



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



عنوان المذكرة:

**إصلاحات النظام المصرفي بين مقتضيات الشمول المالي
وعوائق الفجوة الرقمية
- دراسة حالة الدول العربية -**

مذكرة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي في شعبة العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

تحت إشراف:

من إعداد:

- د/ سليمان كعوان

- رابح شتيوي

- إياد قرنان

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
إلهام لعور سطايجي	أستاذ محاضر قسم (أ)	جامعة 20 أوت سكيكدة	رئيسا
سمير شرقرق	أستاذ التعليم العالي	جامعة 20 أوت سكيكدة	ممتحنا
سليمان كعوان	أستاذ محاضر قسم (أ)	جامعة 20 أوت سكيكدة	مقررا

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

رابح شتيوي

أهدي هذه المذكرة

إلى من سهر وتعب وبذل الغالي والنفيس من أجلي أبي

الحنون رحمه الله واسكنه فسيح جنانه

إلى نبع الحنان أمي حفظها الله ورعاها وسدد على درب الخير خطاها

إلى أخي أمير سندي في هذه الحياة

إلى روح جدتي وعمي رحمهم الله

وإلى كل عائلتي الكريمة.

إياد قرنان

أهدي هذه المذكرة

إلى نبع الحنان أمي حفظها الله ورعاها وسدد على درب الخير خطاها.

الشكر

نتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ المشرف الدكتور كعوان سليمان

على مجهوداته التي بذلها لأجل مساعدتنا في إنجاز هذه المنكرة.

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساهم في إنجاز هذه المنكرة

سواء من قريب أو من بعيد.

الذم

المخلص: يحظى الشمول المالي باهتمام متزايد من صناع القرار على مستوى العالم وبالخصوص في البلدان العربية، حيث تطورت مختلف الخدمات والمنتجات المالية والمصرفية بسرعة مذهلة مما يساهم من توسيع نطاق أنشطة النظام المصرفي المنظم ليشمل كافة فئات المجتمع.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز انعكاسات الفجوة الرقمية وأثرها على الإصلاحات التي تقوم بها البنوك لتعزيز الشمول المالي، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي باستخدام مجموعة من النماذج والجداول الإحصائية لتوضيح واقع مؤشرات الشمول المالي في الوطن العربي ومؤشرات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للإطلاع على مستويات الهوة الرقمية التي تعيشها المنطقة العربية.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن مستويات الشمول المالي في البلدان العربية لم ترتقي إلى المستوى المطلوب ماعدا بعض الدول الخليجية رغم سعي البنوك المركزية العربية لمجهودات من أجل تعزيزه.

الكلمات المفتاحية: النظام المصرفي، الشمول المالي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الفجوة الرقمية، الخدمات المالية الرقمية، الدول العربية.

Abstract: Financial inclusion is receiving increasing attention from decision makers worldwide, particularly in Arab countries, where various financial and banking services and products have evolved at an amazing speed, thereby expanding the activities of the regulated banking system to all segments of society.

This study aims to highlight the implications of the digital divide and its impact on the reforms undertaken by banks to promote financial inclusion, where the study relied on the descriptive and analytical approach using a range of statistical forms and tables to illustrate the reality of indicators of financial inclusion in the Arab world and indicators of the use of ICT to see the levels of the digital gap experienced by the Arab region.

This study found that levels of financial inclusion in Arab countries have not served to the required level except for some Gulf countries, despite efforts by Arab central banks to strengthen it.

Keywords : Banking system, Financial inclusion, Information and communication technology, Digital divide, Digital Financial Services, Arab States.

الفريق

رقم الصفحة	العنوان
أ	مقدمة
4	الفصل الأول: الأدبيات النظرية
4	تمهيد
5	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الشمول المالي والفجوة الرقمية
5	المطلب الأول: الإطار النظري للشمول المالي
5	الفرع الأول: تعريف الشمول المالي
6	الفرع الثاني: أهداف الشمول المالي
7	الفرع الثالث: أبعاد الشمول المالي
8	الفرع الرابع: مخاطر الشمول المالي
9	المطلب الثاني: الإطار النظري للفجوة الرقمية
9	الفرع الأول: مفهوم الفجوة الرقمية
10	الفرع الثاني: مستويات الفجوة الرقمية
11	الفرع الثالث: أسباب الفجوة الرقمية
14	المبحث الثاني: تأثير سياسة الشمول المالي في تقوية النظام المصرفي ومساهمة التكنولوجيا المالية الرقمية في تعزيزه
14	المطلب الأول: دور الشمول المالي في تحسين كفاءة النظام المصرفي
15	المطلب الثاني: علاقة التكنولوجيا المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي
17	المبحث الثالث: الدراسات السابقة والقيمة المضافة المتعلقة بالموضوع
17	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية واللغة الأجنبية
17	الفرع الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
18	الفرع الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
19	المطلب الثاني: القيمة المضافة في الدراسة
20	خلاصة الفصل الأول
21	الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية-دراسة حالة الدول العربية-
21	تمهيد

22	المبحث الأول: واقع الشمول المالي في البلدان العربية وأهم الإصلاحات المصرفية المتخذة لتعزيزه
22	المطلب الأول: أوضاع الشمول المالي في الدول العربية
22	الفرع الأول: واقع الشمول المالي حول العالم
26	الفرع الثاني: تطور مؤشرات الشمول المالي في العالم العربي
36	المطلب الثاني: أهم الإصلاحات المصرفية المتخذة من قبل البنوك المركزية العربية لتعزيز الشمول المالي
36	الفرع الأول: دور البنوك المركزية كسلطات إشرافية ورقابية
36	الفرع الثاني: دور البنوك المركزية كمنسق لسياسات القطاع المالي والمصرفي
37	الفرع الثالث: المستجدات والمبادرات المتخذة في الدول العربية لتعزيز الشمول المالي
43	المبحث الثاني: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على قطاع الخدمات المالية والمصرفية في العالم العربي
43	المطلب الأول: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدول العربية وبرز الفجوة الرقمية
43	الفرع الأول: مؤشرات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البلدان العربية
50	الفرع الثاني: معوقات انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وآليات معالجتها لتقليص الفجوة الرقمية في المنطقة العربية
52	المطلب الثاني: الخدمات المالية الرقمية في الدول العربية كآلية لتعميم الشمول المالي
52	الفرع الأول: أهمية الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي العربي
52	الفرع الثاني: تحديات وفرص تعميم الخدمات المالية الرقمية في المنطقة العربية
53	الفرع الثالث: عرض تجربة كينيا في استخدام الخدمات المالية الرقمية عبر خدمة الهاتف المحمول وإمكانية الإستفادة منها
57	خلاصة الفصل الثاني
58	خاتمة
61	قائمة المراجع

وَاللَّهُ

أَعْلَمُ

بِالَّذِينَ

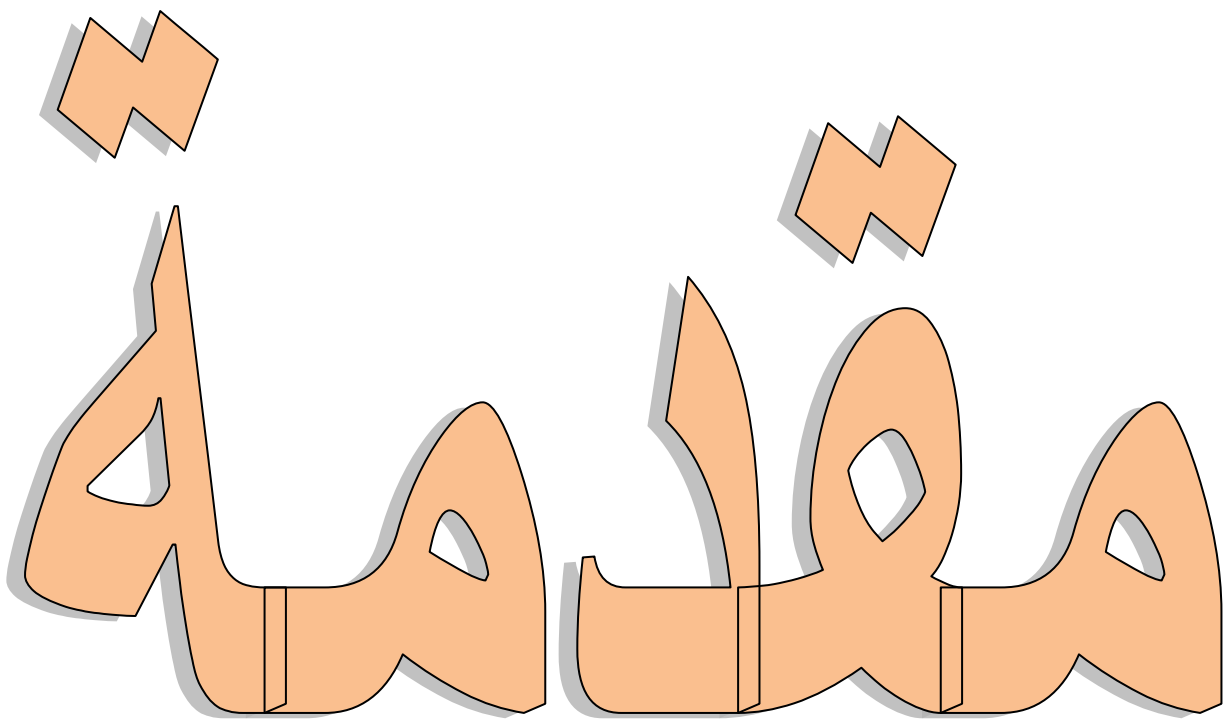
رقم الصفحة	العنوان	رقم الجدول
27	مقارنة إقليمية _ ملكية الحسابات كنسبة من البالغين فوق سن ال15 عاماً: ذكور وإناث	1
28	ملكية الحسابات كنسبة من البالغين فوق سن ال15 عاماً	2
29	ملكية الحسابات كنسبة من البالغين فوق سن ال15 عاماً: ذكور وإناث	3
34	نسبة البالغين الذين اقترضوا من المصارف التجارية أو المؤسسات المالية وبطاقات الائتمان	4
44	مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدول العربية لسنة 2017	5
45	نسبة مستخدمي الإنترنت بالنسبة لعدد السكان في الدول العربية لسنة 2021	6
49-48	وضع الدول العربية في مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (IDI) خلال سنوات (2016-2017)	7
54	ركائز الخطة الجديدة لتطوير وتنمية كينيا خلال المدة (2008 إلى 2030)	8

رقم الصفحة	العنوان	رقم الشكل
22	نسب السكان البالغين عبر العالم الذين لديهم حسابات مصرفية(2017)	1
23	عدد الأفراد الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية عبر العالم(2017)	2
25	عدد الأفراد البالغين الذين ليس لديهم حساب مصرفي على الهاتف المحمول(2017)	3
25	عدد الأفراد عبر العالم الذين يمتلكون حسابات مصرفية لكن يسددون فواتيرهم نقداً(2017)	4
27	مقارنة إقليمية _ ملكية الحسابات في مؤسسات مالية رسمية كنسبة من البالغين فوق سن الـ 15 عاماً	5
30	نسبة المواطنين المدخرين في الدول العربية خلال عامي 2014 و2017	6
31	نسبة المدخرين لدى المؤسسات المالية الرسمية في الدول العربية خلال الأعوام 2011، 2014، 2017	7
32	مقارنة إقليمية _ الإقتراض من مؤسسة مالية رسمية أو بواسطة إئتمان كنسبة من البالغين فوق سن الـ 15 عاماً	8
32	سلوك الإقتراض لدى المنطقة العربية للمواطنين ممن أعمارهم تزيد عن 15 عاماً	9
33	مصادر الإقتراض في الدول العربية (كنسبة من البالغين فوق سن 15 سنة)	10
35	القنوات المستخدمة في التحويلات ودفق الفواتير لدى الدول العربية خلال عامي 2014 و2017	11
46	نسبة مستخدمي الإنترنت في العالم حسب المناطق الجغرافية لسنة 2021	12

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُرِيهِمْ آيَاتِهِ
وَالَّذِي يُخْرِجُ النَّوْمَ
وَالَّذِي يُخْرِجُ النَّوْمَ

قائمة الاختصارات والرموز

منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية	Oraganisation de coopération et de développement économiques	OCED
الشبكة الدولية للتثقيف المالي	International Network on Financial Education	INFE
أجهزة الصراف الآلي	Automated Teller Machine	ATM
نقاط البيع	Point of Sale	POS
الانتشار البنكي	Banking Penetration	BP
مجموعة العمل المالي	Groupe d'action financière	GAFI
مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	ICT Development Index	IDI
نظام للتمويل الصغير عبر الهاتف المحمول	M pour mobile et pesa argent en swahili	M- PESA
التكنولوجيا المالية	Financial technology	Fin Tech



توطئة :

يُعد الشمول المالي من المفاهيم الأكثر تداولاً في الفترة الأخيرة لاسيما في أعقاب الأزمة المالية العالمية، حيث فرضت على المؤسسات المالية والمصرفية زيادة الاهتمام به، والذي تجسد في التزامها بتنفيذ سياسات وبرامج لتعزيز وصول مختلف شرائح المجتمع إلى الخدمات المالية، ولتمكينهم من استخدامها والاستفادة منها بشكل سليم وفعال.

قد ساهم التطور الهائل والسريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ظهور العديد من الخدمات المالية ونماذج الأعمال المبتكرة كالخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والخدمات المصرفية بدون فروع بنكية، وكذلك في تحسين فرص وصول الأفراد والمشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر للتمويل وتعزيز الشمول المالي بفضل تلك الخدمات المبتكرة. وللوصول إلى هذه الخدمات يتطلب وجود بعض الوسائل وعلى رأسها الشبكة العنكبوتية "الإنترنت" لكن لا يمكن إغفال حقيقة كون هذه الوسائل تختلف طرق إبداعها واستغلالها من منطقة إلى أخرى، مما سمح بتشكيل فجوة بين الدول سببها تفاوت قدرة الدول وخاصة الدول النامية والعربية على الأخذ بناصية التكنولوجيا الجديدة، واتفق الجميع على تسميتها الفجوة الرقمية.

