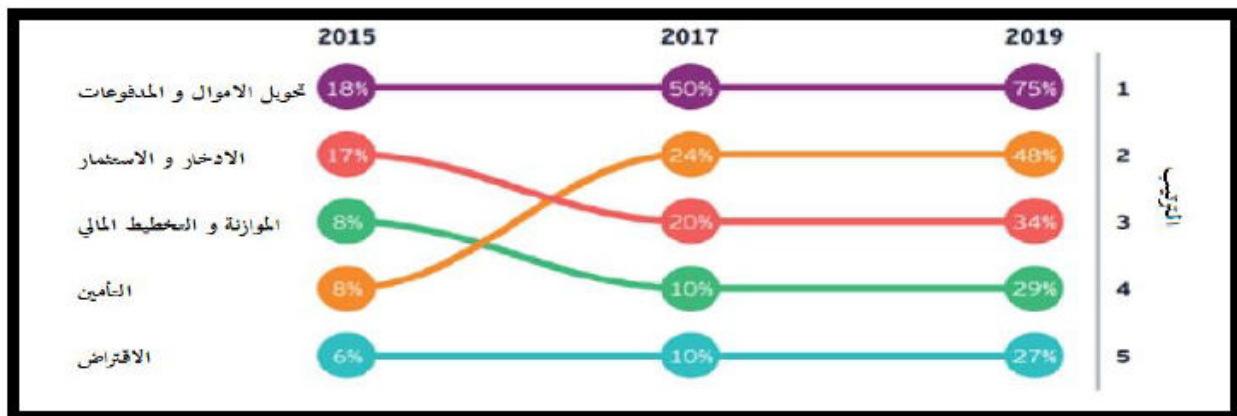
- تحويل الأموال: توفر شركات التكنولوجيا المالية خدمات تحويل الأموال من نظير إلى نظير p2p على أساس أسعار السوق أما قبل ذلك فإن تحويلها كان عن طريق البنوك والتي تقوم بفرض رسوم كبيرة
- تمويل الأسهم: تسببت أزمة 2008 بأزمة ائتمانية ضخمة للأفراد والشركات، وكان التمويل الجماعي هو الحل لعديد الشركات الناشئة، فقد وفر رأس المال اللازم.
- الإقراض من نظير إلى نظير: p2p وهو عملية إقراض الأموال للأفراد والشركات من خلال الخدمات عبر الإنترنت التي تطابق المقرضين مع المقترضين.
- مدفوعات المحمول: توفر شركات التكنولوجيا المالية للمتعاملين مع البنوك وغيرهم القيام بتعاملاتهم المالية عبر هواتفهم المحمولة.
- منصات التداول: وتوجد العديد من منصات التداول عبر الإنترنت والتي تقدم خدمات مثل البحث ومساعدة المستثمرين على اختيار أسهم أو صناديق استثمارية معينة برسوم مقبولة تكون أقل مما تفرضه البنوك.
- المدفوعات: تسمح شركات التكنولوجيا المالية بتحويل الأموال بسرعة وفعالية من حيث التكلفة مقارنة بالبنوك ويساعدها في ذلك تقنية البلوكتشين.
- التمويل الشخصي: في السابق كان الناس بحاجة لمستشارين ماليين في البنوك للحصول على المشورة المالية الشخصية، أما الآن فهناك عدد كبير من التطبيقات المتوفرة في السوق والتي تمكن من تقديم المشورة والمساعدة في وضع الميزانية.

5- انتشار الخدمات المالية الإلكترونية على مستوى العالم

أن التكنولوجيا المالية الرقمية، ولاسيما انتشار الهواتف المحمولة على مستوى العالم، ساعدت في توسيع نطاق الحصول على الخدمات المالية بالنسبة لسكان الذين يصعب الوصول إليهم والشركات الصغيرة بتكلفة ومخاطر منخفضة (مجموعة البنك الدولي، 2018)، ووفقاً للمؤشر العالمي لاعتماد التكنولوجيا المالية لسنة " Global FinTech Adoption Index 2019 " 2019 والصادر عن شركة إرنست ويونغ " Ernst & Young " ، فإن % 96 من المستهلكين لديهم الوعي بعملية واحدة على الأقل من خدمات التكنولوجيا المالية FinTech " ، وأن نسبة اعتماد التكنولوجيا المالية على مستوى العالم قد نمت بشكل كبير في غضون الخمس سنوات الأخيرة، من %16 في عام 2015 ، إلى %33 في عام 2017 ، إلى %64 في عام (Ernst & Young (EY), 2019, p. 10) 2019 ، حيث أن نسبة اعتماد التكنولوجيا المالية في خدمة تحويل الأموال والمدفوعات (نسبة المستخدمين الذين استخدموا خدمة واحدة على الأقل من خدمات التكنولوجيا المالية من أجل تحويل الأموال أو السداد) هي %75 سنة 2019 مقابل %50 سنة 2017 ، و %18 سنة 2015 ، أما فيما يخص التأمين فنسبة اعتماد التكنولوجيا المالية في هذه الفئة بلغت سنة 2019 ما نسبته %48 مقابل %24 سنة 2017 ، و %8 سنة 2015 ، ونسبة اعتماد التكنولوجيا المالية من قبل المستهلكين من أجل الادخار والاستثمار فهي %34 سنة 2019 بعدما كانت في 2017 ما نسبته %20 وفي سنة 2015 ما نسبته %17 ، وعن نسب اعتماد التكنولوجيا المالية على باقي الخدمات المالية (الموازنة والتخطيط المالي والإقراض) فالشكل الموالي يوضح ذلك. (بن عيشوية وآخرون، 2021، ص168)

الشكل رقم 6: مقارنة وترتيب لنسب اعتماد التكنولوجيا المالية (Fintech) بحسب نوع الخدمة

المالية للفترة 2015-2019



المصدر (Ernst & Young (EY), 2020)

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول الشمول المالي

ساعد التطور الكبير لوسائل الاتصال الإلكترونية الحديثة في إطار الثورة الصناعية الرابعة مثل الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة والحوسبة والسحابية على تمكين المؤسسات المالية من توسيع نطاق الوصول بخدماتها المالية إلى الفئات غير المشمولة ماليًا سواء من الأفراد أو المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، وهو ما ساعد على خفض تكلفة تقديم الخدمات المالية وتحسين مستويات كفاءتها وهذا ما أصبح يعرف بالشمول المالي الرقمي.

المطلب الأول: ماهية الشمول المالي

1. نشأة وتطور الشمول المالي

ظهر مصطلح الشمول (عكس الإقصاء) المالي لأول مرة في العام 1993 في دراسة ليشون وثرقت عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، تناول فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليًا للخدمات المصرفية.

وخلال تسعينيات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية، وفي العام 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة، وتجدر الإشارة هنا إلى ضرورة التفريق بين التخلي الاختياري عن السعي وراء استخدام المنتجات والخدمات المالية بسبب انعدام الحاجة لها، أو لأسباب ثقافية أو عقائدية، وبين عدم الوصول إليها وعدم استخدامها بسبب عدم توفرها أو بسبب عدم القدرة على امتلاكها .

وينحصر اهتمام المعنيين بالشمول المالي في استهداف من جرى إقصائهم بشكل قصري من الشمول المالي وإيجاد السبل الكفيلة بالتغلب على أسباب وعوامل الإقصاء، ولا يهتم بمن اختاروا إقصاء أنفسهم عن استخدام المنتجات والخدمات المالية.

وإزداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي في أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008 ، وتمثل ذلك بالتزام الحكومات المختلفة بتحقيق الشمول المالي من خلال تنفيذ سياسات تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح. ذلك بالإضافة إلى حث مزودي الخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة ومبتكرة بتكلفة منخفضة .

وتبنت مجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية واعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصول جميع فئات المجتمع إليها ركيزة

أساسية من أجل محاربة الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك. (عبدالله، 2016، ص15)

2. تعريفات الشمول المالي

يستخدم مصطلح الإدراج أو الشمول المالي وهو عكس الحرمان المالي لتعريف مدى قدرة السكان على الوصول والتمتع بالخدمات المالية، فبينما يشير الحرمان أو الإقصاء المالي إلى العملية التي بموجبه يواجه الأفراد المجتمع المصاعب والعوائق فيما يتعلق بالوصول إلى مصادر منتجات والخدمات مالية الأساسية والتمكن من استخدامها بصورة تلاءم احتياجاتهم، وعليه فقد ظهرت العديد من التعاريف للشمول المالي والتعريف الأنسب هو ما جاءت به منظمة (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE) والمنبثقة عنها الشمول المالي بأنه: " العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي، وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة وذلك من خلال تطبيق مناهج مبتكرة والتي تضم التوعية والتثقيف وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاقتصادي والاجتماعي.

ويوجد عدة تعاريف نذكر منه.

أ- يعرفه مركز الشمول المالي (C.F.I) في واشنطن على أنه: " الحالة التي يكون فيها جميع الأفراد قادرين على الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات المالية ذات جودة و بأسعار مناسبة و بأسلوب مريح، يحفظ كرامة العملاء." (سعدان ومحاجبية، 2018).

ب- وتعرفه مجموعة العشرين (G20) و مؤسسة التحالف الدولي للشمول المالي (AFI) التابعة لها، بأنه "تعزيز وصول و استخدام كافة فئات المجتمع و بما يشمل الفئات المهمشة والفقيرة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف و بتكاليف معقولة." (العمراوي، 2019)

ج- يعرفه بنك الجزائر بأنه: " إتاحة و استخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده، وبالأخص تلك المهمشة منها، و ذلك من خلال القنوات الرسمية، بما في ذلك الحسابات المصرفية و الادخار، وخدمات الدفع و التحويل، وخدمات التأمين، و خدمات التمويل و الائتمان وابتكار خدمات مالية أكثر ملائمة و بأسعار منافسة و عادلة، بالإضافة إلى العمل على حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية، و تشجيع تلك الفئات على إدارة أموالهم و مدخراتهم بشكل سليم لتفادي لجوء البعض إلى القنوات و الوسائل غير الرسمية، التي لا تخضع القنوات للخدمات المالية و المصرفية.

(Brochure sur l'inclusion financière, 2017)

مجموعة البنك الدولي: يعني الشمول المالي أن الأفراد والشركات لديهم إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة و بأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم - المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين - ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة.

أن تكون قادرا على الوصول إلى حساب المعاملات هو الخطوة الأولى للشمول المالي بشكل أوسع لأن حساب المعاملات يسمح للناس بادخار المال، وإرسال المدفوعات واستلامها. (البنك الدولي، 2017)

تعريف التحالف الدولي: من أجل الشمول المالي يرى التحالف الدولي أنه يتعين على كل دولة من الدول الأعضاء في الحلف العمل على وضع تعريف خاص بها للشمول المالي وذلك لأنه من جهة لكل دولة خصائصها الاقتصادية والاجتماعية التي تتفرد بها ومن جهة أخرى فإن الوصول إلى صياغة التعريف يعني وضع اللبنة الأولى لصياغة الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي، حيث توصلت 15 دولة إلى وضع تعريف للشمول المالي ومن بين هذه التعريفات:

التعريف في دولة ماليزيا: الشمول المالي هو حق كل شخص استعمال مجموعة من الخدمات المالية في توقيت مناسب وبطريقة معروفة وبسعر مناسب باحترام كامل لكرامته، الخدمات المالية موفرة لكل شرائح المجتمع مع اهتمام خاص بالفقراء وذوي الدخل المنخفض، والمغتربون العاملون وسكان المناطق النائية

التعريف في البيرو: الشمول المالي هو الدخول والاستعمال للخدمات المالية من طرف كل شرائح المجتمع

التعريف في تركيا: الشمول المالي هو مفهوم واسع يشمل قابلية الدخول المالي التعليم المالي والحماية المالية للمستهلك. (ضيف، 2020، ص474)

3. أهداف الشمول المالي:

تكمن أهميته في عدة جوانب نذكر منها :

أ- تعزيز استقرار النظام المالي :

إن زيادة استخدام السكان للخدمات المالية سيساهم بالتأكيد في تعزيز استقرار النظام المالي، وللتوضيح فإن مزيدا من الاستخدام للنظام المالي الرسمي سينوع من محفظة الودائع لدى البنوك والمؤسسات المالية مع تحقيق مستويات التركيز فيها و مما يقلل من مخاطر هذه المؤسسات كما يعزز هذا التنوع من استقرار النظام الاقتصادي للدول، حيث أظهرت دراسة البنك الدولي أن الدول ذات مستويات الشمول المالي الأكبر أقل عرضة لحدوث التقلبات السياسية.

ب- تعزيز جهود التنمية الاقتصادية :

توجد علاقة طردية بين مستويات الشمول المالي ومستويات النمو الاقتصادي، كما يرتبط عمق انتشار واستخدام الخدمات المالية لمستويات العدالة الاجتماعية في المجتمعات بالإضافة للأثر الإيجابي على سوق العمل كما يساهم توسيع انتشار استخدام الخدمات المالية والوصول إليها في انتقال المزيد من المنشآت الصغيرة من القطاع غير الرسمي إلى القطاع الرسمي.

ج- تعزيز قدرة الأفراد في الاندماج و المساهمة في بناء مجتمعاتهم :

أظهرت الدراسات أن تحسين قدرة الأفراد على استخدام النظام المالي ستعزز قدرتهم على بدء أعمالهم الخاصة، والاستثمار في التعليم بالإضافة إلى تحسين قدرتهم على إدارة مخاطرهم المالية وامتصاص الصدمات المرتبطة بالتغيرات المالية. (نعمة وحسن، 2018)

كما أن هناك جملة من الأهداف التي يسعى صانعو السياسات لتحقيقها من خلال تعزيز الشمول المالي:

- تحقيق حالة من الارتباط بين الأهداف وفق نظرية (I-SIP) (الشمول المالي والاستقرار المالي والنزاهة المالية والحماية المالية للمستهلك) بما يضمن التحقيق الأفضل لكل هدف من تلك الأهداف للوصول إلى ما هو أفضل للجميع و كذلك الارتباط الأمثل بين الاهداف .
- من المرجح أن ينتج التوافق بين الأهداف عندما يتم التركيز على إمكانية تحسين الارتباط وذلك لتحقيق جميع أهداف (I-SIP) فضلا عن أهداف السياسة القومية الأوسع كالتمية الاقتصادية وزيادة الرفاهية وزيادة الكفاءة .
- الرفع من فعالية السياسة النقدية، حيث أن النفوذ إلى الخدمات المالية يعزز الطلب الكلي والاستثمار. ويصبح إجمالي الطلب والاستثمار أكثر حساسية للسياسة النقدية من خلال زيادة مرونة معدل الإقراض. (طرشي وآخرون، 2019، ص122)

4. أهمية الشمول المالي:

تكمن أهميته في عدة جوانب نذكر منها :

أ- تعزيز استقرار النظام المالي :

إن زيادة استخدام السكان للخدمات المالية سيساهم بالتأكيد في تعزيز استقرار النظام المالي، وللتوضيح فإن مزيدا من الاستخدام للنظام المالي الرسمي سينوع من محفظة الودائع لدى البنوك والمؤسسات المالية مع تحقيق مستويات التركيز فيها و مما يقلل من مخاطر هذه المؤسسات كما يعزز هذا التنوع من استقرار النظام الاقتصادي للدول، حيث أظهرت دراسة البنك الدولي أن الدول ذات مستويات الشمول المالي الأكبر أقل عرضة لحدوث التقلبات السياسية.

ب- تعزيز جهود التنمية الاقتصادية :

توجد علاقة طردية بين مستويات الشمول المالي ومستويات النمو الاقتصادي، كما يرتبط عمق انتشار واستخدام الخدمات المالية لمستويات العدالة الاجتماعية في المجتمعات بالإضافة للأثر الإيجابي على سوق العمل كما يساهم توسيع انتشار استخدام الخدمات المالية و الوصول إليها في انتقال المزيد من المنشآت الصغيرة من القطاع غير الرسمي إلى القطاع الرسمي.

ج- تعزيز قدرة الأفراد في الاندماج و المساهمة في بناء مجتمعاتهم :

أظهرت الدراسات أن تحسين قدرة الأفراد على استخدام النظام المالي ستعزز قدرتهم على بدء أعمالهم الخاصة، والاستثمار في التعليم بالإضافة إلى تحسين قدرتهم على إدارة مخاطرهم المالية وامتصاص الصدمات المرتبطة بالتغيرات المالية. (نعمة وحسن، 2018)

كما يعتبر الشمول المالي أداة الدول والحكومات لرفع مستوى المعيشة وتحقيق النمو الاقتصادي والاستقرار المالي من خلال:

- هناك علاقة وثيقة بين الشمول المالي والاستقرار المالي والنمو الاقتصادي، فمن الصعب تصور استمرار الاستقرار المالي بينما لا تزال هناك نسبة كبيرة من المؤسسات مستبعدة مالياً من النظام الاقتصادي، علاوة على ذلك فإن الشمول المالي يعزز التنافس بين المؤسسات المالية من خلال العمل على تنويع منتجاتها والاهتمام بجودتها لاجتذاب أكبر عدد من العملاء والمعاملات وتقنين بعض القنوات غير الرسمية.
- من ناحية أخرى يؤثر الشمول المالي على الجانب الاجتماعي من حيث الاهتمام الأكبر بالفقراء ومحدودي الدخل، والوصول إلى الأفراد والمشروعات الصغيرة والمتوسطة ودمجهم بالقطاع المالي الرسمي عن طريق إتاحة الخدمات المالية وجعلها في متناول الشرائح الفقيرة والمهمشة، ذلك إلى جانب الاهتمام بتحقيق المصلحة العامة التي تتعلق بخلق فرص عمل مما يساهم في تحقيق النمو الاقتصادي وبالتالي خفض معدلات الفقر، وتحسين توزيع الدخل، و بالتالي رفع مستوى المعيشة. (كركار، 2019، ص 364)

المطلب الثاني: مؤشرات الشمول المالي

1- مؤشرات الشمول المالي:

تقوم مجموعة البنك الدولي بإجراء العديد من الدراسات المسحية العالمية التي تهدف للحصول على بيانات شاملة ونظرة مستقبلية تساعد في تعميم الخدمات المالية وتعد قاعدة بيانات الشمول المالي الصادرة عن مجموعة البنك الدولي والمسماة قاعدة بيانات GlobalFindex هي المصدر الأكثر موضوعية، مع توفير قابلية المقارنة الجغرافية والزمنية لجهود الدول في تحسين مستويات الشمول المالي والتي صدرت في نسختها الأولى عام 2011 وتم إصدار النسخة الثانية منها في أبريل 2015 لتشمل بيانات عام 2014، تقدم هذه القاعدة مجموعة من المؤشرات التي تدرس سلوك الأفراد حول العالم والمرتبطة بأهم الأنشطة المالية كالاقتراض والادخار.

