



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

الرقم التسلسلي:

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

الميدان: العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

الشعبة: العلوم الاقتصادية

ماستر تخصص: اقتصاد نقدي و مالي

المذكرة موسومة بـ:

دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي

عرض تجارب دولية مع الإشارة لحالة الجزائر

تحت اشراف:

من إعداد الطالب(ة):

- أ.سوالمي فهيمة

- فارح عبد الرحمان

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
طلبة عادل	أستاذ تعليم عالي	رئيسا
سوالمي فهيمة	أستاذ محاضر -ب-	مشرفا ومقررا
مالكية احميدة	أستاذ محاضر -أ-	عضوا مناقشا

السنة الجامعية 2024-2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والسلام على سيد الخلق والمرسلين، نبينا محمد صلى الله عليه وسلم.

أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان لله تعالى، حمدا كثيرا مباركا على نعمة العلم، ونور البصيرة، وفضله العظيم عليا.

وليسعني في هذا المقام إلا أن أعبر عن أسمى آيات الشكر والتقدير لأستاذتي الفاضلة **سوالمي فهيمة** لما بذلته من جهد كريم وتوجيهات بناءة، وثقة عالية، كان لها بالغ الأثر في تحفيزي على إتمام هذا العمل بروح من التواضع والإصرار.

وأتوجه أيضا بجزيل الشكر إلى كل من ساهم في دعمي من أستاذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الذين كان لهم دور فاعل في إثراء معارفنا ومسيرتنا العلمية. ولا أنسى أن أتقدم بأسمى عبارات الامتنان لكل من قدم لي يد العون والمساندة، من قريب أو بعيد، في سبيل إتمام هذا العمل المتواضع.

إهداء

إلى من تعبت وسهرت لأجلي، من زرعت في قلبي الخير وحب العلم، ومن علمتني الصبر والعطاء أُمي الغالية.

إلى قدوتي ومعلمي الأول، من علمني معنى الرجولة والاجتهاد، ومن ساندني بقلبه وعقله أبي الحبيب.

إلى كل ما ساندني من اصدقائي ومن وجدت فيه العون والمشورة في كل وقت، ومن كان دائماً بجانبني.

كما أهدي هذا الجهد إلى كل فرد في بيتنا الدافئ، إلى من شاركوني الفرح والحزن وكانوا دائماً قوتي وسعادتي .

ملخص الدراسة (بالعربية):

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي من خلال دراسة مقارنة لتجربتي كينيا والهند مع الإشارة إلى واقع الجزائر. تستعرض الدراسة الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، من حيث المفاهيم، الأنواع، الأبعاد، والمؤشرات، ثم تنتقل إلى تحليل تجارب الدول المذكورة، مبرزة نجاحات كينيا في توسيع نطاق الوصول المالي عبر خدمة M-Pesa، وتقدم الهند عبر بنية رقمية متكاملة تشمل Aadhaar و UPI، مقابل التحديات البنيوية والتنظيمية التي تواجه الجزائر. توصلت الدراسة إلى أن تبني الأدوات الرقمية مثل المحافظ الإلكترونية وأنظمة الدفع عبر الهاتف المحمول ساهم بشكل ملموس في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية، خصوصًا في الفئات المهمشة، كما أبرزت أن البيئة التنظيمية والبنية التحتية التقنية تعدان عاملين حاسمين في تحقيق نتائج فعالة للشمول المالي الرقمي.

الكلمات المفتاحية:

الشمول المالي، الخدمات المالية الرقمية، التحول الرقمي، M-Pesa، UPI، Aadhaar، الجزائر، كينيا، الهند.

Abstract (in English):

This study aims to analyze the role of digital financial services in promoting financial inclusion, through a comparative case study of Kenya and India, with reference to Algeria. The research explores the theoretical framework of digital financial services and financial inclusion, examining their concepts, types, dimensions, and indicators. It then analyzes successful practices in Kenya, especially through the M-Pesa platform, and India's integrated digital infrastructure, including Aadhaar and UPI, while highlighting Algeria's structural and regulatory challenges. The study concludes that adopting digital tools such as mobile money and digital payment systems significantly contributed to expanding access to financial services, especially among marginalized groups. It also underlines the critical importance of regulatory readiness and technical infrastructure for achieving effective digital financial inclusion.

Keywords:

Financial Inclusion, Digital Financial Services, Digital Transformation, M-Pesa, UPI, Aadhaar, Algeria, Kenya, India.



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

I.....	فهرس المحتويات
IV.....	فهرس الجداول
VI.....	فهرس الأشكال
أ.....	مقدمة:
1.....	الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي
1.....	مقدمة:
2.....	المبحث الأول: المفاهيم والأسس للخدمات المالية الرقمية
2.....	المطلب الأول: التطور التاريخي للخدمات المالية ومفهوم الرقمنة المالية
5.....	المطلب الثاني: أنواع الخدمات المالية الرقمية
7.....	المطلب الثالث: أهمية وخصائص الخدمات المالية الرقمية
12.....	المطلب الرابع: قنوات ومتطلبات تقديم الخدمات المالية الرقمية
17.....	المبحث الثاني: الشمول المالي المفهوم والأبعاد والقياس
17.....	المطلب الأول: نشأة ومفهوم الشمول المالي
20.....	المطلب الثاني: أهمية وأهداف الشمول المالي
24.....	المطلب الثالث: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي
27.....	المطلب الرابع: مزايا ومعوقات الشمول المالي
	المبحث الثالث: دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي نحو شمول مالي رقمي
29.....	
30.....	المطلب الأول: تعزيز الخدمات المالية الرقمية للشمول المالي

المطلب الثاني: فرص توسيع الشمول المالي من خلال الخدمات المالية الرقمية	31
المطلب الثالث: الشمول المالي الرقمي واهم مؤشرات قياسه.....	36
الفصل الثاني: تجارب دولية ناجحة مع الإشارة لحالة الجزائر.....	45
مقدمة:.....	45
المبحث الأول: تجربة كينيا في إطار التحول الى الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي	46
المطلب الأول: واقع الخدمات المالية الرقمية في كينيا	46
المطلب الثاني: إجراءات كينيا في مجال الخدمات المالية الرقمية	48
المطلب الثالث: مؤشرات نجاح التجربة الكينية	52
المؤشر الأول: نسبة امتلاك الحسابات المالية حسب الفئات الاجتماعية	53
تحليل تطور امتلاك الحسابات المالية حسب الفئات الاجتماعية:	Erreur ! Signet non défini.
المؤشر الثاني: مؤشر الاقتراض من جهات رسمية وغير رسمية حسب فئات المجتمع	54
المطلب الرابع: عوامل نجاح خدمة M-Pesa	63
المبحث الثاني: تجربة الهند في إطار التحول إلى الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي	64
المطلب الأول: واقع الخدمات المالية الرقمية في الهند	64
المطلب الثاني: إجراءات الهند في مجال الخدمات المالية الرقمية	65
المطلب الثالث: مؤشرات نجاح التجربة الهندية	68
المطلب الرابع: عوامل نجاح التجربة الهندية	81
المبحث الثالث: الإشارة إلى حالة الجزائر في مجال الشمول المالي الرقمي	83
تمهيد:	Erreur ! Signet non défini.

المطلب الأول: واقع الشمول المالي في الجزائر من خلال المؤشرات العامة ومقارنته مع كينيا والهند.....	83
المطلب الثاني: تجربة الجزائر في الشمول المالي الرقمي.....	Erreur ! Signet non défini.
المطلب الثالث: تحديات تطور الشمول المالي في الجزائر.....	89
المطلب الرابع: آفاق تطوير الشمول المالي الرقمي في الجزائر في ضوء الإستراتيجية الوطنية للتحويل الرقمي في الجزائر.....	91
الخاتمة:.....	102
قائمة المصادر والمراجع.....	89



فهرس الجداول

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان
24	الجدول 01: أهداف الشمول المالي
26	الجدول 02: مؤشرات الشمول المالي
38	الجدول 03: أهمية الشمول المالي الرقمي
48	الجدول 04: متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس.
53	الجدول 05: نسبة امتلاك الحسابات المالية حسب الفئات الاجتماعية
54	الجدول 06: مؤشر الاقتراض من جهات رسمية وغير رسمية حسب فئات المجتمع
56	الجدول 07: مؤشر الادخار في المؤسسات المالية والمصرفية حسب فئات المجتمع
58	الجدول 08: مؤشر ملكية بطاقات الخصم والائتمان حسب فئات المجتمع
60	الجدول 09: مؤشر ملكية بطاقات الخصم والائتمان حسب فئات المجتمع
69	الجدول 08: مؤشر ملكية حساب مصرفي حسب فئات المجتمع
71	الجدول 09: مؤشر الاقتراض من جهات رسمية وغير رسمية حسب فئات المجتمع
73	الجدول 10: مؤشر الادخار في المؤسسات المالية والمصرفية حسب فئات المجتمع
76	الجدول 11: مؤشر ملكية بطاقات الخصم والائتمان حسب فئات المجتمع
78	الجدول 12: مؤشر المدفوعات الرقمية حسب فئات المجتمع
88	الجدول 13: مقارنة لبعض المؤشرات الأساسية للشمول المالي الرقمي



فهرس الأشكال

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان
32	الشكل 01: دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي
49	الشكل 02: المخطط الانسيابي لآلية عمل خدمة M-Pesa
62	الشكل 03: مؤشر الحوالات المحلية واستلام الأجر و دفع الفواتير عن طريق الهاتف المحمول
80	الشكل 04: مؤشر الحوالات المحلية واستلام الأجر و دفع الفواتير عن طريق الهاتف المحمول

مقدمة

مقدمة:

يشهد العالم المعاصر تحولا رقميا جذريا يعيد تشكيل مختلف مناحي الحياة اليومية ولم يكن القطاع المالي بمنأى عن هذا التحول بل كان من أكثر القطاعات تأثرا به، فقد أدى التطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى بروز مفاهيم جديدة وإلى إعادة النظر في آليات تقديم الخدمات المالية التقليدية، حيث أصبحت النماذج الرقمية تمثل أحد أبرز مظاهر الابتكار المالي في العصر الحديث، هذه النماذج لا تقتصر على تبسيط العمليات المالية فحسب بل تحدث تغييرا جوهريا في مستوى الوصول والانتشار والتكلفة والسرعة وهو ما ساهم في جذب فئات واسعة من الأفراد الذين كانوا خارج نطاق النظام المالي الرسمي؛

في خضم هذا المشهد المتغير برز مفهوم الخدمات المالية الرقمية كإحدى الركائز الأساسية للتحول المالي، حيث تشمل هذه الخدمات مجموعة من المنتجات والأدوات التي تقدم باستخدام الوسائط الإلكترونية مثل الهواتف الذكية، الإنترنت، أنظمة الدفع الإلكتروني والمحافظ الرقمية، هذه الأدوات باتت توفر بدائل مالية ميسرة تتيح فرصا جديدة للوصول إلى الفئات المستبعدة ماليا خاصة في المناطق التي تعاني من ضعف التغطية البنكية أو القيود الجغرافية والاقتصادية؛

من جهة أخرى أصبح الشمول المالي هدفا استراتيجيا تسعى إليه معظم الدول والمؤسسات المالية والاقتصادية الدولية لما له من دور محوري في دعم النمو الاقتصادي وتحقيق الاستقرار الاجتماعي وتعزيز الإدماج المالي والاجتماعي وتؤكد الأدبيات الحديثة على العلاقة المتنامية بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي من خلال ما توفره هذه الأدوات من حلول مبتكرة لتقليص الفجوات القائمة في الوصول إلى التمويل والتعاملات المصرفية والتأمين وغيرها من الخدمات ذات الصلة.

أولا إشكالية الدراسة

نظرا للترابط الوثيق بين انتشار الخدمات المالية الرقمية والأهداف التي يسعى الشمول المالي إلى تحقيقها والمتمثلة في تعميم الخدمات المالية لكافة شرائح المجتمع بما يعزز النمو الاقتصادي ويحقق التنمية المستدامة، برزت أهمية دراسة دور هذه الخدمات الرقمية كوسيلة فعالة لتعزيز الشمول المالي وهو ما أولته المنظمات الدولية ومختلف الدول اهتماما بالغا في الآونة الأخيرة، خاصة في ظل التطور التكنولوجي السريع وبناء على ما سبق تتحدد إشكالية هذه الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي:

ما هو دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي؟

وينتقـر عن هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما المقصود بالخدمات المالية الرقمية؟
2. ما هو الشمول المالي وما هي أبعاده؟
3. ما العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية ومؤشرات الشمول المالي؟
4. كيف ساهمت الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في كينيا والهند، وما واقع هذه الخدمات في الجزائر بالمقارنة مع التجريبتين؟

ثانيا فـرضيات الدراسة

للإجابة على الإشكالية المطروحة، تم وضع الفرضيات التالية:

1. تمثل الخدمات المالية الرقمية نمطا حديثا من الخدمات المالية التقليدية، يعتمد على توظيف التقنيات الرقمية مثل الهواتف الذكية، التطبيقات المصرفية، الإنترنت والمحافظ الإلكترونية ولتقديم خدمات مالية متنوعة وسهلة الوصول بما يساهم في تجاوز الحواجز التقليدية المرتبطة بالمكان والزمان.
2. الشمول المالي يقصد به تمكين الأفراد والمؤسسات من الوصول إلى واستخدام خدمات مالية رسمية، ذات جودة عالية وبأسعار مناسبة مع مراعاة عناصر رئيسية تشمل سهولة الوصول، الاستخدام المنتظم وجودة المنتجات والخدمات المالية المقدمة.
3. تؤدي الخدمات المالية الرقمية إلى توسيع قاعدة المستفيدين من النظام المالي وخاصة الفئات المهمشة أو غير المشمولة سابقا، من خلال تقديم حلول مالية مرنة وفعالة.
4. تشير تجارب الدول محل الدراسة لاسيما كينيا والهند إلى أن اعتماد الخدمات المالية الرقمية قد ساهم بشكل كبير في تعزيز الشمول المالي، في حين تبذل في الجزائر جهود متزايدة لاعتماد هذه الخدمات، إلا أن تحقيق نتائج ملموسة يظل رهينا بتجاوز عدد من التحديات التنظيمية، التقنية، والسلوكية التي تواجه السوق المالية الجزائرية.

ثالثا مبررات اختيار الموضوع

يعود اختيار الموضوع إلى الأسباب التالية:

-الرغبة والميول الشخصي لدراسة هذا الموضوع؛

- تناسب الموضوع مع التخصص؛

-حداثة الموضوع بمتغيريه؛

-تماشي الموضوع مع أهدافي المهنية المستقبلية.

رابعاً أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في أن موضوعي الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي أصبحا من المحاور الأساسية التي تحتل اهتمام الدول والهيئات المالية العالمية في الوقت الراهن ويتجلى هذا الاهتمام من خلال عدة جوانب منها:

- تعريف الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، حيث يشمل الأول استخدام التكنولوجيا لتقديم خدمات مالية مبتكرة تسهل الوصول إلى التمويل، بينما يشير الثاني إلى توفير الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع بشكل عادل وشامل.
- أهمية الشمول المالي، إذ يلعب دوراً حيوياً في دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية، كما يساهم في تعزيز الاستقرار المالي من خلال توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية.
- دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي حيث أصبحت هذه الخدمات أداة فعالة لكسر الحواجز التقليدية وتمكين الفئات غير المخدومة مالياً وهو ما يتضح جلياً من خلال التجارب الدولية الرائدة مثل كينيا والهند.
- الإشارة لحالة الجزائر تأتي أهمية الدراسة أيضاً من الحاجة الماسة إلى فهم واقع الشمول المالي في الجزائر، التي تواجه تحديات في وصول الخدمات المالية الرقمية إلى جميع شرائح المجتمع مما يستدعي دراسة معمقة للتجارب الدولية لاستخلاص الدروس المناسبة التي يمكن أن تساهم في تطوير السياسات الوطنية وتحقيق شمول مالي أوسع وأكثر فعالية.

خامساً أهداف الدراسة

على مستوى الدول، تهدف الدراسة إلى استعراض التجارب الرائدة في مجال رقمنة الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي بما يمكن الدول التي لا تزال متأخرة في هذا المجال من الاستفادة من عوامل النجاح التي ساهمت في تحقيق نتائج إيجابية، هذا العرض يمكن هذه الدول من تبني ممارسات فعالة لتسريع وتيرة الشمول المالي وتحسين الخدمات المالية الرقمية لديها.

على مستوى الجامعة ونظرا لقلة المراجع المتخصصة التي تتناول موضوع الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي فإن هذه الدراسة تشكل إضافة مرجعية هامة تسهم في إثراء المحتوى الأكاديمي للجامعة مما يوفر مادة بحثية جديدة تسهل على الطلاب والباحثين فهم هذا المجال المتطور.

أما على مستوى التحصيل العلمي فإن إنجاز هذه المذكرة يأتي ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي، حيث تسعى إلى تعزيز المعرفة والمهارات في مجال الاقتصاد الرقمي والخدمات المالية بالإضافة إلى تقديم إسهام علمي عملي يسهم في تطوير الدراسات والبحوث المستقبلية في هذا الموضوع.

سادسا: حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية:

تم تحديد النطاق الموضوعي للدراسة في تناول موضوع الخدمات المالية الرقمية ودورها في تعزيز الشمول المالي وذلك من خلال تحليل العلاقة بين التحول الرقمي في القطاع المالي ومدى تأثيره على توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية.

-الحدود الزمانية:

تمتد الحدود الزمنية للدراسة بالاعتماد على البيانات المتاحة في قاعدة المؤشر العالمي للشمول المالي (Global Findex) الصادرة عن البنك الدولي لسنوات 2011، 2014، 2017 و 2021 وذلك بهدف تتبع تطور الشمول المالي في الدول المدروسة عبر فترة زمنية ممتدة تسمح بإجراء مقارنة تحليلية دقيقة.

- الحدود المكانية:

اقتصرت الدراسة من الناحية المكانية على تحليل تجارب ثلاث دول وهي كينيا والهند نظرا لكونهما تمثلا نموذجين رائدين في توظيف الخدمات المالية الرقمية كوسيلة لتعزيز الشمول المالي بالإضافة إلى

الجزائر باعتبارها دولة نامية تواجه عدة تحديات في مجال الشمول المالي وتسعى إلى تطوير بنيتها التحتية الرقمية المالية.

سابعا منهج الدراسة والأدوات المستخدمة

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي الذي يتلاءم مع طبيعة الموضوع وذلك من خلال وصف وتحليل المفاهيم المرتبطة بالخدمات المالية الرقمية والشمول المالي واستعراض التطورات التي شهدتها هذا المجال في السنوات الأخيرة، كما قمنا بتحليل مؤشرات الشمول المالي في ظل توسع استخدام الخدمات المالية الرقمية بهدف الوقوف على مدى مساهمتها في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية. وقد تم استخدام الطريقة الاستقرائية في تتبع الظاهرة وتحليل تطورها، بالإضافة إلى توظيف أسلوب دراسة الحالة من خلال التطرق إلى تجارب كينيا والهند كأثلة دولية ناجحة مع الإشارة إلى حالة الجزائر كدراسة ميدانية تبرز التحديات والفرص المتعلقة بتعزيز الشمول المالي في السياق الجزائري وهو ما يسهم في إثراء الجانب التطبيقي للدراسة وربطها بالواقع المحلي.

ثامنا صعوبات الدراسة

من خلال الدراسة في الموضوع واجهتني صعوبات تتعلق في مجملها بحدثة الموضوع وقلة المراجع خاصة فيما يتعلق بالتجارب محل الدراسة.

تاسعا الدراسات السابقة

1- الخدمات المالية الرقمية ودورها في تعزيز الشمول المالي، دراسة حالة الجزائر، رسالة

ماجستير، جامعة قسنطينة 2، 2021

تعد هذه الدراسة من المحاولات الأكاديمية المهمة التي سعت إلى تشخيص واقع الخدمات المالية الرقمية في الجزائر وربطها بمؤشرات الشمول المالي المحلي حيث ركزت الدراسة على تحليل أثر تطور وسائل الدفع الإلكتروني والتحويلات المالية الرقمية على دمج الأفراد في النظام المالي الرسمي خاصة من خلال المعاملات البنكية الرقمية وانتشار أجهزة الدفع الإلكتروني كما أبرزت الدراسة أن البنية التحتية الرقمية لا تزال متواضعة وأن التبني الضعيف للتكنولوجيا من قبل المواطنين والبنوك على حد سواء يشكل

عائقا أمام تحقيق الأهداف المرجوة حيث تتقاطع هذه الدراسة مع مذكرتنا من حيث المجال الجغرافي وتناول البيئة الجزائرية، لكنها تختلف في اعتمادها على منهج أحادي يركز فقط على السياق المحلي دون اللجوء إلى المقارنات الدولية ما يمنح دراستنا بعدا إضافيا من خلال المقارنة والتحليل العابر للحدود.

2- دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي، مقال علمي، مجلة البحوث الاقتصادية العربية، العدد 95، 2020

تناول هذا المقال التحليلي تطور التكنولوجيا المالية (FinTech) في البلدان العربية ومدى مساهمتها في تسهيل الوصول للخدمات المالية والمصرفية خصوصا للفئات التي تعاني من التهميش المالي كما سلط الضوء على الابتكارات في مجالات الدفع الإلكتروني، المحافظ الرقمية والخدمات المصرفية عبر الإنترنت وأكد أن التكنولوجيا المالية قادرة على إحداث نقلة نوعية في تعزيز الشمول المالي إذا ما تم توفير البيئة القانونية والتنظيمية المناسبة، كما بين أن هناك تباينا كبيرا بين دول المنطقة في مستوى النضج الرقمي المالي، يتقاطع هذا المقال مع دراستنا من حيث الإطار النظري وتأكيد على أهمية الابتكار المالي، إلا أنه يفتقر إلى دراسة ميدانية أو حالات تطبيقية مما يمنح مذكرتنا ميزة التحليل التطبيقي المقارن الذي يعمق الفهم العملي لموضوع البحث.

3- الخدمات المصرفية الرقمية كمدخل لتحقيق الشمول المالي، دراسة تطبيقية على البنوك المصرية، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، 2019

تسعى هذه الدراسة إلى فهم العلاقة بين تطور الخدمات المصرفية الرقمية في البنوك المصرية ودرجة مساهمتها في تعزيز الشمول المالي، اعتمدت على تحليل بيانات ميدانية حول عدد الحسابات البنكية وانتشار خدمات الإنترنت البنكي ونمو المعاملات الرقمية لتبيان الأثر المباشر لهذه الخدمات على دمج فئات جديدة ضمن النظام المالي الرسمي، تم استخلاص أن الاستثمار في الابتكار المصرفي الرقمي له أثر إيجابي ملموس على مؤشرات الشمول المالي شريطة دعم ذلك بإصلاحات تشريعية وتنظيمية، تتقاطع هذه الدراسة مع مذكرتنا في الأهداف والمنهج، خاصة في ربط الجوانب الرقمية بمؤشرات الشمول المالي وتعد مرجعا مقارنا مفيدا في فهم مسارات التحول المالي الرقمي في الدول النامية خصوصا عند مقارنة التجربة المصرية بنظيرتها الجزائرية.

4- دور الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في تعزيز الشمول المالي، دراسة حالة كينيا

مقال علمي، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، 2022

يعد هذا المقال من أهم الدراسات العربية التي تناولت تجربة كينيا في مجال الرقمنة المالية من خلال تحليل منصة M-Pesa كوسيلة فعالة لدمج شرائح واسعة من المجتمع الكيني ضمن النظام المالي، ركز على البعد الاجتماعي للتكنولوجيا المالية حيث بين كيف ساهمت هذه الخدمة في تمكين النساء، صغار المزارعين وسكان المناطق النائية من الوصول إلى خدمات التحويل والادخار والاقتراض بسهولة كما أشار المقال إلى عوامل نجاح التجربة الكينية مثل الشراكة بين القطاعين العام والخاص وملائمة التكنولوجيا للبيئة المحلية، تتطابق هذه الدراسة مع أحد محاور الفصل التطبيقي في مذكرتنا وتثري النقاش المقارن حول الفروق بين الدول في استيعاب الرقمنة المالية وتأثيرها على الشمول.

5- قياس الشمول المالي في الجزائر وفق مؤشرات دولية، أطروحة دكتوراه، جامعة وهران، 2023

هدفت هذه الأطروحة إلى قياس درجة الشمول المالي في الجزائر باستخدام مؤشرات دولية معترف بها تشمل الوصول إلى الخدمات المالية (عدد الفروع، الصرافات، الحسابات)، استخدام هذه الخدمات (نسبة العمليات والمعاملات) وجودة الخدمة المالية المقدمة، استخدمت الباحثة بيانات البنك الدولي وصندوق النقد العربي وقدمت تحليلا كميا ووصفيا يبرز أوجه الضعف والتحديات في التجربة الجزائرية، تميزت الدراسة بدقتها الإحصائية وتركيزها على المؤشرات المفاهيمية التي تبينها كذلك في مذكرتنا ويعد هذا العمل سندا علميا داعما للفصل النظري لدينا ويساعد على تأصيل المفاهيم واختبار الفرضيات المتعلقة بواقع الشمول المالي في الجزائر.

6- أثر استخدام الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي في الدول الإفريقية جنوب الصحراء،

دراسة مقارنة، مقال علمي، مجلة African Development Review، المجلد 33، العدد

4، سنة 2021

تناولت هذه الدراسة التحليلية المقارنة العلاقة بين تبني الخدمات المالية الرقمية وتحقيق مستويات أعلى من الشمول المالي في عدد من الدول الإفريقية جنوب الصحراء، منها نيجيريا، رواندا وأوغندا، ركز الباحثون على مؤشرات استخدام المحافظ الإلكترونية، تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول والوصول إلى

الائتمان الرقمي باستخدام بيانات البنك الدولي ومنصة Global Findex توصلت الدراسة إلى أن الانتشار الواسع لتقنيات الدفع عبر الهاتف قد أدى إلى تسريع وتيرة الإدماج المالي خاصة بين الفئات الضعيفة مثل النساء وسكان الريف، كما أشارت إلى أن البيئة التنظيمية المشجعة والتعاون بين الفاعلين الماليين والتكنولوجيين شكل ركيزة نجاح هذه النماذج، تضيف هذه الدراسة بعدا مقارنا مهما إلى مذكرتنا من خلال توسيع النظرة نحو تجارب دول الجنوب وتأكيد دور الحلول الرقمية كرافعة أساسية لتعزيز الشمول المالي مما يعزز الجانب التطبيقي للمذكرة ويغني النقاش التحليلي حول المتطلبات الهيكلية والمؤسسية لإنجاح الرقمنة المالية في الدول النامية مثل الجزائر.

عاشرا هيكل الدراسة:

وزعت هذه الدراسة على فصلين رئيسيين يجمعان بين الإطارين النظري والتطبيقي وفق المنهج الوصفي لتغطية مختلف جوانب موضوع "دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي" تجارب دولية مع الإشارة إلى حالة الجزائر"، وذلك على النحو التالي حيث كان الفصل الأول يتناول الإطار النظري حيث تم التطرق إلى المفاهيم الأساسية للخدمات المالية الرقمية، تطورها التاريخي، أنواعها وأهميتها، إضافة إلى التطرق لمفهوم الشمول المالي، أبعاده ومؤشرات قياسه والعلاقة التي تربطه بالتحول الرقمي ثم تم الانتقال إلى الفصل الثاني الذي خصص للدراسة التطبيقية، إذ تم تحليل تجارب دولية ناجحة في المجال على غرار التجربتين الكينية والهندية مع قراءة تحليلية لواقع الجزائر والتحديات التي تواجهها في توسيع قاعدة الشمول المالي الرقمي وآفاق تطوير هذه المنظومة على ضوء التجارب المدروسة.

الفصل الأول

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

تمهيد:

شهد العالم خلال العقود الأخيرة تحولات جذرية بفعل التطورات التكنولوجية التي غيرت بشكل عميق من طبيعة الأنشطة الاقتصادية والمالية، حيث باتت الرقمنة اليوم عنصراً حيوياً في رسم معالم النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة فقد أدى هذا التحول الرقمي إلى إعادة تشكيل العلاقة بين الأفراد والمؤسسات المالية وبرزت في هذا السياق ما يعرف بالخدمات المالية الرقمية التي أصبحت تلعب دوراً محورياً في تمكين الأفراد وتوسيع قاعدة المشاركة الاقتصادية والتقليل من الفجوة في الوصول إلى التمويل خاصة في الدول النامية والناشئة، يقصد بالخدمات المالية الرقمية تلك الخدمات التي تقدم من خلال القنوات الإلكترونية والتكنولوجية مثل الهواتف الذكية، التطبيقات المالية، المحافظ الإلكترونية وأجهزة الصراف الآلي دون الحاجة إلى الاتصال المباشر بمؤسسات مصرفية تقليدية وتعد هذه الخدمات أداة فعالة في تجاوز الحواجز الجغرافية والبيروقراطية مما يجعلها وسيلة أساسية في دعم الفئات المهمشة من السكان وعلى رأسهم الفقراء، النساء وسكان المناطق الريفية بموازاة ذلك برز مفهوم الشمول المالي كهدف استراتيجي عالمي تسعى إليه الحكومات والمؤسسات الدولية وذلك لما له من أثر بالغ في تحفيز النمو الاقتصادي العادل وتقليل الفقر ودعم التنمية المستدامة ويقصد بالشمول المالي تمكين الأفراد لاسيما أولئك المستبعدين مالياً من الوصول إلى مجموعة متنوعة من الخدمات المالية الرسمية مثل الحسابات المصرفية، القروض، التأمين وخدمات الدفع بشكل سهل وآمن وبأسعار معقولة وفي هذا السياق يثار تساؤل مركزي حول العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي حيث ينظر إلى الرقمنة كأداة إستراتيجية لتعزيز الشمول المالي، لكن هذه العلاقة ليست دائماً خطية أو مضمونة النتائج بل ترتبط بعدد من العوامل المترابطة مثل البنية التحتية الرقمية، الثقافة المالية، البيئة التنظيمية ومستوى الدخل والتعليم ومن هنا جاءت الحاجة إلى فهم الإطار النظري الذي يجمع بين هذين المفهومين سواء من حيث المفاهيم، الأسس أو المؤشرات المعتمدة في القياس لذلك يأتي هذا الفصل لتأسيس قاعدة نظرية منهجية تتيح فهماً أعمق لمفهوم الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي من خلال ثلاث مباحث أساسية يختص الأول بتأصيل مفهوم الخدمات المالية الرقمية ومكوناتها ومزاياها والثاني يتناول الشمول المالي من حيث المفهوم والأهمية والتحديات أما الثالث

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

فيسلط الضوء على العلاقة بين المفهومين و إضافة إلى أبرز المؤشرات المعتمدة لقياس هذا التكامل في سياق رقمي.

المبحث الأول: المفاهيم والأسس للخدمات المالية الرقمية

ارتبط تطور الأنظمة المالية تاريخيا بتغيرات عميقة في طبيعة المبادلات الاقتصادية وأدوات الدفع، حيث لعبت المؤسسات المصرفية التقليدية دورا محوريا في تقديم الخدمات المالية لفترات طويلة اعتمادا على البنية التحتية المادية والاتصال المباشر مع العملاء، غير أن هذا النموذج رغم استقراره لم يكن قادرا على استيعاب جميع الفئات خاصة في المجتمعات النامية أو المعزولة جغرافيا ومع التطور التكنولوجي الهائل خاصة منذ بداية القرن الحادي والعشرين بدأت هذه الخدمات تشهد تحولا تدريجيا من الشكل التقليدي إلى نموذج رقمي يعتمد على أدوات وتقنيات حديثة تمكن من تقديم الخدمات المالية بطرق أكثر مرونة وكفاءة وقد أدى هذا التحول إلى ظهور ما يعرف اليوم بالخدمات المالية الرقمية والتي أصبحت تمثل أحد أبرز المداخل لتحقيق الشمول المالي وتعزيز التنمية الاقتصادية وانطلاقا من هذه الأهمية يتناول هذا المبحث التأصيل النظري للخدمات المالية الرقمية من خلال الوقوف أولا على طبيعة الخدمات التقليدية وتطورها ثم تعريف المفهوم الرقمي وتحديد مكوناته وشرح خصائصه وأهميته وصولا إلى إبراز القنوات والمتطلبات التي تمكن من تفعيله ميدانيا.

المطلب الأول: التطور التاريخي للخدمات المالية ومفهوم الرقمنة المالية

قبل التطرق إلى مفهوم الخدمات المالية الرقمية، من المهم أولا المرور على مفهوم الخدمات المالية التقليدية وكيف تطورت وأصبحت خدمات رقمية نظرا لكون هذه الأخيرة تمثل الأساس الذي بنيت عليه المنظومة الرقمية الحديثة فقد شكلت الخدمات المالية التقليدية المقدمة عبر البنوك والمؤسسات المالية الكلاسيكية العمود الفقري للنشاط الاقتصادي لعقود من خلال توفير أدوات مثل الحسابات البنكية، القروض، خدمات الدفع وخدمات الاستثمار والادخار.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

أولاً: مفهوم الخدمات المالية التقليدية

عرفت الخدمات المالية التقليدية بأنها "مجموعة من الأنشطة التي تقوم بها المؤسسات المالية لتلبية احتياجات الأفراد والشركات من التمويل، الادخار والاستثمار من خلال وسائل تقليدية تعتمد على التفاعل المباشر بين العميل والمؤسسة"¹.