تواجه البلدان العربية العديد من التحديات من أهمها تحدي الفجوة الرقمية لما توليه من أهمية بالغة كون أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ورقمنة الاقتصاد تنمو بسرعة فائقة مما يشير إلى مخاوف نتيجة اتساع الفجوة الرقمية لهذا فإن حصر المشكلة والعمل على تضيقها ومحاولة اللحاق بالعصر الرقمي سيساهم في تقليص الفجوة الاقتصادية ومختلف الفجوات، وانطلاقاً مما تقدم، يمكن طرح الإشكالية التالية:

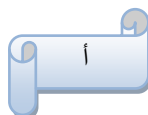
كيف يساهم القطاع المصرفي العربي في تعزيز الشمول المالي في ظل التفاوت في استخدام التكنولوجيا المالية الرقمية؟

ولمعالجة هذه الإشكالية تم طرح التساؤلات الفرعية الآتية:

- ماهو الشمول المالي وماذا نعني بالفجوة الرقمية؟
- ماهي أهم مؤشرات تطور الشمول المالي في الدول العربية؟
- ماهي الآليات المعتمدة لدعم الشمول المالي والتغلب على عوائق الفجوة الرقمية في البلدان العربية؟

فرضيات الدراسة:

- الشمول المالي من بين الأهداف الإستراتيجية لبناء نظام مصرفي قوي وشامل.
- يعتبر مؤشر استخدام الحسابات في المؤسسات المالية الرسمية، ومؤشر الإدخار ومؤشر الإقتراض من بين أهم المؤشرات الدالة على تحقيق الشمول المالي.



- التمكن من تجاوز الفجوة الرقمية ينعكس إيجاباً على قطاع الخدمات المالية والمصرفية.

ميررات إختيار الموضوع:

- موضوع الشمول المالي يعتبر من المواضيع الحديثة والعصرية في السنوات الأخيرة.
- تطور العالم وتوجهه نحو الرقمنة.
- محاولة التعرف على مختلف الإحصائيات المتعلقة بالشمول المالي والفجوة الرقمية في مختلف أنحاء العالم وبالخصوص البلدان العربية.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على مفهوم الشمول المالي وإبراز الفجوة في البلدان العربية بين العرض والطلب على الخدمات المالية الرقمية، ومعرفة أهم الركائز التي يعتمد عليها النظام المصرفي لتعزيز الشمول المالي والوصول إلى أكبر قدر ممكن من الأفراد.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في كونها أحد أهم مواضيع العصر والذي لم ينل نصيبه في المؤسسات الأكاديمية والبحثية العربية، حيث تستمد هذه الدراسة أهميتها أولاً في معالجتها لموضوع جد حساس وهو المساهمة في التقليل من حدة الفجوة الرقمية للرفع من مستويات الشمول المالي، والتقليل من الصعوبات التي يواجهها الأفراد في الوصول إلى الخدمات المالية والمصرفية.

حدود الدراسة:

تم تسطير حدود الدراسة بحكم الموضوع وتوفر المراجع، فالدراسة شملت أهم مؤشرات الشمول المالي في البلدان العربية من سنة 2011 إلى 2017، أما الفجوة الرقمية فحددت بين الدول المتقدمة والدول النامية ومنها العربية.

منهج الدراسة:

تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي كمنهجية أساسية للدراسة من خلال:

اتباع المنهج الوصفي عند التطرق إلى الأدبيات النظرية المتعلقة بمتغيرات الموضوع، والمنهج التحليلي في دراستنا وتحليلنا للمعطيات الرقمية لتطبيق الشمول المالي في الدول العربية وإبراز الفجوة الرقمية الحاصلة بين الدول المتقدمة والدول العربية.

صعوبات الدراسة:

- قلة المراجع المتخصصة في هذا الموضوع خاصة الكتب.

هيكل الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات، ارتأينا إلى تقسيم المذكرة إلى فصلين تسبقهم مقدمة وملخص وتعبهم خاتمة، الفصل الأول خصصناه إلى الأدبيات النظرية ومن خلاله تم تقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث المبحث الأول يضم مفاهيم أساسية حول الشمول المالي والفجوة الرقمية والمبحث الثاني يبين العلاقة بينهما والمبحث الثالث تناولنا فيه الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية والقيمة المضافة المتعلقة بالموضوع. أما الفصل الثاني فيتناول الدراسة التطبيقية من خلاله تم تقسيم الفصل إلى مبحثين مبحث أول خصص لدراسة واقع الشمول المالي في البلدان العربية وأهم الإصلاحات المصرفية المتخذة لتعزيزه ومبحث ثاني ندرس فيه أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على قطاع الخدمات المالية والمصرفية في العالم العربي.

الأول

الفصل

تمهيد

يعتبر الشمول المالي أداة الدول والحكومات لرفع مستوى المعيشة وتحقيق النمو الاقتصادي والاستقرار المالي، كما يحظى باهتمام متزايد من قبل صانعي القرار في مختلف دول العالم باعتباره عاملاً لتحقيق أهداف التنمية المستدامة. ويقع الدور الأكبر على عاتق المنظومة المصرفية في زيادة مساحة وحجم الاشتغال المالي، حيث أن هناك فئات عديدة في المجتمع غير قادرة على الوصول إلى مختلف الخدمات المالية وبأسعار ملائمة بسبب تلك الفوارق في استخدام والوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبالتالي القضاء على هذه الحواجز عامل أساسي لتحقيق التنمية من خلال جذب الموارد المالية إلى الهيئات المالية الرسمية، ذلك ما يساهم في استقرار النظام المالي للدول. لذلك تم تخصيص هذا الفصل للإحاطة بالموضوع من جوانبه الأساسية، إذ قمنا بتقسيمه إلى ثلاثة مباحث تتمثل فيما يلي:

- 1- المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الشمول المالي والفجوة الرقمية
- 2- المبحث الثاني: تأثير سياسة الشمول المالي في تقوية النظام المصرفي ومساهمة التكنولوجيا المالية الرقمية في تعزيزه
- 3- المبحث الثالث: الدراسات السابقة والقيمة المضافة المتعلقة بالموضوع

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الشمول المالي والفجوة الرقمية

أصبحت توجهات القطاع المصرفي لتحقيق الشمول المالي والتقليص من الفجوة الرقمية من السياسات الرئيسية التي تحظى باهتمام السلطات النقدية.

المطلب الأول: الإطار النظري للشمول المالي

الفرع الأول: تعريف الشمول المالي

يمكن أن تُعرض بعض التعريفات للشمول المالي والتي جاءت بها مختلف الهيئات الدولية المهمة بهذا المجال كما يلي :

➤ **تعريف البنك الدولي:** الشمول المالي هو توفير إمكانية وصول الأفراد والشركات إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة، ومقدمة بطريقة مسؤولة ومستدامة تلبى احتياجاتهم من معاملات تشمل المدفوعات والمدخرات وخدمات الائتمان والتأمين¹.

➤ **تعريف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OCED) والشبكة الدولية للثقف المالي (INFE):** الشمول المالي هو العملية التي يتم من خلاله تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية في الوقت المناسب وبأسعار معقولة وبالشكل الكافي، وتوسيع نطاق استخدامها من قبل جميع شرائح المجتمع، من خلال تطبيق مناهج مبتكرة ومصممة خصيصاً تشمل التوعية والثقف المالي، وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي².

➤ **تعريف بنك الجزائر:** عرف الشمول المالي على أنه إتاحة واستخدام كافة المنتجات المالية لمختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده، وبالأخص تلك المهمشة منها، وذلك من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات المصرفية والتوفير، وخدمات الدفع والتحويل، وخدمات التأمين، وخدمات التمويل والائتمان وابتكار خدمات مالية أكثر ملائمة وبأسعار منافسة، ذلك بالإضافة للعمل على حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وتشجيع تلك الفئات على إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم لتفادي لجوء البعض إلى القنوات والوسائل الغير الرسمية التي لا تخضع لأي جهة رقابية، حيث تكون فيها الأسعار مرتفعة نسبياً مما يؤدي إلى سوء استغلال احتياجات تلك القنوات للخدمات المالية والمصرفية، ويتم قياس الشمول المالي

¹ نوار العوا وآخرون، نشرة التكنولوجيا من أجل التنمية في المنطقة العربية 2019 _ آفاق عالمية وتوجهات إقليمية، مطبوعات للأمم المتحدة تصدر عن اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)، بيروت_لبنان، 2019، ص45.

² Kouet BI & Cherkaoui, Monnaie électronique et inclusion financière: Essai d'analyse dans les pays de l'UEMOA, Alternatives Managériales et Economiques, V°03, N°04, 2021, p625.

من حيث إتاحة الخدمات المالية بما يمثل جانب العرض واستخدامها وهو جانب الطلب وجودة تلك الخدمات بما يدمج جانبي العرض والطلب¹.

الفرع الثاني: أهداف الشمول المالي

يهدف الشمول المالي إلى تحسين فرص وصول واستخدام الخدمات المالية إلى كافة شرائح المجتمع بأسعار معقولة وبعادلة وشفافية، وتتمثل الأهداف الرئيسية من تطبيق الشمول المالي فيما يلي²:

أولاً: على مستوى الدولة:

- أ- أن تكون التعاملات المالية للأفراد معروفة ومحددة بشكل واضح للدولة، بحيث ترتفع حصيلة الضرائب، ومنع التهرب الضريبي، إضافة إلى إلغاء الشيكات الحكومية، ليتجه المواطن للدفع الإلكتروني لتحقيق الشفافية والوضوح.
- ب- يساهم نظام التحصيل الإلكتروني في سرعة تحصيل إيرادات الدولة، وزيادة العمر الافتراضي للعمليات الورقية عبر الحد من الحاجة لتداولها في الأسواق، ومن ثم توفير في تكلفة طباعة هذه العملات.
- ج- تخفيض تكاليف النقل والتأمين على النقدية من وإلى البنك المركزي.
- د- دعم المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة حيث يساهم ذلك في انخفاض معدل التضخم، والحفاظ على قيمة القوة الشرائية للنقود، وانخفاض أسعار الفائدة على الإقراض في البنوك وبالتالي زيادة تمويل استثمارات حقيقية التي تؤدي إلى زيادة فرص العمل.

ثانياً: على مستوى القطاع المصرفي:

- أ- زيادة قدرة القطاع المصرفي على توسيع الإستثمارات من خلال التوسع في أجهزة الصراف الآلي (ATM) Automated Teller Machine، وانتشار الفروع البنكية، ونقاط البيع Point of Sale (POS)، بالإضافة إلى تقديم خدمات مالية ملائمة وفقاً لرغبات واحتياجات العملاء.
- ب- زيادة عدد المتعاملين في القطاع المصرفي يؤدي إلى زيادة السيولة البنكية وهو ما قد ينعش الاقتصاد، فالسيولة التي يدرها الفرد في بيته تمكنه وحده من الاستفادة منها، أما السيولة المودعة في البنك فتمكن أطرافاً أخرى من الاستفادة منها واستثمارها بدلاً من بقائها دون استثمار.
- ج- تعزيز قنوات اتصال فعالة بين القطاع المصرفي والعملاء، ومن ثم جذب أكبر عدد من العملاء.

¹ _Yucef Rakhrouf et Billel Benilles, **L'inclusion financière: un levier au service d'une croissance économique inclusive en Algérie**, les cahiers du MECAS, V°17, N°01, 2021, p301.

² آية عادل محمود عوض، **أثر تطبيق الشمول المالي على الأداء المالي بالبنوك**، مجلة الدراسات المالية والتجارية، كلية التجارة _جامعة القاهرة _مصر، العدد03، 2021، ص377-379.

- د- جذب فئات محدودية ومتوسطية الدخل وليس هنا فحسب وإنما أيضا سكان المناطق النائية لتكون تعاملاتهم المالية مع القطاع المصرفي، ومن ثم تحسين ربحية ذلك القطاع وزيادة أسعار الأسهم في السوق مما ينعكس في النهاية على تعزيز الأداء المالي.
- هـ- توسع في استخدام التكنولوجيا الجديدة في التعاملات المالية.

ثالثاً: على مستوى العملاء :

- أ- تقديم تسهيلات سداد إلكترونية تتسم بالكفاءة والمرونة وبتكاليف معقولة.
- ب- تزويد العميل بكافة المعلومات اللازمة في كل مراحل تعامله مع مقدمي الخدمات المالية.
- ج- زيادة الوعي والتثقيف المالي لديهم بما سيحقق لهم خيارات مالية مبنية على معلومات صحيحة.
- د- الاهتمام بشكاوي العملاء والتعامل معها بحيادية وموضوعية.
- هـ- امتلاك الفرد حساباً بنكياً، يوفر له سجلاً بنكياً يمكنه من الحصول على تمويل بنكي في حالات الطوارئ، أو حتى في حال أراد الحصول على تمويل لغرض الاستثمار.
- و- الحد من مخاطر التعامل النقدي، حيث أن فقد المال النقدي أسهل من فقده في الحساب المصرفي، وهذه مشكلة تؤرق الدول النامية بشكل كبير، ولذلك فإن الكثير من الدول الإفريقية حالياً تشجع مواطنيها على إيداع أموالهم وادخارها في البنوك بدلاً من ادخارها في المنازل، وفي ذلك تخفيض لنسبة جرائم الأموال أيضاً.