حيث تم جمع بيانات من خلال مسح يغطي 150 ألف شخص في 143 بلد منها الكويت وتغطي عينة المسح 972 من سكان العالم، تم اختيار العينة في كل بلد من السكان المدنيين وبشكل عشوائي، كما تم إجراء المقابلات بشكل شخصي في البلدان التي تقل تغطية الهواتف فيها عن 80%

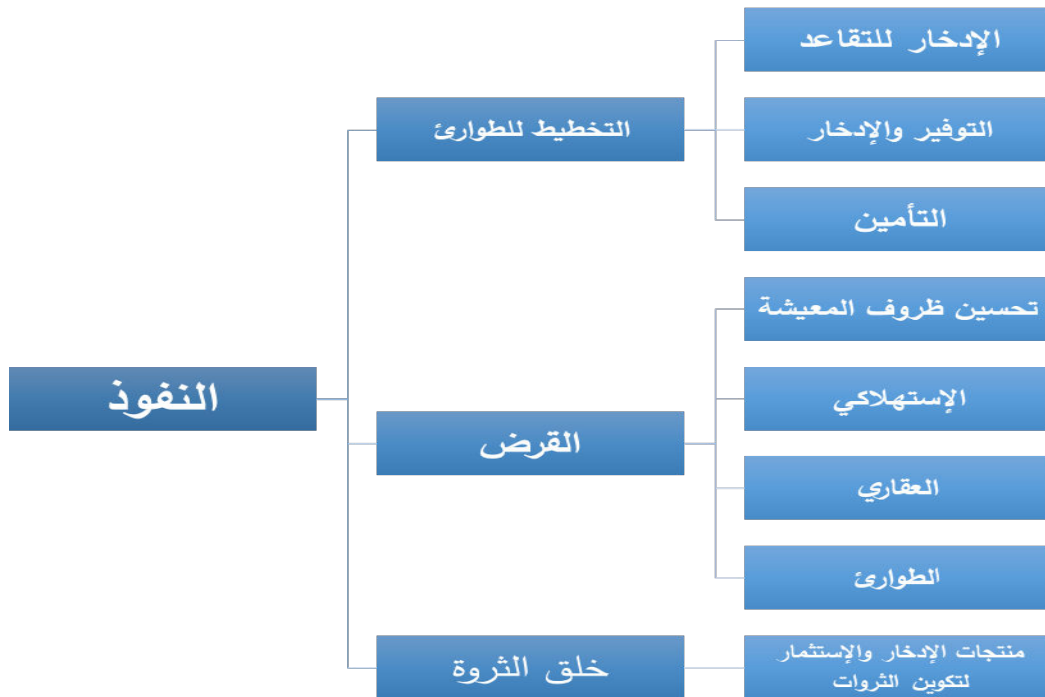
من السكان، وتم تجميع البيانات خلال سنة 2014 ووثقا لنتائج المؤشر، تصدرت كل من الدنمارك وفلندا والسويد والترويج ونيوزلندا الترتيب العام للمؤشر بتحقيقها نسبة 100%.

قد بلغ عدد المؤشرات الرئيسية الإجمالي في جويلية عام 2014 من المسح 96 متغيرا رئيسيا، بالإضافة لمؤشرات فرعية ترتبط بكل من هذه المؤشرات، كحساب المؤشر وفقا للجنس والعمر والحالة الاجتماعية ومكان السكن وغيرها من المتغيرات الاجتماعية والديمغرافية الأخرى، ليقارب عدد المتغيرات الاجمالي 432، والتي استعرضت الجوانب التالية:

- المؤشرات الخاصة بامتلاك حساب في مؤسسة مالية رسمية.
- المؤشرات المرتبطة بكيفية وشفافة والعرض من استخدام الحساب المصرفي.
- مؤشرات استخدام الحساب للقيام بعمليات دفع الدوائر بمختلف أنواعها.
- المؤشرات المرسيطة بسلولد الأفراد عند الادخار والانسان .
- المؤشرات المرونة المالية التي تخص قدرة الأفراد على الحصول على أموال في الحالات الطارئة
- المؤشرات المرتبطة باستخدام الانترنت والهواتف.

2-عناصر الشمول المالي:

الشكل رقم 7: عناصر الشمول المالي



المصدر: (طرشي وآخرون، 2019، ص121)

3- الشمول المالي الرقمي

يشير مصطلح الشمول المالي الرقمي إلى القدرة على الوصول الرقمي للخدمات المالية الرسمية واستخدامها من قبل السكان غير المشمولين مالياً، بحيث تكون هذه الخدمات مناسبة لاحتياجات العملاء وتقدم بطريقة مسؤولة ومستدامة وبكلفة مقبولة ضمن إطار تشريعي وقانوني ملائم، كما يجب أن تمثل تلك الخدمات المالية الرقمية للمتطلبات التنظيمية المعمول بها بما يشمل مكافحة غسيل الأموال، الأمن السيبراني وحماية الخصوصية.

ويمكن الشمول المالي الرقمي من تقليل الاعتماد على طرق التمويل والخدمات المالية التقليدية، كما أنه يغطي نطاقاً جغرافياً أوسع بما يساعد على تقديم الخدمات المالية بصورة أسرع وأكثر كفاءة وبتكاليف منخفضة، وبالتالي يزيد من فرص النفاذ إلى التمويل من خلال تغطية الخدمات والمنتجات المالية لاحتياجات الفئات غير المشمولة مالياً.

من جانب آخر يساعد الشمول المالي الرقمي الحكومات على ضمان وصول مدفوعات الضمان الاجتماعي للمستفيدين وهو ما تظهر أهميته بشكل خاص في الظروف الاستثنائية كذلك التي شهدتها العالم بسبب جائحة كورونا (كوفيد-19).

يعرف الشمول المالي الرقمي بأنه: "استخدام الخدمات المالية الرقمية وترويجها من أجل تعزيز الشمول المالي، ومن المكونات الأساسية للشمول المالي الرقمي منصات المعاملات الرقمية والأجهزة التي يستخدمها العميل للاتصال إلكترونياً بهذه المنصات من أجل إنجاز معاملاته المالية بالإضافة إلى وكلاء التجزئة الذين يوفرهم مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المالية.

كما يجب تعريف الخدمات المالية الرقمية بأنها: "مجموعة واسعة من الخدمات المالية كالمدفوعات والائتمان والمدخرات والتحويلات والتأمين التي يتم إجرائها من خلال القنوات الرقمية في مقدمتها الإنترنت والهواتف الذكية وأجهزة الصراف الآلي ومحطات نقاط البيع والرقائق والبطاقة الممكنة إلكترونياً... إلخ، وعادة ما تستخدم نماذج الخدمات المالية الرقمية وكلاء آخرين وشبكات وسطاء (طرف ثالث) لتحسين إمكانية الوصول وخفض التكلفة الإجمالية للخدمات.

ومن بين الفرص التي توفرها الخدمات المالية الرقمية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة نلخصها في الجدول الموالي.

الجدول رقم 1 : فرص الخدمات المالية الرقمية

الفرص التي توفرها الخدمات المالية الرقمية	الهدف التنموي
يتحقق ذلك من خلال توفير الخدمات المالية الرقمية للأسر ذات الدخل المنخفض، إمكانية الوصول إلى الأدوات والخدمات الميسورة التكلفة والتي يمكن أن تساعد في زيادة فرصها الاقتصادية.	القضاء على الفقر
تساعد الخدمات المالية الرقمية المزارعين والفلاحين إلى حد كبير خاصة في ما يتعلق بتسهيل الوصول إلى الأموال اللازمة لزيادة الإنتاج والمحاصيل وذلك بتكلفة أقل مما يساهم بشكل مباشر في زيادة إجمالي الإنتاجية الزراعية.	القضاء على الجوع
تساعد المدفوعات الرقمية والتمويل في توسيع خدمات الرعاية الصحية في المناطق الريفية وتسمح المدخرات الرقمية والتأمين مثلاً للأمر بمواجهة نفقات الرعاية الصحية غير المتوقعة.	الصحة الجيدة
يساعد التمويل الرقمي الأسر ذات الدخل المنخفض في التحكم بشكل أفضل بنفقات التعليم والمدارس وأنظمة التعليم الوطنية في تحسين إدارتها المالية، مما يسمح بتوفير الموارد لدعم المعلمين وتوفير المواد التعليمية والتقنيات التي تؤدي إلى تحسين نتائج التعليم.	التعليم الجيد
تمكن الخدمات المالية الرقمية النساء من كسب المزيد وبناء الموارد والأصول، ويشكل تعزيز القدرة المالية للنساء عاملاً أساسياً في تحقيق المساواة بين الجنسين ودفع النمو الاقتصادي، كما تتيح الخدمات المالية الرقمية للمرأة فرصة التحكم بمواردها المالية بما في ذلك الوصول الآمن إلى حساباتها المصرفية	المساواة بين الجنسين

المصدر: (الاسكوا، 2019، ص48)

3-1- مبادئ الشمول المالي الرقمي

تتوزع المبادئ الثمانية للشمول المالي الرقمي على أربع مجموعات رئيسية نذكرها في النقاط

التالية⁽⁶⁾:

• ضمان بنية تحتية مالية رقمية مرنة ومسئولة

المبدأ الأول: دعم تطوير بنية تحتية رقمية آمنة ومسئولة يسهل الوصول إليها على نطاق واسع، وضمان تنافسية المؤسسات المالية.

المبدأ الثاني: تشجيع توفير المنتجات المالية الرقمية الملائمة للاحتياجات وذات الكلفة المقبولة مع ضمان تقديم هذه الخدمات بما يتماشى مع المتطلبات الدولية لمكافحة ظاهرة غسل الأموال وإجراءات العناية الواجبة للعملاء ونظام الهوية الرقمية.

تعزيز صنع السياسات المسؤولة والشاملة

المبدأ الثالث: تحسين توافر ودقة البيانات فيما يتعلق بالإنفاذ إلى المنتجات والخدمات المالية الرقمية واستخداماتها.

المبدأ الرابع: دعم تبني السياسات والمبادرات التي تستهدف زيادة مستويات الشمول المالي الرقمي في تعزيز الاستراتيجيات الوطنية.

تعزيز النمو الشامل من خلال إطار تنظيمي ممكن للخدمات المالية الرقمية

المبدأ الخامس: دعم الإصلاحات التنظيمية والقانونية التي تحد من عدم المساواة في الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية، التي ينتج عنها عدم المساواة الاجتماعية والاقتصادية.

المبدأ السادس: النظر في تطوير إطار تنظيمي يدعم الابتكار الرقمي في القطاعين العام والخاص.

تعزيز المعرفة الرقمية والمالية وبناء القدرات ودعم المتعاملين وحماية البيانات ضد المخاطر المحتملة

المبدأ السابع: تعزيز الثقافة المالية والتجارية الرقمية وبناء القدرات من خلال التدخلات التي تستهدف دعم الشمول المالي الرقمي بالاستفادة من انتشار التقنيات.

المبدأ الثامن: دعم إجراءات حماية العملاء المالية بما في ذلك حماية البيانات، بما يلبي احتياجات الشباب والنساء والشركات الصغيرة والمتوسطة.

3-2- ركائز الشمول المالي الرقمي

يؤكد إطار العمل لتحقيق الشمول المالي الرقمي والتحول المالي الرقمي أهمية إتباع مجموعة من الركائز، تقضي بدعم البنية التحتية وتوفير البيئة التنظيمية والسياسية من أجل تطوير نظام مالي رقمي متطور يساعد الاقتصاديات على تعظيم فوائد التكنولوجيا المالية في الشمول المالي وتتمثل هذه الركائز في:

تتمثل الركيزة الأولى في بناء نظام تحديد الهوية الرقمية ونظام " أعرف عميلك " إلكترونيًا وتسهيل عمليات فتح الحسابات المالية لجميع المؤسسات والشركات والشركاء والعملاء والأفراد مما يوفر أساسًا متينًا ليس فقط للشمول المالي ولكن أيضًا لتعزيز الاقتصاد الرقمي على نطاق أوسع، فالتجارب تبين أن الهوية الرقمية تعد أمرًا أساسيًا في الشمول المالي الرقمي، ويعد هذا الموضوع تحديًا خاصًا في البلدان النامية، وتلاحظ أرقام قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي الرقمي لعام 2017، إن السبب الرئيسي لعدم امتلاك عدد كبير من البالغين حسابات مالية يعود أساسًا إلى عدم توفر الوثائق اللازمة وهذا ما يشير إلى أهمية تحديد الهوية الرقمية لئلاها من تأثير كبير وتحولي لدرجة أنها أصبحت أساسًا في جميع استراتيجيات الشمول المالي الرقمي؛

تتمثل الركيزة الثانية في توفر البنية التحتية اللازمة والضرورية للدفع الإلكتروني وتطوير أنظمة الدفع الإلكترونية المفتوحة، وتطوير البيئة التنظيمية والسياسية التي تسير التدفق الرقمي للأموال في الاقتصاد المحلي بين جميع الوسطاء في القطاع المالي التقليدي وتفتح مداخل نحو أسواق جديدة، وتشكل الأنظمة

غير الفعالة لنقل الأموال وتسديد المدفوعات وعدم القدرة إلى الوصول إلى هذه الأنظمة عوائق أساسية أمام الشمول المالي والنمو الاقتصادي، وفي العديد من البلدان النامية تشكل أنظمة الدفع التقليدية غير الفعالة حاجزا رئيسيا للنشاط الاقتصادي، ولذا تعد أنظمة الدفع البنية الأساسية لتدفق الأموال عبر أية اقتصاد وقد أثمرت الجهود في ذلك وأوضحت خدمات التمويل المقدمة عبر الهواتف النقالة بما في ذلك تلك التي تقدمها شركات الاتصالات جزءا رئيسيا من الحل في سبيل بلوغ الشمول المالي الرقمي؛ تعتمد هذه الركيزة على تعزيز مبادرات فتح الحسابات والوصول إليها بالإضافة إلى تطوير وتوفير الخدمات الحكومية إلكترونيا، وخاصة كل ما يتعلق بالتحويلات والمدفوعات العامة، من أجل زيادة استخدام التمويل الرقمي والخدمات ذات الصلة فلا شك ان الركيزتين الأولى والثانية هما الأساس للوصول إلى الخدمات المالية والأنظمة المالية والرقمية خاصة وأن عمليات تحديد الهوية الرقمية وتسهيل فتح الحسابات تشكل الأساس في الشمول المالي؛

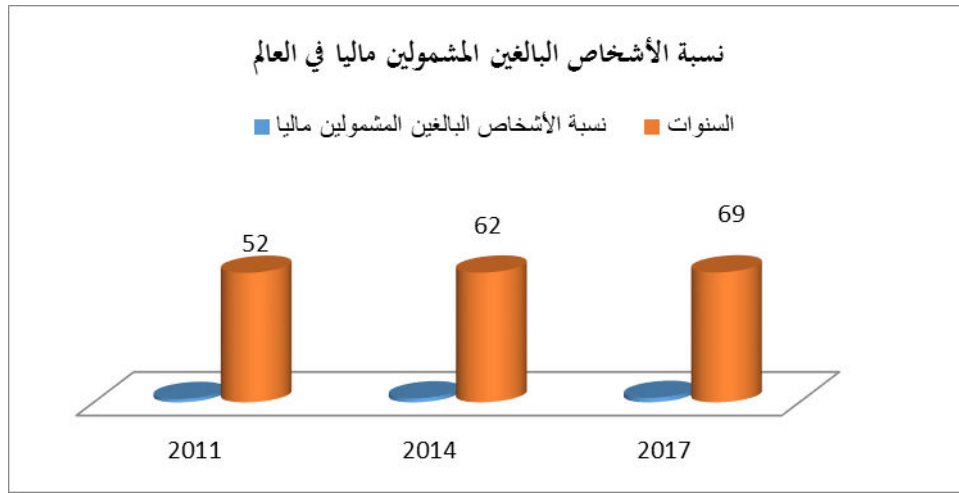
توسيع نوعية الخدمات ونطاقها من خلال تصميم البنية التحتية للسوق المالية وأنظمتها وتعتمد هذه الركيزة على الركائز الثلاث السابقة لتحقيق الوصول الأسرع إلى التمويل والاستثمار ودعم حالات الاستخدام بما في ذلك تداول الأوراق المالية والمقاصة والتسوية والوظائف المالية الأخرى الأكثر تطورا، تتمثل هذه الركيزة في تصميم الهياكل الأساسية المناسبة للسوق المالية الرقمية والأطر السياسية والتنظيمية التي تدعم مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية ذات القيمة المضافة، مما يدعم الوصول المالي والاستخدام والاستقرار. (اللجنة الاقتصادية الاجتماعية، 2019، ص56).