كما يعرفها بعض الباحثين آخرين بأنها "كل خدمة مالية تؤدي من خلال قناة تقليدية (مثل البنك أو شركة التأمين) وتشترط التواجد الفعلي أو الوثائق الورقية وتقوم على الإجراءات الإدارية المباشرة"².

يمكن القول من خلال التعريفات السابقة أن الخدمات المالية التقليدية تعد الركيزة الأساسية للنظام المالي الكلاسيكي، حيث تشمل مجموعة من العمليات والمنتجات التي تقدم من خلال المؤسسات المالية الرسمية مثل البنوك وشركات التأمين حيث تتضمن هذه الخدمات فتح الحسابات الجارية والتوفير، تقديم القروض، إصدار بطاقات الائتمان وخدمات التحويلات المالية وتقدم عادة عبر فروع المؤسسات المالية أو من خلال وكلائها المعتمدين.

ثانياً: التطور التاريخي للخدمات المالية نحو الرقمنة

شهدت الخدمات المالية التقليدية التي كانت تعتمد في بداياتها على التعاملات الورقية والتواصل المباشر بين العملاء والمؤسسات المالية تحولاً تدريجياً بفعل التطورات التقنية والرقمية في البداية اقتصرت العمليات المصرفية على الفروع البنكية باستخدام السجلات اليدوية مما كان يتطلب وقتاً طويلاً وجهداً إدارياً معقداً³.

مع تسارع اعتماد البنوك على الحواسيب خلال النصف الثاني من القرن العشرين بدأت هذه المؤسسات في تحسين كفاءتها التشغيلية مما سمح بتقليص مدة تنفيذ العمليات وتوسيع قاعدة الزبائن

¹ - فتيحة غربي، "الخدمات المالية المصرفية في الجزائر: الواقع والآفاق"، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 7، العدد 1، 2020، ص. 112.

² - عبد الله بلقاسم، "الخدمات البنكية ودورها في تحسين العلاقة مع الزبون"، مجلة الاقتصاد الحديث والمعاصر، العدد 15، 2019، ص. 88.

³ - فتيحة غربي، مرجع سابق ذكره، ص 114

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

ثم جاء عصر الإنترنت في تسعينيات القرن الماضي ليحدث نقلة نوعية حيث مكن العملاء من إجراء المعاملات المالية عن بعد عبر الحواسيب¹.

لكن التحول الأكبر جاء مع بداية الألفية الثالثة بفضل الانتشار الواسع للهواتف الذكية وتطور التطبيقات المالية وهو ما أدى إلى ظهور مفهوم الخدمات المالية الرقمية كبديل أكثر كفاءة وشمولا فقد أصبح بإمكان المستخدمين فتح حسابات، إرسال الأموال، دفع الفواتير أو حتى طلب التمويل دون الحاجة إلى التعامل مع فرع مصرفي².

هذا المسار لم يقتصر على الدول المتقدمة فحسب بل امتد إلى الدول النامية حيث فرضت الحاجة إلى الوصول المالي حلولاً بديلة خاصة في المناطق الريفية أو الأقل تجهيزاً وقد شكل هذا التحول الرقمي أحد أبرز الأدوات التي ساهمت في تعزيز الشمول المالي من خلال تجاوز قيود المكان والزمان³.

ثالثاً: تعريف الخدمات المالية الرقمية

تعد الخدمات المالية الرقمية أحد المحاور الجوهرية في تطوير القطاع المالي كونها تعكس تحولاً نوعياً في طريقة تقديم الخدمات المالية من النمط التقليدي إلى نموذج يعتمد على الابتكار والتكنولوجيا وقد تزايد الاهتمام بها مع التطورات التكنولوجية والانتشار الواسع للهواتف الذكية والإنترنت خاصة في الدول النامية التي تعاني من ضعف في الوصول إلى الخدمات المالية التقليدية.

تعددت التعريفات المتعلقة بالخدمات المالية الرقمية فمثلاً تعرف الخدمات المالية الرقمية بأنها " نظام يتيح للزبون الوصول إلى حساباته أو أية معلومات يريدها والحصول على مختلف الخدمات

¹ - ناصر قسوم، "دور الابتكار المالي في تطوير الخدمات البنكية الإلكترونية"، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة ورقلة، العدد 13، 2018، ص. 162.

² - عبد الحكيم عمر، "التحول الرقمي في البنوك ودوره في تحقيق الشمول المالي"، مجلة العلوم المالية والمصرفية، المجلد 9، العدد 2، 2021، ص. 45.

³ - مثني سعد ياسين وزهراء جبار الله حمو، "مدى مساهمة التحديات الاستراتيجية للتحول الرقمي في صعوبة رقمنة الخدمات المالية وسبل مواجهتها"، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 17، العدد 56، 2021، ص. 290.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

والمنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الكمبيوتر الخاص به أو الوسائل الالكترونية أو الرقمية أو الآلية الأخرى¹.

أما صندوق النقد العربي فيقدم تعريفاً أكثر شمولاً، فيعتبر أن الخدمات المالية الرقمية هي "كل خدمة مالية تقدم باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة وتهدف إلى تسهيل التعاملات المالية وتقليص الفجوة بين المؤسسات المالية والعملاء"²، مما يشير إلى البعد الاجتماعي للخدمات ودورها في تقليص الفجوات والفوارق.

في حين يركز البنك الإفريقي للتنمية على البعد التنموي ويعرف الخدمات المالية الرقمية بأنها "مجموعة من الأنشطة التي تستخدم منصات رقمية لتقديم خدمات مصرفية وغير مصرفية للأفراد والشركات وتشكل أداة رئيسية لتعزيز الإدماج المالي خاصة في الدول النامية"³، مما يبرز دورها كوسيلة لتعزيز الشمول المالي.

وبناء على هذه التعريفات المختلفة يمكن صياغة تعريف شامل من خلال استنتاج العناصر المشتركة يتمثل في أن الخدمات المالية الرقمية هي منظومة متكاملة من الحلول التكنولوجية التي تتيح للأفراد والمجتمعات الوصول إلى خدمات مالية متنوعة مثل الدفع، التحويل، الادخار، التمويل، التأمين بشكل سهل وآمن وسريع بما يعزز الشمول المالي ويقلص التفاوت الجغرافي والاجتماعي في الوصول إلى التمويل.

المطلب الثاني: أنواع الخدمات المالية الرقمية

تتعدد الخدمات المالية الرقمية وفقاً للتقنيات المستخدمة في تقديمها ويمكن تصنيفها إلى نوعين رئيسيين الخدمات المقدمة عبر الهاتف المحمول والخدمات المقدمة عبر شبكة الإنترنت، يعد كلا

1- محفوظ، فاطمة. "الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر". مجلة دفاتر البحوث العلمية، المجلد 10، العدد 2، ديسمبر 2022، ص. 254.

2 - Arab Monetary Fund, Annual Report on Financial Inclusion Indicators in Arab Countries, Abu Dhabi, 2021, p. 37.

3 African Development Bank, Digital Financial Inclusion in Africa, 2021, 5.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

النوعين بمثابة ركيزة أساسية لتيسير الوصول إلى الخدمات المالية وتوسيع نطاق الشمول المالي خصوصا في المجتمعات التي تعاني من ضعف البنية التحتية المصرفية التقليدية.

أولاً: الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول

يشكل الهاتف المحمول أحد أكثر الوسائل التقنية انتشارا وفاعلية في تقديم الخدمات المالية والمصرفية عن بعد نظرا لسهولة استخدامه وتوفره لدى شرائح واسعة من المجتمع بما في ذلك الفئات المهمشة وقد ساهمت هذه التقنية في تجاوز القيود المكانية والزمانية التي تفرضها الخدمات المالية التقليدية من خلال تقديم مجموعة من الوظائف المالية الأساسية عبر أدوات بسيطة تشمل¹:

- الاتصال المباشر بمراكز الاتصال أو بالخادم الصوتي التفاعلي للحصول على الخدمات المصرفية؛
 - استخدام الرسائل النصية القصيرة (SMS) لتلقي الإشعارات البنكية، التحقق من الأرصدة وتنفيذ بعض العمليات؛
 - دمج الهاتف بالإنترنت، حيث يمكن للعميل استخدام تطبيقات مصرفية مؤمنة للوصول إلى حساباته الشخصية، إجراء تحويلات ودفع فواتير من أي مكان وفي أي وقت.
- ومن أبرز الخدمات التي يمكن الحصول عليها عبر الهاتف المحمول:

- الاستعلام عن الحسابات المصرفية؛
- تعديل كلمة المرور أو رمز المستخدم بسهولة؛
- تلقي تنبيهات بشأن المعاملات المالية؛
- تنفيذ تحويلات مالية صغيرة، سواء داخل البلد أو إلى الخارج.

ثانياً: الخدمات المالية عبر الإنترنت

تعد شبكة الإنترنت من أبرز القنوات الحديثة التي أحدثت نقلة نوعية في كيفية تقديم واستعمال الخدمات المالية لما توفره من سرعة ومرونة وإتاحة على مدار الساعة، تعرف هذه الخدمات بأنها

¹أزينب حمان، "الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي: دراسة تجارب دولية (الإمارات، الهند، الجزائر)"، مذكرة ماستر، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، 2024، ص 16.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

“الخدمات المالية الإلكترونية” التي تتم عبر المواقع الرسمية للمؤسسات المصرفية أو التطبيقات الرقمية التابعة لها وتشمل¹:

- الاطلاع الفوري على أرصدة الحسابات والمعاملات السابقة؛
- دفع الفواتير إلكترونياً (كهرباء، ماء، إنترنت، هواتف، الخ...)
- تسديد مستحقات بطاقات الائتمان؛
- شراء وبيع المنتجات الاستثمارية والأسهم؛
- تقديم ومتابعة طلبات القروض؛
- إدارة الحسابات المشتركة أو الحسابات العائلية؛
- الاستفادة من خدمات الوساطة المالية؛
- متابعة وإدارة صناديق التقاعد والتأمينات الاجتماعية؛
- تقديم طلبات فتح حسابات جديدة أو خدمات إضافية دون الحاجة لزيارة الفروع.

تسهم هذه الخدمات بشكل كبير في تمكين الأفراد من التحكم في شؤونهم المالية بشكل ذاتي وتقليل الاعتماد على النقد الورقي ما يعزز من مستويات الشفافية ويقلل من التكاليف المرتبطة بإدارة السيولة في المؤسسات المالية، كما تمثل هذه الخدمات حلاً عملياً لمشكل الإقصاء المالي لاسيما في المناطق النائية أو لدى الفئات التي لا تتعامل تقليدياً مع النظام المصرفي.

المطلب الثالث: أهمية وخصائص الخدمات المالية الرقمية

شكلت الخدمات المالية الرقمية إحدى أبرز مخرجات التحول التكنولوجي في القطاع المالي، إذ أسهمت في إعادة تشكيل العلاقة بين الأفراد والمؤسسات المالية من خلال تقديم حلول أكثر كفاءة وشمولاً وقد أفرز هذا التحول نمطاً جديداً من المعاملات يعتمد على الوسائط الرقمية مما جعل من الضروري الوقوف على أهمية هذه الخدمات واستعراض أبرز خصائصها التي ميزتها عن النظم التقليدية.

أولاً: أهمية الخدمات المالية الرقمية

¹ زينب حمان، مرجع سابق ذكره، ص 17.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

تتبع أهمية الخدمات المالية الرقمية من الأدوار المتعددة التي تؤديها على المستويين الفردي والاقتصادي ويتضح ذلك من خلال ما يلي:

1. تعزيز الشمول المالي

تعد الخدمات المالية الرقمية من أبرز الأدوات الحديثة التي ساهمت بشكل فعال في تعميم الوصول إلى الخدمات المالية على نطاق واسع لاسيما بين الفئات التي كانت تعاني من الإقصاء المالي التقليدي، مثل النساء وسكان المناطق الريفية والنائية فقد ساعدت هذه الخدمات بما في ذلك الحسابات البنكية عبر الهاتف المحمول والمحافظ الإلكترونية ومنصات الدفع الرقمية في تجاوز العديد من الحواجز التي كانت تقف أمام هذه الفئات، مثل بعد المسافة عن المؤسسات المالية وارتفاع تكاليف فتح الحسابات أو ضعف البنية التحتية المصرفية في بعض المناطق وفي هذا السياق تشير البيانات الصادرة عن البنك الدولي إلى أن نسبة الأفراد الذين يمتلكون حسابات مالية على المستوى العالمي قد شهدت ارتفاعاً ملحوظاً حيث ارتفعت من 51% في عام 2011 إلى 76% في عام 2021¹، ويعزى هذا التطور بالدرجة الأولى إلى التوسع الكبير والنمو المتسارع الذي شهدته الخدمات المالية الرقمية خلال العقد الأخير، مما جعلها أداة محورية في دعم الشمول المالي وتعزيز الإدماج المالي للفئات الهشة والمحرومة.

2. التحول نحو الشفافية وتقليل الفساد

تمكن الخدمات المالية الرقمية من تتبع المعاملات المالية بشكل آلي ومنهجي وهو ما يعد من أبرز مزاياها مقارنة بالأساليب التقليدية، إذ تتيح هذه الخدمات إمكانية تسجيل العمليات المالية وحفظها إلكترونياً مما يساهم في تعزيز الشفافية وتقليل فرص التلاعب أو التزوير وبالتالي الحد من الفاقد المالي ومظاهر الفساد المالي والإداري وتكتسب هذه الميزة أهمية خاصة في سياق تنفيذ برامج التحويلات النقدية الحكومية، التي تستهدف فئات معينة من السكان مثل الأسر ذات الدخل المحدود أو المحتاجة إلى دعم اجتماعي مباشر وفي هذا الإطار أشار صندوق النقد العربي إلى أن رقمنة الدعم الحكومي

¹ World Bank, The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19, Washington, DC: World Bank, 2022, 5.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

في عدد من الدول العربية قد ساعد بشكل ملموس في تحسين كفاءة الاستهداف¹، من خلال إيصال الدعم مباشرة إلى المستفيدين الحقيقيين وتقليص التدخل البشري في عملية التوزيع وهو ما انعكس إيجاباً على فعالية تلك البرامج وساهم في تحقيق قدر أكبر من العدالة الاجتماعية والمالية.

3. خفض التكاليف المالية والتشغيلية

تتيح القنوات الرقمية تقديم مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية بكفاءة وبتكلفة أقل بكثير مقارنة بالنظام المصرفي التقليدي الذي غالباً ما يتطلب بنية تحتية مادية كبيرة مثل الفروع ومراكز الخدمة والموظفين هذا التخفيض في التكاليف التشغيلية يعد عاملاً حاسماً في توسيع نطاق الشمول المالي حيث يجعل من الممكن توفير خدمات مالية بأسعار معقولة للفئات ذات الدخل المحدود التي غالباً ما تتردد في التعامل مع البنوك التقليدية بسبب الرسوم المرتفعة أو المتطلبات المعقدة وفي هذا السياق أوضحت دراسة صادرة عن الاتحاد العربي للتكنولوجيا المالية أن البنوك الرقمية قادرة على تقليص تكاليف التشغيل بنسبة تتراوح بين 40% و60%، مقارنة بالبنوك التقليدية²، وذلك بفضل اعتمادها على التكنولوجيا في جميع مراحل تقديم الخدمة من فتح الحسابات إلى معالجة المعاملات وخدمة العملاء، هذا الانخفاض في التكاليف لا ينعكس فقط على المؤسسات المالية من حيث الربحية، بل يساهم أيضاً في تمكين شريحة أوسع من السكان من الوصول إلى الخدمات المصرفية الأساسية.

4. تحسين الاستجابة في حالات الأزمات

أثبتت الخدمات المالية الرقمية فعاليتها العالية في أوقات الأزمات والطوارئ كما هو الحال خلال جائحة كوفيد-19، التي شكلت اختباراً حقيقياً لقدرة الأنظمة المالية على الاستجابة السريعة لاحتياجات السكان فقد لعبت هذه الخدمات دوراً محورياً في إيصال المساعدات النقدية إلى الفئات المتضررة من تداعيات الجائحة، مثل العمال غير المنتظمين والأسر ذات الدخل المحدود وذلك بشكل سريع وفعال دون الحاجة إلى التنقل أو التجمع في المراكز الحكومية أو المصارف وهو ما ساهم في

¹ Arab Monetary Fund, Annual Report, 37.

² الاتحاد العربي للتكنولوجيا المالية. التقرير السنوي حول رقمنة الخدمات المالية في المنطقة العربية، القاهرة، 2022.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

الحد من انتشار العدوى والامتنثال للإجراءات الصحية والتباعد الاجتماعي وتمكنت الحكومات والمنظمات الإنسانية من استخدام المحافظ الإلكترونية والتحويلات البنكية الرقمية وتطبيقات الدفع عبر الهواتف المحمولة لتوزيع المساعدات على نطاق واسع خلال فترات الإغلاق، مما أتاح الوصول إلى المستفيدين في مناطق نائية وصعبة الوصول، بمرونة لم تكن متاحة عبر الوسائل التقليدية¹.

وتبرز هذه التجربة الدور الحيوي الذي يمكن أن تلعبه الخدمات المالية الرقمية ليس فقط في الأوقات العادية، بل كذلك في تعزيز القدرة على الصمود والاستجابة السريعة في أوقات الأزمات.

ثانياً: خصائص الخدمات المالية الرقمية

وتمتاز الخدمات المالية الرقمية بجملة من الخصائص التي تميزها عن النظم التقليدية ويمكن إبراز أهمها فيما يلي:

1. المرونة وقابلية التوسع

تتميز الخدمات المالية الرقمية بمرونة عالية وإمكانية كبيرة للتكيف مع احتياجات شرائح متنوعة من المستخدمين سواء كانوا أفراداً أو مؤسسات مما يفتح المجال أمام تطوير منتجات مالية مخصصة تتناسب مع الخصائص والدوافع والسلوكيات المالية المختلفة لكل فئة فعلى سبيل المثال، يمكن تصميم تطبيقات لإدارة المصروفات الشخصية أو تقديم قروض صغيرة للأسر ذات الدخل المحدود أو توفير حلول تمويلية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وفقاً لاحتياجاتها التشغيلية، كما تسمح هذه الخدمات بجمع وتحليل البيانات المالية للمستخدمين بطريقة ذكية بما يعزز من قدرة مزودي الخدمة على تقديم حلول أكثر دقة وفعالية ومن أبرز مزايا الخدمات الرقمية أيضاً قابليتها العالية للتوسع الجغرافي، إذ يمكن نشرها بسرعة في مختلف المناطق بما في ذلك المناطق الريفية أو النائية دون الحاجة إلى استثمارات ضخمة في البنية التحتية المادية مثل بناء الفروع أو توظيف أعداد كبيرة من الموظفين². هذا يجعلها وسيلة فعالة لتعزيز الشمول المالي على نطاق واسع وبأقل التكاليف الممكنة، مع الحفاظ على جودة وكفاءة الخدمة.

¹ Gentilini, Ugo, et al. "Social Protection Response to COVID-19: Lessons from Digital Systems." World Development, 140, 2021.

² OECD. Financial Markets and Innovation. Paris: OECD Publishing, 2022

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

2. سهولة الاستخدام والوصول

وفر الخدمات المالية الرقمية واجهات استخدام مبسطة وسهلة التفاعل تراعي اختلاف مستويات الإلمام بالتكنولوجيا بين المستخدمين، الأمر الذي يعد ميزة مهمة خصوصاً في المجتمعات التي لا تزال نسبة كبيرة من سكانها تصنف ضمن "الأميين تكنولوجياً"، فقد تم تصميم العديد من هذه الخدمات بحيث تعتمد على رموز وأيقونات واضحة وخطوات محدودة ولغات محلية، بل إن بعضها يوفر خدمات صوتية أو تفاعلية لتسهيل الاستخدام دون الحاجة إلى مهارات تقنية متقدمة وتزداد فعالية هذه الواجهات في ظل الانتشار الواسع للهواتف الذكية في العالم العربي، حيث أصبحت هذه الأجهزة أداة رئيسية للتواصل والولوج إلى الإنترنت حتى في أوساط الفئات ذات الدخل المحدود أو في المناطق الريفية¹.

وبفضل هذه المزايا بات بإمكان شرائح واسعة من السكان كانت مستبعدة في السابق من النظام المالي أن تتعامل مع الخدمات الرقمية بكل يسر سواء في تحويل الأموال أو تسديد الفواتير أو إدارة المدخرات، ما يسهم في توسيع قاعدة الشمول المالي وتعزيز الإدماج الاقتصادي والاجتماعي.

3. الأمان والسرية

تعتمد الخدمات المالية الرقمية على أنظمة تحقق وتشفير متقدمة لضمان أمان المعاملات وحماية البيانات الشخصية للمستخدمين، هذه الأنظمة تشمل تقنيات متطورة مثل التوثيق متعدد العوامل (MFA) وتشفير البيانات باستخدام بروتوكولات الأمان العالية، مما يسهم في تأمين المعاملات المالية من التلاعب أو الوصول غير المصرح به من خلال هذه الإجراءات يتمكن المستخدمون من إجراء تعاملاتهم بثقة تامة مع ضمان أن معلوماتهم المالية والشخصية في أيدٍ آمنة، كما تعزز هذه الأنظمة من مستوى الشفافية والموثوقية وهو ما يساهم بشكل كبير في بناء ثقة المستخدمين في هذه الخدمات لاسيما في ظل القلق المستمر حول المخاطر الأمنية على الإنترنت وبفضل هذه التقنيات أصبح من الممكن أن يقوم المستخدمون بتنفيذ التحويلات المالية ودفع الفواتير وإجراء الاستثمارات وحتى

¹ GSMA, The Mobile Economy: Middle East and North Africa 2022(London: GSMA, 2022)

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

الحصول على القروض عبر المنصات الرقمية بكل أمان، مما يعزز من اعتمادهم على هذه الخدمات في حياتهم اليومية¹.

4. الاندماج مع منصات أخرى

يمكن ربط الخدمات المالية الرقمية بسهولة مع منصات التجارة الإلكترونية والتطبيقات الحكومية مما يجعلها جزءاً أساسياً من نظام مالي رقمي متكامل يعمل على تسهيل المعاملات المالية بين مختلف الأطراف فعلى سبيل المثال، يمكن للمستخدمين إجراء المدفوعات الرقمية مباشرة عبر مواقع التسوق الإلكترونية أو تطبيقات الهواتف المحمولة الخاصة بالمتاجر مما يقلل من الحاجة لاستخدام النقود الورقية أو البطاقات التقليدية، كما يمكن ربط هذه الخدمات بالأنظمة الحكومية لتسهيل دفع الضرائب والفواتير الحكومية وحتى تلقي المساعدات الاجتماعية أو المنح المالية، هذا التكامل بين الخدمات المالية الرقمية والمجالات الأخرى يعزز من الكفاءة ويخفض التكاليف ويوفر وقتاً وجهداً للمستخدمين ما يعزز من استخدام هذه الخدمات على نطاق أوسع، كما أن هذا النظام المتكامل يساهم في تعزيز الشمول المالي حيث يصبح الأفراد قادرين على إدارة جميع جوانب حياتهم المالية عبر منصة واحدة، مما يساهم في تحقيق المزيد من الاستقرار المالي والاقتصادي².

المطلب الرابع: قنوات ومتطلبات تقديم الخدمات المالية الرقمية

يعد نجاح الخدمات المالية الرقمية متعلقاً بمدى توفر القنوات الملائمة التي تتيح إيصال هذه الخدمات بفعالية وسرعة للمستخدمين إلى جانب تهيئة بيئة تنظيمية وتكنولوجية داعمة للقنوات الرقمية مثل الهواتف المحمولة، أجهزة الصراف الآلي وتطبيقات البنوك تمثل واجهات التفاعل الأساسية بين المستخدمين ومقدمي الخدمات وفي المقابل تتطلب هذه الخدمات بنية تحتية قوية وتوافر شبكات اتصال ونظم حماية معلوماتية فعالة وعليه يتناول هذا المطلب أبرز القنوات الرقمية المعتمدة، إلى جانب المتطلبات الضرورية لضمان جودة واستمرارية هذه الخدمات.

أولاً: قنوات تقديم الخدمات المالية الرقمية

¹ IMF. Digital Financial Services and Risk Management(Washington: IMF, 2020) .

² البنك الإفريقي للتنمية، الخدمات المالية الرقمية والتنمية في إفريقيا، أبديجان، 2021.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

تقدم هذه القنوات الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة لتنفيذ الخدمة المصرفية حيث تبدأ باختيار العميل لنوع الخدمة مرورا بمراحل تنفيذها وتنتهي بإتمامها بشكل إلكتروني كامل، ويمكن تصنيف هذه القنوات كما يلي¹:

1_الصراف الآلي

يعد الصراف الآلي جهازا إلكترونيا يعمل بشكل أوتوماتيكي لتقديم خدمات مصرفية للعملاء دون تدخل بشري وذلك عبر برامج مخصصة لتلبية مجموعة من الاحتياجات البنكية وعلى مدار الساعة وتستخدم هذه الخدمات من خلال بطاقة مصرفية بلاستيكية تصدر عن البنك وفق مواصفات محددة تمكن العميل من إجراء عمليات متنوعة مثل السحب النقدي، الإيداع والاستعلام عن الرصيد.

2_الصيرفة عبر الهاتف

تعتمد هذه الخدمة على وجود شبكة داخلية تربط بين فروع البنك مما يتيح للموظف المختص تقديم الخدمة الهاتفية الوصول المباشر إلى بيانات العميل من أي فرع ويتم ذلك من خلال اتصال العميل برقم موحد لطلب خدمة معينة حيث يقوم الموظف بالتحقق من هوية العميل عبر طرح أسئلة مخصصة مثل الاستفسار عن آخر معاملة أجراها وقد توصلت البنوك الكبرى إلى أن إنشاء مراكز اتصال مخصصة لخدمة العملاء يساهم في تقليص الوقت المستغرق في معالجة الطلبات سواء من جانب المؤسسة أو العميل، كما يحقق فوائد مالية ملموسة من خلال تقليل التكاليف التشغيلية.

3_الصيرفة عبر الإنترنت

يعرف العمل المصرفي عبر الإنترنت بأنه نمط من المعاملات البنكية التي تعتمد على شبكة الإنترنت كوسيلة اتصال رئيسية بين البنك والعميل حيث يتمكن هذا الأخير بمساعدة نظم إلكترونية داعمة من الاستفادة من مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية عن بعد سواء عبر جهاز الحاسوب الشخصي المرتبط بمضيف البنك أو باستخدام مضيف خارجي آخر وذلك دون الحاجة إلى التواصل المباشر مع الموظفين المصرفيين.

¹ يحيى فطيمة "الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر"، ملتقى البحوث العلمية، المجلد 10، العدد 2،

4_ الصيرفة عبر الهاتف الجوال

يشهد العالم توجها متسارعا نحو التوسع في استخدام الهاتف المحمول وهو ما صاحبه تطور في توظيفه لأغراض متعددة من أبرزها الولوج إلى شبكة الإنترنت واستخدام التطبيقات الرقمية المرتبطة بها وفي هذا السياق بادرت العديد من البنوك إلى توفير خدمات الصيرفة عبر الهاتف المحمول وتكمن أهمية هذه الخدمات الرقمية للمستثمر في قدرتها على تمكينه من متابعة الفرص الاستثمارية وإبرام العقود الإلكترونية وإتمام الصفقات من خلال التحويلات المالية الرقمية وهو ما دفع البنوك إلى التنافس في هذا المجال عبر الإعلان المستمر عن تطوير خدماتها المصرفية وتبني تقنيات مبتكرة.

ثانيا: متطلبات تقديم الخدمات المالية الرقمية

لتقديم الخدمات المالية الرقمية وجب توافر بعض العناصر المهمة أهمها¹:

1_ البنية التحتية

يعد غياب البنية التحتية المناسبة لفروع البنوك أو عدم ملائمة ساعات العمل ومواقعها الجغرافية من العوامل التي تحفز العملاء على الاعتماد على المدفوعات الرقمية، فعندما تكون الفروع بعيدة بشكل كبير عن أماكن إقامة العملاء أو مواقع مزاولتهم لأعمالهم فإن ذلك يدفعهم إلى البحث عن بدائل رقمية أكثر سهولة وفعالية في الوصول.

2_ التكلفة

تعد تكلفة المعاملات الناتجة عن اضطرار الأفراد إلى ترك مشاريعهم أو التنقل لمسافات بعيدة نحو فروع البنوك أو مكاتب البريد من أجل تنفيذ مدفوعات معينة مصدرا لهدر الوقت والمال وإذا كانت عمليات إرسال الأموال أو تسديد المدفوعات تتطلب رسوما مرتفعة تحتسب كنسبة مئوية من قيمة المعاملة، فإن العملاء غالبا ما يتجهون نحو خيارات بديلة أقل تكلفة وعليه يستحسن وضع آليات واضحة لتبيان حجم التوفير الممكن تحقيقه بهدف تحفيز الأفراد على تبني وسائل الدفع الرقمية.

3_ الاعتبارات الأمنية

¹ يحيى فطيمة، مرجع سابق ذكره، ص 257.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

ظروف الأمان والسلامة غير الملائمة قد تخلق شعورا بعدم الراحة والقلق لدى العملاء مما يدفعهم بشكل طبيعي إلى البحث عن حلول بديلة أكثر أمانا وسهولة في هذا السياق تصبح التكنولوجيا الرقمية خيارا جذابا لهم حيث توفر لهم مستويات أعلى من الأمان والراحة وتتيح لهم التحكم الكامل في عملياتهم بطريقة أكثر مرونة وكفاءة.

4_ تعزيز تنوع المؤسسات المالية

تتضمن القطاعات المالية الشاملة العديد من المؤسسات المالية بجانب البنوك التجارية مثل البنوك البريدية ومؤسسات التمويل الأصغر ومن الضروري أن يكون هناك إطار قانوني وتنظيمي يسمح بانضمام هذه المؤسسات المتنوعة مع تطبيق لوائح وقواعد رقابية تتناسب مع مستويات المخاطر الخاصة بكل مؤسسة، حيث يهدف ذلك إلى ضمان الوصول إلى العملاء الذين لا تتاح لهم خدمات مصرفية شاملة من البنوك التجارية.

5_ تيسير استخدام التقنيات المبتكرة ودخول المؤسسات غير التقليدية التي تعتمد

على التكنولوجيا

لا يوجد بلد مثل الصين يبرز بشكل أفضل الإمكانيات التي يمكن تحقيقها من خلال المناهج المبتكرة التي تعتمد على أطراف فاعلة غير تقليدية مثل منصة علي بابا للتجارة الإلكترونية وشبكة تنسنت للتواصل الاجتماعي، ففي العديد من البلدان يستغل مقدمو الخدمة المبتكرون التكنولوجيا وشبكات العملاء القائمة بالفعل والبنية التحتية والبيانات الضخمة لتقليل تكاليف المعاملات وتقديم منتجات مالية تلئم احتياجات العملاء ذوي الدخل المحدود وكما ورد في المبادئ رفيعة المستوى لتعميم الخدمات المالية الرقمية التي أصدرتها مجموعة العشرين هناك حاجة ماسة إلى إطار قانوني وتنظيمي واضح يسمح بتوفير الفرص للتقنيات والأطراف الفاعلة الجديدة وفي الوقت نفسه يواجه المخاطر المرتبطة بالابتكار.

6_ توسيع نطاق القنوات المصرفية التي تعتمد على الوكلاء وغيرها من قنوات تقديم

الخدمة ذات التكلفة المعقولة

هناك وعي متزايد بأن الاعتماد على الفروع التقليدية فقط يشكل عقبة رئيسية في سبيل تعميم الخدمات المالية يمكن للمناهج التنظيمية أن تساهم في التغلب على هذه العقبة من خلال السماح

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

باستخدام قنوات منخفضة التكلفة، مثل متاجر التجزئة المحلية التي تعمل كوكلاء لمقدمي الخدمات المالية والفروع هذه المناهج تساهم في توسيع نطاق الحضور الفعلي لمقدمي الخدمات المالية بتكلفة معقولة وفي الوقت ذاته توفر مزايا حقيقية للفئات التي تصل إليها هذه الخدمات.

7_ الاستثمار في الإشراف واستخدام التكنولوجيا لتعزيز الموارد المحدودة

القطاع المالي الذي لا يخضع لرقابة فعالة سواء من منظور التحوط أو من حيث أداء السوق من غير المرجح أن يكون شاملاً في الواقع يتطلب تنفيذ العديد من البنود الواردة في هذه القائمة رقابة دقيقة وفعالة ومع ذلك نادراً ما نجد بلداً لا تمثل فيه معوقات القدرة قضية مستمرة مما يعني أنه في معظم الحالات هناك حاجة لنهج رقابي يعتمد على أساس المخاطر.

8_ تشجيع تطوير منتجات مالية مبتكرة ومنخفضة التكلفة

تواجه الفئات المحرومة من الخدمات المالية تحديات فريدة ولديها احتياجات مالية خاصة ولذلك يجب على صانعي السياسات العامة وضع أطر تنظيمية تشجع على تطوير منتجات مالية ملائمة تلبي احتياجات العملاء الذين يعانون من نقص في الوصول إلى الخدمات المالية وذوي الدخل المحدود.