الفرع الثالث: أبعاد الشمول المالي

عقب انتشار أهمية الشمول المالي في السنوات الأخيرة أخذت العديد من الدول على وضع استراتيجيات وطنية لتعزيز الشمول المالي وتحقيق أهدافه، واهتمت العديد من الدراسات بآليات ووسائل قياس درجة الشمول المالي للاقتصاد الوطني ومقارنتها مع الدول الأخرى وبيان أهميته في النمو الاقتصادي وحاولت هذه الدراسات صياغة العديد من الأبعاد التي يمكن لها أن تقيس درجة مؤشر الشمول المالي.

وتعتبر الباحثة مانديرا سارما Mandira Sarma من الباحثين البارزين في هذا المجال، حيث قامت بإجراء العديد من الدراسات السابقة حول هذا الموضوع تشير إلى أن الشمول المالي يمكن قياسه من خلال الأبعاد الثلاث الرئيسية¹:

¹ خالد محمد الشerman، الشمول المالي والأداء الاقتصادي في الأردن، مذكرة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير، تخصص الاقتصاد، قسم الاقتصاد، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك_الأردن، 2019/2018، ص15-17.

- أ- الوصول للخدمات المصرفية (Accessibility): والذي يمكن قياسه عن طريق الانتشار البنكي (BP) Banking Penetration، حيث أن نظام الشمول المالي يجب أن يضم أكبر عدد من المستخدمين ولتحقيق ذلك يجب أن يكون حجم الانتشار البنكي كبير.
- ويتم قياس هذا البعد عن طريق عدد الحسابات في البنوك، ولكن وبسبب عدم توفر بيانات تفصيلية عن الحسابات البنكية ووجود حسابات متعددة للشخص الواحد فإنه يتم استخدام نسبة عدد الحسابات البنكية إلى عدد السكان البالغين، كما ويقاس البعض الآخر بُعد الوصول للخدمات المالية عن طريق عدد الحسابات لكل 1000 شخص بالغ.
- ب- توفر الخدمات المصرفية (Availability of Banking Service): حيث تعتبر سهولة الوصول إلى الخدمات البنكية والمصرفية أحد أبعاد نظام الشمول المالي. ومن المؤشرات التي تستخدم لقياس هذا البعد هو عدد فروع البنوك بالنسبة إلى عدد السكان وأيضاً عدد الصرافات الآلية بالنسبة لعدد السكان. حيث تعتبر خدمات الصراف الآلي من المؤشرات التي يتم استخدامها لتوفر خدمات عديدة للعملاء من إيداع وسحب وتحويل العميل الخدمات التقليدية.
- ج- استخدام الخدمات المصرفية (Usage of Banking Services): والذي يمكن قياسه من خلال مجموع حجم الإيداع والائتمان معاً كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي. ويستخدم هذا المؤشر لإعطاء صورة عن الأشخاص الذين لا يستخدمون الخدمات البنكية والمصرفية أو المبعدين عن استخدام هذه الخدمات بالرغم من امتلاكهم لحسابات بنكية. حيث لاحظ (Kempsonetall) بأنه في بعض البلدان ذات القطاع المصرفي المتقدم يوجد نسبة من السكان لا يستخدمون الخدمات البنكية المتاحة بها وقد أطلق عليهم المهمشون مصرفياً (Marginally Banking) لذلك فإن عدد الحسابات البنكية أو البنوك المتاحة لا يعتبر كافياً لإحداث تطور في نظام الشمول المالي ولا بد من الأخذ بعين الاعتبار معلومات تغطي نسبة استخدام النظام المصرفي.

الفرع الرابع: مخاطر الشمول المالي

للشمول المالي مخاطر متنوعة تواجهها المصارف، عبر حزمة من المخاطر تتجسد بالآتي¹:

- أ- عدم وجود البنية التحتية الضرورية للعمل على توسيع الشمول المالي.
- ب- عدم الاستعداد بالشكل اللازم والصحيح للبيئة التنظيمية والرقابة المواتية والقانونية.

¹ سالم صلال الحساوي ولينا صلاح مهدي، دور الشمول المالي في تعزيز نمو الاقتصاد العراقي دراسة تطبيقية لعينة من المصارف المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة القادسية_العراق، العدد58، 2020، ص39.

- ج- وجود مخاطر أخرى متعلقة بالمصارف والتي تتمثل بإمكانية تخلي البعض منها عن جزء من معايير منح الائتمان، والذي يؤدي جراء ذلك إلى زيادة حدة المخاطر الائتمانية المتوفرة، إضافة إلى ذلك اختلاف في خصائص بعض الزبائن المستبعدين عن الزبائن الحاليين من الخدمات المالية المتوفرة في المصارف.
- د- المخاطر في تحديد هوية الزبائن، كالاتمثال للضوابط يزيد من تكاليف الخدمة، عبر معرفة صور الزبائن أو الموقع.

المطلب الثاني: الإطار النظري للفجوة الرقمية

الفرع الأول: مفهوم الفجوة الرقمية

ظهر مصطلح الفجوة الرقمية على مستوى محلي في البداية، فقد كانت نشأته في الولايات المتحدة الأمريكية في عام 1995 بصور تقرير وزارة التجارة الأمريكية الشهير بعنوان "السقوط من الشبكة"

(falling through the net)، والذي لفت الأنظار إلى الفارق الكبير بين فئات المجتمع الأمريكي في استخدام الكمبيوتر والإنترنت، خاصة بالنسبة إلى السود والنازحين إليها من آسيا وإسبان المكسيك وأمريكا اللاتينية، ولكن سرعان ما اتسع المفهوم متجاوزاً النطاق المحلي لينتشر استخدامه عالمياً، ويصبح بديلاً جامعاً، من منظور معلوماتي لطيف الفوارق بين العالم المتقدم والعالم النامي وبين أقاليم العالم المختلفة¹.

من الصعب العثور على تعريف واحد وشامل لمفهوم الفجوة الرقمية رغم المحاولات المبكرة لاستقصاء المفهوم، وزارة التجارة الأمريكية عرفت الفجوة الرقمية: "هي الفجوة الفاصلة بين الدول المتقدمة والدول النامية في النفاذ إلى مصادر المعلومات والمعرفة، والقدرة على استخدامها واستغلالها، ولهذه الفجوة أسباب علمية تكنولوجية وتنظيمية فضلاً عن توفر البنية التحتية"².

وقد عرفت منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية "OCED" الفجوة الرقمية: بأنها الفجوة القائمة بين مختلف الأفراد، الأسر المعيشية، الشركات والمناطق الجغرافية على المستويات الاجتماعية والاقتصادية المختلفة، فيما يتعلق بالفرص المتاحة للوصول إلى تكنولوجيا المعلومات واستخدامها للإنترنت³.

¹ نبيل علي ونادية حجازي، الفجوة الرقمية - رؤية عربية لمجتمع المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، 2005، ص26.

² سمير الشيخ علي، مجتمع المعلومات والفجوة الرقمية في الدول العربية، مجلة جامعة دمشق، قسم علم اجتماع - كلية الآداب والعلوم الإنسانية - جامعة دمشق - سوريا، المجلد 30، العدد 1+2، 2014، ص357.

³ Yao Marc Kouadio, The Digital Divide Still An Issue, Phd conditate in Information Sciences at the University of Regensburg(Germany), Edited 2007, p01.

أما الإتحاد الدولي للاتصالات فقد عرف الفجوة الرقمية بأنها الإختلاف بين من يملك ومن لا يملك فرص النفاذ أو الوصول إلى المعلومات عبر وسائل وتقنيات الإتصال الهاتف الثابت والمحمول والحاسوب والإنترنت وخدمة الحزمة العريضة، وقد تكون الفجوة الرقمية بين البلدان المتقدمة والنامية، أو بين البلدان ضمن المجموعة الجغرافية الواحدة، أو في البلد الواحد بين الريف والمدينة، أو بين السكان بحسب خصائص (العمر - الجنس - والدخل - والعرق)¹.

الفرع الثاني: مستويات الفجوة الرقمية

تتعدد وتختلف مستويات الفجوة الرقمية وفيما يلي عرض لأهم هذه المستويات²:

أولاً: الفجوة الرقمية بين الدول: ما انفكت الفجوة الرقمية بين الدول المتقدمة والدول النامية تزداد اتساعاً، وليس من سبيل لتجاوز هذه الفجوة إلا بتضافر الجهود من أجل تحقيق نمو لقطاع الاتصالات والمعلومات يشمل كافة دول العالم، غير أن نمو هذا القطاع يبقى رهين النمو الاقتصادي لهذه البلدان.

ثانياً: الفجوة الرقمية بين الجهات: لما كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصال معتمدة إلى حد كبير على وجود بنية تحتية جيدة، فإن الاختلال القائم بين المدن والأرياف يهدد في صورة وجوده بإحداث فجوة رقمية داخلية، بحيث يقوم مجتمع المعلومات في المدينة، ويبقى الريف في منأى عنه، مع ما يمكن أن يولده ذلك من أشكال جديدة للإقصاء والتهميش، ومن عدم تكافؤ في فرص التعليم أو الشغل أو الرفاه الاقتصادي. وهي مسألة جديدة بكل الاهتمام سيما وأن تطور تكنولوجيا الاتصال وبروز أصناف جديدة من الشبكات اللاسلكية بات يسمح بربط كافة المناطق مهما كان انعزالها.

ثالثاً: الفجوة الرقمية بين الأجيال: تشكل المدرسة وفضاءات الإنترنت اليوم أحد أبرز مواطن اكتساب الثقافة الرقمية، وذلك في ظل تدني نسبة تجهيز المنازل بالحواسيب وارتباطها بشبكة الإنترنت في عدد من الدول، ويعني هذا إقصاء شريحة الكهول والشيوخ من الاستفادة من الثورة المعلوماتية والاندماج في المجتمع الجديد الناشء، باستثناء أولئك الذين تسمح لهم ظروفهم المادية أو طبيعة عملهم بالنفاذ إلى الشبكة العالمية. ومن

¹ صلاح الدين كروش وآخرون، الحكومة وأثرها على النمو الاقتصادي في ظل الفجوة الرقمية-دراسة حالة عينة من الدول العربية خلال الفترة (1996-2016)، مجلة الهقار للدراسات الاقتصادية، المركز الجامعي تندوف_الجزائر، العدد02، 2018، ص162.

² هند علوي، المرصد الوطني لمجتمع المعلومات بالجزائر: قياس النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بقطاع التعليم بالشرق الجزائري ولايات قسنطينة، عنابة، سطيف نموذجاً، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم المكتبات، تخصص إعلام علمي وتقني، قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة_الجزائر، 2008/2007، ص73-75.

شأن هذه الوضعية أن تعمق ما كان يعرف قديماً بالصراع بين الأجيال، وهو "صراع" يمكن أن يتحول اليوم إلى قطيعة تامة من الآثار التربوية والحضارية ما يتجاوز مجرد النفاذ إلى التكنولوجيا الحديثة.

رابعاً: **الفجوة الرقمية بين الجنسين**: ما تزال المؤشرات التنموية في العالم تشير إلى أن المرأة أكثر عرضة للامية من الرجل. وإذا ما أضفنا إلى ذلك الصعوبة التي يمكن أن تلقاها المرأة في بعض الدول للنفاذ إلى شبكة الإنترنت في الأماكن العامة والتي تكاد تعد حكراً على الذكور كمقاهي الإنترنت وغيرها من الفضاءات العمومية، فإن "الهوة التعليمية" يمكن أن تتعمق بفعل "الهوة الرقمية" فتزيد من عزلة هذه المرأة عن واقعها الذي باتت تكنولوجيات المعلومات والاتصال تشكل اليوم مكوناً هاماً من مكوناته وقد دفعت هذه المعطيات العديد من الدول إلى إيجاد الآليات الكفيلة بوقاية المرأة من الوقوع في مخاطر الأمية بنوعيتها: الأمية التعليمية والأمية الرقمية، والقمة العالمية التي تم عقدها خلال سنتي 2003 و2005 كان هدفها الرئيسي هو منع بروز الفجوة الرقمية في شتى مستوياتها ولإيجاد الحلول العملية لمنع بروز الفجوة الرقمية والحد من آثارها السلبية على الأمم والأفراد.

الفرع الثالث: أسباب الفجوة الرقمية

يذكر الكثير من الخبراء في مجال المعلومات والمهتمين بالهوة أو الفجوة الرقمية بين أقطار العالم الأسباب وراء تزايد الفجوة وذلك على عدة مستويات، حيث اختلفت أسباب هاته الظاهرة اختلافاً واضحاً مع اختلاف وجهات نظر المهتمين بها، وكذلك المستويات التي يقوم عليها التحليل بين المستوى العالمي والمستوى الإقليمي والمستوى المحلي وكذلك اختلاف الموضوع المدروس بين الأفراد أو الجماعات أو المؤسسات ولا ننسى أيضاً عامل الاختلافات في الإمكانيات وظرف كل دولة، ومدى توافر المواد المالية والبشرية والمادية¹. وعلى الرغم من اتساق نطاق الاختلاف تظل هناك مجموعة من الأسباب وراء الفجوة الرقمية نوردتها تحت العناوين الرئيسية التالية²:

أولاً: الأسباب التكنولوجية: وقد تم تقريعيها إلى الأسباب التالية:

- ❖ سرعة التطور التكنولوجي: تتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمعدلات متسارعة عتاداً واتصالات وبرمجيات، مما يزيد من صعوبة اللحاق بها من قبل الدول النامية.
- ❖ تنامي الاحتكار التكنولوجي: أظهرت تكنولوجيا المعلومات قابلية عالية للاحتكار وتكثيف رأس المال المالي والذهني، سواء على مستوى العتاد أو البرمجيات.

¹ يوسف كودية، **الفجوة الرقمية وإشكالية سيرورة المنظمة العالمية للتجارة - دراسة تحليلية مع الإهتمام بالجزائر**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في ميدان العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص التجارة الخارجية، قسم العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة-الجزائر، 2019، ص19.

² نبيل علي ونادية حجازي، **مرجع سبق ذكره**، ص31-42.