المطلب الثالث: واقع الشمول المالي الرقمي

1- واقع الشمول المالي الرقمي في العالم

هناك حوالي 1.7 مليار شخص بالغ حول العالم لا يملكون حسابات مصرفية من بينهم 1.1 مليار لديهم هواتف محمولة، وهو ما يمثل فرصة خاصة بالنسبة للبلدان النامية للاستفادة من التوسع في استخدام الهاتف المحمول في النفاذ إلى الخدمات المالية بما يمكن الأشخاص غير المشمولين ماليا في السابق من الادخار وإجراء المعاملات المصرفية ومن ثم إدارة تدفقاتهم النقدية غير المنظمة وهو ما يشكل حاجز لهم من الصدمات الاقتصادية ويساعدهم على التخطيط المستقبلي، وتشير العديد من الدراسات إلى العلاقة الموجبة بين الشمول المالي الرقمي والأداء الاقتصادي على سبيل المثال يمكن أن يساعد الشمول المالي الرقمي على تعزيز الناتج المحلي الإجمالي العالمي بنسبة 6% وتحقيق مكاسب يبلغ مجموعها 3.7 تريليون بحلول 2025، وتوفير الخدمات المالية لحوالي 1.7 مليار على مستوى العالم، كما تشير دراسات أخرى إلى وجود علاقة قوية بين عدد من مستخدمي الهاتف المحمول وبين تحسين مستوى الدخل الفردي حيث تؤدي كل زيادة بنسبة 1% في عدد السكان الذين يستخدمون الهاتف المحمول في معاملاتهم إلى تحسين الدخل الفردي بحوالي 0.3%، والشكل الموالي يوضح تطور نسبة الأشخاص البالغين المشمولين ماليا حول العالم من إجمالي الأفراد البالغين:

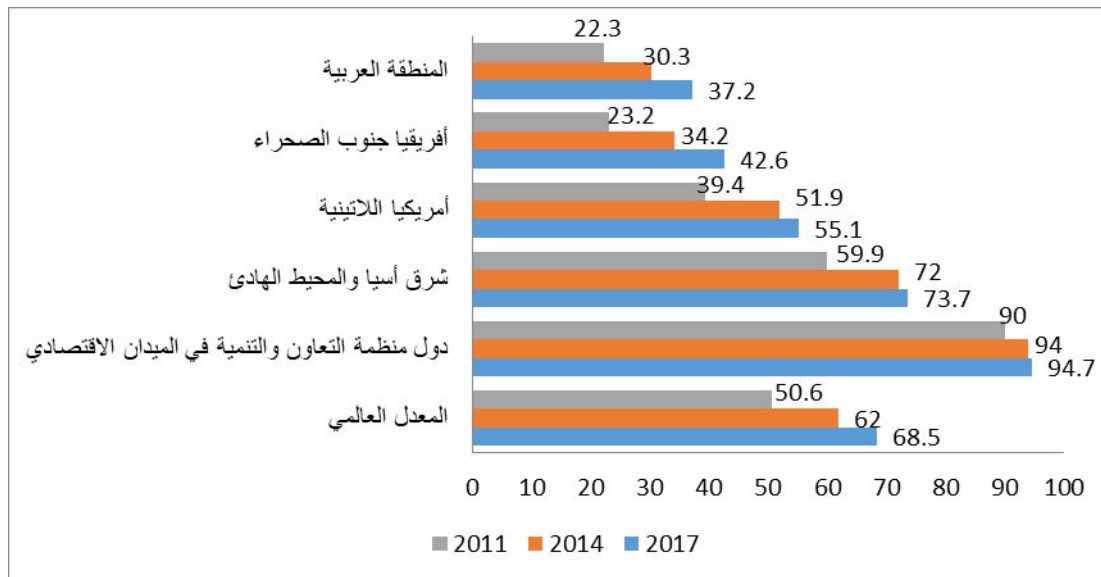
الشكل رقم 8: تطور نسبة الأشخاص البالغين المشمولين ماليا حول العالم من إجمالي الأفراد البالغين خلال (2011-2014-2017)



البنك الدولي، (2017) المصدر

أما على مستوى المناطق الجغرافية تتميز كل من قارتي أفريقيا وآسيا بلعب دور ريادي في مجال الشمول المالي الرقمي مع الأخذ في الاعتبار التغيرات الاقتصادية والديمقراطية والجغرافية، في أفريقيا مثلا تتصدر كل من غانا وكينيا وأوغندا السعي لتحقيق الشمول المالي الرقمي في القارة، فيما لا يزال استخدام الشمول المالي الرقمي في منطقتي الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وأمريكا اللاتينية محدودا مقارنة بالقارات الأخرى كما هو الحال في شيلي التي تقدم الخدمات المالية التقليدية من خلال البنوك التجارية فقط، والشكل الموالي يوضح مقارنة إقليمية لنسب مالكي حسابات مالية من البالغين:

الشكل رقم 9: مقارنة إقليمية لنسب مالكي حسابات مالية من البالغين



المصدر: (طلحة والفران، 2020).

أبرز التجارب الدولية الناجحة في تطبيق الشمول المالي الرقمي

هناك أمثلة كبيرة لتجارب ناجحة لعدد من الدول النامية التي استطاعت مؤخرا تحقيق زيادة كبيرة في مستويات الشمول الرقمي لاسيما في إدراك عدد منها لأهمية الشمول المالي في دعم النمو التنموية المستدامة، وفي ما يلي عرض لأهم التجارب الدولية الناجحة في تطبيق الشمول المالي الرقمي:

- التجربة الهندية: وفقا للعديد من المؤسسات الدولية من بين أنجح التجارب الناجحة على صعيد زيادة مستويات الشمول المالي الرقمي، حيث أحرزت الحكومة الهندية خلال الفترة (2011-2018) تقدما باتجاه تعزيز فرص نفاذ غالبية المواطنين إلى الخدمات المصرفية والمالية بالاعتماد على تكاليف الجهود بين الحكومة والمستثمرين ومقدمي الخدمات المالية، في هذا الإطار تمكنت الهند بناء على الانتشار الكبير لاستخدام أجهزة الهاتف المحمول وتطوير التقنيات المالية وأنظمة الدفع الإلكتروني الاقتراب من تحقيق الشمول المالي الكامل في المستقبل في ظل إرتفاع نسبة الشمول المالي من 35% فقط من البالغين في عام 2018 إلى ما يفوق 80% في عام 2019.

وتجدر الإشارة إلى أن نجاح التجربة الهندية يعزى بشكل كبير إلى إتجاه الحكومة في عام 2009 إلى تبني الهوية البيومترية الوطني المعروف بإسم (AADHAAR) وهو أكبر مشروع للهوية الوطنية على مستوى العالم من خلال البصمة البيومترية التي توفر إثباتا أمنا وفريدا للهوية، بإجمالي عدد المسجلين في النظام يبلغ 1.2 مليار مواطن (99% من سكان الهند) يشكلون حوالي 15% من سكان العالم، تم تبني هذا النظام بشكل أساسي بهدف دعم مستويات الشمول المالي، وزيادة عدد الحسابات المصرفية التي ارتفعت بنحو 240 مليون حسابا مصرفيا في أشهر قليلة من تدشين النظام.

بالإضافة إلى ما سبق نجحت العديد من الدول الأفريقية في زيادة مستويات الشمول المالي بالاستفادة من انتشار استخدام الهاتف النقال والتقنيات المالية الحديثة وخاصة فيما يتعلق بأنظمة المدفوعات والتحويلات المالية عبر الحدود، وتعد تجربة كينيا من التجارب الرائدة والناجحة في ذلك مع تضاعف عدد الذين يستخدمون في النفاذ إلى الخدمات المالية الرسمية من 27% سنة 2006 إلى 75% خلال عام 2015، كما أدت الخدمات المالية الرقمية إلى زيادة المدخرات الأسرية وساهم الشمول المالي الرقمي في رفع ما نسبته 2% من الأسر في كينيا فوق خط الفقر، كما ارتفع حجم القروض الرقمية من حوالي 5.9% عام 2019.

- دولة باكستان: ركزت استراتيجية الشمول المالي الرقمي في باكستان على توظيف المدفوعات الرقمية في تعزيز الشمول المالي من خلال النفاذ الكامل للحسابات المصرفية الرسمية وألا تقتصر الخدمات المالية الرقمية على حسابات الادخار التقليدية والحسابات الجارية فحسب بل تشمل أيضا حسابات المعاملات الرقمية.

- دولة تزنانيا: ركزت استراتيجية الشمول المالي على ضرورة توفر نظام مالي قوي ومنصة للمدفوعات الرقمية وبنية تحتية متينة لمعلومات الأفراد والشركات الإلكترونية، كما تبنت الصين في إطار خطة

الشمول المالي التي تم إطلاقها في نهاية عام 2015 برنامج عمل لتحسين توفر المنتجات والخدمات المالية وضمان جودتها مع التركيز الواضح على التحولات الرقمية.

• **دولة المكسيك:** تستهدف السياسة الوطنية للشمول المالي تسخير النفقات لزيادة شمول الأفراد ذوي الدخل المنخفض من خلال إطار تنظيمي يسمح بالابتكار ويعزز سلامة واستقرار النظام المالي في هذا الصدد تحدد السياسة مجموعة من الإجراءات التي تهدف إلى استخدام الابتكارات التقنية لتعزيز الشمول المالي الرقمي، وتعزيز الآليات التي تقلل استخدام النقد وتزيد من استخدام المنتجات والخدمات المالية الرقمية وتعزيز الترابط بينها.

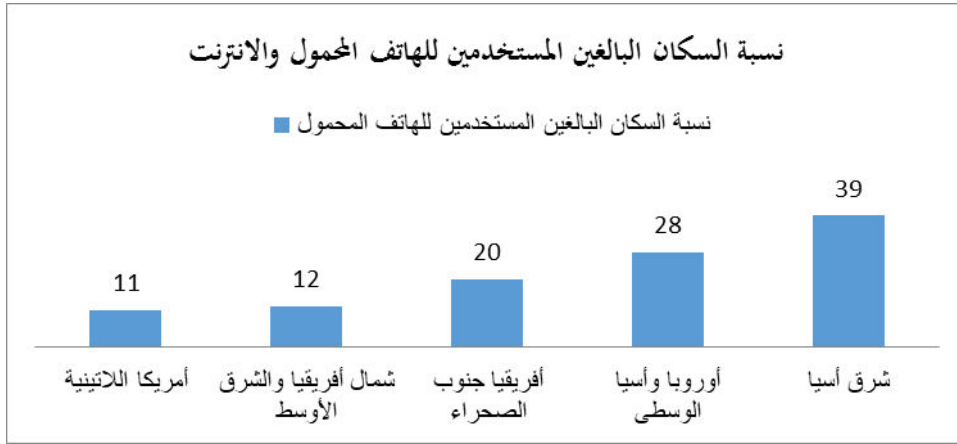
2- واقع الشمول المالي الرقمي في المنطقة العربية

تعول الدول العربية على الشمول المالي الرقمي لتسهيل نفاذ 63 % من السكان البالغين إلى الخدمات المالية لاسيما من فئات الإناث والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة حيث تبلغ نسبة الإناث المشمولات ماليا 26 % من إجمالي الإناث البالغات فيما تبلغ نسبة الشباب المشمولين ماليا 22% ولا تتوفر إلا لنحو 9% من المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة فرص النفاذ للتسهيلات الائتمانية البنكية، كذلك يوفر حجم تدفقات تحويلات العاملين في المنطقة العربية الذي وصل إلى نحو 60 مليار دولار في عام 2019، فرصة كبيرة للاستفادة من هذه التحويلات في تعزيز الوصول الرقمي للخدمات المالية الرسمية.

وتركز حكومات الدول العربية على الاستفادة مما تتيحه التقنيات الحديثة من فرص لزيادة الشمول المالي لاسيما من خلال التوسع في تقديم الخدمات المصرفية والمالية عبر الإنترنت والهاتف النقال في ضوء التطور المتنامي العالمي لأهمية التقنيات المالية الحديثة ودورها في دعم الخدمات المالية وزيادة الشمول المالي.

يشير الشكل رقم 03 إلى نسبة السكان البالغين المستخدمين للإنترنت والهاتف النقال في النفاذ المالي إلى إجمالي السكان البالغين، حيث حققت أربع دول عربية معدلات مرتفعة في استخدام الإنترنت في المعاملات المالية والمصرفية وهي الإمارات العربية 46.6% والبحرين 29.0% تليها السعودية 25.7% في حين تراوحت نسبة المستخدمين في الدول العربية الأخرى ما بين 1.5% في المغرب و7.9% في ليبيا.

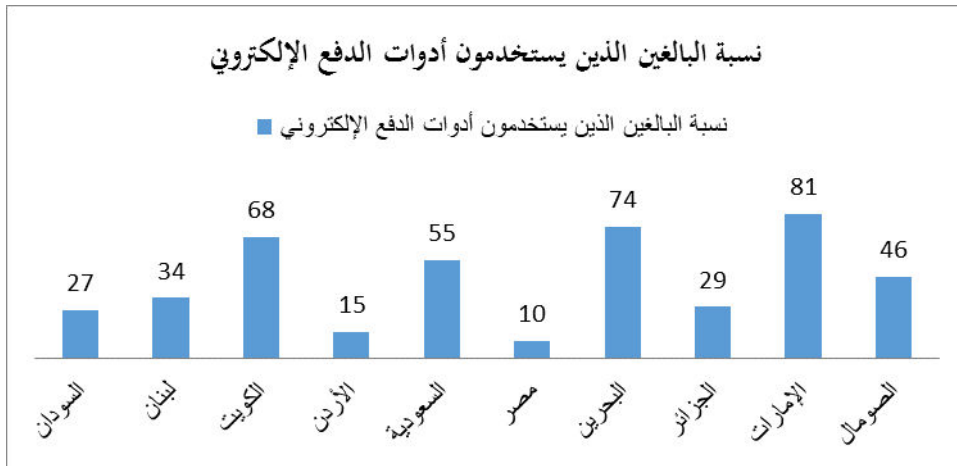
الشكل رقم 10: نسبة السكان البالغين المستخدمين للإنترنت والهاتف النقال في النفاذ المالي إلى إجمالي السكان البالغين



المصدر: (طلحة والفران، 2020)

كما يرتبط الشمول المالي الرقمي في المنطقة العربية بالتوسع في أنظمة الدفع الإلكتروني واتجاهاتها المتعددة مثل استخدام المحافظ الرقمية، والدفع الإلكتروني في التجارة الإلكترونية وإيجاد حلول جديدة من أجل دعم الدفع الإلكتروني وتحقيق الشمول المالي.

الشكل رقم 11: نسبة البالغين الذين يستخدمون أدوات الدفع الإلكتروني في معاملاتهم اليومية (%)



المصدر: (طلحة والفران، 2020)

أبرز التجارب العربية الناجحة في الشمول المالي الرقمي

تتبنى الدول العربية وبخلاف الخطط الاستراتيجية القومية خططا على المستوى القطاعي والمؤسسي تتضمن رؤية خاصة ببعض القطاعات الاقتصادية أو الجهات العاملة في الدولة على مستوى البنوك المركزية، تتمثل أولويات التحول الرقمي في مواكبة التطورات في مجال التقنيات المالية الحديثة، تحرص غالبية الدول العربية على دعم الشمول المالي الرقمي في سياق الاستراتيجيات المتبناة للتحول الرقمي: وفيما يلي عرض أهم وأبرز التجارب العربية الناجحة في تحقيق الشمول المالي الرقمي.

• **المغرب:** "استراتيجية المغرب الرقمي 2020" حيث شهد قطاع الاتصالات في المغرب عدد من الإصلاحات الخاصة بفتح باب المنافسة للقطاع الخاص، إضافة إلى بعض التعديلات التشريعية بما يواكب ضمان التغيرات الرقمية العالمية بالاستفادة من استراتيجية المغرب الرقمي 2020 والتي تهدف إلى جعل المغرب مركزا إقليميا لتقنية المعلومات والاتصال بما يساعد على زيادة مستويات الشمول المالي الرقمي.

• **الصومال:** بدأت الخدمات المالية القائمة على الهواتف المحمولة في شهر فبراير 2010 مع تطور منصة الدفع عبر الهاتف المحمول، ساهمت في زيادة الشمول المالي وازدهار سوق الخدمات المالية القائمة على الهواتف المحمولة بشكل ملحوظ فحسب تقرير صادر عن البنك المركزي الصومالي في عام 2018 فقد بلغ عدد المعاملات عن طريق استخدام النقود عبر الهاتف المحمول حوالي 155 مليون وبلغ متوسطها نحو 2.7 مليار دولار أمريكي شهريا، هذه التحويلات متوفرة بالأساس بالدولار الأمريكي ويستخدم 73% من السكان الذين تزيد أعمارهم عن 16 سنة الخدمات المالية عبر الهاتف النقال بنسبة انتشار بلغت 83% من سكان المناطق الحضرية و 72% في المناطق الريفية.

• **الأردن:** حصلت الأردن على منحة لتمويل مشروع أتمتة عمليات الدفع للمستفيدين من المؤسسة العسكرية الاستهلاكية من عاملين ومتقاعدين البالغ عددهم (300-500) ألف مستفيد بواسطة المحافظ الإلكترونية، وتزويد كافة فروع المؤسسة الاستهلاكية العسكرية بأجهزة نقاط بيع حديثة تمكنهم من الدفع بواسطة المحافظ الإلكترونية عبر تقنية (QR) وتمكين المؤسسة من إيداع حوافز مادية وتقديم خصومات عبر تلك المحافظ.

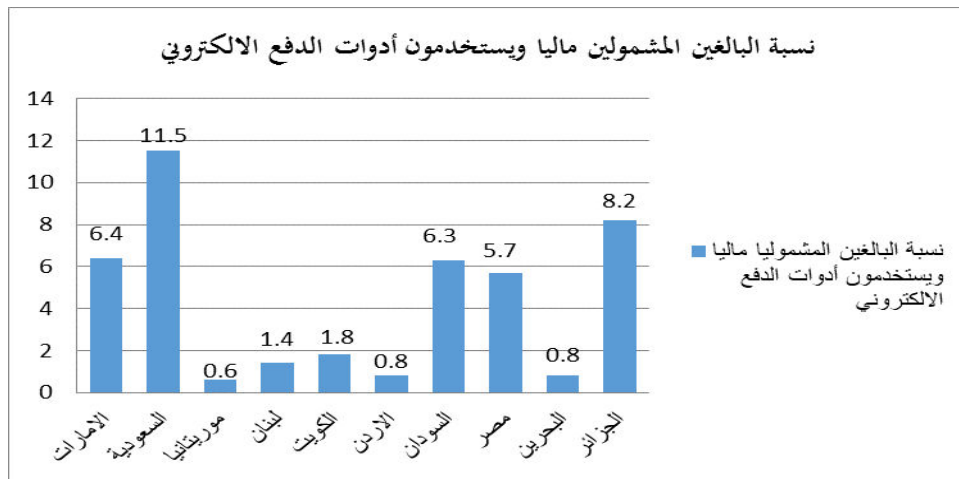
• **السودان:** تبذل السلطات السودانية جهودا مقدرة لتعزيز الشمول المالي الرقمي من خلال توسيع خدمات الدفع الإلكتروني عبر نقاط البيع وبطاقات الصرف الآلي حيث وضع البنك المركزي ضوابط محددة للمصارف التجارية لاقتناء وطرح نقاط البيع التي من المتوقع أن ترتفع من 70 ألف نقطة تعمل حاليا إلى 100 ألف نقطة، كما سيتم إطلاق عدد من تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول بحلول عام 2021.