9_ حماية العملاء عن طريق إرساء قواعد للإفصاح والمعاملة العادلة

تعد حماية العملاء من الاستغلال المحتمل وضمان معاملتهم بشكل عادل من قبل مقدمي الخدمة أمراً بالغ الأهمية في هذا السياق، يجب التأكيد على أهمية الممارسات الجيدة لحماية العملاء مالياً بالإضافة إلى ضرورة أن يزود مقدمو الخدمة العملاء بمعلومات واضحة وشفافة حول شروط وأحكام المنتجات يتم ذلك من خلال استخدام نموذج موحد يسهل المقارنة بين المنتجات أثناء عملية التسوق.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

المبحث الثاني: الشمول المالي المفهوم والأبعاد والقياس

يعد الشمول المالي من الركائز الأساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، إذ يعنى بتمكين الأفراد والمؤسسات من الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية بكفاءة وأمان ويكتسي هذا المفهوم أهمية متزايدة في ظل التحديات الاقتصادية المعاصرة حيث ينظر إليه كأداة لتعزيز النمو وتقليص الفجوات الاجتماعية وتحقيق العدالة المالية، في هذا المبحث سيتم التطرق إلى مفهوم الشمول المالي، أبعاده المختلفة والأساليب المعتمدة لقياسه، بهدف الإحاطة بجوانبه النظرية والعملية.

المطلب الأول: نشأة ومفهوم الشمول المالي

شكل الشمول المالي أحد المفاهيم الحديثة التي برزت استجابة للتحديات المرتبطة بإقصاء فئات واسعة من الأفراد عن المنظومة المالية الرسمية وقد تطور هذا المفهوم تدريجيا ليأخذ طابعا عالميا مما يستدعي الوقوف عند نشأته وتعريفه بدقة.

أولاً: نشأة وتطور الشمول المالي

ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مرة في عام 1993 في دراسة لـ ليشون وثرقت عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا تناول فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمات المصرفية وخلال تسعينات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية وخلال التسعينات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية وفي عام 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة وينحصر اهتمام المعنيين بالشمول المالي في استهداف من جرى إقصاؤهم بشكل قصري من الشمول المالي و إيجاد السبل الكفيلة للتغلب على أسباب وعوامل الإقصاء ولا يهتم بمن اختاروا قضاء أنفسهم عن استخدام المنتجات والخدمات المالية.

ازداد 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

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

ذلك بالإضافة حث مزودي الخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة ومبتكرة وبتكلفة 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 وفي 2013 أطلقت مجموعة البنك الدولي البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية مع تركيز إضافي على أنظمة الدفع ومدفوعات التجزئة المبتكرة كما أطلقت العديد من المؤسسات العالمية مثل المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء ومؤسسة التمويل الدولية برامج تعمل على تحقيق الشمول المالي.¹

ثانياً: تعريف الشمول المالي

هناك العديد من التعريفات التي ارتبطت بمفهوم الشمول المالي، والتي صدرت من عدة جهات مختصة كانت أبرزها فيما يلي:

عرفت مجموعة العشرين (G20) والتحالف العالمي للشمول المالي (AFI) الشمول المالي بأنه "نفاذ كافة فئات المجتمع منها والميسورة إلى الخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم، بحيث تقدم لهم تلك الخدمات بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة"²؛

عرفته المنظمة الدولية (OECD) وشبكة التثقيف المالي (INFE) على أنه "العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالوقت والسعر المعقولين " وبالشكل الكاف وتوسيع استخدام هذه المنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة وذلك من خلال تطبيق مناهج مبتكرة تضم التثقيف المالي بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي"³؛

¹ د. حسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 23، السنة: 2020، ص 99.

² نورة زبييري، تحليل مؤشرات الشمول المالي Findex: دراسة مجموعة من الدول العربية، جامعة البويرة، ص4

³ بولمرج وحيدة، المنتجات البنكية الإسلامية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الدولية، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف 1، 2023، ص 2، 3.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

وعرفت لجنة FATF الشمول المالي بأنه: "ضمان الحصول على الخدمات المالية بتكلفة ميسورة بطريقة عادلة وشفافة والأغراض مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب، ومن المهم أن تكون هذه المنتجات والخدمات المالية تقدم من خلال المؤسسات المالية الخاضعة للتنظيم المناسب بما يتماشى مع فرق العمل المعنية بالإجراءات المالية والتوصيات؛

الشمول المالي حسب بنك الجزائر يعرف على أنه "إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده وبالأخص تلك المهمشة منها وذلك من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات الرسمية والتوفير وخدمات الدفع والتحويل وخدمات التأمين وخدمات التمويل والائتمان وابتكار خدمات مالية أكثر ملائمة وبأسعار منافسة وعادلة، بالإضافة إلى العمل على حماية حقوق مستهلكي 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 نسبيا مما يؤدي إلى سوء استغلال احتياجات تلك القنوات للخدمات المالية والمصرفية، ويتم قياس الشمول المالي بما يمثل جاب العرض واستخدامها وهو جانب الطلب وجودة تلك الخدمات بما يدمج جانبي العرض والطلب" ¹؛

الشمول المالي يعني أيضا: "توافر واستخدام كافة الخدمات المالية من قبل شرائح المجتمع المختلفة بما في ذلك المؤسسات والأفراد، وخاصة المهمشين منهم من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات الجارية والادخار وخدمات الدفع والتحويل وخدمات التأمين وخدمات التمويل والائتمان وابتكارات في خدمات مالية أكثر ملائمة وبأسعار تنافسية ومعقولة، كما تعمل على حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية من خلال دعمهم حتى يتمكنوا من ضمان الإدارة السليمة لأموالهم ومدخراتهم لمنع بعض المستهلكين من اللجوء إلى القنوات والأدوات غير الرسمية والتي لا تخضع لأي

¹ . عمر عبو، امنة خليج، فاطمة زهراء قدور، دور التكنولوجيا المالية في تطوير منظومة الشمال المالي بالقطاع المصرفي في الدول العربية، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 07 ، العدد 02 (2023)، ص177.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

رقابة، الذين يتقاضون أسعاراً مرتفعة نسبياً مما يؤدي إلى عدم تلبية احتياجات الخدمات المالية والمصرفية من خلال هذه القنوات"¹؛

بالاعتماد على ما قدمته الهيئات الدولية والوطنية من تعريفات، يمكن استخلاص تعريف موحد وموجز لمفهوم الشمول المالي على النحو التالي:

الشمول المالي هو تمكين كافة فئات المجتمع وخاصة الفئات المهمشة من الوصول العادل والآمن إلى مجموعة متكاملة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية، مثل الحسابات البنكية، الادخار، القروض، التأمين وخدمات الدفع وذلك بتكاليف مناسبة وجودة عالية، وبما يضمن الحماية المالية للمستهلكين ويعزز الإدماج الاقتصادي والاجتماعي مع مراعاة الاستدامة ومكافحة الأنشطة غير المشروعة كغسل الأموال وتمويل الإرهاب.

يمتاز الشمول المالي بجملة من الخصائص أهمها²:

- الاهتمام الأكبر بالفقراء ومحدودي الدخل؛
- الوصول إلى الأفراد والمشروعات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر؛
- توفير خدمات مالية متعددة مثل الادخار والائتمان والتأمين؛
- الاهتمام بتحقيق المصلحة الكبرى والتي تتعلق بخلق فرص عمل، تحقيق النمو الاقتصادي، مجابهة الفقر، تحسين توزيع الدخل مع إيلاء الاهتمام الأكبر للمرأة.

المطلب الثاني: أهمية وأهداف الشمول المالي

ساهمت مخرجات العولمة المالية من تطور تكنولوجي لوسائل الاتصال والاعلام، ضف إلى ذلك تسارع نقل المعلومات وظهور العديد من الخدمات المبتكرة في تنظيم وإدارة عمليات القطاعات المالية وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها ومن المؤكد أن انتشار حلول التكنولوجيا

¹ . عبد القادر دبوش، نورة بيري، دور الخدمات المالية في تعزيز الشمول المالي، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 06 ، العدد 01 ، جوان 2023 ، ص151.

² . تكيالين فوزية، مسعودي رشيدة، الخدمات المالية الرقمية الية الشمول المالي دراسة حالة: دولة الامارات العربية، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والانسانية، المجلد 11 ، العدد 02(2023)، ص235.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

الرقمية ستلعب دورا متزايدا في تسريع عجلة الشمول المالي وتكشف الدراسات والأدبيات النظرية في مجال الشمول المالي

وجود العديد من المزايا المقترنة بتطبيق الشمول المالي لاسيما من استخدام الخدمات المالية الرقمية، بما فيها الخدمات المالية عبر الهواتف المحمولة وبطاقات الدفع وغيرها من تطبيقات التكنولوجيا المالية.

أولاً: أهمية الشمول المالي

- كما يمكن أن يساهم التحول نحو الشمول المالي الرقمي في تعزيز جوانب عدة، أهمها¹ :
- زيادة معدلات الادخار الفردي، الأمر الذي من شأنه رفع مستويات الإنفاق الاستهلاكي وخاصة ذلك الجزء المخصص لاقتناء السلع الاستهلاكية الضرورية، فعلى سبيل المثال قامت السلطات الكينية في سبيل دعم معدلات الشمول المالي بتزويد عدة فئات مهمشة بحسابات ادخار على مستوى المؤسسات المصرفية، الأمر الذي أدى إلى زيادة مدخراتهم مما مكن من زيادة استثماراته الشخصية بحوالي 60%، كما زاد إنفاق الأسر الاستهلاكي بنسبة 15% وزاد طلبهم على الخدمات الأساسية (صحة، تعليم) بنسبة 20% وفي دراسة أخرى استهدفت تحديد العلاقة بين معدلات تطبيق الشمول المالي وبين معدلات التنمية الاقتصادية في مالاوي، تبين ان سعي الدولة نحو تطبيق أبعاد الشمول المالي أدى الى تحسين حجم الانتاج الزراعي بنسبة بلغت 15% سنويا .
 - أن الجهود المبذولة لتحقيق الشمول المالي الرقمي تساهم في تحقيق أولى أهداف التنمية المستدامة القضاء على الفقر، حيث تشير بيانات البنك الدولي أن هناك أكثر من 700 مليون شخص لا يتجاوز دخلهم السنوي 650 دولار أمريكي، وبانعدام وجود فرص لحصولهم على الخدمات المالية الأساسية، يجعل من الصعب على هؤلاء الأشخاص إدارة حياتهم الاقتصادية ووفقا لقاعدة البيانات العالمية (Findex) التابعة لمجموعة البنك الدولي، فإن أكثر من 99% من الأفراد في بلدان كالنرويج، وكندا، ونيوزلندا يمتلكون حسابات بنكية مقارنة بأقل من 50% من الأفراد الذين لديهم وصول الحسابات بنكية في بلدان مثل غانا وجمهورية الدومنيكان وكولومبيا، حيث أقل من 15% من الأفراد

¹ . قادري علاء الدين، فيلالي طارق، تطور التكنولوجيا المالية ومساهمتها في تعزيز درجة الشمول المالي، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 04 ، العدد 01 (خاص/جانفي 2022)، ص 346, 347.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

يدخرون لشيخوختهم وتشير نفس البيانات الى وجود اختلافات مرتبطة بالنوع الاجتماعي أو الوضع الاقتصادي الموقع التعليم فالنساء التي تنتمي للفئة السكانية ذات الدخل المتدني والأشخاص الذين يقطنون المناطق النائية إضافة للأشخاص الذين حصلوا على التعليم الأساسي فقط عادة ما يستثنون من الوصول للمنتجات و الخدمات المالية .

اظهرت العديد من الدراسات أن الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول تسمح للمستخدمين بحفظ الأموال وتحويلها وهي بذلك تساعد في تحسين امكانات الدخل، فقد توصلت دراسة أجريت على عدة دول افريقية (كينيا، ملاوي...) إلى أن إتاحة الحصول على هذه الخدمات حققت منافع كبيرة من خلال تمكين الأسر من مضاعفة مدخراتها بحوالي خمس مرات، الأمر الذي مكن من تقليص نسبة الفقر بين هذه الأسر المعيشية بحوالي 22%.

- على الرغم من الجهود الحثيثة المبذولة على المستوى العالمي بغية تعميم مفهوم الشمول على الفئات الفقيرة أو ذات الدخل المحددة، إلا أن آخر الدراسات أحصت ما يقارب 02 مليار نسمة غير مشمولة بهذه الخدمات المالية، فعلى سبيل المثال يعد تعميم شركات التحويل المصرفي الالكتروني مثل western Union أو MoneyGram من بين الطرق الحديثة والواعدة لتوفير الخدمات المالية للأفراد غير المشمولين ماليا وهو ما يمكن أن يحقق للمؤسسات المالية عامة عائدات مصرفية يتوقع أن تبلغ حوالي 380 مليار دولار أمريكي في عام 2022.

- المساهمة في إدارة المخاطر المالية، حيث غالبا ما يؤثر الانخفاض المفاجئ في دخول الفئات الفقيرة والمحدودة الدخل على مستوى الإنفاق الاستهلاكي والاستثماري الخاص بهذه الفئات، حيث بينت دراسة في هذا الصدد تم اجراءها في كينيا، عدم تأثر مستخدمي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول بتقليص الإنفاق على أسرهم نتيجة لحصولهم على تحويلات نقدية من افراد العائلة خاصة المهاجرين منهم، في حين تأثر حجم الإنفاق الاستهلاكي بنسبة تراوحت بين 07 و 10%، لدى الأفراد غير المشمولين ماليا، إضافة إلى ذلك تساهم الخدمات المالية الرقمية بشكل كبير في الحد من التعقيدات الإدارية والتكاليف المرتفعة المصاحبة للتحويلات المصرفية التقليدية، حيث أثبتت دراسة تمت في دولة النيجر إلى أن التحول إلى إرسال الدفعة الشهرية من الإعانات الاجتماعية الحكومية عبر الهواتف المحمولة كبديل للدفع النقدي، قد ساهم في توفير 20 ساعة في المتوسط على المستفيدين، مقارنة مع الاستلام النقدي لهذه الاعانات .

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

- إن التحول من المدفوعات النقدية إلى الرقمية يمكن أن يقلل من الفساد، ويحسن مستوى التكلفة ففي الهند مثلاً انخفضت نسبة تسرب الأموال المخصصة للمعاشات التقاعدية بحوالي 47% عندما تم تسديد هذه المدفوعات من خلال البطاقات المصرفية الذكية، أما في النيجر، فقد أدى توزيع التحويلات الاجتماعية عبر الهواتف المحمولة إلى تقليص التكلفة المتغيرة لإدارة هذه الإعانات بنسبة 20%.
- تعميم استخدام الحلول الرقمية على مستوى المعاملات المالية يمكن المؤسسات المالية والمصرفية من تحقيق معدلات أرباح مقبولة، وهذا نظير العمولات المرتبطة بتقديم هذه الخدمات، إلا أن ذلك يبقى مرتبطاً بمدى امتلاك هذه المؤسسات لنظم متطورة لتسوية المدفوعات، ضف إلى ذلك ضرورة امتلاكها لبنى تحتية رقمية مصممة تتماشى واحتياجات الفئات محدودة الدخل، دون أن ننسى الجوانب الرقابية المتعلقة بالإفصاح المالي والنزاهة والشفافية التي ترافق هذه العمليات المالية.

ثانياً: أهداف الشمول المالي

- تحقيق الشمول المالي ليس هدفاً في حد ذاته بل وسيلة لتحقيق غاية نظراً لدوره التنموي الهام في تطوير الإنسان، وتحسين مستوى المعيشة وتعزيز تكافؤ الفرص وتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة والحد من الفقر ودعم المساواة وتأمين الرفاهية وبالتالي تحقيق نمو اقتصادي شامل ومستدام.

وتكمن أهداف الشمول المالي في النقاط التالية:¹

- تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية؛
 - تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للأفراد وخاصة الفقراء منهم؛
 - تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي؛
 - تمكين الشركات الصغيرة جداً من الاستثمار والتوسع؛
 - خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاه الاجتماعي.
- كما يمكن تبين ذلك في الجدول التالي:

¹ . أسامة فراح، رحمة عبد العزيز، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 04 ، العدد 02 ، 2021 ، ص 649.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

الجدول 1: أهداف الشمول المالي

أهداف الشمول المالي		
1. الاستقرار المالي: من خلال: - قاعدة بيانات متنوعة ومستقرة. - الحد من مخاطر عدم الاستقرار السياسي والاجتماعي. - تعزيز الاستقرار الاجتماعي. - تحمل الصدمات والاختلالات المالية.	2. النزاهة والسلامة: من خلال: - مكافحة غسيل الأموال. - مكافحة تمويل الارهاب. - السيطرة على إساءة استخدام النظام المالي.	3. الحماية المالية للعملاء: من خلال: - التثقيف المالي للعملاء الأكثر فقرا. - تنظيم صياغة العقود والبنود والشروط ومعدلات الفائدة السنوية والغرامات. - حصول العميل على معاملة عادلة وشفافة وبسهولة ويسر.

المصدر: أسامة فراح، رحمة عبد العزيز، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 04 ، العدد 02 ، 2021 ، ص 650.

المطلب الثالث: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي

لا يقتصر الشمول المالي على مجرد امتلاك حساب مصرفي، بل يرتبط بجملة من الأبعاد التي تعكس مدى اندماج الأفراد والمؤسسات في النظام المالي الرسمي وهو ما يتم قياسه من خلال مؤشرات كمية ونوعية توضح مستوى التقدم في هذا المجال.

أولاً: أبعاد الشمول المالي

قام البنك الدولي بوضع ثلاثة أبعاد للشمول المالي تتمثل في¹:

¹ . علوان سامية، بشيشي وليد، أثر أبعاد الشمول المالي على أبعاد الميزة التنافسية في البنوك الجزائرية - دراسة تطبيقية على مجموعة من الوكالات البنكية بولاية المسيلة -، مجلة البحوث في العلوم المالية والحسابية، المجلد 09 /العدد: 01(2024)، ص 210، 211.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

1. الوصول: يشير إلى قدرة المؤسسات المالية الرسمية على تقديم خدمات ومنتجات مالية

مختلفة وتحديد العقبات التي قد يصادفها العميل أثناء رغبته في الحصول على هذه الخدمات مثلا لفتح واستخدام حساب مصر في تعتبر تكلفة القرب من موقع المؤسسة المالية قد يكون عاملا إيجابيا أو سلبيا للحصول على هذه الخدمة.

2. الاستخدام : يشير بعد استخدام الى الطريقة التي يستخدم بها العملاء الخدمات والمنتجات المقدمة لهم وتتكون مؤشرات الاستخدام من:

- النسبة المئوية للبالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحسابات وديعة منتظمة.
- النسبة المئوية للبالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل من حسابات الائتمان المنتظمة.
- عدد معاملات الدفع عبر الهاتف.

3. الجودة: يقصد بها قدرة الخدمة على تلبية رغبات المستهلك، وتعتبر جودة الخدمات

المالية العامل المحفز أو العنصر الذي يشجع العميل لاستخدام الخدمة.

ثانيا: مؤشرات الشمول المالي

أنشأ البنك الدولي قاعدة بيانات جديدة للشمول المالي تتضمن عرض مؤشر الاشتغال المالي العالمي "Global Findex" ، والذي يستخدم لقياس مستوى استخدام آلاف الأفراد البالغين الخدمات المالية والمصرفية، ويعد مؤشر الاشتغال المالي العالمي مصدر البيانات العالمية الذي يمكن من خلاله إجراء مقارنة دولية وإقليمية، وقد طرح البنك الدولي بيانات الشمول المالي في سنة 2011 وسنة 2014 و2017 و2021، حيث تتم مقارنة الدول وفق مؤشرات لمعرفة قوتها على تحقيق الشمول المالي وتطوره والمتمثلة في المؤشرات الآتية وفق الجدول أدناه:¹

¹ . سعاد الميلودى، فاطمة فوقه، الخدمات المالية الرقمية وأثرها على الشمول المالي في الدول العربية: دراسة قياسية باستخدام بيانات بازل خلال الفترة (2019-2011)، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 13/ العدد: (2022)، ص427.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

الجدول 2: مؤشرات الشمول المالي

المؤشرات قياسه	البعد
- عدد نقاط الوصول لكل 10.000 من البالغين على المستوى الوطني مجزا حسب الوحدة الإدارية؛ - عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كلم²؛ - حساب النقود الالكترونية؛ - نسبة إجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة.	الوصول للخدمات المالية
- نسبة البالغين الذين لديهم حساب بنكي واحد بشكل دائم / أو نوع واحد كحساب وديعة منتظم؛ - نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان/ نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال نسبة مضت/ عدد معاملات الدفع عبر الهاتف/ عدد سياسات التأمين لكل 1000 من البالغين.	استخدام الخدمات المالية
- الشفافية: نسبة العملاء الذين أفادوا أنهم يتلقون معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية في بداية القرض المالي؛ - حماية المستهلك: مدى وجود قوانين وأنظمة لضمان حقوق المستهلك وحمايته وإمكانية اللجوء للعدالة أجل المشاكل المالية؛ - الراحة والسهولة: يقيس هذا المؤشر نسبة العملاء حول سهولة الوصول/أو عدم الراحة وسهولة استخدام الخدمات المالية؛ - التثقيف المالي: يقيس نسبة البالغين الذين لديهم معارف مالية وقدرتهم على التخطيط/ إعداد ميزانية/ لديهم مصطلحات مالية.	جودة الخدمات المالية

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

المصدر: سعاد الميلودي، فاطمة فوقه، الخدمات المالية الرقمية وأثرها على الشمول المالي في الدول العربية: دراسة قياسية باستخدام بيانات بازل خلال الفترة (2011-2019)، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 13/ العدد: (2022)، ص 428,427.

المطلب الرابع: مزايا ومعوقات الشمول المالي

بالرغم من الفوائد المتعددة التي ينطوي عليها الشمول المالي على المستويين الاقتصادي والاجتماعي، إلا أن مسيرته لا تخلو من تحديات تعيق تعميمه بشكل شامل مما يستوجب التطرق إلى أبرز مزاياه، ثم تحليل أهم المعوقات التي تحول دون تحقيق أهدافه الكاملة.

أولاً: مزايا الشمول المالي

تبرز مزايا الشمول المالي من الفوائد التي يمكن أن يحققها للدولة وللمؤسسات المالية في ضوء ما يقدمه من خدمات اجتماعية واقتصادية للمواطنين تصب في الأخير الى التنمية الاقتصادية للدولة وللمجتمع ككل يمكن أن نذكر منها ما يلي:¹

- تطبيق الشمول المالي، يعني أن كل فئات المجتمع تكون لديهم فرص مناسبة لإدارة أموالهم ومخدراتهم بشكل سليم وأمن لضمان عدم لجوء الأغلبية للوسائل غير الرسمية، التي لا تخضع لأية رقابة وإشراف .
- يضمن عدم تعرض المواطن لحالات نصب أو تفرض عليهم رسوم مبالغ فيها وذلك لأنه يستخدم أمواله عبر وسائل مشروعة مثل البنوك والمصارف، والبريد والجمعيات الأهلية .
- الشمول المالي سبب رئيسي للنمو الاقتصادي للدولة، ويعمل على تحقيق الاستقرار المالي، فالحالة الاقتصادية للدولة لن تتحسن، في ظل وجود عدد كبير من الأفراد والمؤسسات مستبعدين ماليا من القطاع المالي الرسمي .
- يضمن الشمول المالي، قيام المؤسسات المالية بتطوير منتجاتها، والمنافسة بينهم لتقديم منتجات مالية
- منخفضة التكلفة وسهل الحصول عليها كما تراعي مصلحة المستهلك .

¹ عطيل هارون، مصطفىاوي محمد أمين، الشمول المالي ومؤشرات قياسه العالمية والمحلية، مجلة الاقتصاد والتنمية، المجلد: 08 , العدد: 02(2020)، ص 49.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

- يهتم بشرائح كبيرة في المجتمع، وخاصة الشرائح المهمشة أو التي لا تجد منتجات مالية رسمية تناسب واحتياجاتها، مثل الفقراء، ومحدودي الدخل، وخاصة المرأة، وأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر، والشباب وغيرهم .
- يضمن أن تحصل كل الفئات على منتجات مالية مناسبة لاحتياجاتهم وظروفهم، مما يؤدي لارتفاع مستوى المعيشة وبالتالي خفض معدلات الفقر وتحقيق النمو الاقتصادي للأفراد وللدولة ويعني قيام المؤسسات المالية والمصرفية بتقديم خدمات مالية مناسبة، مع حماية المستهلك وأن يحصل العميل على معاملة عادلة وشفافة وعلى الخدمات والمنتجات المالية بكل سهولة وبتكلفة مناسبة وتزويد العميل بكل المعلومات اللازمة في كل مراحل تعامله مع مقدمي الخدمات المالية وتوفير خدمات استشارية إذا احتاج العميل والاهتمام بشكاوى العملاء والتعامل معها بكل حرص .
- يلعب دورا رئيسيا في مواجهة تحديات الفقر والبطالة والتنمية ويمثل حلقة مهمة لتوليد فرص العمل والتخفيف من تأثير التقلبات الاقتصادية والمالية.
- يدعم الجهود التي تقوم بها الدول العربية لتطوير البنية التحتية وتشجيع الاستثمار وتحقيق الاستفادة المالية لمواجهة تحديات البطالة خاصة أن تعزيز الشمول المالي ينعكس إيجابيا على الشباب.
- الشمول المالي يعمل على تعميق القطاع المالي والمصرفي وتعزيز استقراره وسلامته وتقوية دوره في خدمة مساعي النمو الاقتصادي الشامل .

ثانيا: معوقات الشمول المالي

الوصول إلى تطبيق الشمول المالي لا يخلو من معوقات تحول دون الوصل تجسيد نظام مالي ومصر في متشعب بفكرة الشمول المالي والتي نجد أبرزها:¹

رغم أن الشمول المالي بما يستهدفه من توسيع قاعدة المتعاملين مع البنوك مفيد للطرفين البنوك والعملاء إلا أن عوائق عديدة تحول دون انتشاره، منها أن الاقتصاد الموازي يمثل نسبة كبيرة

¹ . عطيل هارون، مصطفىاوي محمد أمين، مرجع سابق، ص 49,50.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

غير معروف حجمها من الاقتصاد وهؤلاء لا يفضلون التعامل مع الحكومة بأي شكل ويعتبرون البنك جزءا من الحكومة ويمكن في اعتقادهم أن ينقل بيانات عن تعاملاتهم المالية للضرائب وغيرها من الأجهزة الحكومية.

قطاع آخر لا يفضل التعامل مع البنوك باعتبارها في تصورهم تتعامل بالربا ورغم وجود عدد من البنوك الإسلامية ونوافذ إسلامية للعديد من البنوك التقليدية إلا أن جانبا من هؤلاء يرى أن البنوك الإسلامية تتعامل في أدون وسندات الخزنة ذات الفائدة الثابتة.

بعض المتعاملين مع البنوك لديهم تجربة سلبية تتمثل في ضياع وقت طويل لمجرد صرف شيك أو حوالة ويتساءل هؤلاء إذا كان هذا الزحام الشديد بصالات فروع البنوك حاليا، فكيف سيكون الأمر لو استجاب الناس لدعوة الشمول المالي والبعض يشكو ارتفاع قيمة العمولات والرسوم التي تحصل عليها البنوك.

التوقيت أيضا لم يكن في صالح دعوة الشمول المالي حيث الغلاء الحاد وعدم توافر فوائض يمكن إيداعها بالبنوك ورغم أن الشمول المالي يشمل الحصول على القروض وهو ما يحل مشكلة من تقل لديهم السيولة، إلا أن ارتفاع نسبة الفائدة حاليا معوق آخر .

آخرون ممن يمارسون التجارة ويحققون أرباحا جيدة يرون فائدة البنك ضعيفة بالمقارنة بما يحققونه وآخرون يرونها أقل من التضخم ولهذا يتجهون للعقار والأراضي لتحقيق أرباح عالية .
أما فيما يخص الحاجة للسيولة فتنتشر الجمعيات النقدية بين الجيران وزملاء العمل لتوفير السيولة من دون فوائد مع وجود الجانب الاجتماعي بإعطاء أولوية الحصول على مبالغ الجمعيات النقدية.

المبحث الثالث: دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي نحو شمول مالي رقمي

شهد العالم في العقود الأخيرة تطورا سريعا في التكنولوجيا المالية، مما أدى إلى بروز نماذج جديدة لتقديم الخدمات المالية تعتمد على الوسائط الرقمية وهو ما أعاد تشكيل العلاقة بين الأفراد والنظام المالي وقد أسهم هذا التحول في تعزيز فرص الوصول إلى الخدمات المالية، لاسيما لدى الفئات التي كانت مستبعدة من النظام المالي التقليدي مثل الفقراء وسكان المناطق الريفية والنساء والشباب وتكمن أهمية هذا التحول في كونه لا يقتصر على مجرد رقمنة المعاملات، بل يتجاوز ذلك نحو خلق بيئة أكثر شمولاً وعدالة في توزيع الخدمات المالية، بما يفضي تدريجياً إلى بروز مفهوم

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

"الشمول المالي الرقمي" كمرحلة متقدمة من الشمول المالي العام وانطلاقاً من هذا السياق يسعى هذا المبحث إلى إبراز الأهمية المتزايدة للخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي من خلال التطرق إلى المبادئ الأساسية التي تقوم عليها والفرص التي توفرها لتوسيع قاعدة المستفيدين إلى جانب التمييز بين الشمول المالي التقليدي والشمول المالي الرقمي من حيث المفهوم والمؤشرات المعتمدة في قياس كل منهما مع عرض أبرز التحديات التي تحول دون تعميم الشمول المالي الرقمي خاصة في الدول النامية.

المطلب الأول: تعزيز الخدمات المالية الرقمية للشمول المالي

يساهم التمويل الرقمي بشكل ملموس في دعم الشمول المالي من خلال عدة محاور رئيسية يمكن تلخيصها فيما يلي¹:

أولاً: تمكين الفئات الهشة من الوصول إلى الخدمات المالية

- يسهل التمويل الرقمي استفادة الفئات المستبعدة تقليدياً (كالنساء، سكان الأرياف، والعاملين في الاقتصاد غير الرسمي) من الخدمات المالية دون الحاجة إلى المرور عبر الفروع البنكية التقليدية.
- يغني عن التوسع في البنية التحتية المكلفة مثل فتح فروع جديدة.

ثانياً: تنويع الخدمات وتقليل التكاليف

- يتيح التنوع في المنتجات الرقمية تقديم خدمات مالية بتكلفة منخفضة وهو ما يقلل من عبء الرسوم التقليدية.

- تبسط العمليات المالية وتسهل الإجراءات مما يحفز الاستخدام المتكرر للخدمة.

ثالثاً: تحسين الوصول إلى الخدمات الاجتماعية والاقتصادية

¹ تكيالين فوزية، مسعودي رشيدة، مرجع سابق، ص 236

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

- يعد الهاتف المحمول أداة فعالة لتمكين الأفراد من الوصول إلى الخدمات الاجتماعية (مثل الدعم الحكومي) والخدمات الاقتصادية (مثل القروض أو التأمين) بمرونة وسرعة.
- يساهم في تحقيق الرفاهية المالية للأفراد وزيادة قدرتهم على اتخاذ قرارات اقتصادية أفضل.

رابعاً: رفع كفاءة الصناعة المالية الرقمية

- تقليل تداول الأموال المزيفة.
- تسريع الوصول إلى المعلومات المالية في الوقت المناسب.
- خفض التكاليف التشغيلية للمؤسسات المالية.

خامساً: إرساء نظام دفع وطني رقمي آمن

- يمثل وجود بنية دفع إلكترونية وطنية موثوقة أساساً لتقديم خدمات رقمية متطورة.
- يسهل الوصول إلى الخدمات الرسمية للأفراد والمؤسسات على حد سواء من خلال آليات مرنة وسهلة.

سادساً: نشر الابتكار وتوسيع فرص كسب العيش

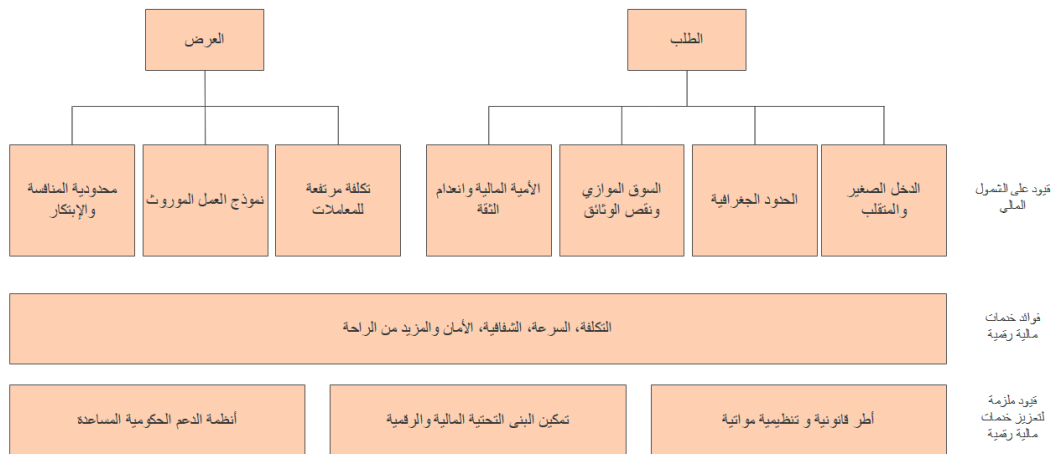
- تمثل الخدمات المالية الرقمية سلسلة من الابتكارات الشاملة والمنخفضة التكلفة.
- تمكن الشرائح الأضعف من الاستفادة من أدوات مالية لم تكن متاحة سابقاً.
- تعد مدخلاً لتحويل اقتصادي حقيقي نحو أساليب جديدة وأكثر استدامة في كسب الدخل، بفضل ما أحدثته التكنولوجيا الرقمية في البنية التقليدية للصناعة المالية.