- ❖ شدة الاندماج المعرفي: تتسم منتجات المعلوماتية بشدة الاندماج المعرفي، ويرجع ذلك إلى الطبيعة الخاصة لتكنولوجيا المعلومات وتعاضم دورها كقاسم مشترك بين المجالات العلمية والتكنولوجية المختلفة ومن أهم أشكاله الاندماج العلمي التكنولوجي والاندماج الاتصالي الإعلامي.
- ❖ تقاوم الانغلاق التكنولوجي: مع تنامي النزعة الاحتكارية، مصحوبة بشدة الاندماج المعرفي السالفة الذكر، تقاومت حدة الانغلاق التكنولوجي وحماية السر المعرفي.

ثانياً: الأسباب الاقتصادية: من أهمها:

- ❖ ارتفاع كلفة توطين تكنولوجيا المعلومات: على الرغم من الانخفاض الكبير في أسعار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصة بالمستخدم النهائي فإن تكلفة توطينها محلياً في ارتفاع مستمر نظراً لعدة أسباب منها: ارتفاع تكلفة إنشاء البنية التحتية لهذه التكنولوجيا، وارتفاع تكلفة تطويرها، وزيادة ميزانية التعليم نتيجة للتوسع في إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مستويات التعليم المختلفة.
- ❖ تكتل الكبار على الصغار: تشهد حالياً صناعة المعلومات حركة نشطة للتكتل من قبل الكبار، مما يضيق الخناق على الصغار في الكثير من المجالات إلى حد الاستبعاد الكامل من حلبة المنافسة.
- ❖ إلتهاج الشركات المتعددة الجنسيات للأسواق المحلية.
- ❖ كلفة الملكية الفكرية: ستضيف الملكية الفكرية أعباء ثقيلة على فاتورة التنمية المعلوماتية.
- ❖ انحياز التكنولوجيا اقتصادياً إلى صف القوى على حساب الضعيف.

ثالثاً: الأسباب السياسية: ومن أبرزها:

- ❖ صعوبة وضع سياسات التنمية المعلوماتية: تتسم عملية وضع سياسات التنمية المعلوماتية في البلدان النامية بالتعقد الشديد.
- ❖ سيطرة الولايات المتحدة عالمياً على المحيط الجيومعلوماتي: كون الولايات المتحدة الأمريكية هي القطب الأوحد، سياسياً واقتصادياً وعسكرياً ومعلوماتياً، بحكم قبضتها على المحيط الجيومعلوماتي، خاصة فيما يتعلق بالإنترنت.
- ❖ سيطرة حكومات الدول النامية على الوضع المعلوماتي محلياً.
- ❖ انحياز المنظمات الدولية إلى صف الكبار.

رابعاً: الأسباب الاجتماعية: ومن أبرزها:

- ❖ تدني التعليم وعدم توافر فرص التعلم: العنصر البشري بلا منازع هو أهم مقومات التنمية المعلوماتية، ومن ثم فإن تدني مستوى التعليم، وعدم توافر فرص التعلم، من أهم أسباب الفجوة الرقمية.
- ❖ الأمية: فكلما ارتفعت نسبة الأمية اتسعت الفجوة الرقمية.

- ❖ الفجوة اللغوية: تلعب اللغة دوراً رئيسياً في اقتصاد المعرفة من المنتظر له أن يتعاضد مع اتساع مجالات المعلوماتية كثيفة اللغة مثل: التطبيقات التعليمية والتطبيقات الثقافية، لذا يُعد التخلف اللغوي تنظيراً وتعلماً واستخداماً ومعالجة آلية بواسطة الكمبيوتر من الأسباب الرئيسية للفجوة الرقمية.
- ❖ الجمود المجتمعي: تتسم مجتمعات الدول النامية بضعف قابليتها للتغيير لأسباب عديدة، ترجع إلى منظومة القيم والتقاليد السائدة.
- ❖ الجمود التنظيمي والتشريعي: من أهم أسباب الفجوة الرقمية عدم توافر البيئة التمكينية، التي تتيح مشاركة متوازنة في إحداث التنمية من قبل قطاعات المجتمع الثلاث: الحكومي والخاص والأهلي.
- ❖ غياب الثقافة العلمية- التكنولوجية: كلما ارتقت التكنولوجيا زاد قربها من الإنسان، وامتد نطاق تداخلها مع أمور حياته اليومية وظروفه الشخصية، وفي مجتمع المعرفة أصبحت الثقافة العلمية والتكنولوجية مقوماً أساسياً من أجل النهوض بالمجتمع بجميع فئاته.

المبحث الثاني: تأثير سياسة الشمول المالي في تقوية النظام المصرفي ومساهمة التكنولوجيا المالية الرقمية في تعزيزه

لبناء نظام مصرفي شامل وجب إدراج متطلبات الشمول المالي وسد الفجوة الرقمية بين مختلف أطراف المجتمع لذا سنتطرق في هذا المبحث إلى علاقة الشمول المالي وأثر التغلب على الهوة الرقمية على نجاح البنوك.

المطلب الأول: دور الشمول المالي في تحسين كفاءة النظام المصرفي

مع تزايد الاهتمام العالمي بتوسيع نطاق الشمول المالي، وخلق التحالفات بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية للتنسيق والعمل، ضمن آليات مشتركة وموحدة، تتنامى منافع الشمول المالي، حيث عمدت العديد من الدول على إدراج الشمول المالي كهدف من الأهداف الإستراتيجية القوية لبناء نظام مصرفي شامل، تحقيقاً لما يلي¹:

أ- تحسين معدلات الأداء المصرفي وذلك من خلال قدرة المؤسسات القطاع المصرفي على تجسيد استراتيجية مالية فعالة تسمح لهم باستقطاب مختلف أنواع المدخرين، وتوجيه أموالهم نحو توظيفها في استثمارات منتجة بما ينعكس إيجاباً على تعظيم مستوى الربحية، وذلك ضمن إطار احترام معايير السلامة المصرفية القائمة على مدى كفاية رأس المال لمواجهة المخاطر المحتملة، مما يدعم درجة العمق المالي للقطاع المصرفي في الأسواق المحلية.

ب- إن تفعيل دور الوساطة المالية في جلب الادخار ومنح الائتمان وحسن تسيير مختلف وسائل الدفع، وتعزيز التعاملات المالية للأفراد ضمن القنوات المالية الرسمية، وتبني أسلوب فعال لإدارة المخاطر للتمكن من مواجهة الصدمات المالية، سيضمن لا محال تحقيق كفاءة الأداء المالي البنكي على مستوى البنك والنظم المصرفية.

ج- في ظل المنافسة المتزايدة بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية التي استطاعت التغلب على البعد الجغرافي للفروع البنكية عن أماكن تواجد الأفراد بفضل تقنياتها المالية الرقمية، والتوسع في تقديم الخدمات المالية والمصرفية بشكل أسرع وأكثر مسؤولية وشفافية وكفاءة، فإن دعم القدرة التنافسية للبنوك لمواجهة هذه المنافسة يستند على تبني تطبيقات التكنولوجيا الحديثة لتحسين نوعية خدماتها الحالية وتطوير خدمات مصرفية جديدة لأسواقها المحلية والخارجية، اعتماداً على مبدأ الشراكة بين هذه الشركات والبنوك، خاصة أن هذه الأخيرة على دراية كاملة بكيفية تزويد الأسواق بخدماتها المالية والمصرفية، حتى تستطيع الاستفادة من استخدام أحدث التقنيات الرقمية ورفع مستوى بلوغ الخدمات المالية والمصرفية.

¹ أيمن بوزانة ووفاء حمدوش، واقع تأثير تفعيل سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية، مجلة دراسات العدد الإقتصادي، مخبر المالية الدولية ودراسة الحوكمة والنهوض الاقتصادي، جامعة عنابة، الجزائر، المجلد 12، العدد 01، 2021، ص 76-77.

د- إن حفاظ البنك على قاعدة عملائه الحالية واستقطاب عملاء جدد، مرتبطة بمدى قدرته على توفير تشكيلة متنوعة من المنتجات والخدمات المالية والمصرفية ذات جودة عالية تتناسب مع طبيعة الاحتياجات والقدرة المالية لهؤلاء العملاء، مما يدل على اهتمام البنك بتجسيد سياسة تسويقية فعالة وناجحة ومؤثرة ومنتجة تُسائر ظروف السوق المتغير باستمرار قائمة على دراسة العلاقة بين الخدمات المقدمة ومتطلبات العملاء، معتمدة في توزيعها على المنافذ الالكترونية لضمان وصولها في المكان والزمان المناسبين وبأقل تكلفة ممكنة .

المطلب الثاني: علاقة التكنولوجيا المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي

يعرف مجلس الاستقرار المالي العالمي التكنولوجيا المالية "على أنها ابتكارات مالية تعتمد على التكنولوجيا، ويمكنها استحداث نماذج أعمال أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة ذات أثر ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية وعلى تقديم الخدمات المالية"¹.

تُوفر شركات التكنولوجيا المالية الناشئة مجموعة من الفرص انطلاقاً من خدماتها المالية الرقمية التي تهدف إلى تحقيق التمكين المالي والاقتصادي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والمرتبطة بأهداف التنمية المستدامة، والتي من شأنها أن تعمل على الحد من المعوقات المالية والمصرفية انطلاقاً من تعزيز الوصول واستخدام الخدمات المالية المصرفية عن طريق خدمات مالية رقمية تُعد الأسرع والأرخص والأسهل في تعاملاتها².

فيما يلي التي يُمكن أن توفرها شركات التكنولوجيا المالية، لتحقيق أهداف التنمية المستدامة المرتبطة بالشمول المالي الرقمي سواء أفراداً أو مؤسسات³:

- **القضاء على الفقر:** بالرغم من أنه لا يزال هناك ما يزيد عن ملياري شخص يتعاملون مع البنوك حول العالم، وبفضل الخدمات المالية الرقمية، تمكن العديد من المشاركة في الاقتصاد الرقمي للمرة الأولى، وأثبت الوصول إلى الخدمات المالية والمصرفية بأنه خطوة هامة في القضاء على الفقر. عن طريق توفير خدمات مالية رقمية للأسر ذات الدخل المنخفض لمنحهم إمكانية الوصول إلى الأدوات والخدمات الميسورة التكلفة، والتي يُمكن أن تساعد في زيادة فرصها الاقتصادية لتوسيع أو إقامة مشروع.

¹ - وفاء حمدوش ولمياء عماني، أفق تجاوز الفجوة الرقمية في الجزائر لتحقيق الشمول المالي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد17، العدد25، 2021، ص113.

² - أيمن بوزانة ووفاء حمدوش، شركات التكنولوجيا المالية الناشئة كبديل لدعم الشمول المالي المستدام للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة مع الإشارة إلى حالة الجزائر، حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، المجلد07، العدد03، 2020، ص102.

³ المرجع نفسه، 103-104.

- **القضاء التام على الجوع:** تُساعد الخدمات المالية الرقمية المزارعين والمزارعات إلى حد كبير، خاصة في ما يتعلق بتسهيل الوصول إلى الأموال اللازمة لزيادة الإنتاج، وذلك بطريقة فعالة أسرع وأكثر أماناً.
- **الصحة الجيدة والرفاه:** تُساعد المدفوعات الرقمية والتمويل في توسيع خدمات الرعاية الصحية في المناطق الريفية المنخفضة الكثافة. ويسمح التمويل الرقمي للأسر بالتعامل بشكل أفضل مع حالات الطوارئ الصحية لمواجهة نفقات الرعاية الصحية غير المتوقعة.
- **المساواة بين الجنسين:** تُمكن الخدمات المالية الرقمية النساء من كسب الموارد والأصول، ويشكل تعزيز القدرة المالية للنساء عاملاً أساسياً في تحقيق المساواة بين الجنسين ودفع النمو الاقتصادي، وتتيح الخدمات المالية الرقمية للمرأة فرصة التحكم بمواردها المالية، بما في ذلك الوصول إلى الخدمات المالية والمصرفية عبر الحسابات المصرفية، وتساعد القنوات الرقمية على جمع بيانات مفيدة عن صاحبات الأعمال، مما يؤدي إلى فهم احتياجاتهن وتقييم أفضل لجدارتهن الائتمانية.
- **طاقة نظيفة وبأسعار معقولة:** تُساهم أنظمة الدفع الرقمية في تقليل التكاليف التشغيلية وبالتالي إمكانية توسيع الوصول إلى الطاقة وزيادة الاستثمار في هذا القطاع.
- **العمل اللائق ونمو الاقتصاد:** تتيح الخدمات المالية الرقمية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم تخفيض تكلفة التعامل وزيادة الحصول على التمويل، كما تقدم الشركات لعملائها قنوات رقمية مباشرة لسحب المراتب والمدفوعات التجارية، مما يزيد من الفرص الاقتصادية والمرونية.
- **الصناعة والابتكار:** وفقاً لدراسة البنك العالمي، فإن أغلبية المؤسسات تعتبر أن محدودية حصولها على الخدمات المالية تمثل عائقاً أساسياً لتحقيق النمو، وبالتالي فإن توفير الائتمان من شأنه أن يُساعد على زيادة عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مما يتيح فرص للعمل وزيادة الاستثمار، حيث يُمكن التمويل الرقمي الشركات الصغيرة والمتوسطة من النمو والابتكار والنفوذ إلى أسواق جديدة، مما يدفع عجلة نمو الاقتصاد الرقمي. وتساعد الخدمات المالية الرقمية الشركات الصغيرة والمتوسطة على بناء أرشيف أو تاريخ لمدفوعاتها ودرجات الائتمان التي حصلت عليها، مما يشكل ضماناً لها ويُساهم في زيادة فرص الحصول على التمويل في المستقبل.
- **الحد من أوجه عدم المساواة:** للتمويل الرقمي دور في الحد من أوجه عدم المساواة، حيث يوفر للأسر ذات الدخل المنخفض أدوات جديدة لزيادة دخلها، وتحسين المرونة المالية والوصول إلى الفرص الاقتصادية والاجتماعية الجديدة، مما يؤدي إلى زيادة معدلات الإنتاجية ودخل الأسر الريفية من خلال ربطها بالفرص الاقتصادية خارج المجتمعات الريفية الضيقة.
- **مدن ومجتمعات محلية مستدامة:** تسهل الرهون الصغيرة مع توفير خدمات رقمية للمدفوعات، على السكان الذين يعيشون في مستوطنات غير رسمية الاستثمار فيها من أجل الحصول على السكن المناسب.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة والقيمة المضافة المتعلقة بالموضوع