• **الجزائر:** إن السلطات الجزائرية العمومية تبذل جهودا معتبرة لتعزيز الشمول المالي الرقمي، فقد اعتمدت التدابير اللازمة لتشجيع الدفع الإلكتروني عبر المنصة النقدية لبريد الجزائر، فقد سجل تقرير صادر عن وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية استنادا على تقديرات هيئة تجمع النقد الآلي زيادة معتبرة في مؤشرات الدفع الإلكتروني عبر المنصات النقدية لبريد الجزائر خلال الفترة الممتدة من جانفي ونهاية أفريل من عام 2020، كما أشار التقرير المستند إلى إحصائيات تجمع النقد الآلي الجهة المخولة بالإشراف على مراقبة وتسيير عمليات الدفع الآلي عن تسجيل قفزة نوعية في مختلف مؤشرات الدفع الإلكتروني خلال سنة 2020 حيث بلغ إجمالي عمليات الدفع الإلكتروني خلال الأشهر الأربعة الأولى من نفس السنة 728.394 عملية أجريت من قبل مستعملي مختلف القطاعات، تشكل منها العمليات

المنفذة في قطاع الاتصالات لوحده نسبة 93.4% ما يعادل 679.914 عملية عبر استغلال خدمات شحن الرصيد ودفع فواتير، اشتراكات الانترنت وقد بلغ معدل عمليات الدفع الإلكتروني المنجزة من خلال المنصة النقدية لبريد الجزائر منذ شهر مارس 2020 ما يقارب 273 ألف عملية شهريا، في حين كان هذا المعدل يقدر بـ 52 ألف عملية شهريا خلال سنة 2019 أي بزيادة تفوق 5 مرات كما وصل إجمالي المبالغ المالية المترتبة عن العمليات المنفذة خلال الأشهر الأربعة الأولى من سنة 2020 ما يفوق 959 مليون دينار جزائري أستحوذ خلالها شهر أفريل لوحده ما يمثل نسبة 33.78% بمبلغ قدر بـ 324 مليون دينار جزائري في حين بلغت الحصيلة سنة 2019 بأكملها 504 مليون دينار جزائري.

الشكل رقم 12: نسبة البالغين المشمولين ماليا ويستخدمون أدوات الدفع الإلكتروني في معاملاتهم

اليومية%



المصدر: (طلحة والفران، 2020)

ويوجد حاليا في الجزائر 76 تاجر ويب منخرط في نظام الدفع الإلكتروني البنكي ما نتج عنه

حوالي 5727556 معاملة موزعة وفقا للجدول الموالي:

الجدول رقم 2: عدد المعاملات بواسطة الدفع الإلكتروني البنكي

السنة	هاتف/اتصالات	نقل	تأمين	كهرباء/ماء	خدمة إدارية	خدمات	بيع البضائع	العدد الإجمالي للمعاملات
2019	141552	6292	8342	38806	2432	5056	0	202480
2020	4210284	11350	4845	85676	68395	213175	235	4593960
جانفي 2021	576474	2965	696	6285	28239	24231	34	638924

المصدر: (تجمع النقد الآلي، دون سنة)

الجدول رقم 3: نشاط السحب على جهاز الصراف الآلي

السنة	العدد الاجمالي لأجهزة الصراف الآلي البنكية العاملة	العدد الإجمالي لمعاملات السحب
2019	1621	9929652
2020	3030	58428933
جانفي 2021	3030	5746786

المصدر: (تجمع النقد الآلي، دون سنة)

- **السعودية:** لقد حرصت الدولة مؤخرًا على تسهيل دخول المؤسسات المبتكرة كشركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة للتوسع في قنوات التسليم ذات التكلفة المناسبة بما يمكن من زيادة جودة وملائمة كلفة الخدمات المالية وساهم في تعزيز مستويات الشمول المالي الرقمي.
 - **موريتانيا:** تعمل شركات التقنيات في دولة موريتانيا على زيادة كفاءة المعاملات المالية من خلال تحسين كفاءة المعاملات وتقريبها من المستخدمين، كما تعمل على دعم مستويات الشمول المالي بشكل كبير إضافة إلى مساهمتها الفعالة في الحول الرقمي في مجال الخدمات المالية.
- التكنولوجيا في العمليات المالية واعتماد الحكومات على سياسات تقديم الحلول الرقمية والتوسع في عمليات الدفع عبر الهاتف النقال وشبكة الإنترنت وتفعيل العديد من الخدمات المالية والإلكترونية.
- 3- نظم الدفع الإلكترونية ودورها في زيادة مستويات الشمول المالي الرقمي في الدول العربية**
- ساهمت شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني في الأردن في دعم مستويات الشمول المالي من خلال منح الموافقات الخاصة لشركات الصرافة بالعمل كوكلاء لمقدمي خدمات الدفع بواسطة الهاتف المحمول وكوكلاء لمقدمي عرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً، كما شهدت مستويات الشمول المالي الرقمي تحسناً ملحوظاً في البحرين كجزء من مبادرات مصرف البحرين المركزي المستمرة نحو التحول الرقمي المالي والتطورات في مجال الخدمات المالية الرقمية، والعمل مع شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني حيث بلغ عدد الحسابات المصرفية حوالي 1.9 مليون حساب في بلد يبلغ عدد سكانه 1.5 مليون/نسمة، كما تتمثل مؤشرات نجاح التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني في الجزائر في ارتفاع عدد البطاقات البنكية وآليات الدفع عن طريق الإنترنت، إضافة إلى عدد الموزعات الآلية ومحطات الدفع الإلكتروني، والجدول الموالي يوضح نشاط الدفع عبر محطة الدفع الإلكتروني والدفع عن طريق الصراف الآلي:

الجدول رقم 4: نشاط الدفع عبر محطة الدفع الإلكتروني والدفع عن طريق الصراف الآلي:

السنة	العدد الاجمالي لمحطات الدفع الإلكتروني العاملة	العدد الإجمالي لمعاملات الدفع
2019	23762	274624
2020	33945	711777
جانفي 2021	34816	139364

المصدر: (تجمع النقد الآلي، دون سنة)

أما في المملكة العربية السعودية فقد حرصت الدولة مؤخراً على تسهيل دخول المؤسسات المبتكرة كشركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني للتوسع في قنوات التسليم ذات التكلفة المناسبة، بما يمكن من زيادة وجوده وملائمة كلفة الخدمات المالية ويساهم في تعزيز مستويات الشمول المالي الرقمي، تظهر الدراسات مساهمة شركات الدفع الإلكترونية في لبنان في خفض تكلفة المعاملات المالية مقارنة بالمدفوعات كما ساعدت في خفض الكثير من الوقت، في هذا السياق تظهر أرقام البنك الدولي أن نحو 47% من اللبنانيين لديهم حساب فردي أو مشترك في مؤسسة مالية، ومرد ذلك إلى انتشار المصارف اللبنانية على كافة أرجاء الوطن بشبكة فروع بلغت 1063 فرعاً في لبنان ومواقع إلكترونية تؤمن خدمات مصرفية عبر شبكة الإنترنت.

يتوقع أن تساهم التقنيات المالية في المغرب في دعم مستويات الشمول المالي الرقمي نظراً لسهولة استخدامها وبساطتها، كذلك من المتوقع أن يسهم انتشار مثل هذه التقنيات في زيادة نسبة لجوء المستهلك المغربي إلى اعتماد المعاملات الإلكترونية في مجال الخدمات المالية.

4- انعكاسات الشمول المالي الرقمي على سياسات الدول العربية

مما سبق يتضح الدور الكبير المأمول للشمول المالي الرقمي في الوطن العربي في دعم نفاذ الجميع إلى الفرص، وتمكين الحكومات من التحرك باتجاه النمو الشامل وتحقيق أهداف التنمية المستدامة، وفي هذا الإطار تبذل الدول العربية جهوداً متواصلة للاستفادة من الفرص التي يوفرها التحول الرقمي في مجال تقديم الخدمات المالية، وفي هذا الإطار هناك بعض الانعكاسات على صعيد السياسات التي يتعين التركيز عليها لضمان مستويات أكبر من الشمول المالي الرقمي المسئول والمستدام وذلك على النحو الآتي:

- دعم البنية التحتية الرقمية والمالية: يتطلب ذلك المزيد من الجهود لتطوير كل البنية التحتية الرقمية والمالية في الدول العربية، ذلك من خلال الاستمرار في تحديث وتطوير شبكات الاتصالات وترقية أنظمة الدفع الوطنية بالتحويل نحو أنظمة التسويات الفورية للمعاملات، بما يساعد على إنجاز المعاملات المالية بشكل أسرع وبأقل تكلفة، يتعين في هذا الإطار على السلطات التنظيمية التركيز

على ضمان قابلية التشغيل البيئي للأنظمة المالية الرقمية بهدف ضمان مستويات أوسع للشمول المالي الرقمي؛

• **دمج الشمول المالي الرقمي في الإستراتيجيات والرؤى الوطنية:** تشترك الدول العربية في حرص صناع السياسات على دعم مستويات الشمول المالي الرقمي، وذلك بهدف شمولية السكان المستبعدين وغير المشمولين بشكل كامل، وهو ما يستوجب العمل على دمج مبادرات الشمول المالي الرقمي في سياق الرؤى الإستراتيجية والخطط المستقبلية للدول العربية، هذه المبادرات لا بد من أن تقوم على تحليل دقيق لجانب الطلب على الخدمات المالية من كافة شرائح المجتمع ومن ثم حصر الفئات المستبعدة وغير المغطاة بشكل كامل وتحديد طبيعة التحديات التي تواجه هذه الفئات؛

• **تبني إطار تنظيمي ورقابي داعم للشمول المالي الرقمي:** يتطلب هذا الأمر التركيز في المرحلة المقبلة على تبني الأطر التنظيمية والرقابية المحفزة للشمول المالي الرقمي، ذلك بهدف ضمان التنظيم الكفء لعمل مزودي الخدمات المالية الرقمية وضمان التزام هذه المؤسسات المالية وخدماتها مع المعايير الدولية؛

• **الموازنة بين الابتكار والمخاطر لتحقيق الشمول المالي الرقمي:** لما كانت الخدمات المالية الرقمية تقوم بشكل كبير على الابتكار المالي و التحوط لما قد ينتج عن هذه الخدمات المالية الرقمية من مخاطر وهو ما يتطلب ضرورة امتثال هذه الخدمات للمتطلبات الدولية لمكافحة غسيل الأموال وحماية سرية بيانات العملاء، مع التركيز على وضع ممارسات مالية رقمية مسؤولة لحماية المستهلكين؛

• **تبني بيئة مشجعة لمزودي الخدمات المالية الرقمية:** يستلزم تحقيق تحول نوعي على صعيد الشمول المالي ضمان بيئة مواتية ومشجعة لمزودي الخدمات المالية الرقمية وهو ما يمكن العمل عليه من خلال عدد من الآليات من بينها الدور الملموس للبيئات الرقابية الإختبارية التي تتبناها العديد من السلطات الإشرافية في الدول العربية لتشجيع وتقديم الدعم لشركات التقنيات المالية الحديثة؛

• **التركيز على زيادة مستويات الثقافة المالية:** يعتبر انخفاض مستويات التنقيف المالي من أهم التحديات التي تواجه العديد من الدول العربية على صعيد تحقيق الشمول المالي، المسئول والمستدام في هذا الإطار يتطلب استخدام الخدمات المالية الرقمية جهودا من السلطات الإشرافية لتعزيز الوعي والثقافة المالية بوجه عام والثقافة المالية على وجه الخصوص ما بين كافة شرائح المجتمع، حيث يتطلب ذلك صياغة برامج داعمة للتنقيف المالي بالتنسيق مع كافة الجهات المعنية، تستهدف الجهات السابق الإشارة إليها من خلال عدد من قنوات الاتصال المرئي والمسموع؛

• **متابعة التقدم على صعيد الشمول المالي الرقمي:** يتطلب تحقيق المزيد من التقدم على صعيد الشمول المالي الرقمي توفر إحصائيات دقيقة عما تم تحقيقه للوفاء باحتياجات السكان من الخدمات المالية الرقمية، ومن بين الفجوات التي لا تزال قائمة على صعيد الطلب على الخدمات المالية وتطورها عبر الزمن بما يساهم في رصد التحديات وتحديد التقدم المحرز في هذا الإطار يتطلب هذا الأمر المزيد من

اهتمام الجهات المعنية وعلى رأسها البنوك المركزية ومكاتب الإحصاء الوطنية بإحصائيات الشمول المالي الرقمي بشكل عام والرقمي بشكل خاص، بهدف دعم صناع السياسات في هذا المجال بإحصائيات دقيقة سواء على المستوى القومي أو بحسب النوع أو الفئات العمرية تغطي كافة المناطق الجغرافية

5- واقع الشمول المالي في الجزائر:

تمتلك الجزائر ثالث أكبر اقتصاد في منطقة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا بناتج محلي إجمالي قدر وفقا لبيانات البنك العالمي لعام 2020 ب 145.16 مليار دولار أمريكي، وناتج محلي للفرد بلغ قرابة 3310 دولار أمريكي، مع انكماش معدل النمو في إجمالي الناتج المحلي الحقيقي بنسبة 5.5% وسط إجراءات إغلاق صارمة لاحتواء كورونا، وانخفاض متزامن في إنتاج المحروقات. وقدّر عدد سكان الجزائر بحوالي 44 مليون نسمة، منهم 49.48% إناث و 50.52% ذكور. (بنك بيانات البنك العالمي، 2021)

من المتوقع أن يشهد الاقتصاد الجزائري انتعاشاً جزئياً في 2021 من الأزمات الصحية والاقتصادية الناجمة عن جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19) مع بدء تنفيذ خطة التعافي الاجتماعي والاقتصادي، وإعلان السلطات الجزائرية عن جهود إصلاحية طويلة الأمد لتحويل الاقتصاد نحو نموذج مستدام يقوده القطاع الخاص، والانخراط في التحول نحو الطاقة المتجددة، والتحول نحو اقتصاد أكثر تنوعاً لزيادة فرص العمل، وعصرنة القطاع البنكي والخدمات المالية. في هذا السياق نتعرف في هذا العنصر على واقع مستويات الشمول المالي في الجزائر حسب فئات المجتمع.

أولاً- مؤشرات الشمول الرئيسية في الجزائر:

سوف نتعرف على أهم مؤشرات الشمول المالي في الجزائر حسب فئات المجتمع و مستوياته خلال السنوات (2011-2014-2017).

1- مؤشر الاقتراض من جهة رسمية و غير رسمية :

يعتبر الاقتراض مؤشراً هاماً لقياس مستوى الشمول المالي، والذي يعبر عن مدى استعداد المؤسسات المالية و المصرفية الرسمية لرصد التمويل اللازم الذي تحتاجه معظم فئات المجتمع، للتعبير عن الدور الذي يلعبه القطاع المصرفي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، من خلال حرصه على تقديم الخدمات المالية و المصرفية بطرق سهلة و أقل كلفة.

الجدول رقم 5: نسبة البالغين من السكان (+15) حسب الفئات ممن اقترضوا من المؤسسات المالية و المصرفية خلال السنوات (2011-2014-2017).

المتوسط في العالم العربي			الجزائر			الفئات	
2017	2014	2011	2017	2014	2011		
7	8	6	4	1	3	ذكور(+15)	حسب الجنس
3	4	3	2	3	0	إناث(+15)	
8	9	6	5	3	2	العاملين (+15)	حسب العاملين أو البطالين
2	3	3	1	2	1	البطالين(+15)	
1	3	2	0	2	0	الصغار(15-24)	حسب السن
7	8	6	4	2	2	الكبار(+25)	
3	5	3	2	2	2	الابتدائي (+15)	حسب المستوى التعليمي
8	8	6	4	2	1	الثانوي (+15)	
4	5	5	2	1	1	أكثر فقرا	حسب الغنى أو الفقر
6	7	5	4	3	2	أكثر غنى	
5	5	4	5	0	3	سكان الأرياف(+15)	الانتماء الريفي

المصدر من إعداد الباحث، اعتمادا على قاعدة البيانات للبنك العالمي،(2021،Globalindex)

يتضح من خلال الجدول أعلاه، أن نسبة الاقتراض من جهات رسمية في الجزائر عرفت على العموم ارتفاعا ملحوظا خلال السنوات (2011-2014-2017)، بالنسبة لأغلب فئات المجتمع الجزائري ما يعكس جهود الدولة الجزائرية و المؤسسات المالية و المصرفية في تحسين توفير التمويل للأفراد، و القضاء على العراقيل للحصول على الائتمان الضروري لتمويل مشاريعهم الخاصة، غير أنها تبقى بعيدة نسبيا عن المتوسط العربي نظرا لتوجه فئة معتبرة من الجزائريين للاقتراض من جهات غير رسمية كالأصدقاء والعائلة.

2- مؤشر الادخار في المؤسسات المالية و المصرفية حسب فئات المجتمع:

تعتبر نسبة الادخار في المؤسسات المالية و المصرفية من المؤشرات المهمة للوقوف على ميول الأفراد ودرجة ثقتهم بوضع أموالهم لدى الجهات الرسمية بدلا من اكتنازها في بيوتهم و قد بلغ إجمالي الادخار 38.69% سنة 2017 من إجمالي الناتج المحلي.

الجدول رقم 6: نسبة البالغين من السكان (+15) حسب الفئات ممن ادخروا في مؤسسات مالية و

مصرفية رسمية خلال السنوات (2011-2014-2017)

المتوسط في العالم العربي			الجزائر			الفئات	
2017	2014	2011	2017	2014	2011		
12	12	9	14	22	6	ذكور (+15)	حسب الجنس
5	5	4	8	6	3	إناث (+15)	
14	13	10	16	22	8	العاملين (+15)	حسب العاملين أو البطالين
4	4	2	7	5	1	البطالين (+15)	
5	6	4	3	9	1	الصغار (15-24)	حسب السن
10	10	7	15	16	6	الكبار (+25)	
5	4	3	11	13	3	الابتدائي (+15)	حسب المستوى التعليمي
13	13	10	13	15	7	الثانوي (+15)	
5	5	4	6	11	1	أكثر فقرا	حسب الغنى أو الفقر
12	11	8	15	16	7	أكثر غنى	
7	5	3	13	11	3	سكان الأرياف (+15)	الانتماء الريفي

المصدر من إعداد الباحث، اعتمادا على قاعدة البيانات للبنك العالمي، (Globalindex,2021)

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن نسبة الأفراد في الجزائر (+15) ممن يدخرون أموالهم في المؤسسات المالية و المصرفية انخفضت سنة 2017 مقارنة بسنة 2014، لدى جل الفئات تقريبا و بصفة خاصة عند الذكور، العاملين، الصغار والفقراء هذا الانخفاض راجع إلى عمليات سحب الأموال- حسب الحاجة سواء كان لإقامة مشروع كدفع أقساط اقتناء سكنات عدل، توسيع مشروع قائم أو لمواجهة حالات الطوارئ المعيشية الخاصة بكل شخص-، وبالرغم من هذا الانخفاض إلا أن نسبة الادخار أحسن من المتوسط في العالم العربي بالنسبة لأغلب الفئات غير أن الفجوة تبقى واضحة بين الجنسين، العاملين وغير العاملين، الصغار والكبار، الفقراء و الأغنياء.