المطلب الثاني: فرص توسيع الشمول المالي من خلال الخدمات المالية الرقمية

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

تم اعتبار تعزيز الشمول المالي هدفا سياسيا رئيسيا على الصعيد الدولي من قبل مجموعة العشرين والبنوك المركزية حيث يتوقع أن يسهم توسيع الوصول إلى النظام المالي الرسمي في دعم التنمية الاقتصادية والحد من الفقر وتعزيز الاستقرار المالي والسياسي على مستوى العالم.

أولاً: دور الخدمات المالية الرقمية في تخفيض القيود على الوصول إلى الخدمات المالية
يمكن أن تسهم الخدمات المالية الرقمية في التغلب على القيود طويلة الأمد من جانب العرض والطلب، مما يسهم في توفير خدمات مالية ميسورة التكلفة وملائمة للفئات الفقيرة، كما يوضح ذلك الشكل التالي: الشكل 01: دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي



المصدر: عبد القادر دبوش، نورة بكم الراشد، "دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول

المالي

يظهر لنا الشكل القيود طويلة المدى والتي هي¹:

1. من جانب الطلب وتشمل:

1-1- دخل صغير ومتقلب: يحتاج الفقراء إلى خدمات مالية منخفضة التكلفة وقليلة القيمة

تمكنهم من إدارة دخولهم المحدودة، خاصة تلك الآتية من القطاعين غير الرسمي والزراعي كما تعتمد

¹ عبد القادر دبوش، نورة بكم الراشد، "دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي"، مجلة البحوث الاقتصادية، جامعة الوادي، العدد 06، جوان 2023، ص 154.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

العديد من الأسر ذات الدخل المحدود على التحويلات الصغيرة سواء من أفراد أو من برامج الدعم الحكومي وهنا يمكن أن تلعب الخدمات المالية الرقمية دورا مهما من خلال توفير حسابات مخصصة ومنتجات للأموال الإلكترونية المدفوعة مسبقا، دون فرض رسوم مرتفعة أو معاملات معقدة أو اشتراط أرصدة دنيا وهي عوائق غالبا ما تميز المؤسسات المالية التقليدية.

1-2- حدود جغرافية: تمكن الخدمات المالية الرقمية من تنفيذ المعاملات المالية عبر الهواتف المحمولة، بالإضافة إلى الاستفادة من وكلاء التجزئة لإرسال الأموال أو تحويل الأرصدة الرقمية إلى نقد.

1-3- السوق الموازي ونقص الوثائق: غالبا ما يعمل الفقراء في القطاع غير الرسمي، حيث يفتقرون إلى وسائل تحقق موثوقة من الهوية ويتركون أثرا محدودا لنشاطهم الاقتصادي وممتلكاتهم مما يشكل تحديات أمام تحقيق الشمول المالي ويمكن للحسابات الرقمية الأساسية أن تسهم في تجاوز متطلبات التوثيق الصارمة المرتبطة بالحسابات التقليدية مما يقلل من التكاليف، كما تتيح الخدمات المالية الرقمية الاستفادة من بيانات المعاملات الإلكترونية ومصادر بديلة للمعلومات مثل منصات التواصل الاجتماعي لتجاوز مشكلة عدم تناسق المعلومات ويساعد ذلك في تعويض نقص السجلات الائتمانية والبيانات المالية الرسمية لدى الفقراء مما يتيح لهم الحصول على خدمات مالية بشروط أكثر ملائمة وبهذا تمثل الخدمات المالية الرقمية فرصة للمساهمة في تقليص الطابع غير الرسمي للأسواق.

1-4- الأمية المالية والثقة: غالبا ما يفتقر المستخدمون الفقراء وخاصة من يتعاملون لأول مرة مع الخدمات المالية الرسمية إلى الوعي الكافي بهذه الخدمات بالإضافة إلى نقص المهارات اللازمة لتقييمها واستخدامها بشكل مسئول وفي الواقع يعد الأفراد غير المشمولين ماليا أقل تعليما في الغالب ويرجع حوالي خمسهم سبب العزوف عن استخدام الخدمات المالية إلى انعدام الثقة مما يعرضهم أيضا لمخاطر مالية أكبر لذلك تعد الأطر القوية لحماية المستهلك المالي إلى جانب تعزيز محو الأمية المالية من العوامل الأساسية لتمكين الشمول المالي.

2- من جانب العرض وتشمل:

2-1- تكلفة مرتفعة للمعاملات: من الناحية التاريخية اعتمد العديد من مقدمي الخدمات المالية على العمليات اليدوية والورقية التي تنسم بتكلفتها العالية واستهلاكها للوقت وقد جعلت هذه البنية

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

التحتية وتكاليف المعالجة من المعاملات الصغيرة والحسابات منخفضة الرصيد غير مجدية من الناحية الاقتصادية في المقابل تتيح الخدمات المالية الرقمية أتمتة هذه العمليات وتخصيصها بما يتناسب مع احتياجات العملاء مع إمكانية تقديمها عن بعد وبكلفة أقل مما يجعل المعاملات منخفضة القيمة أكثر جدوى من الناحية التجارية.

2-2- نموذج العمل الموروث: تاريخيا قدم العديد من مقدمي الخدمات المالية عروضاً موحدة كانت أكثر ملائمة للأفراد الأثرياء والشركات الكبرى وذلك لاعتمادهم على قنوات تقديم الخدمات غير الرقمية في المناطق الحضرية والمصادر التقليدية للمعلومات في المقابل غالباً ما يحتاج الفقراء الذين يعانون من دخل غير منتظم إلى خدمات أكثر مرونة تتيح لهم تأجيل المدفوعات أو سداد القروض عندما يتوفر لديهم المال والذي قد يكون في نفس يوم الاقتراض وتعد الخدمات المالية الرقمية جزءاً من نماذج أعمال مبتكرة يمكن تقديمها بتكاليف إضافية منخفضة وتصميمها بشكل مرناً لتلبية الاحتياجات المالية للفئات الفقيرة بشكل أكثر فاعلية.

2-3- محدودية المنافسة والابتكار: في العديد من الاقتصاديات النامية تمتع مقدمو الخدمات المالية التقليديون تاريخياً بقوة سوقية كبيرة مدعومة بحواجز دخول مرتفعة ناتجة عن لوائح تنظيمية مقيدة وبنية تحتية تشغيلية ضعيفة ونتيجة لذلك كانت هذه المؤسسات قادرة على فرض رسوم وهوامش أرباح مرتفعة دون أن تواجه ضغطاً كبيراً للاستثمار أو الابتكار لخدمة الشرائح الجديدة والمحرومة من السوق أما نماذج أعمال الخدمات المالية الرقمية، فتمكن الوافدين الجدد من تقديم خدمات مشابهة لتلك التي تقدمها البنوك مع قدرة تنافسية عالية من حيث السعر والجودة كما أن الجهات التقليدية التي تتبنى التحول الرقمي بذكاء أو تتعاون مع هؤلاء الوافدين الجدد يمكن أن تساهم بدورها في تعزيز المنافسة ودفع عجلة الابتكار.

لتحقيق نطاق مستدام تحتاج الخدمات المالية الرقمية إلى مجموعة متينة من عوامل التمكين التي تضمن حماية المستهلك والسلامة والاستقرار المالي بالإضافة إلى المنافسة التي تخلق أسواقاً قوية موثوقة تجذب الاستثمار وتعزز ثقة المستهلك وقد تطورت نماذج الأعمال الأولية للخدمات المالية الرقمية التي هدفت إلى تخفيف قيود الطلب وتحفيز الابتكار السوقي باستخدام تقنيات أساسية حيث كان الصبر التنظيمي والمرونة في تقبل الابتكار أهم من وجود إطار تنظيمي محدد على المدى القصير، إلا أنه على المدى الطويل تستفيد هذه الخدمات من أطر قانونية وتنظيمية تمكينية تعزز

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

الابتكار المسئول إلى جانب بنى تحتية رقمية ومالية حديثة وقوية يسهل الوصول إليها وتتميز بالتشغيل المتداخل مدعومة بأنظمة دعم حكومية مساندة.

ثانياً: سياسات تنظيمية لتقوية دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي

على مدار السنوات الأخيرة شهدت الخدمات المالية الرقمية في العديد من دول العالم نمواً واستثمارات ملحوظة مما يضعها في موقع قوي لتوسيع نطاقها وتنويع منتجاتها لتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل ومع ذلك هناك عدة سبل لضمان استمرار تطور هذه الخدمات وتعزيز دورها في تحسين الشمول المالي، وتشمل هذه العناصر ما يلي¹:

1-بناء ثقة المستهلك: على الرغم من أن التكنولوجيا الحديثة قد فتحت آفاقاً جديدة لتعزيز

الشمول المالي، إلا أنها قللت في الوقت ذاته من مستوى التواصل المباشر بين المستهلكين ومقدمي الخدمات وهو تواصل كان دائماً أساسياً لبناء الثقة، خاصة عندما يكون المستهلكون غير ملمين بالمنتج.

ولتعزيز ثقة المستهلك في الخدمات المالية الرقمية ينبغي توفير معلومات واضحة وشفافة حول المنتجات مع الحفاظ على بساطتها وملائمتها لاحتياجات المستخدمين كما يجب توعية المستهلكين بكيفية استخدام هذه المنتجات ومتى يكون الوقت المناسب للاستفادة منها أظهرت الدراسات أن نقص الإرشادات الكافية حول استخدام الحسابات والفهم المحدود لميزات الأمان تعد من العوائق الرئيسية التي تعيق اعتماد العملاء على الخدمات المالية الرقمية.

ينتج عن هذا الارتباك وقلة الثقة نتيجتان رئيسيتان إما شعور العملاء بالإحباط مما يمنعهم من استخدام الخدمة أو لجوءهم إلى أطفالهم أو وكلاء لإجراء المعاملات نيابة عنهم لذلك فإن التركيز بشكل أكبر على بناء الثقة وتعزيز العلاقات مع العملاء من خلال برامج التعليم والتوعية يمكن أن يساهم بشكل كبير في زيادة استخدام الحسابات الرقمية.

¹ عبد القادر دبوش، نورة بكم الراشد، مرجع سابق ذكره، ص 156

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

2- تحسين الوصول عن طريق تقوية شبكة الوكلاء: يعتمد نجاح الخدمات المالية الرقمية

على إنشاء شبكة وكلاء موزعة على نطاق واسع حتى يتمكن الأشخاص من إبداع وسحب الأموال عند الحاجة ومع ذلك يواجه الوكلاء عددا من المخاطر في تقديم الخدمات للعملاء على وجه الخصوص يعتبر الوكلاء في بعض الأحيان مسؤولين من قبل مقدمي الخدمة من خلال الاتفاقيات التعاقدية عن فقدان الأموال التي تحدث من خلال العبور أو الاحتيال أو السرقة ستساعد حماية الوكلاء من خلال التنظيم الذي ينقل المسؤولية إلى المدير في تشجيع الناس على أن يصبحوا وكلاء نظرا للدور الرئيسي الذي يلعبه الوكلاء في تسهيل معاملات الخدمات المالية الرقمية في المواقع البعيدة فإن هذا التشجيع له أهمية بالغة.

3- تعزيز البيئات التنظيمية التمكينية لدعم إدارة الخدمات المالية الرقمية: تدعم البنوك

المركزية في المحيط الهادئ بنشاط الشمول المالي المتزايد وتعترف بالدور المهم للخدمات المالية الرقمية في تحقيق هذا الهدف إنهم ملتزمون بتوفير بيئة مواتية من خلال توضيح التوقعات والحدود بوضوح فيما يتعلق بمسؤولية الوكيل وتبسيط "اعرف عميلك"، وحماية المستهلك على سبيل المثال سيخلق المنظمون بيئة من اليقين كما سيتم حماية المستهلكين بشكل أفضل.

4- تشجيع التنسيق الواضح بين التنظيمات: قد تخلق الخدمات المالية الرقمية تحديات تتمثل

في تداخل المسؤوليات وتضارب الأولويات، لاسيما بين الجهات التنظيمية في قطاعات المالية والاتصالات ويؤدي نقص التنسيق بين هذه الجهات إلى تعارض اللوائح أو ضعف تنفيذها أو أحيانا كلا الأمرين معا لذلك تعد الجهود التعاونية بين المنظمين ضرورية لضمان إتباع سياسات منسقة ومتكاملة وبما أن أكثر من جهة تنظيمية قد تكون مسؤولة عن الجهات الفاعلة في سوق الخدمات المالية الرقمية فمن المهم أن تحدد الدولة خطوطا واضحة للمساءلة داخل الحكومة وأن توفر آليات تسهل التعاون الفعال بين المنظمين كما يحتاج المستهلكون إلى معرفة الجهة التنظيمية التي يجب عليهم التواصل معها في حال عدم معالجة شكاواهم من قبل مزود الخدمة.

المطلب الثالث: الشمول المالي الرقمي واهم مؤشرات قياسه

لقد أثبتت الخدمات المالية الرقمية خلال السنوات الأخيرة دورا محوريا في تعزيز الشمول المالي من خلال توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية خاصة للفئات المهمشة وغير المتعاملة مع

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

النظام المالي التقليدي، فقد ساهمت هذه الخدمات في تجاوز العديد من الحواجز المرتبطة بالتكاليف وبعد المسافة وتعقيد الإجراءات مما مكن الأفراد من إجراء المعاملات المالية والادخار والحصول على القروض والتأمين، عبر وسائل رقمية بسيطة وميسورة مثل الهواتف المحمولة والمحافظ الإلكترونية،

وباعتبار هذه النقلة الرقمية إحدى الركائز الجديدة للشمول المالي برز مفهوم الشمول المالي الرقمي كمرحلة متقدمة تهدف إلى دمج أكبر عدد ممكن من الأفراد والمؤسسات في النظام المالي الرسمي من خلال حلول رقمية فعالة وآمنة ولمواكبة هذا التحول، أصبح من الضروري اعتماد مؤشرات دقيقة ومتكاملة لقياس مدى التقدم المحقق في هذا المجال، وتحديد مستويات الاستخدام، ومدى التغطية، وفعالية الخدمات المقدمة.

أولاً: مفهوم الشمول المالي الرقمي

عرف البنك الدولي (World bank) الشمول المالي الرقمي بأنه تمكين الأفراد والمؤسسات من الوصول إلى خدمات مالية رسمية وفعالة من حيث التكلفة من خلال التكنولوجيا الرقمية، خاصة في المناطق النائية أو التي يصعب الوصول إليها¹

ويعرفه صندوق النقد الدولي (IMF) البنك الدولي على أنه الاستخدام الرقمي والرقمي الجزئي للمنتجات والخدمات المالية، مثل التحويلات والمدفوعات والادخار والائتمان، عبر القنوات الرقمية بما في ذلك الهواتف المحمولة والبطاقات المصرفية والانترنت²

أما تعريف الاونكتاد (UNCTAD) فهو يشير إلى أن الشمول المالي الرقمي هو دمج الأفراد في النظام المالي من خلال الأدوات الرقمية، مما يتيح لهم المشاركة في الأنشطة الاقتصادية باستخدام وسائل دفع رقمية وخدمات مالية قائمة على التكنولوجيا³.

¹ World Bank, Digital Financial Inclusion(Washington, DC: World Bank Group, 2022).

² Shen, Yan, Fei Han, and Yanlong Li. Digital Financial Inclusion and Income Inequality in China. IMF Working Paper No. 25/71. Washington, DC: International Monetary Fund, 2025.

³ UNCTAD. Digital Economy Report 2021: Cross-border Data Flows and Development. United Nations, 2021.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

يمكن استخلاص أن الشمول المالي الرقمي هو تمكين الأفراد والشركات من الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية واستخدامها من خلال وسائل رقمية مثل الهاتف المحمول والانترنت، بطريقة سهلة وآمنة ومنخفضة التكاليف.

يمكن القول أن أهمية الشمول المالي الرقمي تتقاطع كثيرا مع أهمية الشمول المالي التقليدي لكن ليست نفسها تماما والفرق يكمن في الوسيلة والفعالية يمكن إبراز الفرق من خلال الجدول الآتي:

الجدول 03: أهمية الشمول المالي الرقمي

الشمول المالي الرقمي	الشمول المالي التقليدي	العنصر
الهاتف المحمول، الانترنت، المحافظ الالكترونية	فروع البنوك، الصراف الآلي، الوثائق الورقية	الوسائل
أسرع، اقل تكلفة، أكثر شمولاً	بطيئة نسبياً، مكلفة في المناطق النائية	الفعالية
واسع بفضل التقنيات	محدود غالباً بسبب البيروقراطية أو تكاليف	الوصول للفئات المحرومة
مرن، يعمل على مدار الساعة	مرهون بالحضور الفعلي والإجراءات التقليدية	المرونة
سيبرانية (امن المعلومات، خصوصية)	تقليدية (احتيايل مالي مباشر)	المخاطر

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مفاهيم الشمول المالي الرقمي الواردة في تقارير البنك الدولي وصندوق النقد الدولي

ثانياً: أهم مؤشرات قياس الشمول المالي الرقمي

يعد قياس الشمول المالي الرقمي أمراً أساسياً لتقييم مدى اندماج الأفراد في النظام المالي الحديث وقد طورت المؤسسات الدولية عدة مؤشرات تعكس هذا الشمول يمكن أن نذكر منها:

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

1.نسبة امتلاك الحسابات المالية الرقمية يعد هذا المؤشر من أكثر المقاييس استخداما عالميا ويشير إلى نسبة البالغين الذين يمتلكون حسابا رقميا سواء عبر البنوك أو محافظ الهاتف المحمول يمثل هذا المؤشر الأساس لقياس مدى الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية¹.

2.عدد المعاملات الرقمية للفرد سنويا

يستخدم هذا المؤشر لقياس نشاط الأفراد في استخدام الخدمات المالية الرقمية ويشمل عمليات التحويل، دفع الفواتير، الشراء الإلكتروني، والسحب الرقمي².

3.عدد الحسابات النشطة للنقود الإلكترونية

يميز هذا المؤشر بين التسجيل النظري والاستخدام الفعلي، حيث يتم احتساب فقط الحسابات التي شهدت معاملات خلال فترة زمنية محددة عادة 90 يوم³.

4.نسبة استخدام الدفع الرقمي في المعاملات اليومية

يشير هذا المؤشر إلى مدى اعتماد الأفراد على وسائل الدفع الرقمية، مثل الهواتف المحمولة أو الإنترنت، في تسديد الفواتير، دفع الرواتب، الضرائب والمشتريات⁴.

5.الفجوة بين الجنسين في الشمول المالي الرقمي

يعكس هذا المؤشر التفاوت بين النساء والرجال في الوصول إلى الحسابات الرقمية واستخدامها، ويستخدم لتقييم الأثر الاجتماعي للخدمات المالية الرقمية⁵.

6.ملكية بطاقات الخصم والائتمان

¹World Bank, Global Findex Database 2021, Washington, DC: World Bank Group, 2022.

² Bank for International Settlements, Digital Payments Take Off – But Cash Still Rules, Basel: BIS, February 2023.

³ GSMA, State of the Industry Report on Mobile Money 2024, London: GSMA, 2024.

⁴ World Bank, Global Findex Database 2021.

⁵ The World Bank, Global Findex Database 2021,

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

يقيس نسبة الأفراد الذين يمتلكون بطاقات خصم أو ائتمان صادرة عن مؤسسة مالية رسمية، ويعد من الأدوات الأساسية في الاستخدام الرقمي للخدمات المالية¹.

7. الوصول إلى البنية التحتية الرقمية

يتضمن هذا المؤشر توفر الإنترنت، انتشار الهواتف الذكية، وجود شبكات الاتصال ويعد من الشروط الأساسية لنجاح الشمول المالي الرقمي².

8. قيمة المعاملات الرقمية كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي

يستخدم هذا المؤشر لتحديد مدى اندماج الأدوات الرقمية في الاقتصاد ويعكس التأثير الكلي للرقمنة على النظام المالي³.

المطلب الرابع: تحديات وآفاق الشمول المالي الرقمي في الدول النامية

تواجه الدول النامية مجموعة من التحديات الهيكلية والتقنية في مسار تعزيز الشمول المالي الرقمي غير أن التحولات التكنولوجية المتسارعة تفتح أيضا آفاقا واسعة لتجاوز تلك العقبات مما يستدعي استعراض أبرز التحديات الراهنة وفرص التطوير المستقبلية في هذا المجال.

أولا: تحديات الشمول المالي الرقمي في الدول النامية

يمكن إبراز أهم التحديات فيما يلي⁴:

1. الفجوة الرقمية وعدم المساواة: لا تزال الدول النامية تعاني من فجوات واسعة بين الفئات الاجتماعية وخاصة بين النساء والرجال وسكان المناطق الحضرية والريفية، في الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية واستخدامها، مما يعيق تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

¹ World Bank. The Global Findex Database 2021,

² ITU, Facts and Figures 2023: Use of Internet, Geneva: International Telecommunication Union, October 2023.

³ Bank for International Settlements, 2023

⁴ Tay, Lee-Ying, Hen-Toong Tai, and Gek-Siang Tan. Digital Financial Inclusion: A Gateway to Sustainable Development. Heliyon 8 (2022).

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

2. ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات: يعد نقص تغطية الإنترنت وارتفاع

تكاليف البيانات وغياب البنية التحتية الرقمية من أبرز التحديات التي تواجه توسيع الشمول المالي الرقمي في البلدان منخفضة ومتوسطة الدخل.

3. ضعف الثقة في المؤسسات المالية الرقمية: في العديد من الدول النامية، يفضل الأفراد

التعامل نقدياً بسبب غياب الثقة في المؤسسات المالية ووجود مخاوف تتعلق بأمان البيانات وعمليات الاحتيال مما يدفعهم نحو الإقصاء الذاتي.

4. تعقيد الإجراءات المصرفية: تمثل الإجراءات التقليدية مثل اشتراط الوثائق الكثيرة والحد

الأدنى للرصيد عقبة أمام الفئات المهمشة خاصة في الأرياف للولوج إلى الخدمات المالية الرسمية.

5. غياب المهارات الرقمية: تشكل الأمية الرقمية والمالية حاجزا كبيرا، لاسيما لدى النساء وكبار

السن، مما يمنعهم من التفاعل مع التطبيقات المالية الحديثة والمحافظ الإلكترونية.

ثانياً: الآفاق والفرص

يمكن إبراز أهم الآفاق والفرص فيما يلي¹:

- **التكنولوجيا كمحفز للتضمين المالي** أسهم تطور الهواتف المحمولة، والدفع الإلكتروني والتقنيات المالية (FinTech) في تقديم حلول منخفضة التكلفة تتيح للشرائح المحرومة الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة.
- **دور الحكومة في تحفيز الشمول المالي الرقمي** يوصى بوضع استراتيجيات وطنية شاملة تهدف إلى تعزيز المهارات الرقمية وتسهيل الوصول للإنترنت وتبسيط السياسات المالية لتشجيع استخدام الوسائل الرقمية.
- **التحول في سلوك المستهلك بعد الجائحة** أدت جائحة كوفيد-19 إلى تسريع اعتماد الناس على المعاملات الرقمية نتيجة إجراءات التباعد الاجتماعي ما خلق فرصة قوية لتوسيع قاعدة المستخدمين للخدمات المالية الرقمية.

¹ Tay, Lee-Ying, Hen-Toong Tai, and Gek-Siang Tan. Heliyon 8 (2022)

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

- دمج الفئات الضعيفة عبر برامج مخصصة تشجع الدراسة على تطوير برامج موجهة للفئات الهشة، مثل تدريب النساء في المجتمعات الريفية على استخدام الهواتف الذكية والبرمجيات المالية.

خلاصة الفصل:

يبرز هذا الفصل الإطار المفاهيمي والنظري الذي تقوم عليه الدراسة، حيث تم في المبحث الأول تناول الخدمات المالية الرقمية من حيث ماهيتها وأهميتها وخصائصها باعتبارها ركيزة أساسية للتحوّل في القطاع المالي الحديث، أما المبحث الثاني فقد ركز على مفهوم الشمول المالي مبرزاً نشأته وأبعاده ومؤشراته إضافة إلى مزاياه والتحديات التي تعترض تعزيزه، خاصة في الدول النامية وفي المبحث الثالث تم الربط بين المسارين من خلال تحليل كيفية إسهام الخدمات المالية الرقمية في توسيع نطاق الشمول المالي مع التوقف عند الأدوار المباشرة التي تؤديها وانعكاساتها على الفئات غير المخدومة مالياً ومن خلال ذلك يتضح أن التكامل بين الرقمنة المالية وسياسات الإدماج المالي يمثل مساراً واعداً لتحقيق تنمية اقتصادية أكثر شمولاً واستدامة.

الفصل الثاني

الفصل الثاني: التجارب الدولية الناجحة مع الإشارة لحالة الجزائر في سياق دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي

تمهيد:

أصبحت الخدمات المالية الرقمية اليوم من الركائز الأساسية لتحقيق الشمول المالي حيث تتيح لفئات واسعة من المجتمع لاسيما الفئات المهمشة والريفية الوصول إلى خدمات مالية آمنة وفعالة دون الحاجة إلى المرور عبر القنوات التقليدية وقد أثبتت العديد من الدول نجاحها في توظيف هذه الخدمات لتوسيع قاعدة المستفيدين من النظام المالي مما ساعد على تحسين الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية للأفراد.

في هذا الفصل سيتم التطرق إلى تجارب دولية ناجحة في مجال استخدام الخدمات المالية الرقمية كوسيلة لتعزيز الشمول المالي مع استعراض أبرز الممارسات والظروف التي ساهمت في هذا النجاح كما سيتم التطرق إلى حالة الجزائر من خلال قراءة عامة لواقع هذه الخدمات والتحديات التي تواجهها بهدف استخلاص الدروس والإمكانات المتاحة لتحقيق تقدم في هذا المجال على المستوى الوطني.

المبحث الأول: تجربة كينيا في إطار التحول الى الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي تمهيد:

تعد كينيا نموذجا عالميا في تعزيز الشمول المالي الرقمي من خلال خدمة M_Pesa التي أحدثت تحولا كبيرا في النظام المالي منذ إطلاقها عام 2007 حيث ساهمت هذه الخدمة في توسيع نطاق الوصول الى الخدمات المالية تقليل الاعتماد على النقد وتحفيز الاقتصاد الرقمي كما ساعدت في إدماج الفئات الغير متعاملة مع البنوك، مما جعلها تجربة ناجحة تستحق الدراسة والتحليل. في هذا المبحث سيتم تناول الوضع الاقتصادي في كينيا قبل M_Pesa، مراحل تطور الخدمة، واهم المؤشرات والعوامل التي تؤكد نجاحها.

المطلب الأول: واقع الخدمات المالية الرقمية في كينيا

تعد كينيا من أبرز الدول الإفريقية التي حققت تقدما لافتا في مجال الخدمات المالية الرقمية، خاصة بفضل اعتمادها المبكر لحلول مالية مبتكرة، مما جعل تجربتها نموذجا يحتذى به في هذا المجال.

أولاً: لمحة حول اقتصاد كينيا قبل إطلاق خدمة M_Pesa

قبل إطلاق خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول "M-Pesa" سنة 2007، اتسم الاقتصاد الكيني بجملة من التحديات الهيكلية التي أعاقحت تحقيق الشمول المالي الشامل ورغم تسجيل معدلات نمو معتبرة خلال بعض الفترات خاصة في أوائل الألفينات إلا أن النمو كان غير متكافئ وتركزت ثماره في يد نسبة محدودة من السكان حيث لم تتجاوز نسبة الطبقة المتوسطة 20% بينما بقيت معدلات الفقر تفوق 40% وفقاً لتقديرات منظمة العمل الدولية.

لعب القطاع العام دورا محوريا في التوجيه الاقتصادي حيث تبنت الدولة نهجا تدخليا قائما على إنشاء مؤسسات عمومية ودعم بعض القطاعات الأساسية مثل الزراعة والخدمات، لكن الأداء كان محدودا نتيجة البيروقراطية، الفساد والاعتماد الزائد على الربيع والتمويلات الأجنبية كما أن ضعف الحوكمة الاقتصادية أدى إلى تباطؤ الاستثمارات وقلة الابتكار وتراجع كفاءة الإنفاق العام ومن جهة أخرى كان النظام المالي الكيني قبل سنة 2007 غير قادر على تلبية احتياجات الغالبية من السكان خاصة في المناطق الريفية، فقد كانت البنوك تتركز في المدن الكبرى وتشترب ضوابط صارمة

للحصول على الخدمات وهو ما أدى إلى ضعف معدلات الشمول المالي حيث لم يكن لدى أكثر من 80% من السكان البالغين حسابات مصرفية مع اعتماد واسع على الوسائل غير الرسمية لتحويل الأموال وحفظها.

هذا السياق الاقتصادي المتأزم المصحوب بانتشار استخدام الهواتف المحمولة وتراجع الثقة في القطاع المالي التقليدي وفر الأساس لظهور حلول مالية رقمية بديلة مثل خدمة M-Pesa التي جاءت لتلبي احتياجات فئة واسعة من السكان غير المخدومين ماليا من خلال تقديم خدمات تحويل وحفظ الأموال بطريقة بسيطة وآمنة ومنخفضة التكلفة¹.

ثانيا: إستراتيجية تعزيز درجة الشمول المالي في كينيا

سعت الحكومة الكينية منذ مطلع القرن الحادي والعشرين إلى اعتماد إستراتيجية وطنية شاملة تهدف إلى توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية وتعزيز مستويات الشمول المالي لاسيما في أوساط الفئات الفقيرة والمهمشة وقد ارتكزت هذه الإستراتيجية على التزام واسع من قبل الجهات الرسمية بتيسير وصول المجتمع إلى الخدمات المالية والمصرفية من خلال توفير حلول مرنة ومبتكرة منخفضة التكلفة مستندة إلى تقنيات رقمية حديثة ونماذج تقديم خدمات تراعي خصوصية الاحتياجات المحلية². وفي هذا الإطار أطلقت الدولة خطة وطنية متكاملة تحت عنوان "الخطة الإستراتيجية الجديدة لتطوير وتنمية كينيا 2008-2030" والتي تمثل حجر الزاوية في سياسات الشمول المالي حيث تستند إلى ثلاث ركائز رئيسية متكاملة: اقتصادية، واجتماعية، وسياسية، وذلك كما هو موضح في الجدول الآتي:

¹ Maupeu, Hervé. "State, Economy and Development in Kenya." In Kenya in Motion 2000–2020. Paris & Nairobi: Africae, 2021

² حمدوش وفاء وأيمن بوزانة، مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي - تجربة كينيا نموذجا، جامعة عنابة، الجزائر، ص16

الجدول 04: الخطة الإستراتيجية الجديدة لتطوير وتنمية كينيا 2008-2030

الركيزة	محتوى الركيزة
الاقتصادية	توفير الرخاء والازدهار لجميع شرائح المجتمع الكيني، من خلال برامج تنموية تحقق نمو اقتصاديا بنسبة 10% سنويا وتقليل نسبة الفقر ب 25% خلال 20 سنة.
الاجتماعية	بناء مجتمع عادل ومتساوي يحقق العدالة الاجتماعية ويراعي التوزيع العادل للموارد ويوفر فرصا متساوية في الوصول إلى الخدمات الأساسية.
السياسية	ترسيخ نظام ديمقراطي فعال قائم على التعددية واحترام القانون وضمان الحريات الفردية والجماعية بما يعزز من استقرار الحكم ويكفل حقوق المواطنين.

المصدر: نغم حسين نعمة، أحمد نوري حسين مطر، الشمول المالي: متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، دار الأيام للنشر والتوزيع، 2020، ص 19.

وقد ترافقت هذه الخطة مع توجهات إصلاحية هيكلية في القطاع المالي والمصرفي تمثلت في توسيع التوزيع الجغرافي للفروع البنكية وتبسيط الإجراءات القانونية وتفعيل الشمول المالي الرقمي بما يشمل دعم المصارف الصغيرة ومؤسسات التمويل الأصغر بهدف تقليص الفجوة بين القطاع الرسمي وغير الرسمي وتحقيق نمو اقتصادي أكثر شمولاً واستدامة¹.