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى بعض الدراسات السابقة والميزة التي أضفناها كقيمة مضافة في دراستنا.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية واللغة الأجنبية

الفرع الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

- دراسة أيمن بوزانة ووفاء حمدوش، تقييم درجة الشمول المالي في القطاع المصرفي الجزائري خلال الفترة (2018/2011) هدفت هذه الدراسة إلى تقييم درجة الشمول المالي في القطاع المصرفي الجزائري ومدى فعالية الوساطة المصرفية المقدمة لمختلف فئات المجتمع الجزائري تعزيزاً لدرجة الشمول المالي وتعميماً للخدمات المالية والمصرفية. وقد خلصت الدراسة إلى أن مساهمة القطاع المصرفي في تعزيز درجة الشمول المالي لفئات المجتمع الجزائري متواضعة، انطلاقاً من تباطؤ الوساطة البنكية المقدمة من قبل القطاع المصرفي وعدم ارتقائها لمستجدات الصناعة المصرفية، ومحدودية مستويات الشمول المالي، مما يفسر قصور الجهود المبذولة من طرف السلطات النقدية لتعميق درجة شموليته لفئات المجتمع.
- دراسة مليكة كركار، الشمول المالي: هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر (2019) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي، من حيث استعراض مفهوم الشمول المالي وأهميته وأهدافه وبيان أثره على تحقيق وتعزيز الاستقرار المالي. ومن نتائج الدراسة الموصل إليها هو وجود علاقة طردية بين الشمول المالي وتحقيق الاستقرار المالي وتوصي الدراسة بضرورة إدراج الشمول المالي كهدف استراتيجي جديد للحكومة والجهات الرقابية مع ضرورة تحقيق التكامل بين الشمول المالي والاستقرار المالي والنزاهة المالية والحماية المالية للمستهلك لتحقيق الإطار المتكامل للشمول المالي والاستقرار المالي.
- دراسة وفاء حمدوش، أهمية تعزيز الشمول المالي كوسيلة لزيادة عمق القطاع المصرفي حالة الدول العربية (أفريل 2020) هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية تعزيز الشمول المالي كوسيلة لزيادة عمق القطاع المصرفي في الدول العربية، حيث اعتمدت الدراسة على تحليل مؤشرات الشمول المالي، وجهود البنوك المركزية في تعزيزه. وقد توصلت الدراسة إلى أن الدول العربية لا تزال متأخرة كمجموعة في تحسين كفاءة وصول الخدمات المالية والمصرفية إلى مختلف فئات المجتمع، وهو ما يستدعي على البنوك المركزية العربية الاهتمام بتعزيز الشمول المالي في إطار سياساتها، للرفع من عمق قطاعها المصرفية.
- دراسة وفاء حمدوش ولمياء عماني، أفق تجاوز الفجوة الرقمية في الجزائر لتحقيق الشمول المالي (2021/2020) توصلت الدراسة أن الجزائر معنية بالتحول الرقمي وبالانتقال إلى المعاملات الرقمية الحكومية والخاصة، مما يسهم في تقليص الفجوة الرقمية، وتوصي هذه الدراسة بضرورة ضمان الوصول

الآمن والأقل تكلفة والأعلى جودة لخدمات الإنترنت، الاستفادة من تجارب المنطقة (الشرق الأوسط وشمال إفريقيا) للانخراط في التحول الرقمي من خلال التعاون بين القطاعين العام والخاص، الاستفادة من مزايا الخدمات المالية المقدمة عبر الهواتف المحمولة كجزء من سبل كسب الدخل.

➤ دراسة فريد زكريا عبيد وطيب موسلي، فاعلية التمويل الرقمي في بلوغ الشمول المالي بجمهورية مصر العربية (2021) توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن مؤشر الشمول المالي في مصر منخفض جداً والذي قد يعود سببه إلى غياب الأمن والحماية الرقمية للبيانات المنعومة لديها فضلاً على نقص الوعي والثقافة المالية الرقمية السائدة رغم امتلاكها لبنية رقمية لا بأس بها، وجاءت أبرز التوصيات إلى أنه أصبح من الضروري توفير مناخ ملائم يشجع على التوجه نحو الخدمات المالية الرقمية ومعرفة أبرز العراقيل التي تعيق النجاح وإعطاء الضمانات المادية اللازمة للمستخدمين وكسب ثقتهم.

الفرع الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

➤ Yusef Ali Yusef Yakubi, B.Baski, Rudi Purzono, Financial Inclusion and Digital Finance in the Arab World: Current Status and Future Priorities, 2019.

حاولت الدراسة معالجة ثلاث أسئلة وهي: ماهو الوضع الحالي للشمول المالي والتمويل الرقمي في العالم العربي؟ وما الفرق الذي يمكن أن تحدثه التكنولوجيا الرقمية للأسر العربية؟ هل توجد إمكانية للوصول إلى الأسر المستبعدة مالياً في الدول العربية من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية؟ لوحظ في هذه الدراسة أن العالم العربي لا يزال يتخلف عن الآخرين فيما يخص مستويات الشمول المالي مع ظهور انخفاض معدلات الحصول على المواد التقليدية واستخدام الخدمات المصرفية الرسمية بما في ذلك الائتمان والادخار والتأمين بالإضافة إلى المشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم. من ناحية أخرى ظهور تحسينات نسبية في التوسعات المالية والمعاملات غير النقدية والرقمية والأهم من ذلك أن العالم العربي وجد إمكانية لاعتماده على التكنولوجيا الرقمية وتعزيز الشمول المالي، منها بعض الدول العربية التي بدأت في تطبيق مبادرات قانونية ومالية لدخول عالم رقمنة الاقتصاد.

➤ Mounira Babas, Nabila Fali, The reality of financial inclusion indicators in the city of Setif –A survey- 30/06/2021 .

هدف هذا البحث إلى دراسة واقع مؤشرات الشمول المالي في ولاية سطيف، لعينة من 316 فرداً أكثر من عشرين سنة. وقد تم التوصل إلى أن مستوى الشمول المالي في ولاية سطيف منخفض، حيث ظهر ذلك من خلال مؤشرات الادخار والاقتراض والمدفوعات والتأمين، عدا مؤشر الحسابات المصرفية الذي عرف معدلاً مقبولاً، ومن خلال اختبار الفرضيات إحصائياً، تم قبول الفرضية الصفرية التي تفرض أن مؤشرات الشمول المالي لم تحقق مستويات معتبرة، مما يدل على انخفاض مستوى الشمول المالي.

➤ Adnane Mehriq, **Contribution of financial in the attainment of sustainable development goals 12/2021.**

هدفت الدراسة إلى توضيح مساهمة الشمول المالي في تحقيق التنمية المستدامة من خلال استعراض الأدبيات والأدلة التطبيقية لفوائد الشمول المالي على الأفراد بشكل عام والنساء والفقراء بشكل خاص واستعراض البيانات التجريبية الأخيرة عن كيفية استخدام المنتجات المالية، مثل خدمات الدفع وحسابات التوفير والقروض والتأمين.

المطلب الثاني: القيمة المضافة في الدراسة

عند التطرق إلى الدراسات السابقة في المطلب الأول والتي كان عددها 8 وجدنا أن أغلب الدراسات استنتجت أن درجة الشمول المالي سواء في الدراسات التي تناولت فئات المجتمع الجزائري أو الدول العربية كانت ضعيفة وذلك بسبب نقص الوعي والثقافة المالية، ومن النتائج المتوصل إليها في دراسة مليكة كركار أن هناك علاقة تكامل بين الشمول المالي والاستقرار المالي ومن جانب آخر وصت الباحثين وفاء حمدوش ولمياء عماني بضرورة الإنخراط في التحول الرقمي لتعزيز الشمول المالي.

لقد اتفقت دراستنا مع ما جاءت به الدراسات السابقة إلا أن الميزة التي أضفناها في دراستنا هي أننا تطرقنا إلى الإصلاحات والسياسات التي يتبناها القطاع المصرفي وخصوصاً البنوك المركزية للوصول إلى أهدافه المتعلقة بتعزيز الشمول المالي وضرورة إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تعتبر مقياساً أساسياً لتقدم الشعوب من خلال التكنولوجيا المالية الحديثة التي تقدمها ودمج الفئات المهمشة مالياً، حيث دعمنا القيمة المضافة بمثال فعلي والمتمثل في نجاح منصة "M- PESA" لخدمة الهاتف المحمول على تحقيق الشمول المالي في كينيا.

خلاصة الفصل الأول

يعتبر الشمول المالي السبيل الوحيد للفئات المهمشة والفقيرة للوصول وتحسين فرصها في استخدام الخدمات المالية والمصرفية بأسعار معقولة وبعادلة وشفافية. حيث يتم قياس الشمول المالي على مستوى ثلاث أبعاد هي الوصول للخدمات المصرفية وتوفر الخدمات المصرفية واستخدام الخدمات المصرفية، لكن هذه الخدمات يمكن أن لا تتحقق بعدم وجود بنية تحتية تعمل على توسيع الشمول المالي وبعدم الاستعداد بالشكل الصحيح للبيئة التنظيمية والرقابة اللازمة وخاصة بعدم القدرة على استغلال واستخدام مصادر المعلومات والمعرفة التي بدورها تساعد على تقليص الفجوة الحاصلة بين الأفراد والمناطق الجغرافية المختلفة.

تعتبر التكنولوجيا المالية فرصة حقيقية لتعزيز الشمول المالي في المصارف انطلاقاً من خدماتها المالية الرقمية التي تهدف إلى القضاء على الفقر والجوع، وتحقيق المساواة بين الجنسين وتقديم الرفاه المادي والصحي للأسر بشكل أفضل بالإضافة لدعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمساعدة على الابتكار مما يدفع عجلة نمو الاقتصاد الرقمي.

من خلال ما سبق نطمح في هذه الدراسة إلى إسقاط الحالة من خلال تجارب سابقة ومعرفة مختلف الإصلاحات المصرفية التي قام بها القطاع المصرفي التابع للدول التي تعاني من عوائق الفجوة الرقمية وتهدف للوصول إلى الخدمات المالية الرقمية من أجل تعزيز شمولها المالي.

الفصل الثاني

الفصل

تمهيد

تحظى قضايا الشمول المالي باهتمام واسع في السنوات الأخيرة على مستوى صانعي السياسات المالية في مختلف دول العالم وتحديداً الدول العربية نتيجة تداعيات الأزمة العالمية، حيث يساهم الشمول المالي من توسيع نطاق أنشطة النظام المصرفي ليشمل كافة فئات المجتمع الأمر الذي يجعل البلدان العربية بحاجة إلى تبني إصلاحات جديدة من أجل الالتحاق بركب المجتمع العالمي الرقمي، والتمكن من سد الفجوة الرقمية. ومن خلال ما سبق سنتطرق في هذا الفصل إلى مايلي:

المبحث الأول: واقع الشمول المالي في البلدان العربية وأهم الإصلاحات المصرفية المتخذة لتعزيزه

المبحث الثاني: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على قطاع الخدمات المالية والمصرفية في العالم العربي

المبحث الأول: واقع الشمول المالي في البلدان العربية وأهم الإصلاحات المصرفية المتخذة لتعزيزه

سنتطرق في هذا المبحث إلى واقع مستويات الشمول المالي في الدول العربية، وذلك بالتركيز على أهم مؤشرات الشمول المالي المعتمدة من طرف البنك الدولي، مع التطرق إلى أهم الإصلاحات المصرفية المتخذة من قبل البنوك المركزية العربية.

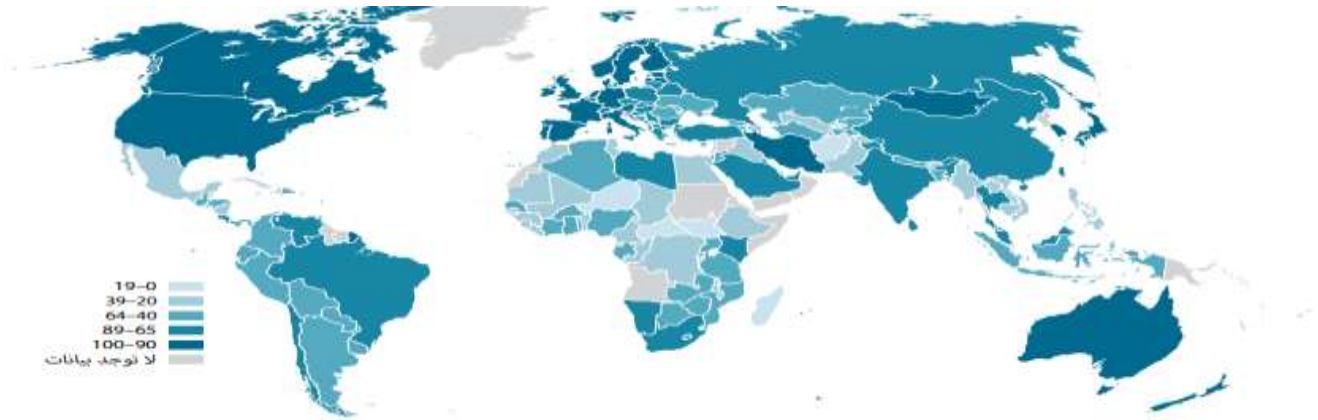
المطلب الأول: أوضاع الشمول المالي في الدول العربية

الفرع الأول: واقع الشمول المالي حول العالم

أولاً: الأفراد الذين يمتلكون حسابات مصرفية في العالم

على الصعيد العالمي، تم إحراز تقدماً كبيراً في توسيع نطاق الشمول المالي، فقد ارتفع الأشخاص الذين يمتلكون حساباً في مؤسسات مالية أو من خلال شركات تقديم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول بنحو 515 مليون بالغ في مختلف أنحاء العالم في الفترة بين عامي 2014 و 2017. ويعني ذلك أن 69% من البالغين يمتلكون في عام 2017 حسابات، مقابل 62% في عام 2014 و 51% في عام 2011. وفي البلدان مرتفعة الدخل، يمتلك 94% من البالغين حسابات، مقابل 63% في البلدان النامية. وهناك أيضاً تفاوت واسع النطاق في ملكية الحسابات من بلد لآخر¹.