ثانيا: مؤشرات الشمول المالي الرقمي لخدمة الهاتف المحمول :

1- مؤشر استخدام الهاتف النقال للوصول إلى حساب مصرفي:

ساهمت خدمة الهاتف المحمول في الجزائر إلى سهولة الوصول إلى حساب مصرفي عبر البوابات الإلكترونية دون عناء التنقل إلى الوكالات البنكية إذ يكفي دخول الموقع الإلكتروني للبنك و كتابة كلمة السر للعبور إلى الحساب و الحصول على الرصيد كما يمكن الاطلاع على مختلف العمليات البنكية.

الجدول رقم 7: نسبة البالغين من السكان (+15) حسب الفئات ممن استخدموا الهاتف النقال للوصول إلى حساب مصرفي خلال سنة (2017)

المتوسط في العالم العربي 2017	الجزائر 2017	الفئات	
8	3	ذكور (+15)	حسب الجنس
3	1	إناث (+15)	
10	2	العاملين (+15)	حسب العاملين أو البطالين
2	2	البطالين (+15)	
4	1	الصغار (15-24)	حسب السن
6	2	الكبار (+25)	
1	2	الابتدائي (+15)	حسب المستوى التعليمي
10	3	الثانوي (+15)	
3	1	أكثر فقرا	حسب الغنى أو الفقر
7	2	أكثر غنى	
2	2	سكان الأرياف (+15)	الانتماء الريفي

المصدر من إعداد الباحث، اعتمادا على قاعدة البيانات للبنك العالمي : (Globalfindex,2021)

يتضح من الجدول أعلاه، أن استخدام الهاتف النقال للوصول إلى حساب مصرفي أصبح ممكنا انطلاقا من سنة 2017، عند كل الفئات غير أن نسبته تبقى منخفضة مقارنة بالمتوسط في العالم العربي باستثناء فئة التعليم الابتدائي وهذا راجع إلى تخلف النظام المصرفي الجزائري واعتماده على الطرق التقليدية في التعامل مع الزبائن.

2- مؤشر ملكية حساب مال عبر نظام الهاتف المحمول :

ساهمت خدمة الهاتف المحمول في الجزائر بزيادة نسبة امتلاك حساب مالي محمول رغم تأخر البنوك الجزائرية في إطلاق هذه الخدمة بحيث يسمح تحميل تطبيق البنك بفتح حساب مصرفي عن بعد والاطلاع على الأرصدة وكشف الحسابات آنيا كما يمكن ممارسة مختلف العمليات والاستفادة من الخدمات البنكية دون عناء التنقل.

الجدول رقم 8: يوضح نسبة السكان (+15) الذين يملكون حساب مال عبر الهاتف المحمول في الجزائر-المغرب و تونس.

امتلاك حساب مالي محمول						الفئات	
تونس		المغرب		الجزائر			
2017	2014	2017	2014	2017	2014		
2	1	1	0	0	0	ذكور(+15)	حسب الجنس
2	0	0	0	0	0	إناث(+15)	
3	1	1	0	0	0	العاملين(+15)	حسب العاملين أو البطالين
1	0	0	0	0	0	البطالين(+15)	
2	0	1	0	0	0	الصغار(15-24)	حسب السن
2	1	0	0	0	0	الكبار(+25)	
1	1	0	0	0	0	الابتدائي(+15)	حسب المستوى التعليمي
3	1	2	0	0	0	الثانوي(+15)	
2	0	0	0	0	0	أكثر فقرا	حسب الغنى أو الفقر
2	1	1	0	0	0	أكثر غنى	
1	0	0	0	0	0	سكان الأرياف(+15)	الانتماء الريفي

المصدر من إعداد الباحث، اعتمادا على قاعدة البيانات للبنك العالمي،(Globalindex,2021)

يتضح من الجدول أعلاه، أن نسبة مستخدمي خدمة أو نظام -الهاتف المحمول- ممن يمتلكون حساب مال عبر هذا النظام منعدمة في الجزائر سنة 2017، نظرا لعدم وجود بنك عبر الهاتف المحمول في هذه الفترة، إذ انتظرت الجزائر إلى غاية إطلاق أول بنك من هذا النوع تحت اسم BANXY من طرف الفرع المحلي للمجموعة الفرنسية ناتكسيس الجزائر في 23 ابريل 2018، و ثاني بنك تحت اسم WIMPAY من طرف البنك الوطني الجزائري في 18 مارس 2021، بينما جيراننا في تونس كانوا السابقين في امتلاك هذه الخدمة منذ سنة 2014، و من بعدهم المغرب سنة 2017، وهذا ما يوضح انغلاق النظام المصرفي للجزائر و تأخره في مواكبة خدمات التكنولوجيا الحديثة.

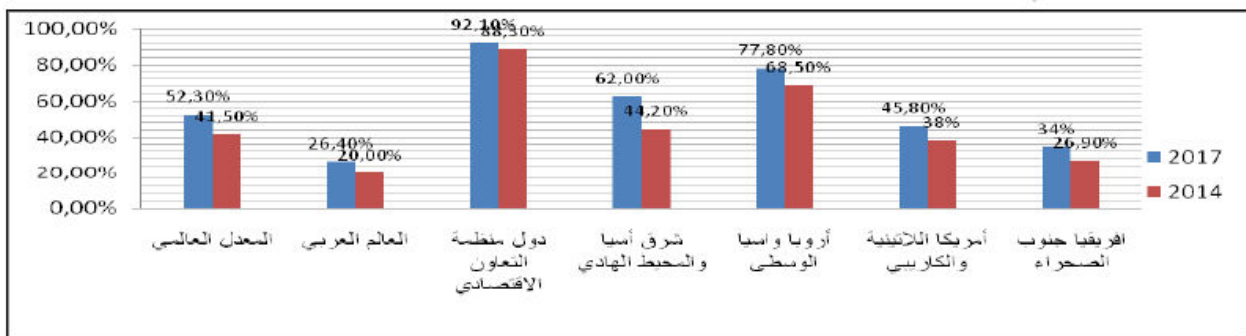
المطلب الرابع: دور الخدمات المالية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي

من شأن التكنولوجيا المالية أن تلعب دوراً حاسماً في زيادة نسبة الشمول المالي من خلال أشكال عديدة ومستحدثة من العمليات المالية والمصرفية التي يمكن إجراؤها عبر الهاتف المحمول أو الإنترنت، وعلاوة على ذلك، وبحسب تحالف الشمول المالي فيتم البحث في أبرز الخصائص التكنولوجية المالية التي يمكن أن تساهم بشكل فعال في رفع كفاءة الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي:

- تقنية البلوكتشين وتطبيقها المحتمل لزيادة شفافية وكفاءة المدفوعات وقدرتها على تعزيز أمن المعلومات؛
- اعتماد تكنولوجيا الحوسبة السحابية (Cloud Computing) في القطاع المالي؛
- التقنيات البيومترية لتعزيز وزيادة كفاءة الإجراءات اعرف عميلك (KYC)؛
- تحليل البيانات الضخمة (BigData Analytic) وأهميتها في عمليات التصنيف الائتماني؛
- التكنولوجيا الرقابية (RegTech) لتعزيز الامتثال للمعايير الدولية وبالتالي الحفاظ على الاستقرار المالي والنزاهة المالية، وكفاءة الإشراف المحلي؛

أ- المدفوعات الرقمية: يعزى الجانب الأكبر من التحسن في الشمول المالي على مستوى العالم إلى تطور الحلول الرقمية والتوسع في الدفع عبر الهاتف المحمول وشبكة الإنترنت، وتبني الحكومات نظم الدفع للرواتب والمعاشات ومستحقات الضمان الاجتماعي من خلال التحويلات المصرفية. ففي العالم العربي، ارتفعت نسبة البالغين الذين قاموا بإجراء عمليات المدفوعات الرقمية، إما الدفع أو الاستلام، من 20% سنة 2014 إلى نحو 26% سنة 2017، إلا أن هذه النسبة تبقى الأدنى عالمياً وهو ما يوضحه الشكل أدناه.

الشكل رقم 13: مقارنة إقليمية -نسبة البالغين الذين قاموا بعمليات مدفوعات رقمية سنة 2017



المصدر: (سيد امرو و بن عبد الفتاح، 2020، صفحة 74)

تحتل دول مجلس التعاون الخليجي المراتب الأولى في عمليات المدفوعات الرقمية، حيث قام 84% من البالغين في الإمارات بعمليات دفع أو استلام أموال عبر الإنترنت عام 2017، تليها البحرين 77.3%، فالكويت 78.4%، المملكة العربية السعودية 61.2%، في المقابل سجل كل من المغرب 16.7% وموريتانيا 15.7%، وفلسطين 14.2% أدنى نسب عربياً وعالمياً من حيث إجراء عمليات

المدفوعات الرقمية (دفع أو استلام). وتجدر الإشارة إلى الارتفاع الملحوظ في عمليات المدفوعات الرقمية بين عامي 2014 و2017 في كل من العراق ومصر والأردن، حيث ارتفعت نسبة البالغين الذين قاموا بإجراء عمليات المدفوعات الرقمية (دفع أو استلام) منذ العام 2014 بنحو أربعة أضعاف في العراق

وحوالي ثلاثة أضعاف في مصر والأردن (سيد اعمر و بن عبد الفتاح، 2020، صفحة 75)

فيما يخص مؤشرات الخدمات المالية الرقمية فقد تحسنت بشكل طفيف خلال عامي 2014 و2017، حيث ارتفعت نسبة البالغين الذين قاموا بدفع فواتير أو إجراء تحويلات مالية (من البالغين الذين تزيد أعمارهم عن 15 عاما من خلال الحساب المصرفي الرسمي وعبر الهاتف الجوال، من 43% و 5% على التوالي في عام 2014 لتصل الى 47% و 8% في 2017، وهو ما ساهم في انخفاض نسبة المواطنين البالغين ممن قاموا بإجراء مدفوعات نقدية من 52% في عام 2014 الى 45% في 2017.

الشكل رقم 14: القوات المستخدمة في التحويلات ودفع الفواتير لدى الدول العربية خلال عامي 2014 و2015



المصدر: (حسيني، 2020، صفحة 110)

استخدام الهاتف المحمول أو الانترنت للتحويل إلى حساب مصرفي: يوضح الشكل الموالي نسبة استخدام الهاتف المحمول أو الانترنت للتحويل إلى حساب مصرفي في العالم العربي.

الشكل رقم 15: نسبة استخدام الهاتف المحمول أو الانترنت للتحويل إلى حساب مصرفي في الدول

العربية خلال سنة 2017



المصدر: (فلاق و شارفي، 2020، صفحة 310)

- الاقتراض بواسطة بطاقة الائتمان :

يحتل العالم العربي المرتبة الأخيرة فيما يتعلق بمؤشر الاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية أو عبر بطاقة الائتمان فوق سن 15 رغم الجهود التي تبذلها المصارف والبنوك المركزية العربية لتحفيز الإقراض للمشروعات الصغيرة والمتوسطة، والشكل التالي يوضح ذلك.

الشكل رقم 16: الاقتراض بواسطة بطاقة الائتمان فوق سن 15 سنة



المصدر: (فلاق و شارفي، 2020، صفحة 311)

خلاصة الفصل

على الرغم من التطور الكبير الذي يسجل في ما يتعلق بالتحول المالي الرقمي وخاصة بيئة التكنولوجيا المالية في المنطقة العربية، وذلك بدعم من الحكومات بهدف تحسين الحلول المالية وتعزيز إمكانية الوصول إليها وبأسعار معقولة لا تزال المنطقة تعاني نوعاً ما من مشكلات عدة في مجال الشمول المالي الرقمي، حيث أن مستوى الخدمات المالية في العالم يختلف باختلاف مستوى التطور الحاصل في كل دولة على حدى، رغم تأثير العولمة وإستراتيجية الشمولية المالية، التي هدفها تعميم الخدمات المالية على كل دول العالم

وما يمكن استخلاصه كذلك من هذا الفصل هو سياسة التنويع التي تحاول المؤسسات المالية اعتمادها في إنتاج وتقديم خدمات مالية إلكترونية متنوعة، وكذا اعتمادها على الشفافية والسرعة اللذين يتسم ويطلب بهما النظام المالي العالمي، تلبية لرغبته في تسريع وتيرة الشمول المالي بمختلف أبعاده

الفصل الثاني:

دراسة ميدانية لدور الخدمات

المالية الإلكترونية في دعم

الشمول المالي

تمهيد

بعد أن تطرقنا في الفصل الأول إلى ماهية الخدمات المالية الإلكترونية وكذا مختلف المفاهيم والمصطلحات المرتبطة بها، ثم قمنا بإلقاء الضوء مصطلح الشمول المالي وما يضمنه من أبعاد. سنعالج في هذا الفصل التطبيقي المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية من خلال إيضاح الطريقة والأدوات، سواء الأدوات المستخدمة في جمع البيانات أو الأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليلها ومناقشة المخرجات واختبار الفرضيات

وقصد ربط الدراسة النظرية بالواقع قمنا باختيار مصرف السلام بالمسيلة، كدراسة تطبيقية، للتعرف على مدى مساهمة الخدمات المالية الإلكترونية في دعم الشمول المالي.

ولتحقيق أهداف الدراسة قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين، تناولنا في المبحث الأول منهجية الدراسة وأدواتها، ثم تطرقنا في المبحث الثاني إلى المخرجات واختبار الفرضيات وفق أسلوب المقابلة وبعتماد برنامج NVivo لدراسة علاقة التأثير بين الخدمات المالية الإلكترونية باعتبارها متغيرا مستقلا، على الشمول المالي بمكوناته (الوصول، الاستخدام والجودة) باعتباره متغيرا تابعا.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

تتطلب كل دراسة منهجية علمية وأدوات بحثية تساعد الباحث على الوصول إلى أهداف الدراسة.

المطلب الأول: منهجية الدراسة

1- **التعريف بمجتمع وعينة البحث:** يتمثل مجتمع البحث في البنوك التجارية الإسلامية بولاية المسيلة، وهي البركة بنك Baraka Bank، والسلام بنك Essalam Bank، ولقد تم اختيار عينة قصدية، تتشكل من مدير السلام بنك Essalam Bank.

2- **الأدوات المستخدمة في الدراسة:** تماشياً مع نوعية الدراسة الاستطلاعية، التي تهدف إلى الحصول على أكبر قدر من البيانات والمعلومات، تم الاستعانة بوثائق المؤسستين، وكذا أسلوب الملاحظة، ثم اعتماد المقابلة كأداة رئيسية للبحث.

- **المقابلة:** يعتبر أحد أهم الأدوات التي تختص بجمع البيانات الأولية، ولهذا تم الاعتماد عليها من أجل تحديد دور الخدمات المالية الإلكترونية لدى هذين البنكين في دعم الشمول المالي، وحسب Pinto Et Grawitz فإن المقابلة تركز على:

- درجة الحرية التي تمنح للمقابل. - درجة عمق ودقة المعلومات المطلوبة.

ولأجل تحقيق أهداف الدراسة قمنا بإجراء نوعين من المقابلة هما:

أ- **المقابلة الحرة:** وتم إجراؤها مع مديري البنكين الإسلاميين، كل على حدى، ولقد ساعدنا هذا النوع من المقابلات في التعريف بأنفسنا وبموضوعنا، ومن ثم ربط علاقات ودية معهم ومناقشة بعض المسائل العامة والخاصة بالبنوك الإسلامية وبعض الصعوبات والتحديات التي تواجه الموظف المصرفي ومدراء الوكالات على وجه الخصوص، ومن إيجابيات هذا النوع من المقابلات هو التمهيد لإعداد دليل المقابلة نصف الموجهة وضبط محاوره وأسئلته.

ب- **المقابلة نصف الموجهة:** وفيها قمنا بتحديد حزمة من الأسئلة لأجل طرحها على المستجوبين مع إمكانية طرح أسئلة أخرى قد تخطر على بال الباحث من خلال النقاش دون الخروج طبعاً عن النص، حيث يتميز هذا النوع من المقابلات بإعطاء الحرية التامة للمستجوب للإجابة على الأسئلة.

- **دليل المقابلة:** "يتضمن هذا الدليل المعلومات الواجب جمعها، طريقة البدء في المقابلة وكيفية الانتهاء منها، التوجيهات بكيفية التعامل مع المشاكل غير المتوقعة أثناء المقابلة و/أو الإجابات غير العادية" (قدي، 2009، صفحة 100)

وتعتبر البيانات المسترجعة أو المستخلصة من المقابلات عبارة عن كلام منسوب للمستجوب وهي بيانات كيفية لا يمكن تحليلها كمياً لافتقارها لسلم كمي معين نحتكم إليه مثل سلم ليكارت في الاستبانات. وحديثاً وبفضل التكنولوجيات المتطورة في الإعلام الآلي والبرمجيات تم تصميم عدة برامج تعمل على تحليل البيانات الكيفية مثل برنامج - MaxQDA - Nvivo - معتمدة على مؤشرات كمية تخص

إحصائيات التحليل النصي، وسنعمد في دراستنا هذه على برنامج Nvivo لأنه هو الأشهر للدراسات التسويقية.