المطلب الثاني: إجراءات كينيا في مجال الخدمات المالية الرقمية

تبنت كينيا في السنوات الأخيرة توجهها استراتيجيا نحو توسيع نطاق الشمول المالي من خلال الاعتماد على الوسائل الرقمية مستفيدة من البنية التحتية للاتصالات وانتشار استخدام الهواتف المحمولة وقد ساهم هذا التوجه في تهيئة بيئة تنظيمية وتشغيلية مرنة شجعت على الابتكار في تقديم الخدمات المالية لاسيما للفئات المستبعدة مالياً وفي هذا السياق ظهرت مبادرات رائدة لعبت دورا

¹ حمدوش وفاء وأيمن بوزانة، مرجع سابق ذكره، ص16

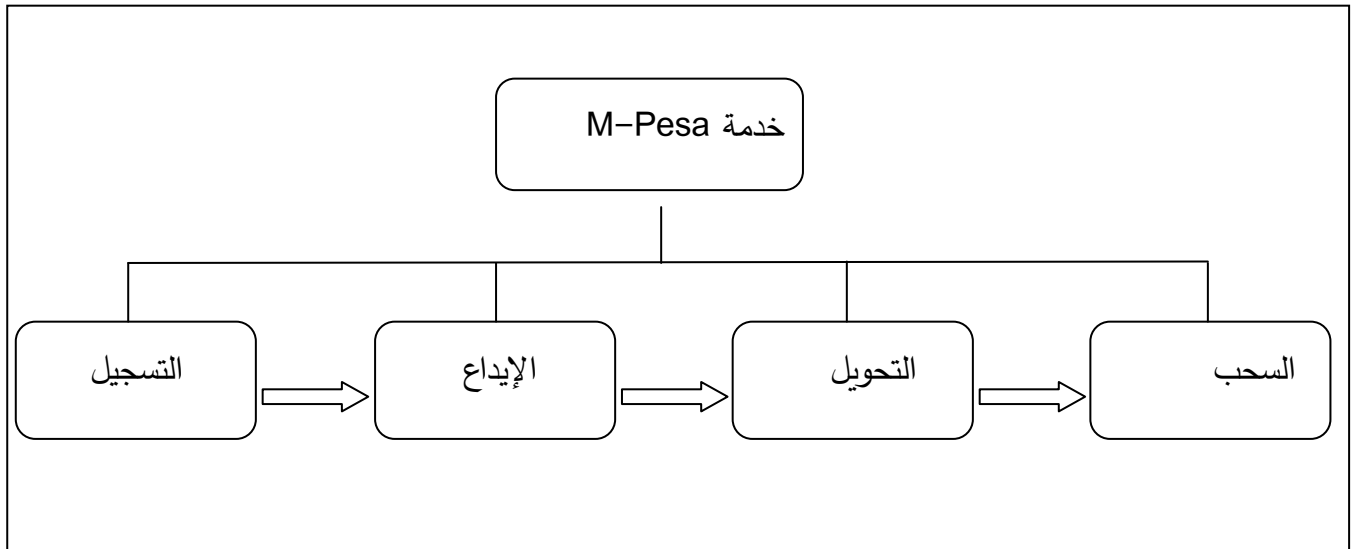
حاسما في تغيير ملامح القطاع المالي في كينيا من أبرزها إطلاق خدمة M_Pesa التي مثلت نقطة تحول في هذا المسار.

أولاً: تعريف خدمة M_Pesa

تعرف خدمة M-Pesa التي أطلقتها شركة Safaricom الكينية في مارس 2007 بأنها نظام تحويل مالي عبر الهاتف المحمول يعتمد على الرسائل النصية القصيرة (SMS) يمكن المستخدمين من إيداع الأموال، إرسالها وسحبها باستخدام هواتفهم المحمولة دون الحاجة إلى حساب مصرفي تقليدي وتجدر الإشارة إلى أن تسمية "M-Pesa" هي اختصار لعبارة "Mobile-Pesa" حيث تعني كلمة "Pesa" في اللغة السواحيلية "نقود"، مما يعكس الطابع المحلي والوظيفي للخدمة¹.

يمكن توضيح آلية عمل الخدمة من خلال المخطط التالي:

الشكل 02: المخطط الانسيابي لآلية عمل خدمة M-Pesa



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مصادر متعددة حول نظام M-Pesa.

¹ William Jack and Tavneet Suri, Mobile Money: The Economics of M-PESA, NBER Working Paper No. 16721, January 2011, pp. 4-5.

تقوم خدمة M-Pesa على نظام إلكتروني لتحويل الأموال باستخدام الهواتف المحمولة حيث تكون مراحله كالآتي¹:

1-التسجيل: يتم تسجيل المستخدمين من خلال بطاقة SIM تابعة لشركة Safaricom ويطلب فقط إثبات هوية رسمي (مثل بطاقة الهوية الوطنية أو جواز السفر) دون الحاجة إلى مستندات مصرفية تقليدية.

2-الإيداع: عند إيداع المستخدمين مبالغ نقدية لدى أحد الوكلاء المعتمدين تقوم Safaricom بتحويل هذا النقد إلى ما يعرف بـ "e-float" أو "e-money" وهي أرصدة رقمية مقومة بوحدات العملة المحلية.

3-الحساب الإلكتروني: يتم حفظ هذه الأرصدة في حساب إلكتروني باسم المستخدم ويتم تشغيله وإدارته بواسطة نظام M-Pesa نفسه.

4-التحويل: يمكن نقل هذه الأرصدة (e-float) من مستخدم إلى آخر باستخدام تقنيات الرسائل القصيرة (SMS) سواء كانت تحويلات عائلية أو مدفوعات مباشرة مقابل خدمات وبيع.

5-السحب: عند سحب النقود يفرض رسم تدريجي على العملية (مثلا سحب 100 دولار قد يكلف 1 دولار)، بينما يكون الإيداع مجانا.

6-التغطية: تتوفر هذه الخدمة عبر شبكة واسعة من الوكلاء في كينيا (أكثر من 23,000 وكيل) وتغطي الغالبية من السكان جغرافيا.

ثانيا: التطور التدريجي لاستخدامات تطبيق M_Pesa

يمكن تلخيص هذا التطور في هذه المراحل الأربعة²:

¹ William Jack and Tavneet Suri, 2011, pp. 6-7

² عمر مزان، وعبد المالك مسعودي، "مساهمة استخدام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في تعزيز الشمول المالي الرقمي - تجربة كينيا"، مجلة الإدارة العامة والاقتصاد، جامعة أدرار، العدد 07، مارس 2023، ص. 377.

- 1- **المرحلة الأولى المدفوعات والتحويلات:** كان الغرض الأساسي من هذا النظام هو تمكين المقترضين من سداد قروضهم متناهية الصغر باستخدام الهواتف المحمولة، بالإضافة إلى تحويل الأموال بين الأشخاص مما يتيح للأفراد إجراء المدفوعات وإرسال التحويلات دون الاعتماد على البنوك.
- 2- **المرحلة الثانية حسابات التوفير:** شرعت العديد من البنوك التجارية في التفاوض مع شركة Safaricom بهدف ربط خدماتها بمنصة M-Pesa وكانت البداية من خلال تقديم حسابات التوفير بهدف جذب عدد أكبر من العملاء ومع مرور الوقت تطورت M-Pesa من مجرد تطبيق يستخدم لبناء الثقة بين المستخدمين إلى منصة توفر خدمات الادخار، مما ساعد على استقطاب أعداد كبيرة من المدخرين وتشكيل قاعدة قوية من المودعين وقد ساهم هذا التوسع في دعم نمو البنوك التجارية في كينيا وتعزيز أوضاعها المالية وفي عام 2012 أطلقت M-Pesa خدمة جديدة تتيح للمستخدمين فتح حسابات توفير بفوائد إلى جانب إمكانية الحصول على قروض قصيرة الأجل.
- 3- **المرحلة الثالثة القروض الصغيرة:** استخدم تطبيق M-Pesa كمنصة للإقراض مما ساهم في تقليل تكلفة الحصول على القروض من البنوك خاصة لفائدة المشاريع الصغيرة ومتناهية الصغر وفي عام 2017 أطلقت شركة Safaricom نظاما يتيح لصغار المزارعين استخدام الهواتف المحمولة للتواصل مع الموردين بشأن مستلزمات الزراعة مثل الأسمدة، البذور، الأعلاف الحيوانية والاستفادة من خدمات المهندسين الزراعيين والمعلومات الزراعية، بالإضافة إلى الوصول إلى منافذ بيع منتجاتهم.
- 4- **المرحلة الرابعة التحويلات الخارجية:** توسعت خدمات M-Pesa من مجرد المعاملات المحلية إلى التحويلات المالية والخدمات خارج الحدود هذا التطور ساعد بشكل خاص السكان الذين يعتمد جزء كبير من دخلهم على التحويلات المالية من الخارج خاصة مع دولة مثل كينيا يعتمد اقتصادها على التحويلات المالية، كل هذا مع عدم إهمال الدولة للضوابط الخاصة بتعليمات الالتزام ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والمعايير الدولية حيث تعتبر خطوة هامة في طريق تعميم التعاملات غير النقدية والوصول إلى تطبيق سياسة اقتصاد غير نقدي متكاملة على المستوى الوطني من خلال تفعيل السياسات التي تشجع المعاملات الإلكترونية.

المطلب الثالث: مؤشرات نجاح التجربة الكينية

تمثل التجربة الكينية في مجال الشمول المالي أحد أبرز النماذج في القارة الإفريقية لما حقته من تحولات نوعية في تمكين الفئات غير المخدومة مصرفياً من النفاذ إلى الخدمات المالية سواء التقليدية أو الرقمية ولتقييم مدى نجاح هذه التجربة تبرز أهمية الاعتماد على مجموعة من المؤشرات الكمية التي تعكس مستوى التقدم المحقق في هذا المجال وقد تم في هذا المطلب اعتماد ستة مؤشرات رئيسية تنقسم إلى فئتين مؤشرات لقياس الشمول المالي التقليدي ومؤشرات لقياس الشمول المالي الرقمي وذلك بهدف تقديم قراءة متكاملة وشاملة لطبيعة التقدم الذي شهدته كينيا على هذين الصعيدين، سنتطرق إلى:

أولاً: مؤشرات قياس الشمول المالي

بالنسبة للشمول المالي التقليدي تم اختيار ثلاثة مؤشرات أساسية وهي امتلاك حساب مصرفي باعتباره المؤشر الأكثر شيوعاً والأكثر دلالة على مدى الانخراط الرسمي في النظام المالي والاقتراض من مؤسسات رسمية أو غير رسمية لما يعكسه من ديناميكية في استخدام الخدمات المالية وتوسع دائرة التمويل والادخار في المؤسسات المصرفية والمالية كدليل على الثقة المتزايدة في المنظومة المالية واستعمالها كوسيلة لتأمين الموارد المستقبلية.

1- نسبة امتلاك الحسابات المالية حسب الفئات الاجتماعية

الجدول 05: نسبة البالغين من السكان (+15) حسب الفئات الذين يمتلكون حساب مصرفي في المؤسسات المالية والمصرفية في كينيا خلال السنوات 2011-2014-2017-2021.

السنة	2011	2014	2017	2021
الفئات				
الفقرء	%19.44	%63.17	%70.45	%67.45
الأغنياء	%57.53	%82.28	%88.94	%87.02
تعليم ابتدائي أو أقل	%19.44	%64.17	%67.41	%61.02
تعليم ثانوي أو أكثر	%62.82	%85.73	%91.55	%88.21
كبار السن	%43.53	%78.85	%84.11	%79.50
الشباب	%40.27	%66.36	%76.02	%78.91
العاملون	/	%77.53	%86.87	%84.27
البطالون	/	%61.56	%58.67	%57.50
نساء	%39.18	%71.13	%77.75	%75.36
رجال	%45.65	%78.66	%85.84	%83.24
سكان الأرياف	/	/	/	%74.99
سكان المدن	/	/	/	%89.45
إجمالي السكان	%42.34	%74.66%	%81.57%	%79.20

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات 2021 global Findex database.

شهدت نسبة امتلاك الحسابات المالية تحسنا كبيرا خلال العقد الأخير إذ ارتفعت من %42.34 سنة 2011 إلى %79.20 سنة 2021 مما يعكس تقدما واضحا في الشمول المالي، غير أن التحليل أظهر تفاوتات بين الفئات الاجتماعية فعلى صعيد النوع الاجتماعي تقلصت الفجوة بين الجنسين رغم بقاء امتلاك الإناث للحسابات أقل من الذكور كما تحسنت النسب لدى الشباب وكبار السن ما يرتبط بانتشار الخدمات المالية الرقمية وبيئت البيانات وجود علاقة إيجابية بين مستوى التعليم وامتلاك

الحسابات وكذلك بين الوضع المهني والدخل المنتظم ومع ذلك لا تزال الفجوة بين المناطق الحضرية والريفية قائمة ما يبرز الحاجة إلى تعزيز البنية التحتية المالية في الأرياف وعليه توصي السياسات بالتركيز على تمكين الفئات الهشة ودعم التنشيط المالي وتطوير حلول رقمية موجهة للنساء، الشباب وسكان المناطق النائية.

2- مؤشر الاقتراض من جهات رسمية وغير رسمية حسب فئات المجتمع

الجدول 06: نسبة البالغين من السكان (+15) حسب الفئات ممن اقتترضوا من مؤسسة مالية

رسمية وجهات غير رسمية في كينيا خلال السنوات 2011-2014-2017-2021.

الاقتراض من جهات غير رسمية				الاقتراض من جهات رسمية				السنة	
2021	2017	2014	2011	2021	2017	2014	2011		
52.43	42.18	58.35	54.02	14.56	13.22	9.20	4.34	الفقراء	الفئات
55.70	47.18	61.87	61	27.25	23.23	20.45	13.32	الأغنياء	
49.99	39.73	59.35	53.41	16.34	9.09	13.22	5.43	تعليم ابتدائي أو أقل	
56.53	49.03	61.72	62.52	25.08	26.40	18.94	13.59	تعليم ثانوي أو أكثر	
53.48	44.99	60.60	56.93	24.73	21.42	20.83	12.60	كبار السن	
56.36	45.61	60.20	60.47	17.34	14.48	6.32	4.76	الشباب	
56.75	47.01	60.87	\	24.45	21.72	17.48	\	العاملون	
44.29	37.29	58.60	\	12.46	8.52	9.01	\	البطالون	
52.53	45.19	62.33	56.49	19.17	13.83	13.76	6.79	نساء	
56.35	45.18	58.35	60.02	25.34	25.28	18.46	12.82	رجال	
53.53	\	\	\	20.96	\	\	\	سكان الأرياف	
56.49	\	\	\	25.13	\	\	\	سكان المدن	
54.39	45.18	60.47	58.22	22.17	19.24	15.96	9.74	إجمالي السكان	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات 2021 global Findex database.

تكشف البيانات الممتدة بين 2011 و2021 عن تباينات واضحة في أنماط الاقتراض بين القنوات الرسمية وغير الرسمية داخل المجتمع الكيني فقد سجل الاقتراض من الجهات الرسمية ارتفاعا ملحوظا من 9.74% إلى 22.17% مما يعكس تطور قدرة المؤسسات المالية الرسمية على تلبية احتياجات التمويل خاصة لدى الفئات ذات التعليم العالي أو الاستقرار المهني بالمقابل ورغم انخفاض طفيف استمر الاعتماد على القنوات غير الرسمية بنسبة 54.39% في 2021 مع بروز تفاوتات بين الفئات الاجتماعية.

فمن حيث النوع الاجتماعي أظهرت النساء اعتمادا أكبر على القروض غير الرسمية 52.53% مقارنة بالرجال 56.35% ما يعكس العقبات التي تواجههن في الوصول إلى التمويل الرسمي مثل نقص الضمانات أو القيود الاجتماعية وعلى مستوى الفئة العمرية كان الشباب 15-24 سنة الأكثر اعتمادا على القنوات غير الرسمية بنسبة 56.36% مقابل 17.34% فقط من القنوات الرسمية فيما تميل الفئات الأكبر سنا إلى الحصول على التمويل الرسمي بنسبة أعلى.

أما جغرافيا فتظهر فجوة واضحة بين المناطق حيث يعتمد سكان الريف بشكل أكبر على القروض غير الرسمية 53.53% مقارنة بالمدن 56.49% في حين أن الاقتراض الرسمي أعلى في المدن 25.13% ويعكس ذلك استمرار ضعف الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية في المناطق الريفية.

بناء على هذه المعطيات يتضح أن تعزيز الشمول المالي في كينيا يستوجب تطوير منتجات مالية ميسرة وتبسيط شروط الاقتراض وتوسيع البنية التحتية الرقمية مع إعطاء أولوية لدعم النساء، الشباب وسكان المناطق النائية لتقليص الاعتماد على التمويل غير الرسمي وتحقيق تنمية مالية أكثر شمولاً واستدامة.

3- مؤشر الادخار في المؤسسات المالية والمصرفية حسب فئات المجتمع

الجدول 07: نسبة البالغين من السكان (+15) حسب الفئات ممن ادخروا من مؤسسة مالية ومصرفية رسمية في كينيا خلال السنوات 2011-2014-2017-2021.

السنة	2011	2014	2017	2021
الفقراء	10.10	16.06	14.41	10.81
الأغنياء	32.03	39.56	34.99	28.54
تعليم ابتدائي أو أقل	10.36	16.21	11.11	9.46
تعليم ثانوي أو أكثر	34.83	44.90	37.84	27.39
كبار السن	24.87	32.16	29.56	21.50
الشباب	20.52	26.27	20.73	21.44
العاملون	\	33.59	30.92	24.21
البطالون	\	14.60	8.95	9.64
نساء	19.20	27.93	18.50	15.15
رجال	27.54	32.75	36.03	28.10
سكان الأرياف	\	\	\	17.91
سكان المدن	\	\	\	30.09
إجمالي السكان	23.28	30.18	26.78	21.45

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات 2021 global Findex database.

بالاعتماد على بيانات الجدول يتبين أن سلوك الادخار في كينيا عبر المؤسسات المالية والمصرفية شهد تطورات متفاوتة بين الفئات خلال الفترة 2011-2021 فعلى الرغم من تحسن المؤشر الإجمالي في البداية إلا أنه سجل تراجعاً نسبياً سنة 2021 ليبلغ 21.45% ويظهر التحليل

وجود تفاوتات واضحة مرتبطة بالوضع الاقتصادي والاجتماعي إذ سجل الأغنياء وأصحاب التعليم العالي أعلى نسب الادخار بينما بقيت النسب منخفضة بين الفقراء وذوي التعليم المحدود، كما حافظ العاملون وأصحاب الأعمال على مستويات ادخار أعلى مقارنة بالعاطلين، من جهة أخرى كشفت البيانات عن فجوة جندرية حيث سجلت النساء نسب ادخار أقل من الرجال إلى جانب تفاوت مجالي واضح بين سكان المدن الذين يتمتعون ببنية تحتية مالية أفضل وسكان الأرياف الذين ما زالوا يعانون من ضعف الوصول للخدمات المالية الرسمية وتدل هذه المعطيات على الحاجة إلى سياسات موجهة تعزز الإدماج المالي للفئات المهمشة من خلال تحسين الثقافة المالية وتوسيع نطاق الخدمات الرقمية وتصميم منتجات ادخارية ملائمة لمحدودي الدخل والمقيمين في المناطق النائية.

ثانيا: مؤشرات الشمول المالي الرقمي في كينيا

أما على صعيد الشمول المالي الرقمي فقد تم التركيز على ثلاثة مؤشرات كذلك وهي امتلاك بطاقات الخصم أو الائتمان كمؤشر على استخدام الأدوات الرقمية المرتبطة بالبنية التحتية المصرفية وامتلاك حساب مالي عبر الهاتف المحمول الذي يعد من أبرز ركائز التجربة الكينية نظرا لريادة البلاد في هذا المجال بالإضافة إلى استخدام الهاتف المحمول في الحوالات المحلية، دفع الأجور وتسديد الفواتير وهو ما يعكس الاستخدام العملي والمباشر للخدمات المالية الرقمية في الحياة اليومية تبرز هذه المؤشرات مجتمعة مدى شمول التجربة الكينية وتنوع أدواتها.

1- مؤشر ملكية بطاقات الخصم والائتمان حسب فئات المجتمع

الجدول 08: نسبة البالغين من السكان (+15) حسب الفئات الذين يمتلكون بطاقات خصم وائتمان في كينيا خلال السنوات 2011-2014-2017-2021.

السنة	2011	2014	2017	2021
الفقرء	8.32	16.42	19.13	13.99
الأغنياء	46.99	48.08	51.00	32.22
تعليم ابتدائي أو أقل	9.88	16.72	16.42	11.77
تعليم ثانوي أو أكثر	50.96	55.14	53.72	31.46
كبار السن	30.41	38.71	39.99	27.20
الشباب	33.59	29.00	34.60	20.67
العاملون	\	37.50	42.61	28.68
البطالون	\	26.09	19.69	8.90
نساء	27.25	33.72	31.12	20.19
رجال	36.09	37.41	46.31	29.94
سكان الأرياف	\	\	\	21.76
سكان المدن	\	\	\	32.69
إجمالي السكان	31.57	35.45	38.29	24.94

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات 2021 global Findex database.

تشير بيانات الجدول إلى تطور مؤشر ملكية بطاقات الخصم والائتمان في كينيا بين عامي 2011 و2021 مع تسجيل تحسن ملحوظ بشكل عام حيث ارتفعت النسبة الإجمالية من 31.57% سنة 2011 إلى 38.29% سنة 2017 قبل أن تتراجع قليلا إلى 24.94% سنة 2021 ويكشف التحليل حسب الفئات الاجتماعية عن وجود فروقات كبيرة في نسب الملكية.

فعلى مستوى الفقر والغنى تبين أن الأغنياء يملكون النسبة الأعلى من البطاقات 32.22% في 2021 مقابل نسبة منخفضة جدا لدى الفقراء 13.99% مما يعكس فجوة مالية واضحة تعكس ضعف إمكانية وصول الفقراء إلى المنتجات المصرفية الرسمية وبالنسبة للتعليم يظهر أن الأفراد الحاصلين على تعليم ثانوي أو أعلى يمتلكون نسبة أكبر من البطاقات 31.46% مقارنة بذوي التعليم الابتدائي أو أقل 11.77% مما يشير إلى أثر التعليم في الوعي المالي واستخدام الأدوات المصرفية.

أما من حيث الفئة العمرية فإن كبار السن والشباب سجلوا نسب 20.67% و 27.20% على التوالي بينما برز العاملون بنسبة 28.68% والعاطلون بنسبة 8.90% فقط مما يعكس العلاقة الوثيقة بين الاستقرار المهني وتوفر الأدوات المالية، كما يلاحظ أن الرجال أكثر امتلاكاً للبطاقات 29.94% مقارنة بالنساء 20.19% مما يؤكد وجود فجوة جندرية مستمرة.

من الناحية المجالية يظهر تباين واضح بين سكان المدن الذين بلغ معدل ملكيتهم للبطاقات 32.69%، مقابل 21.76% فقط لدى سكان الأرياف ما يؤكد استمرار ضعف انتشار الخدمات المالية الرسمية في المناطق الريفية.

بناء على ذلك يتضح أن تعزيز الشمول المالي في كينيا يقتضي التوسع في نشر البطاقات المصرفية عبر استهداف الفئات الأقل حظا خصوصا النساء، الفقراء وسكان الأرياف مع ربط ذلك ببرامج التثقيف المالي وتوفير حلول رقمية مرنة تسهل امتلاك واستخدام هذه الوسائل.

2- مؤشر ملكية حساب مال عن طريق الهاتف المحمول

الجدول 09: نسبة البالغين من السكان (+15) حسب الفئات ممن يمتلكون حساب مالي عبر الهاتف المحمول في كينيا خلال السنوات 2014-2017-2021.

السنة	2014	2017	2021
الفقراء	51.84	59.36	56.03
الأغنياء	62.74	81.93	77.07
تعليم ابتدائي أو أقل	50.60	57.39	50.11
تعليم ثانوي أو أكثر	66.52	83.89	77.84
كبار السن	61.85	74.30	67.96
الشباب	51.56	69.96	70.27
العاملون	61.53	77.84	74.72
البطالون	44.05	51.77	42.75
نساء	54.90	69.38	66.04
رجال	62.35	76.90	71.42
سكان الأرياف	\	\	64.45
سكان المدن	\	\	78.93
إجمالي السكان	58.39	72.93	68.66

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات 2021 global Findex database.

شهد مؤشر ملكية حسابات مالية عبر الهاتف المحمول في كينيا تطورا لافتا خلال الفترة الممتدة من 2014 إلى 2021 حيث ارتفعت النسبة الإجمالية للسكان من 58.39% سنة 2014 إلى 68.66% سنة 2021، ما يعكس تعمق استخدام الخدمات المالية الرقمية وانتشارها بين مختلف فئات المجتمع وقد بينت البيانات وجود تفاوتات بين الفئات الاجتماعية حيث لا تزال الفوارق قائمة رغم التقدم العام فعلى مستوى الدخل سجل الفقراء نسبة امتلاك بلغت 56.03% سنة 2021 مقابل 77.07% لدى الأغنياء ما يدل على استمرار الفجوة الاقتصادية، رغم أن الفئات الهشة باتت أكثر قدرة على الولوج إلى هذه الخدمات مقارنة بالماضي من حيث التعليم لوحظ ارتباط طردي بين مستوى التعليم وامتلاك الحسابات المالية الرقمية حيث بلغت النسبة 77.84% لدى ذوي التعليم الثانوي أو أكثر مقارنة بـ 50.11% فقط لمن لديهم تعليم ابتدائي أو أقل مما يعكس أثر التعليم في تعزيز الوعي المالي والقدرة على استخدام التكنولوجيا.

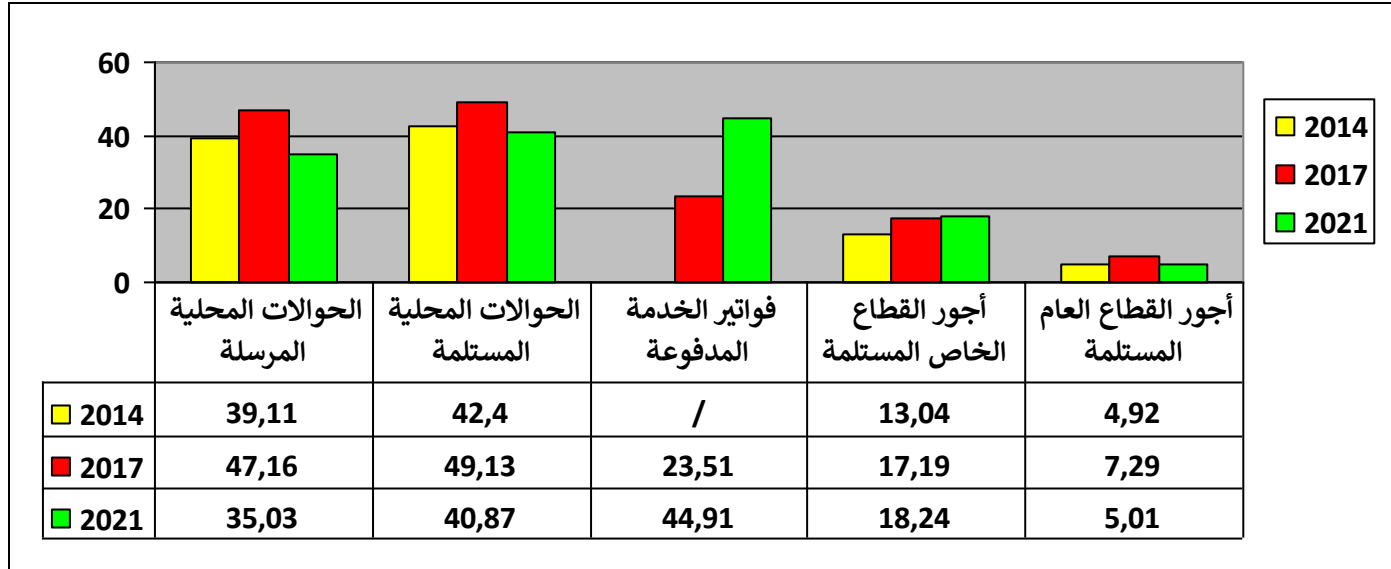
أما من حيث الفئة العمرية فقد حققت كل من فئتي الشباب 70.27% وكبار السن 67.96% نسبة مرتفعة نسبيا وهو ما يعزى إلى سهولة استخدام الخدمات المالية المحمولة وقدرتها على تجاوز الحواجز التقليدية مثل المسافة أو متطلبات التعامل البنكي، كذلك أظهرت البيانات أن الوضع المهني يلعب دورا في التمكين المالي حيث بلغت نسبة امتلاك الحسابات 74.72% لدى العاملين مقابل 42.75% فقط لدى العاطلين عن العمل ما يبرز أهمية الدخل المنتظم في تسهيل التعاملات المالية الرقمية وعلى مستوى النوع الاجتماعي ارتفعت ملكية النساء للحسابات إلى 66.04% سنة 2021 مقابل 71.42% لدى الرجال ما يشير إلى تقلص الفجوة الجندرية تدريجيا مع الحاجة إلى مزيد من الجهود لتمكين المرأة ماليا، كما كشفت البيانات عن فجوة جغرافية واضحة حيث بلغت نسبة الامتلاك في المناطق الحضرية 78.93% مقابل 64.45% فقط في المناطق الريفية وهو ما يبرز ضرورة تطوير البنية التحتية الرقمية وتوسيع نطاق تغطية الشبكات والخدمات في الأرياف.

بناء على هذه المعطيات يتضح أن كينيا قد حققت تقدما كبيرا في مجال الشمول المالي عبر الهاتف المحمول غير أن تحقيق شمول مالي شامل ومستدام يتطلب مواصلة السياسات التي تستهدف الفئات الهشة، من خلال تطوير منتجات مالية رقمية ملائمة وتوسيع برامج التثقيف المالي وتحسين تغطية الخدمات الرقمية في المناطق الريفية بما يساهم في تقليص الفجوات الاقتصادية والاجتماعية وتعزيز النمو الاقتصادي الشامل.

3- مؤشر الحوالات المحلية واستلام الأجور ودفع الفواتير عن طريق الهاتف المحمول

الشكل 03: نسبة البالغين من السكان (+15) حسب الفئات ممن يستفيدون من خدمة استلام

الحوالات ودفع الفواتير واستلام الأجور في كينيا خلال السنوات 2014-2017-2021.



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات 2021 global Findex database.

شهد استخدام خدمات الهاتف المحمول في العمليات المالية تطورا ملحوظا خلال الفترة من 2014 إلى 2021، مما يعكس تحولا تدريجيا نحو الشمول المالي الرقمي حيث ارتفعت نسب استخدام الهاتف في إرسال واستلام الحوالات المحلية بشكل كبير بين عامي 2014 و2017، إلا أنها شهدت تراجعا في 2021 مما قد يشير إلى تغيرات في سلوك المستهلكين أو ظهور بدائل تقنية جديدة في المقابل شهدت عمليات دفع فواتير الخدمات عبر الهاتف نموا مطردا لتصل إلى 44.91% في عام 2021 ما يعكس زيادة ثقة الأفراد في الوسائل الرقمية واعتمادهم عليها في تسوية التزاماتهم المالية، كما ارتفعت نسب استلام الأجور عبر الهاتف في كل من القطاعين العام والخاص مع تفوق واضح للقطاع الخاص، مما يدل على انخراط أكبر للمؤسسات غير الحكومية في منظومة التحول الرقمي، تعكس هذه المؤشرات مجتمعة توجهها إيجابيا نحو دمج التكنولوجيا في المعاملات المالية اليومية وهو ما يتطلب تعزيز البنية التحتية الرقمية وتكثيف برامج التوعية لضمان استفادة جميع فئات المجتمع من هذه التحولات.

المطلب الرابع: عوامل نجاح خدمة M-Pesa

من أبرز عوامل نجاح التجربة الكينية نذكر¹:

أولاً: الإطار التنظيمي الداعم:

- اعتماد البنك المركزي الكيني لنهج تنظيمي مرن.
- تسهيل إجراءات فتح الحساب، دون تكاليف وباستخدام بطاقة هوية فقط.

ثانياً: سهولة الاستخدام وتبني الفكرة:

- إمكانية استخدام الخدمة من قبل كافة الشرائح دون الحاجة إلى مستوى تعليمي مرتفع.
- ارتفاع نسبة الإلمام بالقراءة والكتابة حتى بين الفئات الفقيرة (تمثل حوالي 40% من السكان البالغين).

ثالثاً: البنية التحتية التكنولوجية المناسبة:

- وجود شبكة اتصالات إلكترونية واسعة.
- كثافة سكانية عالية ساعدت على خفض متوسط التكاليف مع التوسع في الخدمة.

رابعاً: شمول المستخدمين:

- استقطاب فئات متنوعة من السكان مثل كبار السن، صغار السن، العاملين وغير العاملين.
- تلبية احتياجات شرائح واسعة من ذوي الدخل المنخفض والباحثين عن خدمات مالية بسيطة وفعالة.

خامساً: تكاليف منخفضة مقارنة بالخدمات التقليدية:

- تكلفة فتح وصيانة الحساب: 5-10 دولارات.
- تكلفة تحويل الأموال: 2.5-8 دولارات، حسب المبلغ.

سادساً: دعم الظرف الصحي العالمي (كوفيد-19):

- إعفاء المستخدمين من رسوم المعاملات خلال الجائحة، مما عزز من انتشار الخدمة.