الشكل رقم 01: نسب السكان البالغين عبر العالم الذين لديهم حسابات مصرفية (2017)



المصدر: أسلي ديميرجوتش-كونت وآخرون، قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي 2017: قياس مستوى الشمول المالي وتيرة التكنولوجيا المالية، 2018، ص 03.

¹ أسلي ديميرجوتش-كونت وآخرون، قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي 2017: قياس مستوى الشمول المالي وتيرة التكنولوجيا المالية، البنك الدولي، واشنطن_الولايات المتحدة الأمريكية، 2018، ص 02.

وتعد الدنمارك الدولة الأولى على مستوى العالم في الشمول المالي، حيث تبلغ نسبة الشمول المالي للأفراد بها 99,99 في المائة في عام 2017¹.

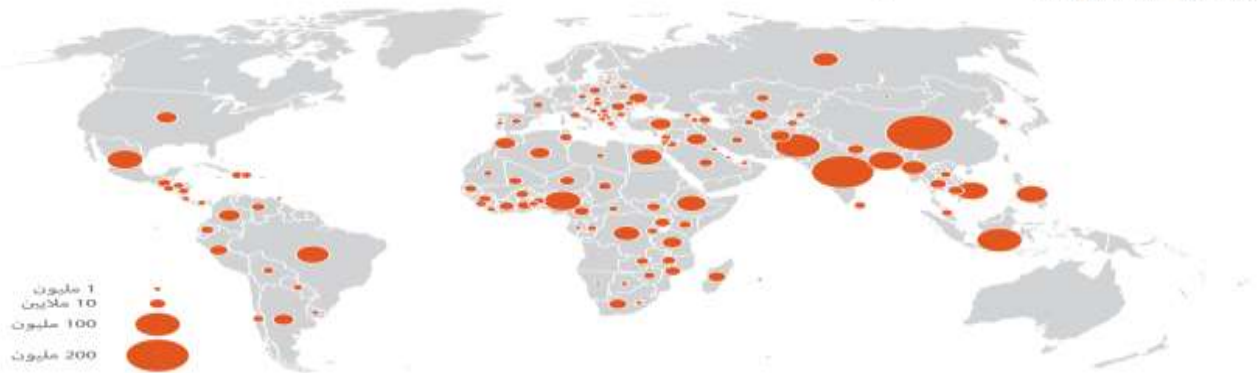
ثانياً: الأفراد الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية في العالم

عالمياً، مازال هنالك نحو 1,7 مليار لا يمتلكون حسابات، أي ليست لديهم حسابات في مؤسسات مالية أو من خلال شركات تقديم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول. ولأن عموم البالغين تقريباً يمتلكون حسابات في البلدان مرتفعة الدخل، فإن جميع البالغين الذين ليست لديهم حسابات يعيشون في العالم النامي. وبالفعل يعيش قرابة النصف في سبعة بلدان نامية فقط هي: بنجلاديش، والصين، والهند، وإندونيسيا، والمكسيك، ونيجيريا، وباكستان. يمثل النساء 56% من إجمالي البالغين الذين ليست لديهم حسابات مصرفية. وتمثل النساء نسبة كبيرة بين من لا يمتلكون حسابات مصرفية في البلدان التي لا توجد بها سوى نسبة صغيرة من البالغين الذين لا يملكون حسابات مصرفية، مثل الصين والهند، وكذلك في البلدان التي تصل بها هذه النسبة إلى النصف أو أكثر مثل بنجلاديش وكولومبيا.

ويشكل الفقراء أيضاً نسبة غير متكافئة ممن ليست لديهم حسابات مصرفية. وعالمياً، ينحدر نصف البالغين الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية من أفقر 40% من الأسر في بلدانهم، فيما ينتمي النصف الآخر لأغنى 60% من الأسر².

الشكل رقم 02: عدد الأفراد الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية عبر العالم (2017)

عالمياً، 1,7 مليار بالغ ليس لديهم حسابات مصرفية
باللون لدهم حسابات مصرفية، 2017



المصدر: أسلي ديميرجوتش-كونت وآخرون، قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي 2017: قياس مستوى الشمول المالي وثورة التكنولوجيا المالية، 2018، ص 05.

¹ حنان الطيب، الشمول المالي (موجه إلى الفئة العمرية الشابة في الوطن العربي)، سلسلة كتيبات تعريفية العدد (01)، صندوق النقد العربي، أبو ظبي_الإمارات العربية المتحدة، 2020، ص 09.

² أسلي ديميرجوتش-كونت وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 04.

ثالثاً: زيادة الشمول المالي من خلال التكنولوجيا الرقمية في العالم

قدمت قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي، منذ تشييدها في عام 2011، رؤى وأفكاراً حول طرق زيادة شمول هذه الخدمات. ويتميز إصدار عام 2017، لأول مرة، باحتوائه على بيانات عن ملكية الهواتف المحمولة والاتصال بالإنترنت، حيث يكشف عن فرص غير مسبوقه لتقليل عدد البالغين الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية ومساعدة مالكي الحسابات على استخدامها بصورة أكبر.

وبالطبع، لا تكفي التكنولوجيا الرقمية بمفردها لزيادة الشمول المالي. ولضمان استفادة الناس من الخدمات المالية الرقمية، يلزم توفر نظام للمدفوعات على درجة جيدة من التطور، وبنية تحتية مادية جيدة، ولوائح تنظيمية ملائمة، وإجراءات وقائية صارمة لحماية المستهلكين. ويلزم أيضاً تصميم الخدمات المالية، سواء كانت رقمية أم تناظرية، بحيث تلبي احتياجات الفئات المحرومة مثل النساء والفقراء ومستخدمي هذه الخدمات لأول مرة الذين قد تكون مهارات القراءة والكتابة والحساب لديهم متدنية.

وامتلاك هاتف محمول بسيط يمكن أن يتيح إمكانية الحصول على الحسابات المالية المستخدمة عبر الهاتف المحمول وغيرها من الخدمات المالية. كما يؤدي الاتصال بالإنترنت إلى توسيع نطاق الفرص المتاحة. ويمكن لهذه التقنيات أن تساعد في التغلب على الحواجز التي يقول البالغون غير المالكين لحسابات مصرفية إنما تمنعهم من الحصول على الخدمات المالية. ويمكن أن تزيل الهواتف المحمولة الحاجة إلى السفر لمسافات طويلة للوصول إلى المؤسسات المالية. ومن خلال خفض تكلفة تقديم الخدمات المالية، قد تؤدي التكنولوجيا الرقمية إلى زيادة يُسر تكلفتها.

عالمياً، حوالي 1,1 مليار شخص أو نحو ثلثي مجموع البالغين الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية ولديهم هواتف محمولة. وفي الهند والمكسيك، هناك أكثر من 50% ممن لا يملكون حسابات مصرفية لديهم هواتف محمولة؛ وفي الصين تصل هذه النسبة إلى 82%.

عدد أقل من البالغين الذين ليست لديهم حسابات مصرفية يمتلكون هواتف محمولة ويمكنهم الاتصال بالإنترنت بطريقة ما، سواء من خلال الهواتف الذكية أو أجهزة الكمبيوتر المنزلية أو مقاهي الإنترنت أو أي طريقة أخرى. وعالمياً، تبلغ النسبة نحو الربع¹.

¹ _ المرجع نفسه، ص 10-11.

الشكل رقم 03: عدد الأفراد البالغين الذين ليس لديهم حساب مصرفي على الهاتف المحمول (2017)

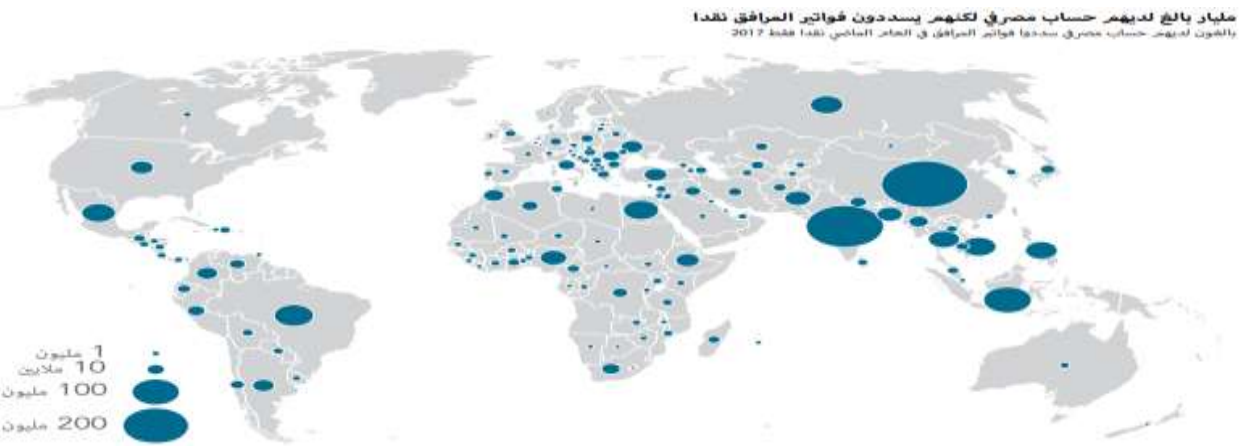


المصدر: أسلي ديميرجوتش-كونت وآخرون، قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي 2017: قياس مستوى الشمول المالي وثورة التكنولوجيا المالية، 2018، ص11.

وبإمكان التكنولوجيا الرقمية أن تساعد مالكي الحسابات في التخلي عن فواتيرهم وتقاضي أجورهم نقداً. إذ يوجد حوالي 300 مليون من مالكي الحسابات بالقطاع الخاص ويتقاضون أجورهم نقداً، في حين يتلقى قرابة 275 من مالكي الحسابات المدفوعات الخاصة ببيع المنتجات الزراعية نقداً.

ويقارب قرابة 280 مليون شخص لديهم حسابات في البلدان النامية باستخدام الأموال النقدية أو موظف الشباك لإرسال أو تلقي تحويلات محلية من بينهم 10 ملايين في بنجلاديش و65 مليوناً في الهند¹.

الشكل رقم 04: عدد الأفراد عبر العالم الذين يمتلكون حسابات مصرفية لكن يسددون فواتيرهم نقداً (2017)



المصدر: أسلي ديميرجوتش-كونت وآخرون، قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي 2017: قياس مستوى الشمول المالي وثورة التكنولوجيا المالية، 2018، ص13.

¹ المرجع نفسه، ص13.

الفرع الثاني: تطور مؤشرات الشمول المالي في العالم العربي

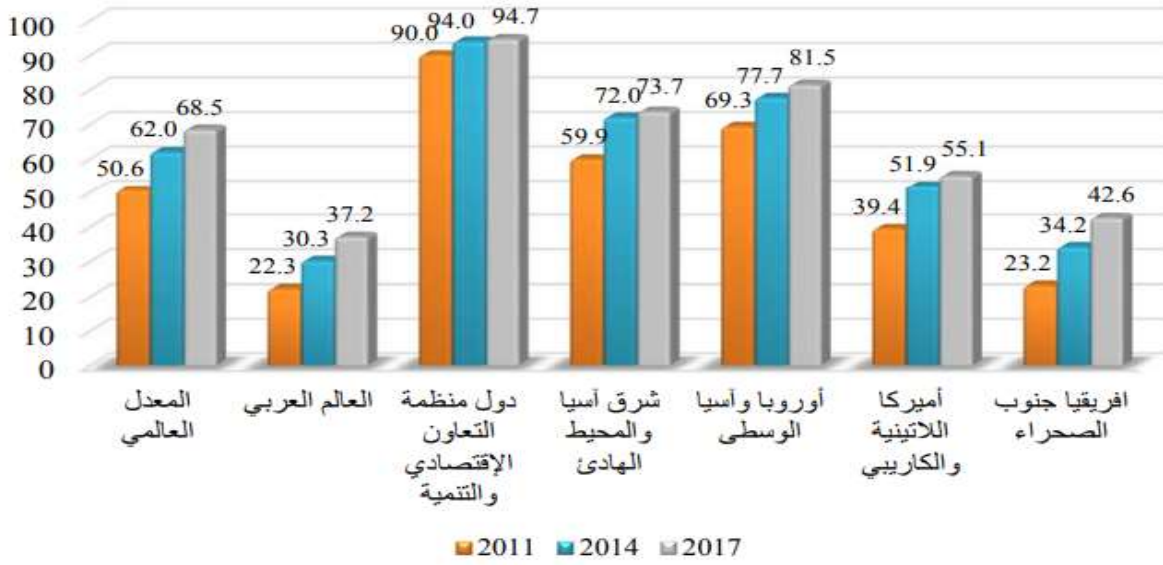
رغم الجهود التي تبذلها الدول العربية لتعزيز الشمول المالي، إلا أنه يبقى بعيداً من المستوى المطلوب مقارنة بدول العالم وبغرض التعرف على واقع الشمول المالي في العالم العربي سنتناول تحليلاً لأهم مؤشرات الشمول المالي من خلال مايلي:

أولاً: مؤشر امتلاك الأفراد البالغين لحسابات في مؤسسات مالية رسمية

لا تزال المنطقة العربية تسجل أدنى المستويات في العالم فيما يخص الشمول المالي، حيث يمتلك نحو 37% فقط في الدول العربية حسابات مصرفية، أي حوالي 160 مليون شخص عربي أو 63% من البالغين مستبعدين من الخدمات المالية والتمويلية الرسمية. كما تشير الإحصاءات إلى أن 79% من الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 15 و24 عاماً في المنطقة العربية لا يمتلكون حسابات مصرفية في أية مؤسسة مالية رسمية، وهو أدنى معدل في العالم. ويمتلك 27,7% من البالغين ضمن أفقر 40% من الأسر في العالم العربي حسابات مصرفية مقابل 43,3% ضمن أغنى 60% من الأسر، مما يعكس عدم المساواة في إمكانية الحصول على الخدمات المالية الرسمية بين فئات المجتمع حسب الدخل. ولا تزال المرأة العربية تعاني من إقصاء واضح في التعاملات المصرفية والمالية، فعلى الرغم من ارتفاع نسبة الشمول المالي لدى النساء من 13,8% عام 2011، لا يزال يمتلك نحو 25,6% فقط من النساء حسابات مصرفية (وهي أدنى نسبة عالمياً)، مقابل 48,3% من الرجال، مما يعكس فجوة كبيرة في نسب الشمول المالي بين الجنسين تصل إلى نحو 23%، أي أن فرص المرأة العربية في امتلاك حساب مصرفي تقل عن الرجل بمقدار 23 نقطة مئوية. أما في الأرياف، فارتفعت نسبة ملكية الحسابات من 11,2% عام 2011 إلى 18,7% عام 2014 و27,8% عام 2017، إلا أنها لا تزال النسبة الأدنى حول العالم¹.