2-2- مناخ المقابلة: وسنلخص هنا أهم عناصر وطريقة سير المقابلة، حيث لخصنا ذلك في جدول من أربعة أجزاء:

- العمود الأول: ماهية الخبير (منصبه، مؤهله العلمي، خبرته ومكان عمله).
- العمود الثاني: تاريخ ومدة المقابلة وطبيعة التسجيل.
- العمود الثالث: ظروف إجراء المقابلة.
- العمود الرابع: الأهداف الأساسية.
- مناخ المقابلة نصف الموجهة: الجدول التالي يلخص أهم ما ميزها:

الجدول رقم 9: مناخ المقابلة نصف الموجهة

المدير	تاريخ ومدة المقابلة وطبيعة التسجيل	ظروف إجراء المقابلة	الأهداف الأساسية
<p>المؤهل العلمي:</p> <p>ليسانس دراسات عليا مصرفية ماستر قانون أعمال الخبرة: 15 سنة مكان العمل: السلام بنك - وكالة المسيلة-</p>	<p>تاريخ المقابلة: كان على مرحلتين</p> <p>المرحلة 1: لقاء مباشر يوم 24 ماي 2022 على الساعة 14 مساء.</p> <p>مدة المقابلة 15 دقيقة.</p> <p>المرحلة 2: عن بعد بتقنية Google Meet يوم 7 جوان 2021 على الساعة 18:00 مساء.</p> <p>مدة المقابلة 2:20 ساعة.</p> <p>تسجيل صوتي للأجوبة عبر تقنية Google Meet.</p>	<p>لاستقبال كان جيد في مكتب المدير وتم شكره على قبول المقابلة، وإعلامه بطبيعة الموضوع وأهدافه، وإجابته على كل استفساراته، ثم إتاحة الوقت الكافي له للإطلاع على الأسئلة.</p> <p>في المرحلة الثانية كانت عن بعد وتم إعادة تذكير المدير بأهم المحاور المتناولة في اللقاء الأول ثم مباشرة طرح الأسئلة عليه وإتاحة له الوقت الكافي للإجابة.</p>	<p>هم الخدمات المالية الإلكترونية.</p> <p>دور الخدمات المالية الإلكترونية في دعم الشمول المالي بمختلف أبعاده</p>

المصدر: من إعداد الباحث

والهدف المتوخى من هذا الجدول هو التدليل على استخدام هذه الأداة (المقابلة) ومدى مصداقية البيانات التي تم جمعها، وكذا إيضاح المناخ الذي تمت فيه المقابلة، من حيث تاريخها، توقيتها، الزمن المستغرق فيها، طريقة تسجيلها، مكان إجرائها، والأهداف المتوخاة منها.

3- خطوات الدراسة وفق برنامج Nvivo

3-1- خطوات الدراسة الميدانية:

- المرحلة الأولى (تمهيدية): وقمنا فيها بتحديد أهداف البحث واشكاليته الرئيسية، ثم البحث في المفاهيم المتعلقة بهذه الاشكالية، خصوصا وأن جمع المعلومات في الدراسات الكيفية يتطلب مصداقية كبيرة والزامية أخذ المعلومات والبيانات الأولية من مصادرها الأساسية، وذلك للتقليل من التحيز الشخصي للطالب.

- المرحلة الثانية (كيفية أو نوعية): وهنا يتم الانتقال من الجانب النظري إلى التطبيقي من خلال الدراسات الاستكشافية التي يقوم بها الطالب مع خبراء ذوي اختصاص في موضوع البحث، وذلك لإعداد دليل المقابلة.

- المرحلة الثالثة: وهنا يتم التحقق من النتائج الكيفية إحصائيا، من خلال معالجة كلام الخبير في المقابلة وتكميمها (جعلها عبارة عن بيانات كمية)، وسنستخدم خلال هذه المرحلة برنامج التحليل الكيفي Nvivo ومن ثم استخلاص النتائج واستغلالها.

- المرحلة الرابعة: ويتم فيها استخلاص أهم النتائج المتوصل إليها ومناقشتها، ثم استنباط أهم التوصيات واستشراف آفاق البحث المستقبلية.

3-2- خطوات استخدام برنامج Nvivo:

3-2-1- استيراد البيانات: وفيها قمنا بتفريغ المقابلة المسجلة صوتا وصورة بتقنية google meet في

ملفات word بالعربية، ثم تحويلها إلى ملف pdf وإدخالها في برنامج Nvivo

3-2-2- ترميز البيانات: ويتم فيها تقسيم إجابة المبحوث إلى عدة أقسام يشكل كل واحد منها عقدة بحسب متغيرات الدراسة وأبعادها الأساسية، ويتم ترميزها (Nodes and Coding)، بحيث تتعلق كل عقدة بفرضية من فرضيات الدراسة، حيث:

✓ العقدة الأولى: تحتوي على الفرضية الرئيسية الأولى " تحوز البنوك الإسلامية بولاية المسيلة على حزمة متنوعة من الخدمات المالية الإلكترونية".

✓ العقدة الثانية: تحتوي على الفرضية الرئيسية الثانية " توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية إحصائية للخدمات المالية الإلكترونية في دعم الشمول المالي بمختلف أبعاده "

✓ العقدة الثالثة: تحتوي على الفرضية الفرعية الأولى " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للخدمات المالية الإلكترونية على الوصول للخدمات المالية".

✓ العقدة الرابعة: تحتوي على الفرضية الفرعية الثانية " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للخدمات المالية الإلكترونية على استخدام الخدمات المالية "

✓ **العقدة الخامسة:** تحتوي على الفرضية الفرعية الثالثة " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للخدمات المالية الإلكترونية على جودة الخدمات المالية "

3-2-3- تحليل البيانات واستخراج النتائج: ويتم تحليل البيانات وفق مخرجات البرنامج ومقارباته (المعجمية، اللغوية، الموضوعية) ونركز فيها على التكرارات الكمية للمصطلحات ومعامل الارتباط والتشابه النصي ونسبة التغطية لكل عقدة.

المطلب الثاني: التعريف بالمؤسسة وعرض عام لمحتوى المقابلة:

1- التعريف بالمؤسسة:

مصرف السلام - الجزائر، بنك شمولي يعمل طبقا للقوانين الجزائرية، ووفقا لأحكام الشريعة الإسلامية في كافة تعاملاته كثمرة للتعاون الجزائري الخليجي، تم اعتماد المصرف من قبل بنك الجزائر في سبتمبر 2008، ليبدأ مزاوله نشاطه مستهدفا تقديم خدمات مصرفية مبتكرة. إن مصرف السلام - الجزائر يعمل وفق استراتيجية واضحة تتماشى و متطلبات التنمية الاقتصادية في جميع المرافق الحيوية بالجزائر، من خلال تقديم خدمات مصرفية عصرية تتبع من المبادئ و القيم الأصيلة الراسخة لدى الشعب الجزائري، بغية تلبية حاجيات السوق، و المتعاملين، و المستثمرين، و تضبط معاملاته هيئة شرعية تتكون من كبار العلماء في الشريعة و الاقتصاد

وقد بدأ مصرف السلام - الجزائر في مزاوله نشاطه برأس مال قدره 7.2 مليار دينار جزائري ليتم رفعه بعد ذلك في عام 2009 إلى عشرة مليار دينار .ملتزما بأحكام الشريعة الإسلامية في كافة خدماته وعملياته فإن مصرف السلام - الجزائر يعرض على المتعاملين لديه من أفراد ومهنيين ومؤسسات باقة واسعة من المنتجات البنكية الرائدة في مجال الصناعة المالية مصادق عليها من قبل هيئة الفتوى والرقابة الشرعية لديه.

ولقد عرفت الجزائر تجربة الصيرفة الإسلامية منذ عدة سنوات مضت، وذلك من خلال مصرفين هما بنك البركة الإسلامي وكذا مصرف السلام، يعتبر بنك السلام فرعا إماراتيا خاضعا للقوانين الجزائرية تأسس في جوان 2006، حيث تم اعتماده من قبل السلطات النقدية الجزائرية نهاية شهر سبتمبر 2008، بينما دخل حيز أعماله بشكل رسمي في أكتوبر من العام 2008، وكان قد بدأ بنك السلام حسب مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي ISSN2716-9502 : برأسمال قدره 5 مليار دينار دج، ثم تم رفعه إلى 10 مليار دينار جزائري نهاية 2009 استجابة لطلب السلطات النقدية الجزائرية التي ألزمت كل البنوك التجارية العاملة في الجزائر لرفع رأس مالها إلى 10 مليار دينار جزائري كحد أدنى .وقد بدأ مصرف السلام ممارسة نشاطاته في الجزائر من خلال تقديم مجموعة من الخدمات المالية وفقا لأحكام

الشريعة الإسلامية، ليكون بذلك ثاني بنك إسلامي يقترح السوق الجزائرية. و فيما يتعلق بالمنتجات المصرفية التي شرع المصرف في تقديمها لزبائنه في الجزائر فتتمثل في حسابات التوفير، حسابات الودائع الاستثمارية، تمويل العقارات من أجل الحصول على مسكن جديد من خلال المرابحة، حيث تصل مدة التمويل إلى 20 سنة مع إمكانية تمويل العقار بد 80، % كما يمكن أيضا التمويل لشراء السيارات عن طريق المرابحة لمدة تمويل تصل إلى خمس سنوات، في حدود 80، 19 % إضافة إلى التمويلات الاستهلاكية لشراء الأثاث والتجهيزات الإلكترونية لمدة سنتين .ويصل عدد فروع مصرف السالم الجزائر إلى ستة عشرة 16 فرعا في نهاية 2019، ينتشرون في مختلف مناطق الوطن في انتظار افتتاح فروع أخرى سنة 2020 (فرع الجلفة، فرع بجاية، فرع برج بوعريبيج، وفروع جديدة بالعاصمة وهران)، ويأتي هذا التوسع المستمر في شبكة فروعه انسجاما مع رؤية وتوجهات مصرف السلام التي تسعى لتوفير وتقريب خدماته المصرفية بمختلف صيغها لمتعامليه وبأفضل جودة.

ويقدم مصرف السلام خدمات للشركات و أخرى للأفراد، الأولى تتضمن العمليات المصرفية

- خدمة تحويل الأموال عن طريق الدفع الآلي
- الحساب الجاري
- دفتر شيكات مجاني
- والتجارة الخارجية :
- التعهدات و خطابات الضمان البنكية
- بوالص التحصيل
- العمليات المستندية
- وطرق التمويل عن طريق كل من العقود التالية:
- عقد المضاربة
- عقد المرابحة للأمر بالشراء
- عقد المشاركة
- عقد الإيجار
- عقد السلم
- عقد الاستصناع الخ
- كما يوفر مجموعة من الخدمات المصرفية
- كأجهزة الصراف الآلي
- الدفع الآلي

2- عرض عام لمحتوى المقابلة: سنقوم هنا بعرض عام لإجابة مدير مصرف السلام على أسئلة المقابلة التي وجهت إليه، بعرض مفصل لكل محور من محاور المقابلة، وابتداءً بخطوات برمجية Nvivo، حيث يوجد خمسة عقد فرعية وعلاقتها بمحوري المقابلة (متغيري الدراسة).

1-2- المتغير المستقل: والذي هو الخدمات المالية الإلكترونية وتم التعبير عنه بالسؤال الرئيسي التالي: هل يحوز مصرف السلام بولاية المسيلة على حزمة متنوعة من الخدمات المالية الإلكترونية؟ وللإحاطة بكل جوانب السؤال الرئيسي والتحكم أكثر في جزئيات المحور الأول تم تجزئته إلى أربعة أسئلة فرعية:

س1- ما هي المنتجات المالية الإلكترونية المعتمدة عنكم؟ وأردنا من خلال هذا السؤال حصر أهم المنتجات والخدمات المالية الإلكترونية التي يقدمها مصرف السلام، سواء تلك التي يقدمها حالياً أو التي هي عبارة عن مشاريع مستقبلية، وكانت إجابته على الشكل التالي: في الحقيقة يمكن أن نقسم من الناحية البيداغوجية المنتجات المالية الإلكترونية لدى مصرف السلام إلى قسمين:

- 1- البطاقات المصرفية (بطاقات مصرف السلام): والتي يمكن تقسيمها إلى قسمين كذلك:
 - بطاقات بالعملة الوطنية: (بطاقات أميني، بطاقة آمنة، بطاقة أعمال
 - بطاقات بالعملة الأجنبية: (بطاقة السلام فيزا التقليدية (الكلاسيكية)، بطاقة السلام فيزا الذهبية، بطاقة السلام فيزا بلاتينيوم، بطاقة السلام فيزا مسبقة الدفع).
- 2- الخدمات عبر الإنترنت: والتي يمكن تقسيمها إلى قسمين كذلك:
 - بالنسبة للشركات: (السلام مباشر للشركات، خدمة السلام El salem Smart banking للشركات، خدمة الاعتماد المستندي الإلكتروني E Crédoc، خدمة ما قبل التوطين البنكي)
 - بالنسبة للأفراد: (السلام مباشر للأفراد، السلام El salem Smart banking للأفراد، البيع بالتقسيط الإلكتروني (التيسير الإلكتروني)، السلام بنك (wim pay)

ومن خلال هذه الإجابة نستشف أن هناك حزمة متنوعة من الخدمات والمنتجات التي يقترحها مصرف السلام على زبائنه عبر الخط سواء أفراد أو شركات.

س2- هل يمكن ترتيب تلك المنتجات وفقاً للأكثر طلباً فالأقل؟ وأردنا من خلال هذا السؤال معرفة أي الخدمات والمنتجات الأكثر طلباً من قبل الزبائن خصوصاً في البيئة الإلكترونية التي أصبح يميل إليها أغلب الزبائن، وكانت إجابة مدير مصرف السلام كما يلي: الخدمات عبر النات للشركات، هي الأكثر طلباً، وذلك راجع للاستعمال المتزايد للهاتف النقال في الحياة اليومية، إضافة إلى صعوبة التنقل إلى مقر الشركة للقيام بعمليات وبالتالي الخدمات عبر النات للشركات تستعمل El salem Smart banking أولى من المنتجات الأخرى، بالنسبة للأفراد El salem smart banking هي حالياً المنتج الإلكتروني الأكثر طلباً للخدمات عبر النت، بطبيعة الحال هناك منتجات أخرى (Wim pay) البيع بالتقسيط الإلكتروني

سيكون هذا في المستقبل المتصدر في الاستعمال، من بين المنتجات الأخرى لانه عملية سهلة وبسيطة لاقتناء السلع والمنتجات.

وما يمكن ملاحظته من إجابة المدير هي ترتيبه للخدمات حسب ما هو واقع حاليا وكذا حسب ما هو متوقع في المستقبل حيث يستشرف بأن تكون خدمة wim pay هي المتصدرة للخدمات الإلكترونية مستقبلا نظرا لاعتمادها بشكل كلي على تطبيقات الهاتف النقال دون البطاقة المصرفية

س3- ما هي معاييركم لاعتماد المنتجات المالية الإلكترونية؟ والهدف المراد تحقيقه من خلال طرح هذا السؤال هو معرفة هل هناك معايير محدد خاصة بالخدمات الإلكترونية، وكانت إجابة مدير المصرف على النحو التالي: يجب أن تتوفر ثلاثة معايير لاعتماد منتج أو خدمة ما وهي: موافقة المنتج للسرعة الإسلامية في جميع تفاصيله، مواكبة التطور التكنولوجي، وأخيرا الربحية. ما يلاحظ هو تميز معايير اعتماد المنتجات الإلكترونية عن غيرها فقط في معيار مواكبة التطور التكنولوجي.

س4- ما هي الشروط العامة لقبول طلبات الاستفادة من هذه المنتجات؟ والهدف من هذا السؤال حتى نكون في الصور الحقيقية لمدى إمكانية استفادة الزبائن من هذه المنتجات الإلكترونية، وكانت إجابته منحصرة في ثلاثة شروط هي: السن يكون 19 فما فوق، وأن يكون له حساب بنكي سواء بالعملة الوطنية أو بالعملة الأجنبية، وأخيرا دخل المتعامل.، وهي عموما شروط عادية تعتمد عليها جميع البنوك

2-2- المتغير التابع: والذي هو الشمول المالي وتم التعبير عنه بثلاثة أسئلة رئيسية تغطي أبعاده الثلاثة، وفق التنسيق التالي:

✓ السؤال الرئيسي الأول: كيف للخدمات المالية الإلكترونية أن تساهم في الوصول للخدمات المالية؟ وقد تم تجزئته إلى خمسة أسئلة فرعية وكان ملخص إجابات المدير كما يلي:

س5- هل توجد فروع كافية للمصرف بولاية المسيلة تسمح الوصول للخدمات المالية؟
في المسيلة يوجد فرع واحد في المدينة، حيث لا توجد فروع كافية للمصرف بالولاية، لكن عدم وجود فروع في المناطق الأخرى، من الولاية لا يعني أنه يعتذر الوصول للخدمات المالية بل هناك منتجات تعوض وجودنا الفعلي بالولاية مثلا عن طريق التمويل الإلكتروني أو عن طريق wim pay.

س6- هل توجد صرافات كافية بالمسيلة؟
ج6- لا توجد صرافات حيث أن فرع واحد في المسيلة غير كافي ولكن المقترضات الربحية تقتضي أن يكون هناك تواجد لك في المناطق الرئيسية، لكن بعد خمس سنوات في العموم يمكن التفكير في التوسع.

س7: هل ترى أن سلوك الموظفين وتعاملهم مع الزبائن جيدا؟
ج7- سلوك الموظفين له شقين: جانب المعاملات حيث يحرص على ان يكون سلوك الموظفين سلوكا مثاليا، والشق الثاني هو التكوين، يحرص على تكوين الموظفين خصوص العاملين في الواجهة الأمامية،

أما الجانب التكنولوجي يبقى مصرف السلام يعمل عليه.

س 8: هل هناك تواصل عن طريق المراسلات الإلكترونية مع الزبائن:

ج 8- مصرف السلام يحرص ويقوم بالتواصل مع الزبائن في جميع التعاملات التي تمس الحساب وبصفة آلية، عن طريق ارسال رسالة آلية مباشرة إلى بريدك الإلكتروني

س 9: هل الموقع الإلكتروني للمصرف يتسم بسهولة التصفح

ج 9- هو موقع سهل التصفح يسهل لك المعلومة له العديد من الخصائص، تفاعلي حيث يقوم بشروحات لبعض المنتجات.

ما نخلص إليه من هذه الإجابات عموما هو ذلك النقص في البنية التحتية للمصرف في ولاية

المسيلة حيث يمتلك فرع واحد بمركز الولاية، ولا توجد صرافات آلية خارج نطاق مقر المصرف أما من

الناحية التكنولوجية والبشرية فالمصرف يمتلك موقع تفاعلي وهناك تواصل جيد مع الزبائن

السؤال الرئيسي الثاني: كيف للخدمات المالية الإلكترونية أن تساهم في استخدام الخدمات المالية؟ وقد تم تجزئته إلى ستة أسئلة فرعية:

س 10- هل ترى أن المستوى التعليمي للزبون يؤثر على استخدامه للخدمات المالية الإلكترونية؟

ج 10- نعم المستوى التعليمي للزبون يؤثر بشكل كبير

س 11- هل تؤثر البرامج الإلكترونية على استخدام الزبائن للخدمات المالية؟

ج 11- كلما كانت البرامج بسهولة وبدقة كلما كان الزبائن مقبلون عليها بصفة كبيرة.

س 12- هل تعتبر أن نسبة الزبائن الذين يلجؤون لخدمة حساب مالي إلكتروني هو بشكل كبير ومتواتر.