سابعاً: تمكين الأفراد والشركات:

- توفير وسيلة مالية فعالة للشركات الصغيرة والمتوسطة.

¹ حدوث شروق وآخرون، الخدمات المالية عبر الهاتف النقال M-Pesa تجربة كينيا، مجلة التنوع الاقتصادي، المجلد 02، العدد 02، جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت، الجزائر، 2021.

- بلوغ قيمة المعاملات المنفذة شهريا ما بين 70 ألف إلى 1.4 مليون دولار أمريكي حسب حجم النشاط.

ثامنا: أثر إيجابي على الشمول المالي:

- تعزيز الإدماج المالي من خلال نموذج رقمي بديل، فعال ومنخفض التكاليف.
- سد فجوات الخدمات المالية التقليدية خصوصا في المناطق النائية.

المبحث الثاني: تجربة الهند في إطار التحول إلى الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي
تمهيد:

تمثل التجربة الهندية في مجال تعزيز الشمول المالي الرقمي نموذجا بارزا للتحول الجذري في الوصول إلى الخدمات المالية وذلك من خلال اعتماد مقاربة مزدوجة تجمع بين نظام الهوية الرقمية الشامل (Aadhaar) وواجهة المدفوعات الموحدة (UPI) وقد سعت الحكومة الهندية إلى تجاوز تحديات الإقصاء المالي التي عانى منها ملايين الأفراد خاصة في المناطق الريفية والفقيرة عبر إنشاء بنية تحتية رقمية قادرة على ربط كل فرد بمنظومة مالية رسمية موثوقة، مما مكن من توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المصرفية الرقمية بطريقة فعالة وشفافة.

المطلب الأول: واقع الخدمات المالية الرقمية في الهند

تعد الهند من أبرز الدول الآسيوية التي قطعت أشواطاً متقدمة في تطوير الخدمات المالية الرقمية مستفيدة من دعم حكومي قوي واعتماد واسع للتكنولوجيا، ما جعل تجربتها محط اهتمام عالمي ومن هنا تبرز أهمية الوقوف على واقع هذه الخدمات لفهم مسار التحول الرقمي في النظام المالي الهندي.

لمحة حول اقتصاد الهند قبل مشروع Aadhaar

شهدت الهند قبل إطلاق مشروع Aadhaar عام 2009 تحديات اقتصادية كبيرة أعاقَتْ جهود الشمول المالي، فقد أظهرت بيانات رسمية أن نحو 37.2% من السكان كانوا يعيشون تحت خط الفقر خلال الفترة 2004-2005¹، ولم يمتلك سوى 25% من البالغين حساباً مصرفياً رسمياً فيما

1 BBC News. 2012. India's Planning Commission: 37% of People Below Poverty Line.

<https://www.bbc.com>

لم يكن لدى سوى واحد من كل 25 شخصا هوية حكومية موثقة¹ وقد أدى هذا الوضع إلى ضعف كبير في البنية التحتية المالية حيث سادت المعاملات النقدية وانتشرت التسيّرات في الدعم الحكومي بسبب غياب آليات التوثيق الرقمية وفي إطار سعيها الحثيث لتعزيز الشمول المالي وتقليص الفجوة الرقمية تبنت الهند منذ أواخر العقد الأول من القرن 21 إستراتيجية وطنية طموحة لتعزيز الشمول المالي تمحورت حول تطوير بنية رقمية عامة تتيح الوصول الآمن والواسع إلى الخدمات المالية لاسيما للفئات المحرومة وقد ارتكزت هذه الإستراتيجية على محورين أساسيين أولهما إنشاء نظام هوية رقمية موحدة تحت اسم "أدهار (Aadhaar)"، الذي وفر هوية بيومترية لأكثر من 1.3 مليار شخص بحلول عام 2022، مما مهد الطريق لتوثيق المعاملات المالية وتسهيل فتح الحسابات البنكية للفئات التي لم تكن تمتلك أي إثبات رسمي للهوية سابقا²، أما المحور الثاني فتمثل في تطوير بنية دفع رقمية مفتوحة وفعالة عبر إطلاق منصة "واجهة المدفوعات الموحدة (UPI)" عام 2016، والتي سمحت بإجراء معاملات رقمية فورية بين الحسابات المصرفية بدون الحاجة لبطاقات أو نقد وقد ارتفع استخدامها لتسجل أكثر من 83 مليار معاملة في سنة 2022 وحدها³.

المطلب الثاني: إجراءات الهند في مجال الخدمات المالية الرقمية

لم يكن التقدم في الخدمات المالية الرقمية في الهند وليد الصدفة، بل نتيجة لحزمة من الإجراءات الإستراتيجية التي تبنتها الدولة على المستويات التقنية والمؤسسية والتشريعية، لذا يستحسن استعراض أبرز هذه الإجراءات لفهم الأسس التي بنيت عليها التجربة الهندية في هذا المجال.

أولا: نظام الهوية الرقمية الشامل Aadhaar

قبل التعرف على نظام الهوية الرقمية الشامل Aadhaar يجب التطرق أولا إلى تعريف الهوية الرقمية حيث تعرف الهوية الرقمية بأنها "مجموعة من المعلومات الإلكترونية التي تستخدم لتحديد هوية الفرد أو المؤسسة عبر الإنترنت وتشمل عادة بيانات تعريفية وبيومترية تخزن وتستخدم لأغراض

1 Bank for International Settlements (BIS). 2019. Financial Access and Inclusion in Emerging Markets. BIS Papers No. 106.

2 Carrière-Swallow, Yan, Vikram Haksar, and Manasa Patnam. The India Stack is Revolutionizing Access to Finance. Finance & Development, IMF, July 2021.

3 Reserve Bank of India. UPI Product Overview. Accessed May 2024. <https://www.rbi.org.in>

التحقق والمصادقة¹ وتمثل الهوية الرقمية ركيزة أساسية في التحول نحو الاقتصاد الرقمي لما لها من دور محوري في تسهيل المعاملات الإلكترونية وتعزيز أمنها.

نظام الهوية الرقمية الشاملة "Aadhaar" في الهند والذي يعتمد على تخصيص رقم تعريف فريد مكون من 12 رقما مرتبط ببيانات بيومترية كمسح القزحية وبصمات الأصابع حيث مكن هذا النظام المؤسسات المالية من تبسيط إجراءات التعرف على العملاء (e-KYC) وتوسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المصرفية لاسيما في المناطق النائية، كما يشكل "Aadhaar" جزءا من البنية التقنية المعروفة بـ "India Stack" التي تتيح المشاركة الرقمية الواسعة للهوية في مختلف الخدمات الحكومية والمصرفية. ورغم بعض القيود القضائية التي حدثت من استخدامه في القطاع الخاص فإن النظام لا يزال يعتبر أحد أنجح التجارب في توظيف الهوية الرقمية لخدمة الأهداف التنموية في الاقتصاد الرقمي².

ثانيا: أنظمة الدفع الرقمية: واجهة الدفع الموحدة (UPI) ونظام المدفوعات الممكنة عبر (Aadhaar(AEPS)

في سياق تطورها الرقمي أطلقت الهند مجموعة من الأنظمة المتكاملة للدفع الرقمي كان أبرزها واجهة الدفع الموحدة (UPI) ونظام المدفوعات الممكنة عبر (Aadhaar (AEPS واللذان يشكلان العمود الفقري للتحول المالي الرقمي في البلاد.

تعد واجهة المدفوعات الموحدة (Unified Payments Interface – UPI) إحدى أبرز الابتكارات الرقمية في قطاع الخدمات المالية في الهند وقد تم تطويرها عام 2016 من قبل المؤسسة الوطنية للمدفوعات في الهند (NPCI) بدعم من البنك المركزي الهندي (RBI) تهدف هذه المنصة إلى تبسيط تجربة الدفع الرقمي من خلال دمج عدة خدمات مالية ضمن واجهة واحدة موحدة وسهلة الاستخدام

1 عادل سعيد، التحول الرقمي والهوية الإلكترونية: المفاهيم والتحديات الأمنية (القاهرة: مركز دراسات الاقتصاد الرقمي، 2020)، 45.

2 رمزي طبائية، "الهوية الرقمية المصرفية كتوجه حديث لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية – نظام Aadhaar الهندي أنموذجا"، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 11، العدد 2 (2023): ص 146.

تتيح للمستخدمين إجراء المعاملات البنكية بشكل فوري وآمن عبر هواتفهم الذكية دون الحاجة لاستخدام تفاصيل الحساب البنكي التقليدية مثل رقم الحساب أو رمز IFSC .

ما يميز UPI هو قدرتها على ربط حسابات متعددة بمعرف افتراضي موحد يعرف بالعنوان الافتراضي للدفع (Virtual Payment Address – VPA) أو برقم الهاتف المحمول مما يجعل عملية تحويل الأموال أكثر سهولة ومرونة ويمكن من خلال هذه المنصة إرسال واستقبال الأموال، دفع الفواتير، تنفيذ عمليات الشراء الإلكتروني وحتى إجراء المدفوعات التجارية على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع دون انقطاع، كما تدعم UPI مجموعة واسعة من التطبيقات المعتمدة ما يخلق نظاما بيئيا مفتوحا يشجع الابتكار والمنافسة بين مزودي الخدمات المالية¹.

أما نظام الدفع الممكن عبر رقم "آدهار" (Aadhaar Enabled Payment System – AEPS) فهو يمثل أحد أعمدة التحول الرقمي في الخدمات المالية الريفية بالهند ويتيح هذا النظام للمستخدمين إجراء المعاملات المالية الأساسية مثل سحب النقود، الإيداع، التحويل، والاستعلام عن الرصيد باستخدام رقم "آدهار" Aadhaar والبيانات البيومترية، دون الحاجة إلى بطاقة مصرفية أو رقم سري.

تعمل هذه الخدمة من خلال نقاط الخدمة المصرفية المصغرة (Micro ATMs) المنتشرة في القرى والمناطق النائية حيث يقوم وكلاء مصرفيون (Banking Correspondents) بمساعدة السكان المحليين في تنفيذ معاملاتهم باستخدام قارئ بصمات الأصابع المرتبطة مباشرة بالنظام المصرفي الوطني ويسهم هذا النظام في تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية للفئات المستبعدة ماليا خاصة في المناطق التي تعاني من ضعف البنية التحتية المصرفية.

يعتمد AEPS على منصة Aadhaar Payment Bridge (APB) وهي شبكة تحويل تمكن الحكومة من توجيه الإعانات والتحويلات النقدية المباشرة إلى حسابات المستفيدين المرتبطة بأرقام "آدهار" وتعد هذه الآلية أساسية في ضمان الشفافية وتجنب التسرب المالي والحد من التلاعب والفساد

¹ A. K. Sinha, "Unified Payments Interface (UPI): Redefining Digital Payments in India," International Journal of Research in Economics and Social Sciences 9, no. 5 (2019): 16–18.

في برامج الدعم الاجتماعي مما يعكس توجهها استراتيجيا في استخدام التكنولوجيا لتعزيز الشمول المالي والعدالة الاجتماعية في آن واحد¹.

وقد ساهمت هذه الأنظمة مجتمعة في رفع معدلات الشمول المالي بشكل ملحوظ حيث ربطت ملايين الحسابات المصرفية بنظام Aadhaar وسجلت مليارات المعاملات الرقمية شهريا عبر UPI منذ إنطلاقه عام 2016².

وتعد هذه الإنجازات دليلا على فعالية التكامل بين الهوية الرقمية والخدمات المالية الرقمية حيث شكلت UPI و AEPS نموذجا يحتذى به عالميا في استخدام التكنولوجيا لتعزيز الإدماج المالي.

المطلب الثالث: مؤشرات نجاح التجربة الهندية

مثلت التجربة الهندية في مجال الشمول المالي إحدى أبرز المبادرات على المستوى الآسيوي والعالمي لما أحدثته من تغييرات جوهرية في تمكين الفئات غير المتعاملة مع البنوك من الوصول إلى الخدمات المالية سواء عبر القنوات التقليدية أو الرقمية ولتقييم مدى فاعلية هذه التجربة تبرز أهمية الاستناد إلى مجموعة من المؤشرات الكمية التي تعكس مستوى التقدم المحرز في هذا الميدان وفي هذا المطلب تم اعتماد ستة مؤشرات رئيسية تقسم إلى فئتين أساسيتين، مؤشرات لقياس الشمول المالي التقليدي وأخرى لقياس الشمول المالي الرقمي وذلك بهدف تقديم تصور شامل وموضوعي حول طبيعة التطور الذي شهدته الهند في هذا المجال .

أولاً: مؤشرات قياس الشمول المالي

على مستوى الشمول المالي التقليدي تم التركيز على ثلاثة مؤشرات محورية وهي امتلاك حساب مصرفي، كونه يعكس درجة الانخراط الرسمي في النظام المالي الاقتراض من مؤسسات رسمية أو غير رسمية لما له من دلالة على الاستفادة الفعلية من أدوات التمويل والادخار لدى المؤسسات

¹ رمزي طبائبية، مرجع سابق ذكره، ص 147.

² International Telecommunication Union, e-KYC Use Cases in Digital Financial Services (Geneva: ITU, 2021), 22–25.

الفصل الثاني: تجارب دولية ناجحة مع الإشارة لحالة الجزائر

المصرفية والمالية كمؤشر على الثقة المتزايدة بالنظام المالي ووعي الأفراد بأهمية التهيؤ المالي للمستقبل.

1- مؤشر ملكية حساب مصرفي حسب فئات المجتمع

الجدول 08: نسبة البالغين من السكان (+15) حسب الفئات الذين يمتلكون حساب مصرفي في المؤسسات المالية والمصرفية في الهند خلال السنوات 2011-2014-2017-2021.

السنة	2011	2014	2017	2021
الفئات	26.97	43.61	77.08	78.25
	40.73	59.48	81.74	77.05
	30.51	43.35	75.37	75.90
	59.47	64.23	84.94	81.30
	38.03	56.81	83.08	81.30
	27.30	43.23	71.40	67.50
	43.56	63.59	83.89	81.41
	25.71	40.69	75.06	72.73
	26.49	43.13	76.64	77.55
	43.74	62.76	83.01	77.51
	/	/	/	77.26
	/	/	/	77.83
إجمالي السكان	35.23	53.14	79.88	77.53

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات 2021 global Findex database.

يعكس الجدول تطور مؤشر ملكية الحساب المصرفي في الهند حسب فئات المجتمع خلال الفترة 2011-2021، حيث يظهر تحسنا ملحوظا في الشمول المالي فقد ارتفعت نسبة السكان الذين يمتلكون حسابا مصرفيا من 35.23% سنة 2011 إلى 77.53% سنة 2021 مما يشير إلى جهود واضحة من السلطات لتعزيز الاندماج المالي عبر رقمنة الخدمات وتوسيع قاعدة الزبائن أما على مستوى الجنس تقلص الفارق بين الذكور والإناث، حيث بلغت النسبة لدى الذكور 77.51% ولدى الإناث 77.55% سنة 2021 مقابل 43.74% و 26.49% على التوالي في 2011، ما يدل على نجاح السياسات الموجهة للنساء، أما من حيث المستوى التعليمي فقد شهد أصحاب التعليم الابتدائي أو الأقل ارتفاعا ملحوظا من 30.51% إلى 75.90%، في حين سجل ذوو التعليم الثانوي أو أكثر نسبة 81.30% سنة 2021، ما يعكس توسع الخدمات حتى في الفئات ذات التعليم المحدود، كما أظهرت الفئات العمرية المختلفة تحسنا متباينا حيث ارتفعت النسبة لدى الشباب من 27.30% إلى 67.50% ولدى كبار السن من 38.03% إلى 81.50% مع بقاء العاملون الأكثر استفادة بنسبة 81.41% في 2021 كما يلاحظ نمو ملموس في نسبة امتلاك الحسابات لدى سكان المدن 77.83% وسكان الأرياف 77.26% في دلالة على تضيق الفجوة الجغرافية، عموما تظهر هذه المؤشرات نجاحا تدريجيا في تعميم استخدام الحسابات المصرفية وتوسيع قاعدة الشمول المالي في الهند.

2- مؤشر الاقتراض من جهات رسمية وغير رسمية حسب فئات المجتمع

الجدول 09: نسبة البالغين من السكان (+15) حسب الفئات ممن اقتترضوا من مؤسسة مالية رسمية وجهات غير رسمية في الهند خلال السنوات 2011-2014-2017-2021.

الاقتراض من جهات غير رسمية				الاقتراض من جهات رسمية					
2021	2017	2014	2011	2021	2017	2014	2011	السنة	
31.90	34.58	32.66	21.80	10.68	6.30	7.42	7.42	الفقراء	الفئات
30.42	31.52	32.06	18.29	12.52	9.38	10.24	7.88	الأغنياء	
32.99	33.59	35.91	20.48	9.99	6.85	7.25	7.82	تعليم ابتدائي أو أقل	
27.15	31.48	28.22	15.41	15.51	9.55	11.17	7.12	تعليم ثانوي أو أكثر	
33.20	34.41	34.32	20.81	12.88	9.36	10.21	8.83	كبار السن	
25.20	28.35	26.85	16.50	8.87	4.94	6.15	4.47	الشباب	
35.31	39.87	38.67	22.92	15.16	9.25	11.48	9.23	العاملون	
25.70	24.19	24.71	16.00	7.61	6.81	6.29	5.95	البطالون	
31.15	30.05	29.97	17.75	10.19	6.21	6.18	6.74	نساء	
30.88	35.36	34.54	21.58	13.27	10.02	11.94	8.63	رجال	
31.73	/	/	/	10.57	/	/	/	سكان الأرياف	
30.18	/	/	/	13.18	/	/	/	سكان المدن	
31.01	32.74	32.30	19.69	11.78	8.15	9.12	7.70	إجمالي السكان	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات 2021 global Findex database.

يعرض الجدول تطور مؤشر الاقتراض من جهات رسمية وغير رسمية في الهند حسب فئات المجتمع بين سنتي 2011 و2021 ويظهر تغيرات بارزة في سلوك الاقتراض لدى الأفراد تعكس جزئياً التطور المؤسسي والاقتصادي في البلاد فعلى صعيد الاقتراض من جهات رسمية ارتفعت النسبة العامة من 7.70% سنة 2011 إلى 11.78% في 2021 ما يشير إلى تحسن ثقة المواطنين بالمؤسسات المالية الرسمية وتوسع إمكانية الوصول إلى التمويل البنكي وتلاحظ فروقات ملحوظة حسب الفئات حيث يستفيد المتعلمون خصوصاً ذوو التعليم الثانوي أو أكثر من نسب اقتراض رسمية أعلى 15.51% مقابل نسب أدنى لدى ذوي التعليم الابتدائي أو الأقل 9.99% مما يدل على تأثير الوعي المالي والمستوى التعليمي في سلوك الاقتراض، من حيث النوع الاجتماعي تظهر النساء بنسبة أقل 10.19% مقارنة بالرجال 13.27%، رغم التحسن الملحوظ بالمقارنة مع السنوات السابقة.

أما الاقتراض من جهات غير رسمية فرغم أنه يبقى مرتفعاً نسبياً حيث بلغ 31.01% سنة 2021 إلا أن النسبة لم تتغير كثيراً منذ 2017 مما يعكس استمرار اعتماد شريحة واسعة من السكان على آليات تمويل تقليدية أو غير مهيكلة خاصة في الأرياف 31.73% أو لدى غير المتعلمين 32.99%، ما يظهر محدودية الوصول الرسمي إلى التمويل في بعض المناطق والفئات، كما تعد فئة الشباب والبالغين الأكثر لجوءاً إلى مصادر غير رسمية مقارنة بكبار السن.

بشكل عام يبرز الجدول استمرار الاعتماد المزدوج على التمويل الرسمي وغير الرسمي في الهند مع تحسن تدريجي في الوصول إلى القروض الرسمية لكن الحاجة ما تزال قائمة لتعزيز الشمول المالي من خلال تطوير آليات تمويل ميسرة وموجهة للفئات المهمشة والمناطق الريفية.

3- مؤشر الادخار في المؤسسات المالية والمصرفية حسب فئات المجتمع

الجدول 10: نسبة البالغين من السكان (+15) حسب الفئات ممن ادخروا من مؤسسة مالية ومصرفية رسمية في الهند خلال السنوات 2011-2014-2017-2021.

السنة	2011	2014	2017	2021
الفقراء	10.41	7.23	11.79	7.22
الأغنياء	12.40	19.10	24.81	16.43
تعليم ابتدائي أو أقل	9.81	10.62	15.07	9.07
تعليم ثانوي أو أكثر	20.79	18.62	24.61	20.39
كبار السن	12.88	15.99	22.17	12.61
الشباب	7.98	9.96	12.83	13.13
العاملون	15.54	19.07	23.08	13.57
البطالون	7.10	8.75	15.43	11.74
نساء	7.10	10.13	16.69	11.97
رجال	15.99	18.43	22.42	13.48
سكان الأرياف	/	/	/	10.58
سكان المدن	/	/	/	15.25
إجمالي السكان	11.60	14.36	19.60	12.75

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات 2021 global Findex database.

يعكس الجدول تطور مؤشر الادخار في المؤسسات المالية والمصرفية في الهند حسب فئات المجتمع خلال الفترة من 2011 إلى 2021 ويبرز تفاوتاً كبيراً بين الفئات المختلفة سواء حسب الدخل أو المستوى التعليمي أو الجنس أو مكان الإقامة.

على المستوى العام ارتفعت نسبة الادخار من 11.60% في سنة 2011 إلى 12.75% في 2021 ما يشير إلى تحسن طفيف في السلوك الادخاري لدى السكان لكنه يظل محدودا بالنظر إلى التحولات الاقتصادية التي عرفتھا البلاد ويلاحظ أن فئة الأغنياء تسجل أعلى نسب الادخار 16.43% سنة 2021 مقارنة بفئة الفقراء التي لم تتجاوز 7.22% وهو ما يعكس الفوارق الهيكلية في القدرة على الادخار بين طبقات المجتمع.

من حيث التعليم، تظهر البيانات أن الأفراد ذوي التعليم الثانوي أو أكثر يميلون أكثر إلى الادخار في المؤسسات المالية 20.39% مقارنة بذوي التعليم الابتدائي أو الأقل 9.07% ما يؤكد الدور المحوري للوعي المالي والثقافة المصرفية في تعزيز السلوك الادخاري.

أما حسب الفئات العمرية فإن كبار السن حافظوا على نسب ادخار معتدلة 12.61% في حين أن الشباب سجلوا نسبة 13.13% ما يعد مؤشرا إيجابيا على تحسن إدراك الجيل الجديد لأهمية الادخار في المقابل الفئات النشيطة اقتصاديا مثل العمال يملكون أعلى مستويات الادخار حيث بلغت النسب 13.57% سنة 2021، مقابل نسب منخفضة للبطالين 11.74% وهو ما يتماشى مع القدرات المالية المرتبطة بالدخل المنتظم.

كما تظهر فجوة بين الجنسين حيث بلغت نسبة الادخار لدى الرجال 13.48% مقابل 11.97% لدى النساء رغم أن الفجوة تقلصت مقارنة بالسنوات السابقة وفيما يخص مكان الإقامة فإن سكان المدن يملكون قدرة ادخارية أعلى 15.25% مقارنة بسكان الأرياف 10.58% مما يبرز الفجوة الجغرافية في الولوع إلى الخدمات المالية.

عموما يعكس الجدول استمرار التحديات المرتبطة بالشمول المالي في الهند خصوصا فيما يتعلق بإشراك الفئات الضعيفة اقتصاديا والمناطق الريفية في المنظومة الادخارية الرسمية بالرغم من بعض التحسن في العقد الأخير.

ثانيا: مؤشرات قياس الشمول المالي الرقمي

على صعيد الشمول المالي الرقمي فقد تم اختيار ثلاثة مؤشرات نوعية كذلك وهي امتلاك بطاقة خصم أو ائتمان لقياس استخدام الوسائل المصرفية الرقمية واستخدام المدفوعات الرقمية كأداة أساسية في التعاملات اليومية بما يشمل الدفع الإلكتروني للخدمات والسلع ومؤشر الحوالات المحلية واستلام الأجور ودفع الفواتير عن طريق الهاتف المحمول لقياس مدى تكامل وتعدد الخدمات الرقمية وانتشارها عبر تطبيقات مثل UPI و AEPS، التي سهلت العمليات المالية حتى في المناطق الريفية والناحية.

1- مؤشر ملكية بطاقات الخصم والائتمان حسب فئات المجتمع

الجدول 11: نسبة البالغين من السكان (+15) حسب الفئات الذين يمتلكون بطاقات خصم وائتمان في الهند خلال السنوات 2011-2014-2017-2021.

السنة	2011	2014	2017	2021
الفقراء	4.31	10.59	17.84	16.43
الأغنياء	12.33	30.03	43.94	35.42
تعليم ابتدائي أو أقل	5.57	8.97	16.72	19.97
تعليم ثانوي أو أكثر	27.33	37.31	52.38	44.17
كبار السن	9.44	23.12	35.16	28.84
الشباب	8.23	19.92	29.12	25.15
العاملون	12.52	28.95	40.47	33.72
البطالون	5.25	14.29	25.14	20.55
نساء	4.94	11.61	23.24	19.74
رجال	13.20	32.50	43.44	35.38
سكان الأرياف	/	/	/	20.72
سكان المدن	/	/	/	36.02
إجمالي السكان	9.13	22.26	33.50	27.83

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات 2021 global Findex database.

تشير البيانات الواردة في الجدول المتعلق بمؤشر ملكية بطاقات الخصم والائتمان حسب فئات المجتمع في الهند خلال الفترة (2011-2021) إلى تطور ملحوظ في نسبة امتلاك الأفراد للبطاقات المصرفية وهو ما يعكس تحسنا تدريجيا في مستوى الشمول المالي، فقد ارتفعت النسبة العامة للسكان

من 9.13% سنة 2011 إلى 27.83% سنة 2021 وهو ما يدل على توسع القاعدة التي تلجأ إلى الخدمات المصرفية الرسمية، غير أن التحليل المفصل حسب الفئات الاجتماعية يكشف عن استمرار وجود فجوات واضحة في التمكين المالي فعلى مستوى الدخل يظهر تباين حاد بين الفئات الفقيرة والأكثر ثراء إذ لا تتجاوز نسبة ملكية البطاقات لدى الفقراء 16.43% في سنة 2021 مقابل 35.42% لدى الأثرياء ما يعكس عدم تكافؤ فرص الوصول إلى الخدمات المالية، أما من حيث المستوى التعليمي فكلما ارتفع المستوى زادت نسبة التمكين المالي حيث بلغت النسبة 44.17% لدى ذوي التعليم الثانوي أو أكثر مقارنة بـ 19.97% فقط لدى أصحاب التعليم الابتدائي أو الأقل.

وعلى صعيد الفئات العمرية سجل كبار السن نسبة بلغت 28.84% في 2021 متفوقين بذلك على فئة الشباب التي لم تتجاوز 25.15% وهو ما قد يعزى إلى ضعف وعي هذه الفئة أو محدودية الدخل لديها كما أظهرت المعطيات ارتباطا وثيقا بين النشاط الاقتصادي والولوج للخدمات المالية حيث بلغت ملكية البطاقات 33.72% لدى العاملين مقابل 20.55% فقط لدى العاطلين عن العمل، أما من حيث التوزيع الجغرافي فقد استمر الفارق بين سكان المدن والأرياف إذ سجلت نسبة 36.02% لدى سكان المدن مقابل 20.72% فقط لدى سكان المناطق الريفية مما يعكس محدودية التغطية البنكية والبنية التحتية المالية خارج المراكز الحضرية.

بناء عليه يتضح أن التقدم المحقق في مجال الشمول المالي لا يزال نسبيا ومحدودا وأن فئات واسعة من المجتمع الهندي خاصة ذات الدخل المحدود وسكان المناطق الريفية والعاطلين عن العمل لا تزال تواجه صعوبات في الوصول إلى الخدمات المصرفية وهو ما يستدعي ضرورة تبني سياسات شاملة وموجهة تراعي الفوارق الاجتماعية المجالية وتعمل على تعميم الثقافة المالية وتعزيز البنية التحتية الرقمية والمصرفية خصوصا في المناطق المهمشة.

2- مؤشر المدفوعات الرقمية حسب فئات المجتمع

الجدول 12: نسبة البالغين من السكان (+15) حسب الفئات ممن قاموا بإجراء تحويلات رقمية في الهند خلال 2014-2017-2021.

السنة	2014	2017	2021
الفئات			
الفقراء	6.65	10.65	12.28
الأغنياء	21.76	26.24	32.94
تعليم ابتدائي أو أقل	7.09	11.20	16.22
تعليم ثانوي أو أكثر	25.48	29.91	42.14
كبار السن	17.28	22.08	24.43
الشباب	11.52	14.40	25.38
العاملون	21.71	23.74	31.19
البطالون	8.59	15.45	16.65
نساء	7.87	13.52	15.75
رجال	23.28	26.22	33.03
سكان الأرياف	/	/	18.50
سكان المدن	/	/	31.82
إجمالي السكان	15.72	19.97	24.69

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات 2021 global Findex database.

تعكس بيانات مؤشر المدفوعات الرقمية حسب فئات المجتمع في الهند خلال الفترة الممتدة بين 2014 و2021 تحسنا ملحوظا في استخدام الخدمات المالية الرقمية بما يشير إلى تطور واضح في البنية التحتية الرقمية ونمو الوعي المالي، فقد ارتفعت نسبة استخدام المدفوعات الرقمية من 15.72% سنة

2014 إلى 24.69% سنة 2021 بين إجمالي السكان مما يعكس نجاح السياسات العامة والمبادرات الحكومية في هذا المجال ويتضح من البيانات أن الفوارق الاجتماعية والاقتصادية لا تزال تلعب دورا مهما في تحديد مدى استفادة الأفراد من الخدمات الرقمية فبينما بلغت نسبة الاستخدام لدى الفقراء 12.28% فقط في 2021 وصلت إلى 32.94% لدى الأغنياء مما يدل على استمرار الفجوة الرقمية المرتبطة بالدخل وينسحب هذا التباين أيضا على المستوى التعليمي إذ ارتفعت نسبة الاستخدام إلى 42.14% لدى ذوي التعليم الثانوي أو أكثر مقابل 16.22% فقط لدى ذوي التعليم الابتدائي أو أقل ما يبرز أهمية التعليم في تعزيز التمكين الرقمي.

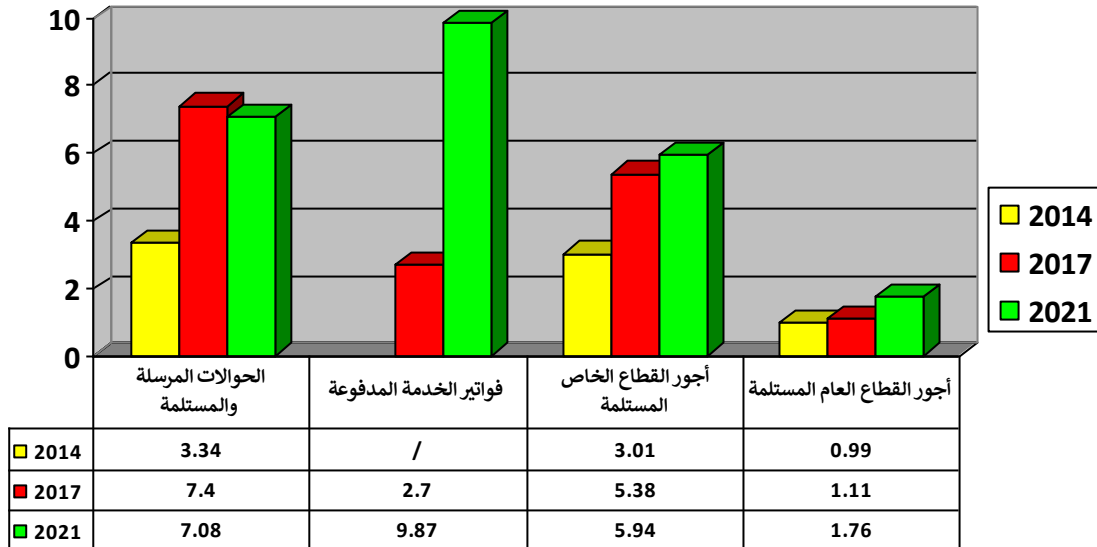
وعلى مستوى الفئات العمرية تظهر البيانات تقاربا نسبيا بين كبار السن 24.43% والشباب 25.38% وهو ما يدل على انتشار ثقافة الدفع الرقمي بين مختلف الأجيال بفضل الاعتماد الكبير على الهواتف الذكية والتطبيقات المالية المبتكرة، كما تشير الأرقام إلى أن الانخراط في سوق العمل يعد من أبرز العوامل المؤثرة حيث سجل المستخدمون العاملون أعلى نسبة 31.19% في حين بقيت النسبة منخفضة بين العاطلين عن العمل 16.65%

أما من حيث التوزيع الجغرافي فقد سجل تفاوت واضح بين سكان المدن 31.82% وسكان الأرياف 18.50% وهو ما يعكس التباين في البنية التحتية الرقمية والتغطية البنكية بين المناطق الحضرية والريفية رغم الجهود المبذولة لتوسيع نطاق الخدمات.