¹ اتحاد المصارف العربية، واقع الشمول المالي في المنطقة العربية ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه، الأمانة العامة_ إدارة الأبحاث والدراسات، 2019، ص01.

الشكل رقم 05: مقارنة إقليمية _ ملكية الحسابات في مؤسسات مالية رسمية كنسبة من البالغين فوق سن ال15 عاماً



المصدر: اتحاد المصارف العربية، واقع الشمول المالي في المنطقة العربية ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه، 2019، ص02.

وبالإضافة إلى الفجوة بين الذكور والإناث في تملك الحسابات، والفجوة بين الأعلى والأقل دخلاً، والفجوة بين سكان المدن والمناطق الريفية، هناك فجوة أخرى تتعلق بمستوى التعليم، فملكية حساب مصرفي لمن حصلوا على تعليم ابتدائي فقط لا تتجاوز 26,5%، بينما تصل إلى 48,7% لذوي التعليم الثانوي في العالم العربي، الأمر الذي يعكس أهمية الثقافة عموماً والوعي والثقافة المالية خصوصاً عند فتح الحسابات المصرفية والمشاركة في القطاع المالي الرسمي¹.

الجدول رقم 01: مقارنة إقليمية _ ملكية الحسابات كنسبة من البالغين فوق سن ال15 عاماً: ذكور وإناث

	الذكور			الإناث		
	2017	2014	2011	2017	2014	2011
المعدل العالمي	72.3	65.6	54.7	64.8	58.5	46.6
العالم العربي	48.3	37.8	30.4	25.6	22.1	13.8
دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية	95.3	94.3	91.8	94.1	93.8	88.4
شرق آسيا والمحيط الهادئ	75.9	73.7	62.2	71.5	70.3	57.5
أوروبا وآسيا الوسطى	83.7	79.5	72.6	79.4	76.1	66.4
أميركا اللاتينية والكاريبي	58.6	54.9	44.1	52.0	49.1	35.0
أفريقيا جنوب الصحراء	48.4	38.6	25.8	36.9	29.9	20.8

المصدر: اتحاد المصارف العربية، واقع الشمول المالي في المنطقة العربية ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه، 2019، ص02.

¹ المرجع نفسه، ص02.

الفصل الثاني.....الدراسة التطبيقية

على الرغم من الزيادة الملحوظة في ملكية الحسابات في معظم الدول العربية بين عامي 2011 و2017، نجد تبايناً كبيراً بين الدول. ففي العام 2017 كانت نسبة ملكية الحسابات مرتفعة بشكل ملحوظ في الإمارات العربية المتحدة، والبحرين، والكويت عند 88%، و83%، و80% على التوالي، في حين لا يتجاوز هذا الرقم 25% في كل من اليمن، جيبوتي، السودان، موريتانيا، جزر القمر، العراق وسوريا.

وسجلت الإمارات العربية المتحدة الإرتفاع الأكبر في نسبة الشمول المالي في المنطقة العربية، حيث ارتفعت ملكية الحسابات من 59,7% عام 2011 إلى 88,2% عام 2017، تليها السعودية (من 46,4% عام 2011 إلى 71,7% عام 2017)، فمصر التي شهدت ارتفاعاً في ملكية الحسابات من 9,7% عام 2012 إلى 32,8% عام 2017. أما في العراق فبلغت نسبة الشمول المالي 22,7% عام 2017 مقابل 10,6% عام 2011، وتعود أسباب التحسن إلى إجراءات المصارف المتمثلة بتطوير خدماتها من خلال توظيف رواتب الموظفين ومنح المزيد من القروض، فضلاً عن تنامي عدد شركات الدفع الإلكتروني.

الجدول رقم 02: ملكية الحسابات كنسبة من البالغين فوق سن الـ 15 عاماً

2017	2014	2011	
غ.م.	غ.م.	21.7	جزر القمر
غ.م.	غ.م.	12.3	جيبوتي
غ.م.	غ.م.	73.6	سلطنة عمان
غ.م.	غ.م.	65.9	قطر
غ.م.	38.7	غ.م.	الصومال
غ.م.	15.3	6.9	السودان
غ.م.	غ.م.	23.3	سوريا
غ.م.	6.4	3.7	اليمن
88.2	83.7	59.7	الإمارات العربية المتحدة
82.6	81.9	64.5	البحرين
79.8	72.9	86.8	الكويت
71.7	69.4	46.4	السعودية
65.7	غ.م.	غ.م.	ليبيا
44.8	46.9	37.0	لبنان
42.8	50.5	33.3	الجزائر
42.5	24.6	25.5	الأردن
36.9	27.4	غ.م.	تونس
32.8	14.1	9.7	مصر
28.6	غ.م.	غ.م.	المغرب
25.0	24.2	19.4	فلسطين
22.7	11.0	10.6	العراق
20.9	22.9	17.5	موريتانيا

(غ.م: غير متوفر) المصدر: اتحاد المصارف العربية، واقع الشمول المالي في المنطقة العربية ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه، 2019، ص03.

الفصل الثاني.....الدراسة التطبيقية

سجلت الدول العربية تحسناً ملحوظاً في نسب الشمول المالي لدى النساء، خصوصاً في السعودية حيث ارتفعت ملكية الحسابات بين النساء بشكل كبير من 15,2% عام 2011 إلى 58,2% عام 2017، وفي الإمارات من 47,2% إلى 76,4%، وفي البحرين من 48,8% إلى 75,4% وفي مصر من 6,5% إلى 27%. من جهة أخرى، لا تزال النساء تعاني من إقصاء في كل من اليمن وجيبوتي والسودان وموريتانيا وفلسطين والمغرب والعراق، حيث يملك أقل من 20% من النساء حسابات في مؤسسات مالية رسمية، وتتنخفض هذه النسبة إلى أقل من 2% في اليمن. وتستمر الفجوة بين الجنسين في مسألة الشمول المالي نتيجة امتلاك الذكور حسابات ضعف ما تمتلكه النساء تقريباً في معظم الدول العربية، حيث لا تزال المرأة العربية تعاني بشكل عام من صعوبة الوصول إلى القنوات الرسمية أكثر من الرجال، نتيجة الحواجز الهيكلية (بما ذلك القيود القانونية)، والعقبات التنظيمية (متطلبات إعرف عميلك)، وبالتالي تفتقر إلى الأدوات المالية الأساسية اللازمة لتملك الأصول والتمكين الاقتصادي¹.

الجدول رقم 03: ملكية الحسابات كنسبة من البالغين فوق سن الـ15 عاماً: ذكور وإناث

إناث		ذكور				
2017	2014	2011	2017	2014	2011	
غ.م.	غ.م.	17.9	غ.م.	غ.م.	25.7	جزر القمر
غ.م.	غ.م.	8.8	غ.م.	غ.م.	16.6	جيبوتي
غ.م.	غ.م.	63.5	غ.م.	غ.م.	83.7	سلطنة عمان
غ.م.	غ.م.	61.6	غ.م.	غ.م.	68.6	قطر
غ.م.	33.7	غ.م.	غ.م.	43.6	غ.م.	الصومال
غ.م.	10.0	4.4	غ.م.	20.2	9.4	السودان
غ.م.	غ.م.	19.6	غ.م.	غ.م.	26.8	سوريا
غ.م.	1.7	1.1	غ.م.	11.4	6.4	اليمن
76.4	67.7	47.2	92.7	90.0	68.8	الإمارات العربية المتحدة
75.4	66.7	48.8	86.3	90.2	79.0	البحرين
73.5	64.0	79.6	83.3	79.3	92.7	الكويت
58.2	61.1	15.2	80.5	75.3	72.7	السعودية
59.6	غ.م.	غ.م.	70.7	غ.م.	غ.م.	ليبيا
32.9	32.9	25.9	56.7	62.4	49.4	لبنان
29.3	40.1	20.4	56.3	60.9	46.1	الجزائر
26.6	15.5	17.4	56.3	33.3	33.7	الأردن
28.4	20.7	غ.م.	45.7	34.2	غ.م.	تونس
27.0	9.3	6.5	38.7	18.8	12.7	مصر
16.8	غ.م.	غ.م.	41.5	غ.م.	غ.م.	المغرب
15.9	21.2	10.2	34.4	27.3	28.7	فلسطين
19.5	7.4	7.5	25.8	14.6	13.5	العراق
15.5	21.0	12.1	26.3	24.8	23.3	موريتانيا

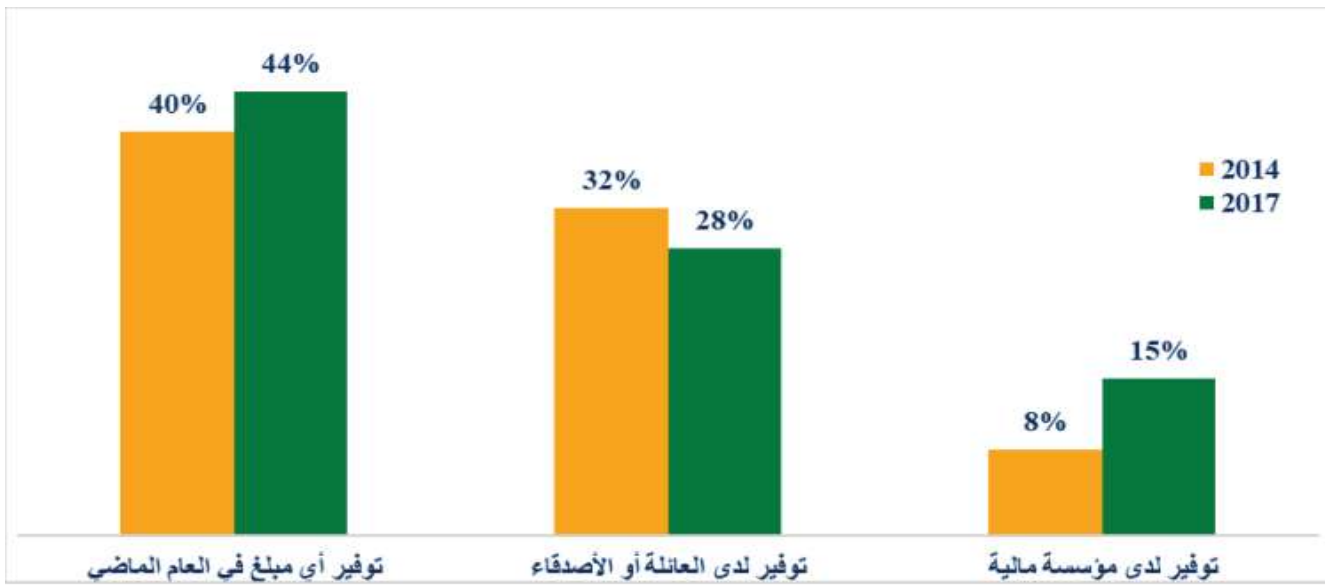
(غ.م: غير متوفر) المصدر: اتحاد المصارف العربية، واقع الشمول المالي في المنطقة العربية ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه، 2019، ص04.

¹ _ المرجع نفسه، ص02-03.

ثانياً: مؤشر الادخار في المؤسسات المالية الرسمية

في جانب الادخار لا زالت نسبة المواطنين الذين يقومون بوضع مدخراتهم لدى المؤسسات المالية الرسمية دون المستوى المأمول، ذلك بالرغم من أنها تضاعفت تقريباً من 8% في عام 2014 لتصبح 15% في عام 2017، الأمر الذي يتطلب من المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية الاستمرار في بذل الجهود التوعوية بهدف تغيير سلوك الادخار لدى المواطنين وحثهم على توجيه مدخراتهم نحو المؤسسات المالية الرسمية، علماً أن المتوسط العالمي لهذه النسبة بلغ 27 في المائة في عام 2017¹.

الشكل رقم 06: نسبة المواطنين المدخرين في الدول العربية خلال عامي 2014 و2017



المصدر: يسر برنيه وآخرون، الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب، 2019، ص17.