ج 12- في الجزائر حاليا هناك تجربة وحيدة لفتح حساب مالي إلكتروني لكن بنك الجزائر لم يوافق عليها بعد (عمليات محدودة) لأنها مرتبطة بإشكالية المصادقة والتوقيع الإلكتروني.

س 13- هل تعتبر أن نسبة الزبائن الذين يلجؤون للتحويلات المالية والدولية يزداد مع بروز تكنولوجيا الخدمات المالية

ج 13 - بالنسبة للتحويلات المحلية هناك نسبة كبيرة ومتزايدة من الزبائن الذين يلجؤون إليها أما التحويلات الدولية فنتم بالطرق التقليدية إذ يلزمها ترخيص من بنك الجزائر.

س 14: معاملات الدفع عبر الهاتف هل يلقى رواجاً واستخداماً واسعاً لدى الزبائن؟

ج 14- نميز نوعين : هناك نوعين من المعاملات عبر الهاتف سمارت بنكينغ

- عمليات الدفع الإلكتروني كتسديد فاتورة الكهرباء أو الماء عن طريق الهاتف حيث تدخل إلى الموقع المراد وتدخل الأرقام الخاصة والرمز السري وهي مرتبطة بالبطاقات المصرفية.

- الدفع عن طريق الهاتف (win pay) يقصد بها المصطلح البنكي هو استعمال الهاتف مباشرة للدفع بدون بطاقة في بنك السلام عممت في الجزائر في المراكز التجارية الكبرى وفي المستقبل عندما

توسع سيصبح (Inter Bancaire)

س 15: هل ازداد نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات مالية رسمية بفعل اعتماد التكنولوجيا المعتمدة آفا

ج 15- لا يمكن اولا حساب النسبة بالتدقيق حيث كلما تطورت تكنولوجيا مالية كلها يكون لهذه الشركات حسابات أكثر والعكس بالنسبة للشركات التقليدية الأخرى، لا يوجد هناك ترابط كبير بين المنتجات المالية وعدد الزبائن.

ما يمكن استخلاصه من إجابة المدير على أسئلة هذا المحور هو أن نسبة استخدام الخدمات المالية الإلكترونية ما زال بعيد عن المستوى المطلوب مقارنة بالدول الأجنبية وما راجع لعدة أسباب منها ما هو متعلق بالثقافة المالية التكنولوجية للزبائن وكذا القوانين التي تدير المجال المالي الإلكتروني في الجزائر حيث يضع بنك الجزائر عدة شروط لمباشرة ذلك بالإضافة إلى اقتصار التعاملات المالية الإلكترونية على الدفع الإلكتروني عن طريق الولوج للموقع مباشرة أو عن طريق البطاقة المصرفية والاي أصبح تقليدي أمام ضرورة الانتقال إلى الدفع بالهاتف الذكي وخصوصا عبر تطبيق Wim pay

السؤال الرئيسي الثالث: كيف تعمل الخدمات المالية الإلكترونية على جودة الخدمات المالية؟

وقد تم تجزئته إلى خمسة أسئلة فرعية وكان ملخص إجاباته كما يلي:

س 16: هل يضمن مصرف السلام حصول جميع الزبائن على معلومات ذات صلة بالخدمات المالية الإلكترونية؟

ج 16- نحن في مصرف السلام نحرص عند فتح الحسابات على التعريف بمختلف المنتجات المالية سواء الإلكترونية أو التقليدية، فعندما يكون منتج جديد فمصرف السلام يحرص على الحصول على المعلومات الخاصة بالخدمات المالية العامة بصفة عامة والتكنولوجية بصفة خاصة لأنها مرتكزا في المرحلة القادمة حيث أن مصرف السلام قام على أساس أنه يقدم خدمات موافقة للشريعة الإسلامية ذات طابع شمولي ومبتكرة.

س 17: هل للبنك القدرة على تحمل تكلفة الاحتفاظ بالحساب المصرفي وخاصة لذوي الدخل الضعيف؟

ج 17- البنك بصفة عامة، ومصرف السلام بصفة خاصة يحقق الشمول المالي في خدماته ومنتجاته وما يقترحه من حسابات لذوي الدخل المنخفض وجميع أفراد المجتمع، حيث أن مصاريفها تسمح لجميع أنواع الدخل على تحمل التكلفة.

س 18: هل لدى الزبائن سهولة الوصول والراحة في استخدام الخدمات المالية الإلكترونية

ج 18- كل ما تكون الخدمات المالية مرتبطة بالهاتف النقال كلما تكون الأمور أكثر سهولة وبالتالي كلما يكون هناك تحكم في التكنولوجيا كلما كان هناك تحكم في المالية الإلكترونية.

س 19: هل يوفر المصرف القدرة على اختيار المنتجات المالية؟

ج 19- المصرف يعتمد من بين ما يعتمد في اقتراح المنتج المالي الإلكتروني على المداخل، مما يسمح للمتعامل الاختيار وفق دخله واحتياجاته

س 20: هل القوانين كافية في الخدمات المالية؟

ج 20- في العملية البنكية الطرف الضعيف هو المتعامل لأن البنك يتوفر لديه كل شيء من برامج ... إلخ إلا أن القوانين لم يتم تحيينها بطريقة تحمي المستهلك حيث أن المشرفين على القوانين ليس لديهم المعرفة التقنية للانعكاسات وكيف يتم تعويض المستهلك حيث الجزائر مازالت متأخرة وغير كافية لحماية المستهلك خاصة في المنتجات الإلكترونية وتحتاج إلى تطوير .

ما نستخلصه من ردود مدير مصرف السلام أنه لا توجد مشكلة بالنسبة لجودة منتجات المصرف وخدماته سواء التقليدية أو الإلكترونية، سواء من حيث توفير كل المعلومات الخاصة بها، أو سهولة الوصول وتعدد الخيارات أمام المستهلك، خاصة تلك التي أساسها دخله المادي، لكن ما يعاب على هذا المجال هو ضعف الترسانة القانونية التي تحمي المستهلك، حيث أن القوانين لم تواكب التطور الحاصل في مجال التكنولوجيات المالية.

المبحث الثاني: المخرجات واختبار الفرضيات.

سنتناول في هذا المبحث أهم مخرجات برنامج Nvivo وفق مقارباته الثلاثة، ثم اختبار الفرضيات والحكم على درجة تحققها، اعتمادا على نظام التقييم والتقييم الخاص بجامعة مونتريال - كندا - .

المطلب الأول: المخرجات ومناقشتها:

بما أننا استخدمنا برنامج Nvivo فإن هناك ثلاثة مقاربات أساسية سوف نلجأ إليها في تحليلنا الكيفي لنصوص المقابلات وهي: المقاربة المعجمية، المقاربة اللغوية والمقاربة الموضوعية.

1- نتائج المقاربة المعجمية L'approche Lexicale: والهدف من إجراء هذه المقاربة هو وصف " ما " نتحدث عنه، من خلال الإحصاء الترددي لأكثر الكلمات المكررة وكذا التقارب بينها (Bernard & Florence, 2007, p. 2)، والجدول أسفله يوضح الإحصاء الترددي لأكثر عشرون كلمة مرادة بخمسة أحرف فما أكثر في إجابات عينة الدراسة، وكذا التشابه بين أكثر الكلمات المستخدمة في هذه المقابلة.

الجدول رقم 10 : المصطلحات الأكثر تكرارا

المصطلحات	عدد الأحرف	التكرار	النسبة المرجحة (%)
السلام	5	67	1.96
المالية	7	39	1.14
الإلكترونية	10	23	0.67
الخدمات	6	22	0.64
الشمول	7	20	0.58
المالي	8	19	0.56
البنوك	9	18	0.53
الجزائر	7	15	0.44
الزيائن	7	14	0.41
المصارف	6	13	0.38
بطاقة	5	13	0.38
العمليات	8	12	0.35
مباشر	5	12	0.35
الهاتف	6	12	0.35
النقال	6	12	0.35
الشركات	7	10	0.29

الدفع	5	10	0.29
المشتريات	6	9	0.26
سمارت	5	8	0.23
المنتجات	7	8	0.23

المصدر: برمجية تحليل البيانات الكيفية Nvivo

من خلال الجدول أعلاه تم استخراج تكرار المصطلحات لعشرون كلمة مكررة والتي يساوي عدد أحرفها خمسة فما فوق، وهذا من خلال مقابلة مدير البنك.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن هناك تكرار متعدد لعدة مصطلحات، مما يبين أهميتها، وخاصة ارتباطها بالمتغيرات الرئيسية للدراسة وفرضياتها، مما يوحي بدقة أسئلة المقابلة وتركيزها على ما يخدم مكونات الدراسة.

ف نجد أن مصطلح السلام، تكرر بشكل كبير جدا (67 مرة)، بشكل يعكس اعتزاز المستجوب بمصرفه وتركيزه على ترسيخ الصورة الذهنية لاسم المصرف لدى المستمع أو القارئ فيما بعد، هذا بالإضافة إلى اعتباره ميدان الدراسة (مصرف السلام).

ثم نجد مصطلحات المالية، الإلكترونية والخدمات، قد جاءوا في المراتب الثانية والثالثة والرابعة بتكرار يساوي 39، 23 و 22 مرة على التوالي، وهي تقريبا مصطلحات المتغير المستقل للدراسة (الخدمات المالية الإلكترونية).

وكذا لأن أهم ما يميز هذا البنك هو اهتمامه بكل ما هو الكتروني في تعامله مع الزبائن، وهو ما جعل مدير بنك السلام تتكرر لديه هذا المصطلحات، مما يوحي بتأثير التطور التكنولوجي في تشكيل حزم الخدمات لدى هذا البنك.

أما المصطلح الخامس والسادس الأكثر تكرارا فكانا مصطلحي الشمول بـ 20 مرة، والمالي بـ 19 مرة وهما المصطلحان الأساسيان المكونان للمتغير التابع (الشمول المالي)، وهو ما يدل على الأهمية الكبيرة التي يوليها المستجوب لهذا المتغير الهدف

(الشمول المالي) في عمله وفي إستراتيجية البنك عموما، وهو ما يعطي صورة واضحة عن الاهتمام الكبير بهذا الهدف لدى بنك السلام، خصوصا وأن هذا البنك استفاد من تجربة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في كيفية استقطاب الفلاحين وجعلهم في تجمعات فلاحية يسهل تأطيرها.

2- نتائج المقاربة اللغوية L'approche Linguistique: أساسها حساب معاملات التشابه النصي بين محاور المقابلة، وهدفها وصف كيف يتحدث مدير البنك، "حيث تسمح لنا بإدراك مستويين من الخطاب: ليس فقط التصنيف والترتيب النحوي من خلال (من قال؟ - ماذا قال؟) ولكن أيضا مطابقة الدلالات بطريقة علمية (كيف؟ - مع أي أثر؟)" (Bernard & Florence, 2007, p. 4).

أما معاملات التشابه النصي بين عقد متغيرات الدراسة فنلخصها في الجدول التالي:

الجدول رقم 11: معاملات التشابه النصي بين العقد Pearson

Nœud A	Nœud B	Coefficient de corrélation de Pearson
الخدمات المالية الإلكترونية	الشمول المالي	0.628421
الشمول المالي	الجودة	0.892163
الشمول المالي	الوصول	0.846595
الشمول المالي	الاستخدام	0.822526
الجودة	الاستخدام	0.699798
الوصول	الجودة	0.61728
الوصول	الاستخدام	0.519209
الخدمات المالية الإلكترونية	الوصول	0.594801
الخدمات المالية الإلكترونية	الجودة	0.576885
الخدمات المالية الإلكترونية	الاستخدام	0.441486

المصدر: برمجية تحليل البيانات الكيفية Nvivo

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن:

- 1- هناك علاقة ارتباط قوية بين العقد الفرعية (الوصول، الاستخدام والجودة) مع متغيرها التابع الذي تنطوي تحته حيث تفوق 0.822، مما يدل على أنها تعبر عن محتواه بصدق.
- 2- هناك تشابه نصي كبير بين عقدتي الجودة والاستخدام مما يبين أهميتهما ومكانتهما في دعم وتيرة الشمول المالي من وجهة نظر مدير مصرف السلام، مقارنة مع مؤشر الوصول.
- 3- كما نلاحظ أن معاملات التشابه النصي بين عقد متغيرات الدراسة (الخدمات المالية الإلكترونية، الوصول، الاستخدام والجودة) انحصرت بين قيمتي 0.441 و 0.594، ويرجع هذا التشابه النصي المتوسط لتباين نظرة مدير المصرف لكل مؤشر من مؤشرات الشمول المالي، فمدير مصرف السلام يحاول جاهدا إيصال الخدمات المالية الإلكترونية للزبائن وجعلها في متناولهم ورفع مستوى معرفتهم بها، ثم ضمينا المصرف يعمل على ضمان جودة خدماته المالية الإلكترونية المقدمة أو المتاحة على شبكة النت أو في وسائل التواصل الاجتماعي، هذا بغض النظر على مدى استخدامهم لهذه الخدمات لأنها في الأخير تعتبر قرارا شخصيا للزبائن.
- 3- نتائج المقاربة الموضوعية L'approche Thématique: تعتمد على استخراج نسب تغطية عقدة معينة من قبل المصادر المختلفة، وتساوي نسبة التغطية في عقدة معينة، عدد كلمات مصدر واحد حول عقدة معينة على عدد الكلمات الإجمالية لنفس المصدر X 100 وكانت النتائج ممثلة في الجدول التالي:

الجدول رقم 12: نسبة تغطية العقد

مدير مصرف السلام %	نسبة تغطية العقد
45.67	نسبة التغطية لعقدة الخدمات المالية الالكترونية
54.33	نسبة التغطية لعقدة الشمول المالي
23.78	نسبة التغطية لعقدة الوصول
20.51	نسبة التغطية لعقدة الجودة
10.04	نسبة التغطية لعقدة الاستخدام

Nvivo المصدر: برمجية تحليل البيانات الكيفية

3-1- نسبة التغطية لعقدة الخدمات المالية الالكترونية: يلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة 45.67% من كلام مدير بنك السلام في دليل المقابلة كانت تتعلق بهذه العقدة (المتغير المستقل)، وهذه النسب إنما تدل على إعطاء المستجوب أهمية في كلامه لتحدي توفير الخدمات المالية الالكترونية ومدى إدراكهم لمكانتها وأهميتها في العمل البنكي الإسلامي الموجه لدعم الشمول المالي.

3-2- نسبة التغطية لعقدة الشمول المالي: يلاحظ أن نسبة كلام مدير البنك مقارنة جدا حول هذه العقدة (المتغير التابع) ب (54.33%) مع العقدة الأولى وهو ما يفسر تماثل رؤيته حولها، والمكانة التي يحتلها موضوع الشمول المالي كهدف استراتيجي تسعى جميع البنوك وخاصة الإسلامية منها لبلوغه، نظير ما تحققه من ورائه من أهداف اقتصادية ومالية وحتى اجتماعية، نظرا لكونه هدف من أهداف الدولة الجزائرية في بحثها عن تعميم استخدام الحسابات المالية بمختلف أنواعها: البنكية، البريدية أو حسابات الضمان الاجتماعي...إلخ.

3-3- نسبة التغطية لعقدة الوصول: يلاحظ أن نسبة كلام مدير بنك السلام حول هذه العقدة (23.78%) هذا لأن بنك السلام حديث العهد وبالتالي مازال يسعى لتحقيق هذا الهدف وتعريف الزبائن والمواطنين بصفة عامة بأهم خدماته ولأن المصرف يدرك أن مفتاح النجاح هو الوصول لأكبر عدد ممكن من الزبائن، لذلك وجب التركيز والعمل وفق هذا المحور.

3-4- نسبة التغطية لعقدة الجودة: من خلال النسبة الخاصة بكلام مدير البنك حول عقدة الجودة، فيلاحظ أنها مقارنة جدا مع سابقتها (20.51%) وهذا نتيجة الاتفاق على أن مؤشر جودة الخدمة المالية الالكترونية هو العامل الأساسي في جذب الزبائن ثم المحافظة عليهم لتوسيع دائرة الشمول المالي، وهو التحدي الذي وجب على مصرف السلام مجارته رغم كل التسهيلات المقدمة للبنوك التجارية العمومية التقليدية مقارنة بالمصارف الإسلامية.

3-5- نسبة التغطية لعقدة الاستخدام: يلاحظ أن نسبة كلام مدير بنك السلام حول هذه العقدة تقدر بـ (10.04%) وهذا لكون أن بنك السلام لا يزال في مرحلة التعريف بالبنك وبأهم خدماته، وأصبح

يركز على الاستخدام كما ونوعا، ومحاولة أن يكون هذا المؤشر إيجابيا لدى الزبائن، من خلال التعامل الفعلي مع البنك والقيام بجميع أو معظم العمليات المالية البنكية.

المطلب الثاني: إختبار الفرضيات

سنقوم باختبار فرضيات الدراسة من خلال:

- التحليل السابق لأقوال مدير البنك في دليل المقابلة حول العقد السالفة الذكر، ومن خلال ذكر العبارات الدالة على أثر المتغير المستقل (الخدمات المالية الإلكترونية) على المتغير التابع (الشمول المالي).
 - معدل نسب العلاقة بين العقد.
 - نسبة التغطية لكل عقدة.
- والجدول التالي يلخص درجة تحقق الفرضيات، حيث سنعمد على نظام الترقيم والتقييم الخاص بجامعة مونتريال - كندا- (حريزي، 2017، صفحة 341).