تبرز هذه المؤشرات أن الهند أحرزت تقدما معتبرا في مجال الشمول المالي الرقمي لكنها لا تزال تواجه تحديات تتعلق بعدم المساواة في الوصول إلى التكنولوجيا والخدمات المالية بين مختلف فئات المجتمع ويستدعي ذلك تعزيز السياسات المستهدفة للفئات المحرومة لاسيما من خلال التثقيف المالي وتوسيع شبكات الإنترنت والبنوك في المناطق النائية إلى جانب تحفيز استخدام المحافظ الإلكترونية وأنظمة الدفع السهلة.

3- مؤشر الحوالات المحلية واستلام الأجور ودفع الفواتير عن طريق الهاتف المحمول

لشكل 04: نسبة البالغين من السكان (+15) حسب الفئات ممن يستفيدون من خدمة استلام الحوالات ودفع الفواتير واستلام الأجور في كينيا خلال السنوات 2014-2017-2021.



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات 2021 global Findex database.

يعكس تطور مؤشر استخدام الهاتف المحمول في إجراء المعاملات المالية سواء تعلق الأمر بالحوالات المحلية أو دفع فواتير الخدمات أو استلام الأجور تقدما ملحوظا في مسار التحول الرقمي للقطاع المالي في الهند ودوره في تعزيز الشمول المالي خلال الفترة الممتدة من 2014 إلى 2021، فقد ارتفعت نسبة الأفراد الذين يستخدمون الهاتف المحمول لتحويل واستلام الحوالات المحلية من 3.34% سنة 2014 إلى 7.4% في 2017 لتستقر عند 7.08% في 2021، ما يعكس اعتمادا متزايدا على الحلول الرقمية البديلة للنقد في المعاملات اليومية لاسيما بين الفئات ذات الدخل المحدود وفي المناطق الريفية، كما سجل مؤشر دفع فواتير الخدمات عن طريق الهاتف المحمول نموا استثنائيا حيث ارتفع من 2.7% في 2017 إلى 9.87% في 2021 وهو ما يعكس فعالية المنصات الرقمية وتوسع استخدامها في تغطية خدمات الكهرباء، الماء، الاتصالات وغيرها، أما في ما يخص استلام الأجور فقد سجل القطاع الخاص مستويات أعلى من التبني الرقمي مقارنة بالقطاع العام إذ ارتفعت نسبة الأجور المستلمة عبر الهاتف من 3.01% في 2014 إلى 5.94% في 2021، في حين لم

تتجاوز هذه النسبة 1.76% في القطاع العام خلال نفس السنة وتظهر هذه النتائج عمق التحولات الرقمية التي عرفها النظام المالي الهندي كما تبرز الدور الحاسم للتكنولوجيا المالية في تقليص الفجوة بين الفئات الرسمية وغير الرسمية من حيث الولوج إلى الخدمات المالية في ظل جهود حكومية داعمة، كبرنامج "الهند الرقمية" و"واجهة المدفوعات الموحدة UPI"

المطلب الرابع: عوامل نجاح التجربة الهندية

ويمكن إبراز أهم العوامل في¹:

أولاً: النهج التنسيق بين الأطراف الفاعلة

تنسيق شامل بين الحكومة الهندية، السلطات التنظيمية، الجهات العامة والقطاع الخاص مما أدى إلى تسريع الوصول إلى الخدمات المالية وتحقيق الكفاءة في التنفيذ.

ثانياً: رقمنة الإعانات ومدفوعات الرعاية الاجتماعية

تم رقمنة المعاملات الحكومية مثل الإعانات والرعاية الصحية مما ساهم في تقليص التكاليف وتحقيق أرباح تقدر بـ 750 مليون دولار.

ثالثاً: إطلاق مشروع الهوية الرقمية البيومترية Aadhaar

يعد المشروع حجر الأساس لتوسيع قاعدة الشمول المالي، حيث منح كل مواطن رقما تعريفيا يستخدم للتحقق الرقمي من الهوية وسهل فتح الحسابات المصرفية.

رابعاً: برامج داعمة للشمول المالي

إطلاق مبادرات حكومية مثل PMJDY لتعزيز الحسابات المصرفية، التوقيع الإلكتروني-e-sign، بنوك الدفع والتمويل الأصغر بترخيص من بنك الاحتياطي الهندي.

خامساً: ابتكارات المؤسسات الرقمية الوطنية

1 عائشة كيشاوي وسرين خراجي، "دور التكنولوجيا المالية في دعم وتيرة الشمول المالي - التجربة الهندية"، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 4، العدد 1 (2023): ص 427.

مساهمة مؤسسات مثل NPCI عبر تطوير أنظمة UPI واجهة الدفع الموحدة، AEPS نظام الدفع المرتبط بـ Aadhaar و India Stack لتسهيل إصدار والتحقق من الوثائق الرقمية.

سادسا: البنية التحتية الرقمية ودور الشركات الناشئة

الاستثمار في البنية التكنولوجية واعتماد نماذج ابتكارية منخفضة التكلفة وفائقة المرونة من طرف الشركات الناشئة مما عزز من شمولية الخدمات الرقمية.

المبحث الثالث: الإشارة إلى حالة الجزائر في سياق دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي

شهدت الجزائر خلال السنوات الأخيرة تحولا تدريجيا نحو رقمنة الخدمات المالية ضمن رؤية وطنية ترمي إلى تعزيز الشمول المالي وتوسيع قاعدة المستخدمين للنظام المصرفي الرسمي بما يتماشى مع أهداف التنمية المستدامة وخطط الإصلاح الاقتصادي وقد تمثل هذا التحول في إطلاق عدد من المبادرات الوطنية مثل الدفع الإلكتروني وتوسيع استخدام المحافظ الرقمية فضلا عن جهود البنك المركزي لتشجيع الابتكار المالي وتحديث البنية التحتية المصرفية ومع ذلك لا تزال وتيرة التقدم في هذا المجال محدودة نسبيا إذ تواجه البلاد مجموعة من التحديات الهيكلية المرتبطة بضعف الانتشار الجغرافي للمؤسسات المالية ومحدودية الوعي المالي وضعف الثقة في الوسائل الرقمية إلى جانب العقبات التشريعية والتنظيمية.

وبناء عليه تبرز أهمية تناول حالة الجزائر في هذا السياق من خلال تحليل معمق لا يقتصر على رصد المؤشرات الكمية فحسب بل يشمل أيضا دراسة العوامل المؤثرة والجهود المبذولة على المستوى الوطني مع تسليط الضوء على التحديات التي لا تزال تعيق تعميم الخدمات المالية الرقمية.

المطلب الأول: تجارب الخدمات المالية الرقمية في الجزائر الواقع المحلي ومقارنة مؤشرات الشمول المالي مع التجربتين الكينية والهندية

أولاً: تجارب الخدمات المالية الرقمية في الجزائر

شهدت الجزائر خلال السنوات الأخيرة تحولا تدريجيا نحو رقمنة الخدمات المالية مدفوعة بتزايد الاعتماد على التقنيات الحديثة وسعي الدولة إلى تعزيز الشمول المالي عبر إدماج فئات واسعة من السكان في النظام المالي الرسمي وقد جاء هذا التوجه استجابة للمتغيرات الاقتصادية والتكنولوجية وفي إطار جهود أوسع لتحقيق التنمية المستدامة والحد من التعاملات النقدية المفرطة وتعد تجربة الجزائر في الشمول المالي الرقمي جزءا من سياسة التحول الرقمي الشامل حيث ظهرت بوادر ملموسة لتعزيز ولوج المواطنين إلى الخدمات المالية باستخدام الوسائط الرقمية مثل الهواتف الذكية والبطاقات البنكية والتطبيقات الإلكترونية، مما أتاح فرصا جديدة للوصول إلى شرائح سكانية ظلت مستبعدة ماليا لسنوات طويلة يمكن إبراز هذه المبادرات الرقمية في:

1-خدمة Baridimob

يعد بريدي موب تطبيقا رقميا مبتكرا للهاتف المحمول طورته مؤسسة بريد الجزائر ليواكب التحول الرقمي المتسارع ويستجيب لاحتياجات المواطنين في مجال المعاملات المالية، يهدف التطبيق إلى توفير وسيلة سهلة وآمنة لإدارة مختلف العمليات المالية والبريدية دون الحاجة إلى التنقل نحو مراكز البريد مما يساهم في توفير الوقت والجهد حيث أطلق التطبيق في إطار إستراتيجية شاملة لتحديث الخدمات البريدية وتعزيز الوصول المالي الرقمي لاسيما في المناطق الريفية والنائية إذ تنتشر مكاتب بريد الجزائر على مستوى كافة ولايات الوطن بما في ذلك القرى والمدامر ويمكن التطبيق المستخدمين من إجراء معاملاتهم على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع من أي مكان وبكل مرونة وسلاسة، يتميز بريدي موب بواجهة استخدام بسيطة وتصميم عملي يتيح سهولة التصفح والوصول إلى مختلف الوظائف إلى جانب مستوى عالٍ من الأمان لحماية بيانات المستخدمين وضمان سرية المعاملات كما يقدم التطبيق خدمة "بريدي باي (BaridiPay)"، التي تسمح بالدفع الإلكتروني لدى المحلات التجارية باستخدام تقنية QR Code مباشرة عبر الهاتف المحمول مما يعزز من سهولة وسرعة المعاملات التجارية اليومية¹.

وقد بلغ عدد مستخدمي التطبيق أزيد من 9 ملايين مشترك بنهاية سنة 2023 مع تنفيذ أكثر من 240 مليون معاملة عبر المنصة منذ إطلاقها ما يعكس تنامي الثقة في الخدمات المالية الرقمية وتوسع استخدامها على المستوى الشعبي².

يوفر التطبيق باقة متنوعة من الخدمات المالية والإدارية التي تهدف إلى تسهيل حياة المستخدمين من بينها³:

1 "بريدي موب: (BaridiMob) تطبيق الهاتف المحمول من بريد الجزائر." أوراس الجزائر. نُشر في 29 مارس 2021 .

<mailto:https://ar.awrasaljazair.com/baridimob-app/>

2 بريد الجزائر، التقرير السنوي لنشاطات بريد الجزائر 2023، متوفر على الموقع الرسمي :

<mailto:https://www.poste.dz>

³ "بريدي موب: (BaridiMob)"، مرجع سابق ذكره

- الاطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري.
- الحصول على كشف بالعمليات العشر الأخيرة المنجزة عبر البطاقة الذهبية.
- تقديم طلبات معارضة أو رفع تجميد البطاقة الذهبية.
- إجراء تحويلات مالية بين الحسابات البريدية.
- تنفيذ عمليات سحب نقدي بدون استخدام البطاقة.
- تحديد الموقع الجغرافي لأجهزة الصراف الآلي والمكاتب البريدية.
- شراء رموز QR عبر خدمة BaridPay .
- إدارة البطاقة الذهبية وتفعيلها بعد التجميد.
- تعبئة رصيد الهاتف والإنترنت لمعاملتي موبيليس، أوريدو، وجيزي.
- تعبئة الإنترنت الخاصة باتصالات الجزائر.
- دفع فواتير المياه وفواتير الكهرباء والغاز.

2-التطبيقات البنكية (BEA,CPA)

BEA Mobile. في إطار سعيه لمواكبة التحول الرقمي وتعزيز الشمول المالي عبر الوسائل الرقمية، أطلق بنك الجزائر الخارجي (BEA) تطبيقا مصرفيا مخصصا للهاتف المحمول يعد من بين المبادرات المهمة التي تهدف إلى تحسين تجربة الزبون وتسهيل ولوجه إلى الخدمات المالية بطريقة مرنة وآمنة، يتيح هذا التطبيق للمستخدمين مجموعة متكاملة من الوظائف المصرفية الأساسية من أبرزها الاطلاع الفوري على الرصيد ما يسمح للزبائن بمتابعة وضعيتهم المالية لحظيا دون الحاجة إلى زيارة الوكالات البنكية كما يوفر إمكانية متابعة العمليات المصرفية المنجزة مما يعزز من قدرة المستخدم على تتبع معاملاته وضبط حساباته الشخصية أو المهنية بدقة إضافة إلى ذلك يوفر التطبيق خدمة التحويل بين الحسابات بشكل سريع وآمن سواء لحسابات داخلية ضمن البنك أو نحو حسابات أخرى مما يساهم في تسهيل المعاملات المالية اليومية لاسيما بالنسبة لفئة الزبائن النشطين تجاريا، كما يمكن من إدارة البطاقات البنكية سواء من خلال تفعيلها أو توقيفها المؤقت أو طلب بطاقات جديدة وهو ما يمنح المستخدمين مستوى عال من التحكم في أدواتهم المصرفية ويعد توفير أسعار الصرف اليومية داخل التطبيق ميزة إضافية مهمة خاصة للمستثمرين أو العملاء الذين يتعاملون بعملات أجنبية حيث يمكنهم ذلك من اتخاذ قرارات مالية مستنيرة بناء على معلومات دقيقة

ومحدثة باستمرار ويحرص التطبيق كذلك على ضمان أعلى معايير الأمان السيبراني من خلال اعتماد بروتوكولات حديثة لحماية البيانات والاتصالات مما يوفر للمستخدمين بيئة موثوقة وأمنة للقيام بعملياتهم المصرفية عن بعد مع الحفاظ على سهولة الاستخدام وواجهة تفاعلية مبسطة تلائم مختلف فئات المستخدمين¹.

وبذلك يندرج هذا التطبيق ضمن إستراتيجية البنك في رقمنة الخدمات المصرفية وتحسين الشمول المالي الرقمي من خلال التقريب الفعلي للخدمات البنكية من المواطن والاستجابة لمتطلباته في ظل تزايد الاعتماد على التكنولوجيا المالية في الجزائر.

أما CPA Mobile حسب ما أورده الموقع الرسمي لبنك القرض الشعبي الجزائري يعد تطبيق "CPA Mobile" أحد الأدوات الرقمية الحديثة التي تمكن العملاء من التفاعل مع حساباتهم المصرفية بمرونة وسهولة على مدار الساعة حيث يقدم التطبيق حزمة متكاملة من الخدمات تشمل استشارة رصيد الحسابات الجارية والدفترية وإجراء التحويلات المالية الداخلية بين الحسابات بأمان وطلب دفاتر الشيكات إلكترونياً، بالإضافة إلى استلام الكشوفات البنكية الإلكترونية دون الحاجة إلى التنقل إلى الوكالات، كما يتيح التطبيق إمكانية التواصل مع وكالتك البنكية مباشرة عبر واجهة رقمية بسيطة وسلسة إلى جانب مجموعة من الخدمات الأخرى التي تهدف إلى تحسين تجربة الزبون المصرفية مع توفير درجات عالية من الأمان والخصوصية في الاستخدام².

3-بطاقات الدفع CIB وأجهزة TPE

في إطار جهود الدولة الجزائرية لتعزيز الشمول المالي وتحديث النظام المصرفي، اتخذت السلطات خطوات إستراتيجية لتوسيع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني خاصة من خلال تعميم استعمال البطاقات البنكية CIB وأجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) لدى التجار.

¹ بنك الجزائر الخارجي يطلق خدمة موبايل "BEA"، الشروق أونلاين، 31 مارس 2021

² <mailto:https://www.echoroukonline.com>/بنك-الجزائر-الخارجي-يطلق-خدمة-موبايل-ب

القرض الشعبي الجزائري. تطبيق CPA Mobile موقع القرض الشعبي الجزائري. تم الاطلاع في 21 ماي 2025

[.mailto:https://www.cpa-bank.dz/produits/banque-distance/mobile-cpa](mailto:https://www.cpa-bank.dz/produits/banque-distance/mobile-cpa)

تُعد البطاقة البنكية CIB أداة مالية أساسية تتيح لحاملها إجراء عمليات الدفع والسحب بأمان وسهولة وفقا للموقع الرسمي للبنك الشعبي الجزائري تسمح البطاقة البنكية الكلاسيكية CIB و CPA بدفع المقتنيات مع سهولة في استعمال خدماتها على مستوى منصات الدفع الإلكتروني (TPE) المثبتة لدى التجار كما تسمح أيضا بإجراء عمليات السحب من جميع أجهزة الصراف الآلي (DAB) المتصلة بشبكة الدفع الإلكترونية بين البنوك¹.

بالإضافة إلى ذلك أطلقت الحكومة الجزائرية مبادرات لتشجيع التجار على اعتماد أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) في معاملاتهم اليومية بحسب تقرير نشرته جريدة النهار ترأس وزير المالية اجتماعا تنسيقيا حول تعميم وتطوير وسائل الدفع الإلكتروني حيث شدد على أهمية تعزيز التعاون بين القطاعات لمواجهة التحديات المشتركة وخاصة تلك المتعلقة بالدفع الإلكتروني وأشار إلى أن تسريع رقمنة الخدمات المالية يمثل أولوية إستراتيجية للحكومة تهدف إلى تحديث النظام المصرفي وتحسين تجربة المواطنين والفاعلين الاقتصاديين².

تظهر هذه الجهود التزام السلطات الجزائرية بتعزيز البنية التحتية الرقمية وتوفير بيئة ملائمة لاعتماد وسائل الدفع الإلكتروني مما يسهم في تقليل الاعتماد على النقد وتحقيق شمول مالي أوسع.

ثانيا: مقارنة أهم المؤشرات للشمول المالي مع كينا والهند

تظهر الإحصاءات الرسمية الصادرة عن البنك الدولي أن هنالك تفاوت بين النسب للدول الثلاث الجزائر، كينيا والهند ولإبراز هذا التفاوت بوضوح يبين الجدول التالي مقارنة لبعض المؤشرات الأساسية للشمول المالي الرقمي لهذه الأخيرة:

1 البنك الشعبي الجزائري، "بطاقة الدفع البنكية الكلاسيكية"، تم الدخول إليه في 21 ماي 2025، <mailto:https://www.cpa-bank.dz/index.php/ar>

منتجاتنا/بطاقاتنا/البطاقات-المحلية/البطاقة-الكلاسيكية

2 أمينة داودي، "تعميم استعمال أجهزة الدفع الإلكتروني في المحلات التجارية"، النهار أونلاين، 22 أوت 2024، <mailto:https://www.ennaharonline.com> تعميم-إستعمال-أجهزة-الدفع-الإلكتروني

الجدول 13: مقارنة لبعض المؤشرات الأساسية للشمول المالي الرقمي خلال 2021.

المؤشر	الجزائر	كينيا	الهند
نسبة امتلاك الحسابات المالية (%)	44.10	79.20	77.53
استخدام الهاتف أو الإنترنت لدفع الفواتير (%)	3.57	44.91	9.87
امتلاك بطاقات بنكية أو ائتمانية (%)	23.82	24.94	27.83
استخدام بطاقات بنكية أو ائتمانية (%)	4.41	11.13	13.38
إجراء أو استلام دفعة رقمية (%)	33.74	77.56	34.93

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات 2021 global Findex database.

يعكس الجدول التالي التباين الهيكلي بين الجزائر وكل من كينيا والهند في مجال الشمول المالي الرقمي لسنة 2021 من خلال مجموعة من المؤشرات الكمية المعتمدة دوليا وتبرز هذه البيانات الفجوة العميقة التي ما تزال تفصل الجزائر عن النماذج الرائدة في دمج الخدمات المالية الرقمية ضمن النسيج الاقتصادي والاجتماعي، ففيما سجلت الهند وكينيا نسبا مرتفعة من حيث امتلاك الأفراد لحسابات مالية رسمية بلغت 77.53% و 79.20% على التوالي لم تتجاوز هذه النسبة في الجزائر 44.10% وهو ما يعكس استمرار الإقصاء المالي لفئات واسعة من السكان خاصة في المناطق الريفية والهشة إضافة إلى محدودية قدرة النظام المالي الوطني على استيعاب ودمج الأفراد ضمن المعاملات الرسمية وتعد هذه الفجوة ذات أثر مباشر على فرص الادخار الحصول على التمويل والتحكم في الموارد المالية بطرق آمنة وشفافة مما يؤثر سلبا على الإدماج الاقتصادي والاجتماعي.

أما على صعيد الشمول المالي الرقمي فتزداد الهوة اتساعا حيث لم تتجاوز نسبة استخدام الهاتف أو الإنترنت لدفع الفواتير في الجزائر 3.57%، مقابل 44.91% في كينيا و 9.87% في الهند وهو ما يعكس بظنا واضحا في تبني أدوات الدفع الحديثة سواء من قبل الأفراد أو المؤسسات وتعزى هذه الوضعية إلى عدة عوامل بنيوية من بينها ضعف الثقة في النظام المصرفي، محدودية التغطية البنكية في المناطق الداخلية وانخفاض معدلات الثقافة المالية والرقمية لدى شرائح واسعة من المواطنين إضافة إلى قصور في البنية التحتية التقنية اللازمة لتوسيع نطاق الخدمات المالية الرقمية.

كما يلاحظ أن نسبة امتلاك بطاقات بنكية أو اقتصادية وإن كانت متقاربة بين الدول الثلاث (23.82% في الجزائر مقابل 24.94% في كينيا و27.83% في الهند) إلا أن الاستخدام الفعلي لهذه البطاقات في الدفع لا يزال ضعيفا في الجزائر حيث لم تتجاوز نسبة الاستخدام 4.41% مقارنة بـ 11.13% في كينيا و13.38% في الهند وهذا يؤكد على وجود فجوة بين امتلاك الوسيلة واستخدامها مما يشير إلى تحديات تتعلق بقبول نقاط البيع نظرا لاعتماد على النقد بشكل كبير.

ويعزز هذا التحليل بالنظر إلى نسبة من أجروا أو استلموا دفعة مالية رقمية والتي بلغت 33.74% في الجزائر مقابل 77.56% في كينيا و34.93% في الهند ما يدل على محدودية انتشار أنظمة الدفع الرقمي داخل السوق الجزائرية ويطرح تساؤلات جوهرية حول نجاح السياسات العمومية في تحفيز الاقتصاد غير النقدي في المجلد حيث تشير التقارير إلى أن الجزائر لا تزال في المراحل الأولى من دمج الهوية الرقمية في النظام المالي ما يؤثر سلبا على إمكانية توسيع قاعدة الشمول المالي الرقمي¹.

الأمر الذي يستدعي جهودا متكاملة من حيث تطوير الأطر القانونية تعزيز التعاون بين القطاعين العام والخاص وتكثيف برامج التثقيف المالي بما يضمن تقليص الفجوة الرقمية وتحقيق اندماج مالي أكثر عدالة وشمولية.

المطلب الثاني: تحديات تطور الشمول المالي في الجزائر

يمكن حصر أبرز أسباب ضعف معدلات الشمول المالي في الجزائر في جملة من التحديات البنوية والتنظيمية والسلوكية، والتي يمكن تلخيصها وتوضيحها على النحو التالي²:

أولاً: البنية التحتية المالية الضعيفة

تعاني الجزائر من محدودية في البنية التحتية المالية سواء من حيث عدد المؤسسات المالية المنتشرة جغرافيا أو من حيث تجهيزاتها التقنية واللوجستية الأمر الذي يقيد إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية خاصة في المناطق الريفية والنائية، كما أن ضعف الإمكانيات المالية لدى بعض البنوك

1 وزارة المالية الجزائرية، التقرير السنوي حول الدفع الإلكتروني، 2022.

2 معمري، نارجس، وحميده أوكيل، "الشمول المالي في الجزائر: واقع وتحديات". مجلة القسطاس للعلوم الاقتصادية والمالية، العدد

2 ديسمبر 2019 ص 4

ومؤسسات التمويل يحد من قدرتها على تطوير منتجات مالية مبتكرة أو توسيع شبكة خدماتها وتؤدي هذه المحدودية إلى تردي جودة الخدمات المقدمة وارتفاع تكلفتها مما يجعلها غير جاذبة أو غير متاحة أساسا للفئات الهشة والمهمشة اقتصاديا واجتماعيا.

ثانيا: ضعف استخدام أنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني

لا يزال الاعتماد على الدفع النقدي هو السائد في أغلب المعاملات المالية اليومية في ظل بطء التحول نحو الاقتصاد الرقمي وتعزى هذه الظاهرة إلى جملة من الأسباب منها ضعف البنية التحتية الرقمية وقلة نقاط الدفع الإلكتروني بالإضافة إلى التردد في اعتماد الوسائل الحديثة من قبل التجار والمستهلكين على حد سواء وهذا الضعف يساهم في إضفاء طابع الجمود على النظام المالي الوطني ويقلل من كفاءته ويؤخر من وتيرة تنفيذ المعاملات المصرفية كما يضعف قدرة النظام المالي على مواكبة التحولات الرقمية العالمية.

ثالثا: ضعف الثقة في المؤسسات المالية:

تعاني العديد من البنوك والمؤسسات المالية في الجزائر من صورة سلبية لدى شريحة واسعة من المواطنين نتيجة لتجارب سابقة سلبية أو ضعف الشفافية أو بطء الإجراءات أو حتى نقص التواصل الفعال مع العملاء ويؤدي هذا إلى عزوف العديد من الأفراد خصوصاً في القطاع غير الرسمي عن التعامل مع هذه المؤسسات مما يعمق من ظاهرة الإقصاء المالي ويقلص من قاعدة المتعاملين مع النظام المالي الرسمي.

رابعا: ضعف التثقيف المالي

يعد ضعف الثقافة المالية أحد العوامل الرئيسية التي تساهم في تدني معدلات الشمول المالي فغالبية السكان خاصة في الأرياف والفئات ذات الدخل المحدود لا يمتلكون المعرفة الكافية حول أهمية الخدمات المالية أو كيفية الاستفادة منها أو حتى كيفية المقارنة بين العروض المالية المختلفة ويؤدي هذا الجهل إلى عزوف فئات واسعة عن الانخراط في النظام المالي الرسمي وعدم القدرة على اتخاذ قرارات مالية رشيدة.

خامسا: هيكل ملكية القطاع المصرفي

يهيمن القطاع العام على معظم الأصول المالية والمصرفية في الجزائر، مما يحد من دور القطاع

الخاص في تطوير الخدمات المالية وتنويعها ويترتب على ذلك ضعف في التنافسية داخل النظام المالي إذ تقتصر البنوك الحكومية في الغالب إلى الحواجز الضرورية لتطوير منتجات وخدمات مالية تتماشى مع احتياجات السوق أو لتبني استراتيجيات تركز على الشمول المالي كمحور رئيسي.

سادسا: ارتفاع تكاليف الحصول على الخدمات المالية وتعقيد الإجراءات

تعد التكاليف المرتفعة سواء المباشرة أو غير المباشرة من أبرز عوائق الشمول المالي فالرسوم البنكية والحد الأدنى للرصيد المطلوب لفتح حساب وتعقيد الإجراءات الإدارية والبيروقراطية كلها عوامل تثني الأفراد عن التعامل مع البنوك، كما أن الوقت والجهد المبذولين في استكمال المعاملات قد يكونان مرهقين لاسيما بالنسبة لأصحاب الدخل المحدود أو غير المنتظم ويدفع هذا العديد من المواطنين نحو الاعتماد على القنوات غير الرسمية والتي غالبا ما تكون محفوفة بالمخاطر ولا تضمن الحماية القانونية والمالية اللازمة.

المطلب الثالث: أفاق تطوير الشمول المالي الرقمي في الجزائر في ضوء الإستراتيجية الوطنية للتحويل الرقمي في الجزائر

تعد الإستراتيجية الوطنية للتحويل الرقمي مرجعية مركزية لرسم ملامح مستقبل الاقتصاد الرقمي في الجزائر، ويمثل الشمول المالي الرقمي أحد أبرز مكوناته باعتباره وسيلة لتحقيق الإدماج الاقتصادي والاجتماعي لكافة فئات المجتمع وقد ركزت الإستراتيجية على خمسة محاور أساسية يمكن إبرازها فيما يلي¹:

أولا: البنى التحتية الأساسية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال:

تعد عملية تحديث البنية التحتية الأساسية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال أحد الأسس الجوهرية في مسار التحويل الرقمي، إذ يشمل هذا التحديث كلا من شبكات الاتصال ومراكز البيانات والمعدات التقنية اللازمة لضمان توفير ربط قوي وآمن وتيسير الوصول المتكافئ إلى الخدمات الرقمية لكافة

1 الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، رئاسة الجمهورية، الإستراتيجية الوطنية للتحويل الرقمي في الجزائر: من أجل جزائر رقمية 2030، النسخة الأولى، أوت 2024، ص 13.

شرائح المجتمع ويسهم هذا التطوير في تحفيز الابتكار، ودعم نمو التكنولوجيات الرقمية على نطاق واسع، كما يمثل الاستثمار في هذا المجال عنصرا محوريا في تهيئة بيئة تنافسية فعالة تمكن من تعظيم الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية على المستويين الاقتصادي والاجتماعي و يمكن إبراز أهدافها في:

- تحقيق تغطية شاملة بنسبة 100% تضمن إتاحة الإنترنت عالي الجودة لكافة الأفراد والأسر، بما يعزز من مبادئ الإنصاف الرقمي ويسهم في تقليص الفجوة الرقمية القائمة ويعد هذا الهدف جزءا من رؤية شاملة تسعى إلى تمكين جميع شرائح المجتمع من النفاذ الكامل إلى الفرص التي تتيحها التكنولوجيات الرقمية من خلال توفير اتصال مستقر وفعال يلبي احتياجات الاستخدام الحديثة، سواء في المجال الاجتماعي أو الاقتصادي أو المعرفي.

- ربط الهيئات والمؤسسات العمومية بنسبة 100% ضمن إطار السعي إلى تحديث وعصرنة المرفق العمومي وذلك عبر توفير ربط موثوق وعالي التدفق بالشبكات الرقمية لكافة الهيئات ويسهم هذا الربط في تحسين فعالية الإجراءات الإدارية وتيسير عمليات التواصل الداخلي والخارجي كما يعزز من قدرة الإدارات العمومية على تقديم خدمات رقمية متكاملة وسهلة الولوج من قبل المواطنين والفاعلين الاقتصاديين ويمثل هذا التوجه ركيزة أساسية في تكريس الحوكمة الرقمية وتحقيق إدارة عمومية أكثر كفاءة وشفافية.

- تعظيم العائدات من الاستثمارات الوطنية في مجال الربط بالإنترنت وتوسيع عرض النطاق الترددي من خلال الاستغلال الأمثل للبنى التحتية الرقمية لتصدير الخدمات إلى البلدان المجاورة خاصة في منطقة الساحل الأفريقي ويعد هذا المسعى ركيزة لتعزيز التكامل الإقليمي عبر ربط عابر للحدود يسهم في تنمية التبادلات التجارية الرقمية وتوسيع فرص الشراكة الاقتصادية والتعاون التقني، كما أن توجيه هذه الاستثمارات نحو سوق إقليمي واعد يمثل فرصة لتحقيق عائدات مستدامة ويدعم في الوقت ذاته النمو المشترك وبناء روابط رقمية إستراتيجية بين الجزائر ودول المنطقة.

- إلى تعزيز البنية التحتية الرقمية الوطنية من خلال إنشاء أكثر من خمسة مراكز بيانات متوافقة مع المعايير الدولية موزعة عبر مختلف مناطق البلاد وتعد هذه الخطوة أساسية لضمان معالجة وتخزين وتوطين البيانات على المستوى الوطني بما يلبي احتياجات كل من الهيئات العمومية والفاعلين في

القطاع الخاص، إن توطين البيانات داخل البلاد يعزز من السيادة الرقمية ويقلل من الاعتماد على مراكز بيانات أجنبية مما يساهم في حماية المعطيات الوطنية ويدعم الأمن السيبراني ويؤسس لمرحلة جديدة من الاستقلالية التكنولوجية والتنمية الرقمية المستدامة.

- تطوير منظومة وطنية متكاملة لخدمات الحوسبة السحابية ذات جودة عالية ومعايير دولية من أجل تصديرها إلى الأسواق الإقليمية والدولية ويرتقب أن تمكن هذه العروض التنافسية من ترسيخ مكانة الجزائر كمزود موثوق للخدمات الرقمية مما يعزز موقعها في الاقتصاد الرقمي العالمي، كما أن تصدير خدمات الحوسبة السحابية سيساهم في تنويع مصادر الدخل الوطني من خلال تحفيز الصادرات الرقمية وجذب الاستثمارات الأجنبية في قطاع التكنولوجيا وبالتالي دعم نمو الاقتصاد الرقمي وتعزيز قدرته التنافسية.

- ترسيخ الهوية الرقمية الوطنية من خلال توسيع استخدام أسماء النطاق الوطني (dz) ، بما يعزز حضور الهيئات والمؤسسات الجزائرية على الإنترنت والوصول إلى نصف مليون اسم نطاق يعد مؤشرا قويا على تطور البنية الرقمية الوطنية ويعكس التزاما فعليا بتوطين الفضاء السيبراني وتحقيق السيادة الرقمية، كما ينتظر أن يساهم هذا المسعى في دعم الفاعلين المحليين سواء في القطاعين العام أو الخاص عبر تمكينهم من تعزيز تواجدهم الرقمي بهوية وطنية مميزة وتشجيع الثقة في المحتوى الإلكتروني المحلي على المستويين الداخلي والدولي.