الجدول رقم 13 : إختبار فرضيات الدراسة

درجة التحقق	المؤشرات الدالة على الأثر من محتوى المقابلة	الفرضيات
جيد C ⁺	<ul style="list-style-type: none"> - تكرار المصطلحات. - معامل الارتباط النصي بين العقد الرئيسية يقدر بـ : 0.62 - معدل نسبة التغطية لعقدة الخدمات المالية الإلكترونية: 45.67 	<p>الفرضية الرئيسية الأولى:</p> <p>يحوز مصرف السلام بولاية المسيلة على حزمة متنوعة من الخدمات المالية الإلكترونية</p>
جيد C ⁺	<ul style="list-style-type: none"> - تكرار المصطلحات. - معامل الارتباط النصي بين العقد يقدر بـ : 0.59 - معدل نسبة التغطية لعقدة وصول الخدمات المالية الإسلامية للزبائن: 23.78 	<p>الفرضية الفرعية الأولى:</p> <p>يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للخدمات المالية الإلكترونية في دعم وتيرة وصول الخدمات المالية الإسلامية للزبائن</p>
جيد C	<ul style="list-style-type: none"> - تكرار المصطلحات. - معامل الارتباط النصي بين العقد : 0.44 - معدل نسبة التغطية لعقدة استخدام الخدمات المالية الإسلامية من قبل الزبائن: 10.04 	<p>الفرضية الفرعية الثانية:</p> <p>يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للخدمات المالية الإلكترونية في دعم وتيرة استخدام الخدمات المالية الإسلامية من قبل الزبائن</p>

<p>جيد C⁺</p>	<p>- تكرار المصطلحات. - معامل الارتباط النصي بين العقد : 0.58 - معدل نسبة التغطية لعقدة جودة الخدمات المالية الإسلامية : 20.51</p>	<p>الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للخدمات المالية الإلكترونية في دعم وتيرة جودة الخدمات المالية الإسلامية .</p>
------------------------------	--	---

المصدر: من إعداد الباحث

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن الفرضية الرئيسية الأولى تم قبولها بدرجة جيد (C⁺) وهي التي تنص على: يحوز مصرف السلام بولاية المسيلة على حزمة متنوعة من الخدمات المالية الإلكترونية أما الفرضية الرئيسية الثانية، التي تنص على: "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للخدمات المالية الإلكترونية في دعم وتيرة الشمول المالي"، فقد تم قبولها كذلك بدرجة جيد (C⁺) لأن جميع الفرضيات الفرعية المنطوية تحتها قد تم قبولهم تقريبا بنفس الدرجة (C⁺).

خلاصة الفصل الثاني

من خلال ما تم تناوله في هذا الفصل نخلص إلى أن مصرف السلام قد سعى إلى تطوير خدماته المالية، خصوصا ما تعلق منها بالخدمات المالية الإلكترونية، والتي لها تأثير كبير في دعم الشمول المالي، حيث يتضح من خلال نتائج التحليل الوصفي، توافر حزمة كبيرة من الخدمات المالية الإلكترونية في مصرف السلام، عكستها نسبة التغطية التي تعدت 45 % ، كذلك الحال مع متغير الشمول المالي والذي أبان عن مكانة كبيرة في إستراتيجية البنك من خلال نسبة التغطية التي تعدت كذلك 54 % ، وأخيرا ظهر أن تأثير الخدمات المالية الإلكترونية على مستوى الشمول المالي كان بدرجات متفاوتة، حيث كان الأثر واضحا بدرجة (جيد +) على كل من الوصول وجودة الخدمات المالية الإسلامية، في كان التأثير أقل وبدرجة (جيد) على بعد استخدام الخدمات المالية

وما يمكن استخلاصه من تحليل نتائج اختبار الفرضيات، هو أن مصرف السلام يولي أهمية بالغة لتوفير حزمة متنوعة من الخدمات المالية الإلكترونية، سعيا منه للرفع من وتيرة دعمه للشمول المالي، وهذا ما ثبت من خلال وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية، الخدمات المالية الإلكترونية على الشمول المالي بمختلف أبعاده (الوصول، الاستخدام، الجودة).

الختامة

الخاتمة:

إن بحثنا هذا يدخل في إطار دراسة دور الخدمات المالية الالكترونية في دعم الشمول المالي، وهي دراسة كيفية تم فيها استخدام برنامج تحليل البيانات الكيفية Nvivo وهو ما ساعدنا في تحليل نتائج المقابلة، حيث وصلنا إلى جملة من النتائج وبعض التوصيات نلخصها فيما يلي:

1-5 النتائج:

- يحوز مصرف السلام على حزمة متنوعة من الخدمات المالية الالكترونية، لكنها تبقى ضعيفة الاستخدام عموماً رغم الطفرة التي شهدتها خلال أزمة كورونا، ويرجع ذلك لمحدودية الثقافة المالية الالكترونية عند عموم الزبائن.
- تبقى معدلات الاستخدام المتدنية هي الهاجس الأكبر لمصرف السلام، خصوصاً وأن القرار الأخير يرجع للزبون رغم المحاولات الترويجية الكبيرة لهذه الخدمات.
- السعي الحثيث لمصرف السلام للترويج لخدمة wim pay التي تعتمد على مسح رمز QR من خلال تطبيق محمل في الهاتف الذكي.
- يبقى بنك الجزائر حريص على تطبيق القوانين بصرامة على المنتجات المالية المستحدثة، رغم أن ذلك يشكل نوعاً من الكبح في نظر بقية المصارف.
- افتقار الجزائر لترسانة من القوانين التي تنظم العمل المالي الالكتروني، والتي تحمي الزبون من من المخاطر المصاحبة لذلك.

2-5- التوصيات:

- ضرورة اجتهاد مصرف السلام في اتجاه تعميم استخدام التكنولوجيات المالية لدى الزبائن، مما يتيح له فرصة الاستثمار الحر في مختلف المجالات المالية.
- الاجتهاد كثيراً في الجانب الترويجي للخدمات المالية الالكترونية بإقامة المعارض والأيام التعريفية في الساحات والفضاءات العامة، وعبر مواقع التواصل الاجتماعي.
- ضرورة الاستثمار في حجم الزبائن الكبير لبعض المؤسسات المالية وعقد اتفاقيات تعاون معها.
- ضرورة تحيين المنظومة القانونية للتعاملات المالية الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري.

قائمة المراجع

قائمة المصادر والمراجع:

1. أبو كرش، شريف مصباح. (2019). عصر التكنولوجيا المالية الجديد: فينتك. مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد 26(01).
2. الأمانة العامة لاتحاد المصارف العربية. (2019). تاريخ الاسترداد 05 Décembre, 2021 Union Of Arab Banks: <https://uabonline.org/ar>
3. الامم المتحدة. (26 أوت، 2020). التمويل الرقمي: شريان حياة بالنسبة لملايين الأشخاص خلال أزمة كوفيد-19. تم الاسترداد من أخبار الأمم المتحدة : <https://news.un.org/ar/story/2020/08/1060352>
4. العمراوي، حنان. (2019). منصات التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز نمو الصناعة المالية الإسلامية: دراسة حالة منصة ناسداك دبي للمرابحة. مجلة الإستراتيجية والتنمية، المجلد 09 (03).
5. بن علقمة، مليكة وسائحي، يوسف. (2018). دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، 07(03).
6. بن عيشوية، رقيقة وآخرون. (2021). التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي في ظل جائحة فيروس كورونا. مجلة الاقتصاد والبيئة، 04(01).
7. بن فضة، وبين حسان، ح. (2020). واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الوطن العربي. مجلة العلوم الإدارية والمالية، 04 (03).
8. بيانات البنك الدولي. (2021.09.28). البنك العالمي. <https://data.albankaldawli.org/country/algeria>.
9. تجمع النقد الآلي.(بدون سنة). نشاط الدفع على الأنترنت . <https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet/>
10. تقرير اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا الإسكوا (2019)، بيروت، 48.
11. تقرير اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا الإسكوا (2019)، بيروت، 48.
12. جامع ، مريم وعلاش، أحمد. (30 جوان، 2021). دور التكنولوجيا المالية في النهوض بالمالية الإسلامية. مجلة الابداع، 11(01).
13. حسيني، جازية . (2020). تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية. مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، 16(23).

14. حنان العمراوي. (2019). منصات التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز نمو الصناعة المالية الإسلامية: دراسة حالة منصة ناسداك دبي للمرابحة. مجلة الإستراتيجية والتنمية، المجلد 09(03).
15. سعيدة حرفوش. (2019). التكنولوجيا المالية: صناعة واعدة في الوطن العربي. مجلة آفاق علمي، المجلد 11(03).
16. سيد، امر وبن عبد الفتاح، دحمان. (2020). التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الوطن العربي. مجلة التكامل الاقتصادي، 08(01).
17. صندوق النقد الدولي. (2017). تاريخ الاسترداد 2021/12/03، <https://www.imf.org/external/error.htm?URL=https://www.imf.org/en/media%20file%20publication>
18. صونيا جواني عديلة مريم. (2021). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي. تجربة البحرين. مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 04(العدد 02).
19. ضيف، فضيل البشير. (2020). واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، 06، (01).
20. طرشي، محمد، وآخرون. (2019). متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر. مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الأعمال، 01(01).
21. طلحة، الوليد، والفران، صبري. (2020). الشمول المالي الرقمي، صندوق النقد العربي. (17).
22. عبد الله، سمير. (2016). الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية، 15.
23. عبد الوهاب، سمية و صخري، بن علي. (2021). تحليل واقع التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا: قراءة للتحديات والإمكانيات. مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 06(01).
24. فلاق، ص، وشارفي، س. (2020). دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالعالم العربي تجربة مملكة البحرين. مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية جامعة باتنة 1، 21(01).
25. كركار، مليكة. (2019). الشمول المالي هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر. مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، 10(03).



26. Agustin. Rubini (2017). *FinTech in a flash: financial technology made easy*. London: Kindle.
27. Al-Ajlouni, A., Al-Hakim, D., & Suliaman, M. (2018). *Financial technology in banking industry: Challenges and opportunities*. In e International Conference on Economics and Administrative Sciences ICEAS.p.6
28. Brochure sur l'inclusion financière. Alger .(2017). Banque d'algerie.
29. globalindex. (2021). Consulté le 09 28, 2021, sur worldbank: globalindex .worldbank.org

الملاحق



الملحق رقم 1: دليل المقابلة
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة -
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية



دليل المقابلة

سيدي الكريم...تهدف هذه الدراسة إلى إعداد بحث علمي حول موضوع: دور الخدمات المالية الالكترونية في دعم الشمول المالي - دراسة حالة البنوك الاسلامية بولاية المسيلة. نرجوا تطوعك والإجابة على الأسئلة بعناية واهتمام.

تحت إشراف الأستاذ: سعدون رفيق

من إعداد الطالبة: بويكري منية

المحور الأول: هل يحوز مصرف السلام بولاية المسيلة على حزمة متنوعة من الخدمات المالية الالكترونية؟

- س1- ما هي المنتجات المالية الالكترونية المعتمدة عنكم ؟
- س2- هل يمكن ترتيب تلك المنتجات وفقا للأكثر طلبا فالأقل ؟
- س3- ما هي معاييركم لاعتماد المنتجات المالية الالكترونية ؟
- س4- ما هي الشروط العامة لقبول طلبات الاستفادة من هذه المنتجات ؟

المحور الثاني: كيف للخدمات المالية الإلكترونية أن تساهم على الوصول للخدمات المالية؟

- س5- هل توجد فروع كافية للمصرف بولاية المسيلة تسمح الوصول للخدمات المالية؟
- س6- هل توجد صرافات آلية كافية للبنك بولاية المسيلة تسمح الوصول للخدمة المالية؟
- س7- هل ترى أن سلوك الموظفين وتعاملهم مع الزبائن جيد مما يسهل الوصول للخدمات المالية الإلكترونية ؟
- س8- هل هناك تواصل عن طريق المراسلات الالكترونية مع الزبائن مما يسهل الوصول للخدمات المالية؟
- س9- هل الموقع الالكتروني للمصرف يتسم بسهولة التصفح للوصول للخدمات المالية؟

المحور الثالث: كيف تساهم للخدمات المالية الإلكترونية على استخدام الخدمات المالية؟

- س10- هل ترى أن المستوى التعليمي للزبون يؤثر على استخدامه للخدمات المالية الإلكترونية؟
- س11- هل تؤثر البرامج الإلكترونية على استخدام الزبائن للخدمات المالية؟
- س12- هل تعتبر أن نسبة الزبائن الذين يلجؤون لخدمة حساب مالي إلكتروني بشكل كبير ومتواتر؟
- س13- هل تعتبر أن نسبة الزبائن الذين يلجؤون لتحويلات محلية ودولية ازداد مع بروز تكنولوجيا الخدمات المالية؟
- س14- هل عدد معاملات الدفع عبر الهاتف يلقى رواجاً واستخداماً واسعاً لدى الزبائن؟
- س15- هل تعتبر أن نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات مالية رسمية تضاعف بفعل التكنولوجيا المالية؟

المحور الرابع: كيف تعمل الخدمات المالية الإلكترونية على جودة الخدمات المالية؟

- س16- هل يضمن المصرف حصول جميع الزبائن على معلومات ذات صلة بالخدمات المالية الإلكترونية؟
- س17- هل للبنك القدرة على تحمل تكلفة الاحتفاظ بالحساب المصرفي وخاصة لذوي الدخل المنخفض؟
- س18- هل ترى أن لدى الزبائن سهولة الوصول والراحة في استخدام الخدمات المالية الإلكترونية؟
- س19- هل يوفر المصرف للزبائن القدرة على اختيار الخدمات والمنتجات المالية ضمن مجموعة من الخيارات من خلال الخدمات المالية الإلكترونية؟
- س20- هل القوانين والأنظمة المصممة لضمان حقوق المستهلك وحمايته كافية في الخدمات المالية الإلكترونية؟

شكراً لكم وبارك الله فيكم

الملحق رقم 2:

نظام تنقيط خاص بدرجة تحقق الفرضيات

درجة التحقق	النقطة	القيمة	النسبة
إستثنائي	A*	4.0	1
ممتاز	A	4.0	1
جيد جدا	B ⁺	3.5	0.875
	B	3.0	0.75
جيد	C ⁺	2.5	0.625
	C	2.0	0.50
مقبول	D ⁺	1.5	0.375
	D	1.0	0.25
مرفوض	F	00	00

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على نظام التنقيط و التقييم الخاص بجامعة مونتريال بكندا

الملحق رقم 3: وثيقة الترخيص

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم المحاسبة والمالية

المسيلة في: 2022/04/20 رقم: 64-المسيلة-2022

إلى السيد:
المسيلة

الموضوع: طلب مساعدة الطلبة على إجراء الترخيص الميداني.

سيدي المحترم، تحية طيبة و بعد.....
في إطار افتتاح الجامعة على محيطها الاقتصادي والإداري، ومن أجل مساعدة الطلبة في إعداد مذكرات التخرج، التي تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة: تخصص:
فإنه يشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة الطلبة المذكورين في الجدول أدناه، على إجراء ترخيصهم الميداني بمؤسساتكم. تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الطلبة:

الرقم	الاسم واللقب	رقم بطاقة الطالب	رقم ب.ت.و.ر.س	الإمضاء
01	منية بوبكري	20043050230	103000272	CBF
02

عنوان المذكرة:
دراسة حالة:
.....

المشرف (الاسم و اللقب و الإمضاء) د. رفيعة سعدون 	هيئة الترخيص (الإمضاء والختم) محمد بن الصديق مدير فرع المسيلة 	رئيس القسم (الإمضاء والختم) الأستاذ محاضنة
--	---	---

<http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facsegc>
<https://www.facebook.com/Vico-Doyen-CEQLE-SEGC-Msila-475721049530765>

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
 من بـ: 166 المسيلة 28000 الجزائر. ☎ : 035 - 35-33-33

الملحق رقم 4: الأمانة العلمية

Université Mohamed Boudiaf a M'sila

Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et
des Sciences de Gestion

Département:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



Université Mohamed Boudiaf a M'sila

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: **العلوم التجارية**

تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:

الطالب (ة) **بوجكري هنية** المولود(ة) بتاريخ: **1986/01/19** ب **خراطة**
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: **103000272** الصادرة بتاريخ: **2017/01/24** عن: **بلدية جماعة خراطة**
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: **علوم تجارية** تخصص: **المالية وتجارة دولية** خلال السنة الجامعية: **2021/2022**
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: "....."
"دعم الخدمات المالية الإلكترونية في دعم الشمول المالي"
دراسة ميدانية: مصرف السلام لولاية المسيلة

أصرح بشرفي أنني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: **2022/06/19** م

التوقيع و البصمة



حرر: **لمصادقة على أمضاء**
استاذة: بوجكري هنية
103000272
2017-01-24
ولاية مسيلة

19 جوان 2022

ع/ رئيس المجلس الشعبي البلدي
العون المفضوض
قاصد تسعديت

هدفت هذه الدراسة لمعرفة: دور الخدمات المالية الإلكترونية في دعم الشمول المالي، من خلال مؤشرات الثلاثة (الوصول للخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية وجودة الخدمات المالية)، وتم تطبيقها ميدانيا بمصرف السلام Essalam Bank بولاية المسيلة.

وتماشيا مع نوعية الدراسة الاستطلاعية فقد تم الاستعانة بوثائق المؤسسة، وكذا أسلوب الملاحظة، ثم اعتماد المقابلة كأداة رئيسية للبحث. وهذا باستخدام برنامج تحليل البيانات الكيفية N VIVO والمطبق على المقابلة التي تم إجراؤها مع مدير مصرف السلام.

وقد توصلت الدراسة إلى أن مصرف السلام بولاية المسيلة يحوز على حزمة متنوعة من الخدمات المالية الإلكترونية، كما يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للخدمات المالية الإلكترونية في دعم الشمول المالي عبر أبعاده الثلاثة لكن بدرجات متفاوتة يتصدرها بعد الوصول ثم الجودة وأخيرا بعد الاستخدام.

الكلمات المفتاحية: الخدمات، المالية، الإلكترونية، الشمول المالي، مصرف السلام.

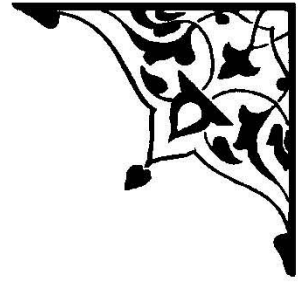
Summary

This study aimed to know: The role of electronic financial services in supporting financial inclusion, through its three indicators (access to financial services, use of financial services and quality of financial services), and it was applied in the field at Essalam Bank in the state of M'sila.

In line with the quality of the exploratory study, the institution's documents were used, as well as the observation method, then the interview was adopted as a main tool for research. This is done using the N vivo qualitative data analysis program applied to the interview conducted with the Director of Al Salam Bank.

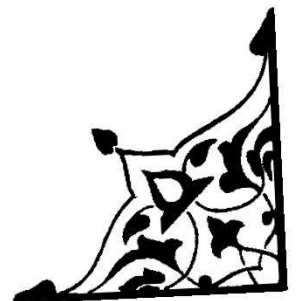
The study concluded that Al Salam Bank in M'sila has a diverse package of services Electronic finance, and there is a statistically significant effect of electronic financial services in supporting financial inclusion across its three dimensions, but to varying degrees, topped by access, quality, and finally use.

Keywords: services, financial, electronic, financial inclusion, Al Salam Bank.



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