ثانيا: رأس المال البشري والتكوين يمكن إبراز أهدافه في:

- يركز هذا الهدف على دعم التحول الرقمي من خلال توفير رأس مال بشري مؤهل وفعال في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وذلك عبر تكوين 500.000 مختص قادر على مواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة يمثل هذا التوجه ركيزة أساسية لبناء اقتصاد رقمي مستدام، إذ يعزز من قدرات الابتكار المحلي ويضمن تلبية احتياجات السوق الرقمية في كل من القطاعين العام والخاص كما يتيح وجود هذه الكفاءات إمكانية تطوير حلول رقمية وطنية ذات جودة عالية وتحقيق استقلالية تقنية أكبر مما يساهم في تقليص الاعتماد على الخبرات الأجنبية وترسيخ سيادة رقمية وطنية.

- يسعى هذا الهدف إلى التصدي لظاهرة هجرة الأدمغة، خصوصا في قطاع تكنولوجيايات الإعلام والاتصال عبر تقليص نسبة مغادرة الكفاءات المتخصصة نحو الخارج بنسبة 40% ويتحقق ذلك من خلال توفير بيئة رقمية جاذبة وتنافسية داخل الوطن تدعم الاستقرار المهني والتطور الوظيفي، يشمل هذا النهج تحفيز الاستثمارات في القطاع الرقمي وتحسين ظروف العمل وتوفير فرص للبحث والابتكار مما يساهم في خلق نظام رقمي متكامل يتيح للكفاءات إبراز قدراتها داخل البلاد ويعزز من مساهمتها في التنمية الاقتصادية والتكنولوجية الوطنية بدلا من استنزافها في أسواق خارجية.

ثالثا: الحوكمة الرقمية تشكل الحوكمة الرقمية ركيزة أساسية في تحديث آليات تسيير الإدارات والمؤسسات، إذ تسهم في تعزيز كفاءة الأداء الإداري وتحقيق نتائج اقتصادية واجتماعية ملموسة وتبرز رقمنة الإدارة العمومية كعنصر محوري في مسار التحول الرقمي، إذ تعد بمثابة المحرك الرئيسي لترسيخ الحوكمة الرقمية لما توفره من أدوات تمكن من تطوير الأداء الحكومي وتسهيل اتخاذ القرار وتوجيه السياسات العامة بشكل أكثر دقة وترشيد النفقات العمومية، كما تلعب الرقمنة دورا مهما في ضمان تنمية شاملة ومستدامة ولتحقيق هذه الغايات يعد من الضروري إنشاء منظومة متكاملة تشجع على التعاون والتبادل بين مختلف الفاعلين لاسيما مع القطاع الخاص عبر إدماج واعتماد التكنولوجيات الرقمية الحديثة على غرار الذكاء الاصطناعي وسلسلة الكتل وإنترنت الأشياء، بما يعزز من فعالية تقديم الخدمات العمومية ويجعلها أكثر قربا وشفافية للمواطنين ويمكن إبراز أهدافها في:

- رقمنة التسيير الداخلي للقطاع العمومي بمعنى تحويل كافة إجراءات التسيير الإداري داخل المؤسسات والهيئات العمومية إلى صيغ رقمية بنسبة 100% وتندرج هذه الغاية ضمن رؤية شاملة لتعزيز الكفاءة الإدارية وتسريع العمليات الداخلية وتحقيق مستويات أعلى من الشفافية والدقة في إدارة الموارد والخدمات من خلال رقمنة مختلف الإجراءات المرتبطة بالموارد البشرية، التسيير المالي، الوثائق الإدارية وسير المهام اليومية يصبح من الممكن تقليص التكاليف، تحسين المتابعة والتقييم وضمان انسجام أفضل بين مختلف مستويات الإدارة كما يساهم هذا التحول في إنشاء بيئة عمل ذكية وحديثة تدعم التحول الرقمي الأوسع للإدارة العمومية وتهيئ الأرضية لتبني الحلول التكنولوجية المتقدمة بشكل أكثر تكاملا وفعالية.

- تحقيق رقمنة شاملة لجميع الإجراءات الإدارية الموجهة للمواطنين والمؤسسات بحيث تصبح الخدمات العمومية رقمية بنسبة 100% ويشمل ذلك رقمنة كل مراحل الإجراءات من تقديم الطلبات إلى المعالجة والاستجابة مروراً بالمصادقة والمتابعة وذلك ضمن إطار تحول رقمي كلي للإدارة العمومية من خلال هذا التحول تسعى الدولة إلى تحسين تجربة المواطن وتقليص آجال معالجة الملفات مع ضمان الشفافية وتسهيل الولوج إلى الخدمات في أي وقت ومن أي مكان، كما تساهم هذه الخطوة في ترسيخ الثقة بين الإدارة والمواطن وتعزيز التنافسية الاقتصادية عبر تقليص البيروقراطية وتحسين مناخ الأعمال.

- رفع جاذبية القطاع العمومي لاستقطاب الكفاءات الرقمية وتقليص هجرة الأدمغة بنسبة 20%، من خلال خلق بيئة عمل محفزة تحترم قدرات وخبرات المتخصصين في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال ويسعى هذا التوجه إلى تثمين الكفاءات عبر تحسين ظروف العمل، تقديم حوافز مهنية ومادية وضمان آفاق تطور واضحة داخل الإدارة العمومية خاصة للذين يعهد إليهم بتنفيذ مشاريع الرقمنة القطاعية ويعد هذا المسعى خطوة أساسية لضمان استدامة الكفاءات الوطنية ودعم استقلالية الدولة في المجال الرقمي وتجنب الاعتماد على الخبرات الأجنبية كما يعكس هذا الهدف إرادة الدولة في جعل القطاع العمومي فضاء جاذبا وفعالا ضمن الديناميكية الرقمية الوطنية.

- ضمان الهوية الرقمية للمواطنين والمؤسسات بنسبة 100% بمعنى إرساء نظام تعريف رقمي موثوق وآمن يتيح تعريفاً وحيداً ودقيقاً للأشخاص الطبيعيين والمعنويين ويعد هذا النظام الركيزة الأساسية لتسهيل الولوج إلى مختلف الخدمات الرقمية سواء الإدارية أو المالية أو الاجتماعية من خلال اعتماد هوية إلكترونية تمكن من إجراء المعاملات عن بعد بفعالية وأمان كما يعزز هذا الإجراء الثقة في البيئة الرقمية ويشكل عنصراً محورياً في التحول الرقمي الشامل لما له من دور في تحسين التفاعل بين الإدارات والقطاعات الاقتصادية وتسهيل الربط البيني بين قواعد البيانات وتعزيز الشفافية والحماية السيبرانية ويساهم ذلك في تقليص الاحتيال وتبسيط الإجراءات وتسريع الخدمات، مما يجعل من الهوية الرقمية أداة إستراتيجية لتحقيق الحوكمة الإلكترونية وتكريس السيادة الرقمية الوطنية.

- إرساء التعاون متعدد القطاعات من خلال تحقيق تشغيل بيني بنسبة 100 % بين مختلف الفاعلين في المشهد الوطني من إدارات عمومية ومؤسسات خاصة ومجتمع مدني وذلك ضمن إطار منسجم

ومتكامل، يعد هذا التشغيل البيئي ضروريا لتجاوز العمل القطاعي المعزول ويمكن من تطوير خدمات رقمية متقاطعة تلبي احتياجات المواطنين والمؤسسات بكفاءة أكبر، كما يعزز هذا النهج تبادل البيانات والمعلومات بطريقة آمنة وشفافة مما يسهم في تحسين التنسيق بين الجهات، تسريع وتيرة المعاملات وتسهيل اتخاذ القرار المبني على البيانات ومن خلال بناء هذا التعاون الرقمي يمكن خلق نظام إيكولوجي شامل ومستدام يعزز من ديناميكية التحول الرقمي ويسهم في ترقية الأداء الاقتصادي والاجتماعي الوطني وفق رؤية موحدة تهدف إلى تحقيق التقدم والتكامل في التنمية الشاملة للبلاد.

- يعد إرساء مبادئ الانفتاح ومشاركة البيانات خطوة محورية في مسار التحول الرقمي ويهدف إلى إعداد إطار تنظيمي خاص بحوكمة البيانات يضمن التعامل مع البيانات بطريقة فعالة وآمنة وشفافة يتضمن هذا الإطار وضع قواعد واضحة لجمع البيانات، معالجتها، تبادلها وتحديد الجهات المسؤولة عن استخدامها من خلال ذلك يمكن تعزيز الثقة الرقمية بين مختلف الفاعلين (القطاع العام، الخاص، والمجتمع المدني) مما يمهد الطريق لإنشاء منظومة متكاملة لتبادل البيانات تدعم اتخاذ القرار المبني على معطيات دقيقة ومحدثة كما يسهم الانفتاح على البيانات في خلق قيمة مضافة اقتصادية واجتماعية من خلال تحفيز الابتكار، تحسين الخدمات العامة وتطوير حلول رقمية قائمة على البيانات المفتوحة بما يعزز حوكمة فعالة ويؤسس لمجتمع رقمي شفاف ومبني على المعرفة.

رابعا: الاقتصاد الرقمي يمكن إبراز أهدافها في:

- تقليص معاملات الدفع النقدي إي الحد من الاعتماد على السيولة النقدية في المبادلات المالية وذلك من خلال إلغاء الدفع النقدي للمعاملات التي تتجاوز قيمتها 500.000 دج، في إطار سياسة وطنية ترمي إلى ترقية الشمول المالي وتعزيز الاقتصاد الرسمي ويعد هذا الإجراء محفزا مباشرا على استخدام وسائل الدفع الإلكتروني مثل البطاقات البنكية، التحويلات الرقمية وتطبيقات الدفع عبر الهاتف مما يقلل من المخاطر المرتبطة بتداول الأموال نقدا (كالسرقية والتزوير) ويزيد من الشفافية المالية، كما يسهم هذا التحول في تسهيل تتبع المعاملات، توسيع القاعدة الجبائية وتعزيز ثقة الأفراد والمؤسسات في البيئة الرقمية، الأمر الذي من شأنه دعم الاستقرار المالي ودفع عجلة التحول الرقمي في الجزائر.

- زيادة استخدام الأنظمة الرقمية في التسيير الداخلي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة إي إدماج التحول الرقمي كأداة إستراتيجية لتحسين أداء هذه الفئة من المؤسسات، من خلال الوصول إلى نسبة 80% منها تعتمد على حلول رقمية في مختلف مجالات التسيير، على غرار إدارة الموارد البشرية، المحاسبة، تسيير المخزونات والعلاقات مع الزبائن، إن استخدام هذه الأنظمة يمكن من الحصول على بيانات آنية ودقيقة ما يسهل عملية اتخاذ القرار ويحسن من تنظيم العمليات الداخلية كما يساهم ذلك في رفع مستوى الكفاءة التشغيلية، خفض التكاليف، تحسين الإنتاجية وتعزيز القدرة التنافسية في السوق، لاسيما في ظل البيئة الاقتصادية المتغيرة التي تفرض تكيفا سريعا مع الابتكارات التكنولوجية وتعد هذه المبادرة خطوة حيوية نحو بناء نسيج اقتصادي مرن ومبتكر يركز على الكفاءة في استخدام الأدوات الرقمية.

- تعزيز إنشاء الشركات والمؤسسات الناشئة الناشطة في مجال الرقمنة من خلال ترسيخ الرقمنة كرافعة أساسية للتنمية الاقتصادية من خلال بلوغ هدف طموح يتمثل في إنشاء 100.000 شركة أو مؤسسة ناشئة تنشط في هذا المجال الحيوي، يراود من هذا التوجه بناء نسيج اقتصادي جديد قائم على الابتكار والتكنولوجيا ويعزز من مساهمة الاقتصاد الرقمي في الناتج المحلي الإجمالي ويحفز خلق الثروة ومناصب الشغل ذات القيمة المضافة العالية، كما يتيح هذا المسعى تطوير شعبة وطنية مخصصة للرقمنة قادرة على إنتاج حلول رقمية محلية وموجهة للتصدير ما من شأنه أن يحسن من مكانة الجزائر في خارطة الاقتصاد الرقمي العالمي ويجعل من التحول الرقمي ركيزة لتحقيق النمو المستدام وتعزيز التنافسية الاقتصادية على المدى الطويل.

- جعل الرقمنة وسيلة لتحقيق الثروة للاقتصاد الوطني، من خلال تحقيق مساهمة فعالة لقطاع الرقمنة بنسبة 20% من الناتج الداخلي الخام ما يعكس الطموح في جعل الاقتصاد الرقمي محركا حقيقيا للنمو الاقتصادي ويهدف هذا المسعى إلى تشجيع روح المقاولاتية والابتكار في مجال التكنولوجيات الرقمية من خلال تسهيل إنشاء المؤسسات الناشئة والشركات المتخصصة وتحفيز بيئة أعمال مرنة وملائمة للابتكار كما يسعى إلى دعم الاستثمار في البنية التحتية الرقمية وتطوير المهارات البشرية لضمان استدامة هذا النمو فإن بلوغ هذا الهدف سيمكن الجزائر من الانتقال من مستهلك للتكنولوجيا إلى منتج ومصدر للحلول الرقمية مما يعزز استقلاليتها التكنولوجية ويدعم موقعها في الاقتصاد العالمي الجديد المبني على المعرفة والابتكار.

- تحقيق 500 مليون دولار من صادرات منتجات وخدمات تكنولوجيات الإعلام والاتصال مع الرؤية الوطنية الرامية إلى تنويع القاعدة الاقتصادية وتقليص الاعتماد على قطاع المحروقات ويأتي هذا التوجه ضمن إستراتيجية شاملة لتعزيز مساهمة الصناعة الرقمية في التجارة الخارجية من خلال دعم الابتكار وتحفيز المقاولاتية الرقمية وتوفير بيئة مناسبة لتطوير البرمجيات والخدمات السحابية والحلول التقنية القابلة للتصدير، كما يعزز هذا الهدف من قدرة الاقتصاد الوطني على التمتع في سلاسل القيمة العالمية وفتح آفاق جديدة للتعاون الإقليمي والدولي مما يسمح بترقية صورة الجزائر كمصدر للخدمات والمنتجات التكنولوجية ويدعم نمو الاقتصاد الرقمي كأحد الروافد الأساسية للنمو المستدام.

- تمكين الجزائر من إبراز 50 رائدا وفاعلا وطنيا في المجال الرقمي على الصعيد الدولي ليشكلوا نواة قوية تقود عملية التحول الرقمي وتدعم الابتكار في مختلف القطاعات ويتطلب ذلك توفير بيئة حاضنة لريادة الأعمال الرقمية تشمل التكوين المتخصص والتمويل والمرافقة التقنية، إضافة إلى تسهيل النفاذ إلى الأسواق الدولية، كما أن بروز هؤلاء الرواد سيعزز صورة الجزائر كمصدر للكفاءات الرقمية والحلول التكنولوجية المبتكرة ويساهم في نقل التكنولوجيا خلق فرص العمل عالية القيمة وتلبية الطلب المحلي والدولي على المنتجات والخدمات الرقمية مما يرسخ موقع البلاد في الاقتصاد الرقمي العالمي.

- رفع حجم الاستثمارات الأجنبية المباشرة في المجال الرقمي إلى ما لا يقل عن مليار دولار أمريكي من خلال تحسين مناخ الأعمال الرقمي وتوفير بيئة تنظيمية وجبائية محفزة وإتاحة فرص استثمارية واضحة وواعدة، يشكل هذا التوجه ركيزة لدفع عجلة التنمية الاقتصادية وتنويع مصادر الدخل خارج قطاع المحروقات عبر استقطاب الشركات العالمية الكبرى والمتوسطة العاملة في مجالات التكنولوجيا الحديثة كالحوسبة السحابية، الذكاء الاصطناعي، الأمن السيبراني والخدمات الرقمية، كما يساهم في دمج الجزائر ضمن سلاسل القيم الرقمية العالمية ونقل المعارف والتكنولوجيات وخلق مواطن شغل ذات كفاءة عالية وتعزيز مكانة البلاد كمحور إقليمي ناشئ في الاقتصاد الرقمي.

- جعل الجزائر مركز جذب إقليمي لكبار الفاعلين الدوليين في مجال الرقمنة، من خلال استقطاب 10 شركات رقمية رائدة عالميا للاستثمار والنشاط داخل السوق الوطنية ويهدف إلى الاستفادة من الخبرة والتكنولوجيا التي تقدمها هذه المؤسسات لدعم النظام البيئي الرقمي المحلي وتحقيق قفزة نوعية في مجال الابتكار ونقل المعرفة، فضلا عن تعزيز تنافسية الاقتصاد الوطني يمثل تواجد هؤلاء

الفاعلين مؤشرا قويا على نضج البيئة الرقمية الجزائرية، كما يساهم في تسريع وتيرة التحول الرقمي وتحقيق التكامل مع الأسواق الإقليمية والدولية وخلق فرص عمل جديدة ذات قيمة مضافة عالية، إضافة إلى دعم الشركات الناشئة المحلية من خلال الشراكات والاستثمارات.

خامسا: المجتمع الرقمي يمكن إبراز أهدافها في:

- ضمان الولوج المتكافئ والشامل للتكنولوجيات والخدمات الرقمية، بحيث يتمكن جميع أفراد المجتمع دون تمييز جغرافي أو اجتماعي من الاستفادة من الفرص التي تتيحها أدوات الاتصال والتكنولوجيا الحديثة، إن تحقيق هذا الهدف يشكل خطوة جوهرية نحو الشمول الرقمي إذ يمكن السكان من الاندماج في الاقتصاد الرقمي ويساهم في تقليص الفجوة الرقمية بين الفئات والجهات من خلال توفير خدمات رقمية موثوقة وميسرة للجميع، كما يعزز هذا التوجه التماسك الاجتماعي والتنمية العادلة ويدعم مشاركة المواطنين في الحياة الاقتصادية والإدارية عبر القنوات الرقمية مما ينعكس إيجابا على النمو الاقتصادي والتحول الرقمي الشامل للبلاد.

- تعزيز انخراط المواطنين في الشأن العام من خلال الاستفادة من الفضاء الرقمي كأداة للتواصل والتعبير والمشاركة وتمكين الأفراد من التفاعل مع السياسات العمومية والمساهمة في اتخاذ القرار عبر المنصات الرقمية يعزز مبادئ الديمقراطية التشاركية ويكرس الحوكمة الشاملة المبنية على الشفافية والتفاعل المستمر بين الدولة والمجتمع كما يعد هذا التوجه وسيلة لرفع الوعي المجتمعي وتحفيز حس المواطنة وتعزيز الثقة في المؤسسات من خلال إشراك السكان بفعالية في بلورة السياسات العمومية وتقييم الخدمات ما يساهم في تطوير إدارة عمومية أكثر قربا واستجابة لاحتياجات المواطنين.

- دعم إنتاج وتطوير محتوى رقمي وطني يعكس التنوع الثقافي واللغوي للجزائر ويعزز الانتماء والهوية الوطنية في البيئة الرقمية من خلال تشجيع الفاعلين المحليين والمؤسسات الثقافية والتعليمية على إنتاج محتوى هادف ومبتكر يمكن الوصول إلى جميع فئات المجتمع بمضامين متوافقة مع القيم الوطنية، كما يساهم هذا المحتوى في تعزيز الشمول الرقمي من خلال تمكين مختلف الشرائح بما فيها الفئات الهشة والمناطق المعزولة من الاستفادة من الموارد الرقمية مما يدعم الدمج الاجتماعي ويرسخ السيادة الثقافية في العالم الرقمي.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل، تم تسليط الضوء على تجارب دولية بارزة في مجال تعزيز الشمول المالي عبر الخدمات المالية الرقمية، حيث تناول المبحث الأول تجربة كينيا الرائدة التي شكّلت نموذجًا إفريقيًا ملهمًا بفضل إطلاق خدمة "M-Pesa" ودورها المحوري في إدماج شرائح واسعة في المنظومة المالية. أما المبحث الثاني، فقد استعرض التجربة الهندية التي تميزت بتكامل السياسات الحكومية مع الابتكار الرقمي، ما أدى إلى توسع كبير في نطاق الشمول المالي. وفي المبحث الثالث، تم التطرق إلى حالة الجزائر، من خلال رصد واقع الخدمات المالية الرقمية فيها والتحديات التي تعيق تقدمها، في محاولة لاستلهام الدروس من التجارب السابقة واستشراف آفاق التطوير الممكنة. وتبرز من مجمل هذه التجارب أهمية الإرادة السياسية، والبنية التحتية الرقمية، والتكامل المؤسسي كعناصر حاسمة في إنجاح مسار الشمول المالي الرقمي.



الخاتمة عامة

الخاتمة:

تناولت هذه الدراسة موضوع "دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي: تجارب دولية مع الإشارة إلى حالة الجزائر"، وذلك في سياق عالمي يشهد تحولات عميقة في آليات تقديم الخدمات المالية، نتيجة للتطورات الرقمية المتسارعة التي غيرت من طبيعة العلاقة بين المؤسسات المالية والمستخدمين.

انطلقت الدراسة من فرضيات ترى في الخدمات المالية الرقمية أداة استراتيجية قادرة على توسيع قاعدة الشمول المالي، لما توفره من حلول مرنة ومنخفضة التكلفة تتجاوز قيود الجغرافيا والدخل والتعليم، وتستهدف بالأساس الفئات التي طالما ظلت على هامش النظام المالي التقليدي.

وقد تم اختبار هذه الفرضيات عبر مستويين متكاملين:

- نظرياً: من خلال تحليل المفاهيم والمفردات المرتبطة بموضوع الدراسة، ومراجعة الإطار المفاهيمي الذي يربط بين الرقمنة المالية والشمول المالي.
- وتطبيقياً: من خلال عرض وتحليل تجارب دولية ناجحة مثل كينيا والهند، وتقديم قراءة تحليلية لحالة الجزائر باعتبارها نموذجاً لدولة نامية تسعى للالتحاق بركب التحول الرقمي المالي.

أولاً: نتائج الدراسة النظرية

- الخدمات المالية الرقمية تمثل تحولاً جوهرياً في تقديم المنتجات المالية، حيث تتيح الوصول إلى الخدمات بسرعة وكفاءة، وتقلل من التكاليف التشغيلية للمؤسسات المالية وللمستخدمين على حد سواء. كما أنها تتيح دمج الفئات المستبعدة مالياً عبر أدوات مثل الدفع الإلكتروني، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والمحافظ الرقمية.
- الشمول المالي يُعرّف على أنه قدرة الأفراد والمؤسسات على الوصول إلى واستخدام الخدمات المالية الرسمية بشكل منتظم وآمن وملائم، مع مراعاة الجودة والاحتياجات الخاصة بكل فئة. وتشمل أبعاده الرئيسية: الوصول، الاستخدام، والجودة.

- أثبتت الأدبيات وجود علاقة طردية قوية بين توسع الخدمات المالية الرقمية وتحسن مؤشرات الشمول المالي، لا سيما لدى الفئات الضعيفة مثل النساء، صغار المزارعين، وسكان المناطق الريفية.

ثانياً: نتائج الدراسة التطبيقية

- كينيا: أظهرت التجربة الكينية، خاصة من خلال خدمة M-Pesa، نجاحاً كبيراً في دمج الفئات المهمشة ضمن النظام المالي، حيث أصبحت الخدمات المالية متاحة عبر الهاتف المحمول حتى في المناطق النائية، ما زاد من نسب الادخار والاقتراض وقلل من الاعتماد على النقود الورقية.
- الهند: اعتمدت الهند على استراتيجية مزدوجة قامت على نظام الهوية الرقمية Aadhaar ومنصة المدفوعات UPI، ما مكن من فتح ملايين الحسابات البنكية وتحقيق قفزة نوعية في استخدام الوسائل الرقمية في المعاملات اليومية، مدعومة بإصلاحات سياسية وتشريعية متكاملة.
- الجزائر: أظهرت القراءة التحليلية لحالة الجزائر أن هناك جهوداً متنامية لاعتماد الخدمات المالية الرقمية، تجلت في تطوير خدمات الدفع الإلكتروني وبعض المبادرات المصرفية، ومع ذلك لا تزال نسبة الشمول المالي منخفضة نسبياً، بفعل تحديات بنيوية تتمثل في ضعف البنية التحتية الرقمية، محدودية الوعي المالي، بطء التكيف التنظيمي والهوة الرقمية بين المناطق الحضرية والريفية.

ثالثاً: اختبار فرضيات الدراسة

1. الفرضية الأولى: تم تأكيدها، إذ أثبتت الدراسة أن الخدمات المالية الرقمية تعد أكثر مرونة وتنوعاً مقارنة بالخدمات التقليدية وتعتمد على تقنيات حديثة كالهواتف المحمولة والإنترنت.
2. الفرضية الثانية: تم إثبات صحتها نظرياً، حيث تبين أن الشمول المالي يركز على ثلاث ركائز رئيسية هي الوصول، الاستخدام، والجودة وكلها تتأثر إيجابياً بتبني التكنولوجيا المالية.

3. الفرضية الثالثة: تأكدت من خلال التجارب التطبيقية التي أبرزت التأثير الإيجابي للخدمات الرقمية على دمج الفئات المستبعدة مالياً، خاصة النساء والفقراء وسكان المناطق الريفية.
4. الفرضية الرابعة: تأكدت جزئياً، إذ سجلت كينيا والهند نجاحات معتبرة، في حين لا تزال الجزائر في مرحلة التأسيس، ما يعكس أن نجاح الرقمنة المالية مرهون بجملة من العوامل التنظيمية، التقنية والبشرية.

رابعاً: توصيات الدراسة

1. ضرورة إطلاق هوية رقمية وطنية موحدة تسهل فتح الحسابات وتقلل من التكاليف والإجراءات الإدارية.
2. توسيع تغطية البنية التحتية الرقمية، خاصة في المناطق الريفية والداخلية وتوفير خدمات مالية متنقلة ميسرة وسهلة الاستخدام.
3. مراجعة القوانين والتشريعات ذات الصلة لضمان مرونة النظام المالي وخلق بيئة آمنة وجاذبة للابتكار الرقمي.
4. تكثيف التثقيف المالي والرقمي للفئات الضعيفة، مع التركيز على النساء والشباب، لضمان الاستخدام الفعلي والفعال للخدمات الرقمية.
5. تشجيع الشراكات بين القطاعين العام والخاص لتطوير منصات مالية مبتكرة تستجيب للحاجات المحلية.
6. استلهام تجارب مثل منصة UPI الهندية في بناء منظومات دفع رقمية موحدة وشاملة تسهل الربط بين مختلف الفاعلين الماليين.

خامساً: آفاق الدراسة المستقبلية

- تفتح هذه الدراسة المجال أمام مجموعة من الأبحاث المستقبلية المتخصصة، منها:
- تحليل نماذج الأعمال الرقمية FinTech و NeoBanks وتأثيرها على الشمول المالي في الدول النامية.

- إجراء دراسات ميدانية معمقة حول تأثير الرقمنة المالية على الفئات الهشة مثل النساء، الشباب ورواد الأعمال.
- دراسة مقارنة بين بلدان المغرب العربي أو إفريقيا جنوب الصحراء في مساراتها نحو التحول الرقمي المالي.
- تحليل جدلية التوازن بين الابتكار المالي والتنظيم، والبحث في كيفية تحقيق حماية المستخدم دون تعطيل الابتكار.
- استشراف دور التقنيات الناشئة مثل الذكاء الاصطناعي والبلوكشين في تعزيز الشمول المالي مستقبلا.

قائمة المراجع

قائمة المصادر والمراجع

أ- المراجع العربية

- الاتحاد العربي للتكنولوجيا المالية. التقرير السنوي حول رقمنة الخدمات المالية في المنطقة العربية. القاهرة، 2022.
- البنك الإفريقي للتنمية. الخدمات المالية الرقمية والتنمية في إفريقيا. أبيدجان، 2021.
- بولمرج، وحيدة. "المنتجات البنكية الإسلامية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الدولية." أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف1، 2023.
- تكيالين، فوزية، ومسعودي، رشيدة. "الخدمات المالية الرقمية آلية الشمول المالي: دراسة حالة دولة الإمارات العربية." المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 11، العدد 2،
- حدوش، شروق، وآخرون. "الخدمات المالية عبر الهاتف النقال M-Pesa: تجربة كينيا." مجلة التنويع الاقتصادي، المجلد 2، العدد 2، جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت، الجزائر، 2021.
- دبوش، عبد القادر، وبيري، نورة. "دور الخدمات المالية في تعزيز الشمول المالي." مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 6، العدد 1، جوان 2023
- دبوش، عبد القادر، وبكم الراشد، نورة. "دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي." مجلة البحوث الاقتصادية، جامعة الوادي، العدد 6، جوان 2023.
- . سعاد، الميلودي، وفوقه، فاطمة. "الخدمات المالية الرقمية وأثرها على الشمول المالي في الدول العربية: دراسة قياسية باستخدام بيانات بازل خلال الفترة (2011-2019)." مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 13، العدد 2022

- سعد، مثنى، وزهراء، جار الله حمو. "مدى مساهمة التحديات الإستراتيجية للتحول الرقمي في صعوبة رقمنة الخدمات المالية وسبل مواجهتها." مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 17، العدد 56، 2021
- طبائبية، رمزي. "الهوية الرقمية المصرفية كتوجه حديث لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية - نظام Aadhaar الهندي أنموذجاً." المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 11، العدد 2، 2023
- عادل، سعيد. التحول الرقمي والهوية الإلكترونية: المفاهيم والتحديات الأمنية. القاهرة: مركز دراسات الاقتصاد الرقمي، 2020
- عبو، عمر، خليج، آمنة، وقدور، فاطمة زهراء. "دور التكنولوجيا المالية في تطوير منظومة الشمول المالي بالقطاع المصرفي في الدول العربية." مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 7، العدد 2، 2023
- عبد الحكيم، عمر. "التحول الرقمي في البنوك ودوره في تحقيق الشمول المالي." مجلة العلوم المالية والمصرفية، المجلد 9، العدد 2، 2021،
- عبد الله، بلقاسم. "الخدمات البنكية ودورها في تحسين العلاقة مع الزبون." مجلة الاقتصاد الحديث والمعاصر، العدد 15، 2019،
- علوان، سامية، وبشيشي، وليد. "أثر أبعاد الشمول المالي على أبعاد الميزة التنافسية في البنوك الجزائرية - دراسة تطبيقية على مجموعة من الوكالات البنكية بولاية المسيلة." مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 9، العدد 1، 2024،
- عمر، مزان، ومسعودي، عبد المالك. "مساهمة استخدام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في تعزيز الشمول المالي الرقمي - تجربة كينيا." مجلة الإدارة العامة والاقتصاد، جامعة أدرار، العدد 7، مارس 2023،

- فراح، أسامة، وعبد العزيز، رحمة. "الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك." مجلة طبنة للبحوث والدراسات, جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، المجلد 6، العدد 2، 2022

ب-المراجع الأجنبية

- Farah Islam[13:08 2025/05/26] ,
- African Development Bank. Digital Financial Inclusion in Africa. 2021
- Arab Monetary Fund. Annual Report on Financial Inclusion Indicators in Arab Countries. Abu Dhabi, 2021,
- Bank for International Settlements. Digital Payments Take Off – But Cash Still Rules. Basel: BIS, February 2023 .
- BBC News. "India's Planning Commission: 37% of People Below Poverty Line." 2012. <https://www.bbc.com>
- Carrière-Swallow, Yan, Vikram Haksar, and Manasa Patnam. "The India Stack is Revolutionizing Access to Finance." Finance & Development, IMF, July 2021 .
- Gentilini, Ugo, et al. "Social Protection Response to COVID-19: Lessons from Digital Systems." World Development, vol. 140, 2021 .
- GSMA. State of the Industry Report on Mobile Money 2024. London: GSMA, 2024 .
- GSMA. The Mobile Economy: Middle East and North Africa 2022. London: GSMA, 2022 .
- .IMF. Digital Financial Services and Risk Management. Washington: IMF, 2020 .
- International Telecommunication Union. e-KYC Use Cases in Digital Financial Services. Geneva: ITU, 2021,
- International Telecommunication Union. Facts and Figures 2023: Use of Internet. Geneva: ITU, October 2023 .
- .Jack, William, and Tavneet Suri. "Mobile Money: The Economics of M-PESA." NBER Working Paper No. 16721, January 2011,
- .Maupeu, Hervé. "State, Economy and Development in Kenya." In Kenya in Motion 2000–2020. Paris & Nairobi: Africae, 2021 .

- OECD. Financial Markets and Innovation. Paris: OECD Publishing, 2022 .
- Reserve Bank of India. "UPI Product Overview." Accessed May 2024.
<https://www.rbi.org.in>
- Shen, Yan, Fei Han, and Yanlong Li. "Digital Financial Inclusion and Income Inequality in China." IMF Working Paper No. 25/71. Washington, DC: International Monetary Fund, 2025 .
- Sinha, A. K. "Unified Payments Interface (UPI): Redefining Digital Payments in India." International Journal of Research in Economics and Social Sciences, vol. 9, no. 5, 2019,
- Tay, Lee-Ying, Hen-Toong Tai, and Gek-Siang Tan. "Digital Financial Inclusion: A Gateway to Sustainable Development." Heliyon, vol. 8, 2022 .
- UNCTAD. Digital Economy Report 2021: Cross-border Data Flows and Development. United Nations, 2021 .
- World Bank. Digital Financial Inclusion. Washington, DC: World Bank Group, 2022 .
- World Bank. The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19. Washington, DC: World Bank, 2022
- World Bank. Global Findex Database 2021. Washington, DC: World Bank Group, 2022 .