وعلى صعيد الدول العربية احتلت البحرين المرتبة الأولى بـ43% تلتها الإمارات ثم الكويت في سنة 2017، وهو نفس الترتيب لسنة 2014، وكان المغرب في المرتبة الأخيرة في السنتين بـ3%، علماً أن في 2011 كانت الكويت في المرتبة الأولى تلتها الإمارات وكانت مصر في المرتبة الأخيرة، وفيما يخص الجزائر فهي في المرتبة المتوسطة بـ24% في 2014 وانخفضت إلى 22% في 2017، وهي نسبة أحسن من تلك المسجلة في 2011 والتي لم تتعد 4%، ويعود تدني هذه النسبة في الجزائر إلى عدة عوامل منها²:

¹ يسر برنيه وآخرون، الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب، صندوق النقد العربي، أبو ظبي _ الإمارات العربية المتحدة، 2019، ص17.

² نادية لوزري، واقع الشمول المالي في الدول العربية وآليات تعزيزه دراسة مقارنة لمستوى الشمول المالي في مجموعة من الدول العربية، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، المجلد 02، العدد 02، 2021، ص22.

الفصل الثاني.....الدراسة التطبيقية

_ ضعف معدلات الفائدة (بين 1,25% و 3,5%)؛

_ ارتفاع معدل التضخم (التخوف من تآكل قيمة العملة مستقبلاً)؛

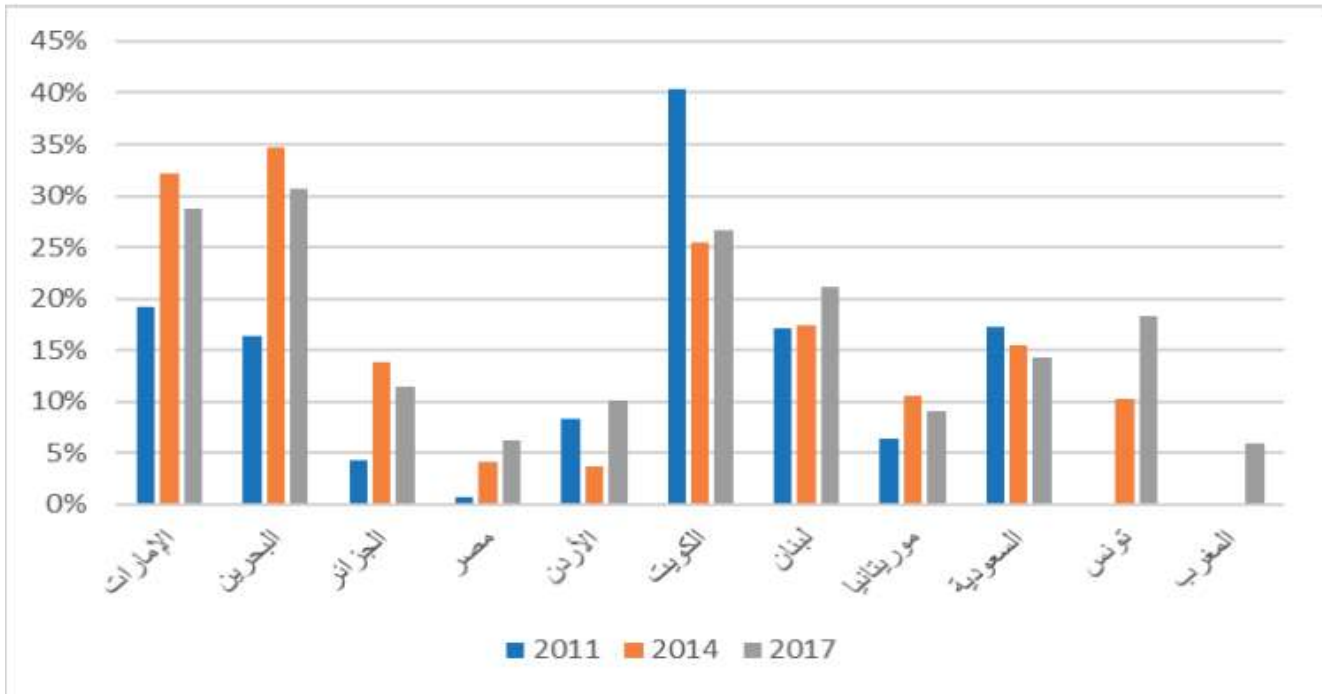
_ غياب عامل الثقة في النظام المصرفي؛

_ ضعف الكثافة المصرفية (1604 وكالة لنحو 41 مليون فرد أي بمعدل وكالة لكل 24000 شخص في سنة

2017 أي 0,4% وهي نسبة متدنية)؛

_ إضافة إلى ارتفاع معدلات البطالة وتدهور القدرة الشرائية.

الشكل رقم 07: نسبة المدخرين لدى المؤسسات المالية الرسمية في الدول العربية خلال الأعوام 2011، 2014، 2017

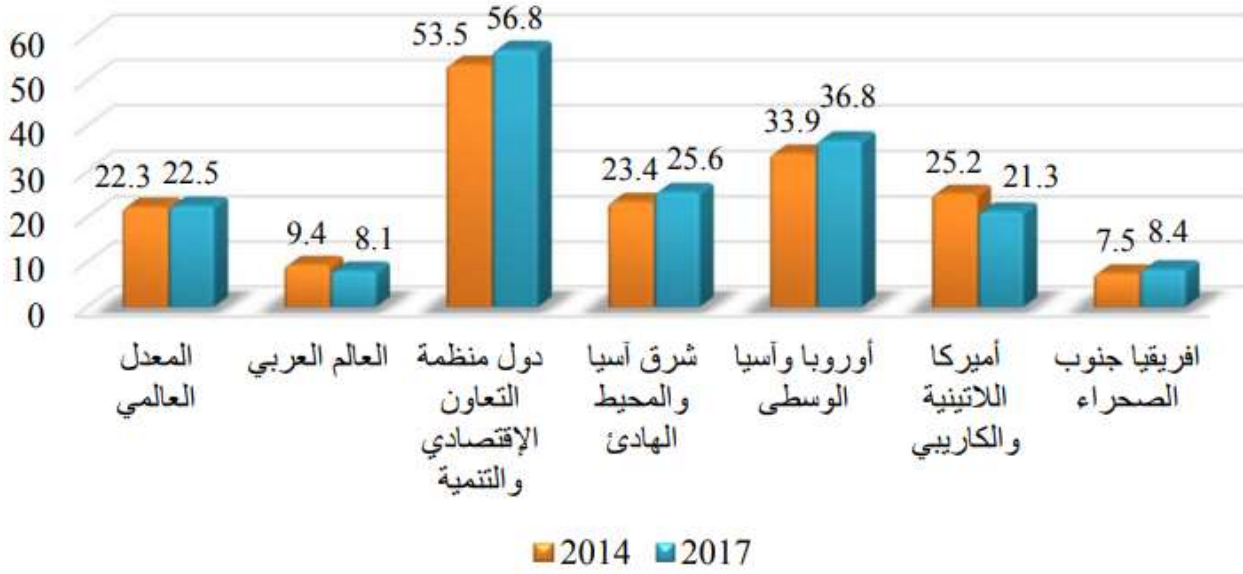


المصدر: يسر برنيه وآخرون، الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب، 2019، ص18.

ثالثاً: مؤشر الاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية أو عبر بطاقات الإئتمان

تأتي المنطقة العربية في المرتبة الأخيرة عالمياً من حيث الاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية. فعلى الرغم من أن 39% من البالغين في الدول العربية حصلوا على قروض، فإن 8% منهم فقط اقتترضوا من مؤسسة مالية رسمية أو بواسطة بطاقة ائتمان، مقابل معدل عالمي بلغ 22,5%. وتجدر الإشارة إلى أن نسبة الاقتراض من مؤسسة مالية رسمية قد انخفضت في العالم العربي مقارنة بالعام 2014، على الرغم من جهود المصارف والبنوك المركزية العربية لتحفيز الإقراض المصرفي خصوصاً للمشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر.

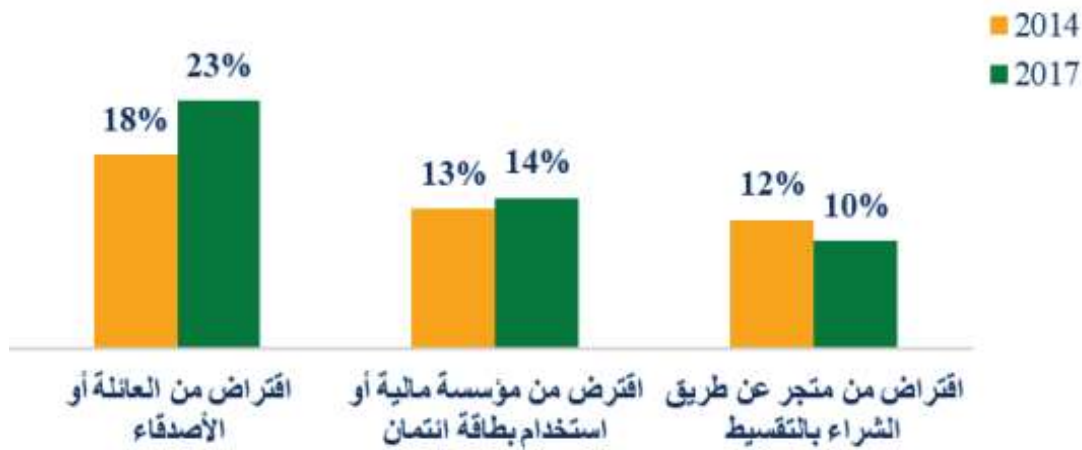
الشكل رقم 08: مقارنة إقليمية_الإقراض من مؤسسة مالية رسمية أو بواسطة إئتمان كنسبة من البالغين فوق سن ال15 عاماً



المصدر: اتحاد المصارف العربية، واقع الشمول المالي في المنطقة العربية ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه، 2019، ص05.

ويفضل المواطنون في الدول العربية الاقتراض من العائلة أو الأصدقاء بنسبة 23% بدلاً من الاقتراض من مؤسسة مالية أو استخدام بطاقة ائتمان بنسبة 14%، لتبلغ نسبة الاقتراض من متجر عن طريق الشراء بالتقسيط 10%، والشكل الآتي يوضح سلوك الاقتراض لدى المنطقة العربية للمواطنين ممن أعمارهم تزيد عن 15 سنة¹.

الشكل رقم 09: سلوك الاقتراض لدى المنطقة العربية للمواطنين ممن أعمارهم تزيد عن 15 عاماً

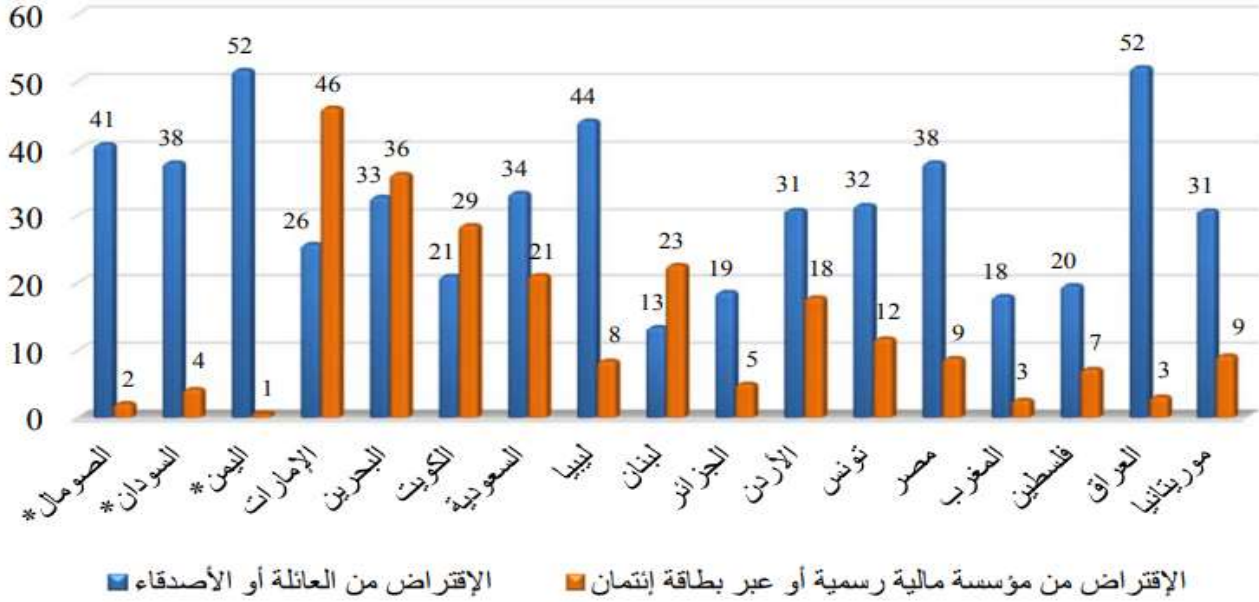


المصدر: يسر برنيه وآخرون، الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب، 2019، ص19.

¹ الطاوس غريب وحنان دريد، استراتيجيات تعزيز الشمول المالي في الدول العربية دراسة بعض التجارب العربية، المجلة الجزائرية للاقتصاد والإدارة، المجلد 15، العدد 01، 2021، ص186.

والشكل رقم 10 يوضح سلوك ومصادر الاقتراض لكل دولة عربية سنة 2017.

الشكل رقم 10: مصادر الاقتراض في الدول العربية (كنسبة من البالغين فوق سن 15 سنة)



المصدر: اتحاد المصارف العربية، واقع الشمول المالي في المنطقة العربية ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه، 2019، ص 06.

مما سبق يتضح أن نسبة المقترضين من مؤسسات مالية رسمية أو عبر بطاقة ائتمان في الدول العربية منخفضة بشكل عام، خاصة في اليمن (0,6%) والصومال (2,1%) والسودان (4,2%)، بالإضافة إلى دول المغرب العربي كالمغرب (2,6%) والجزائر (5%) في المقابل، سجلت الإمارات العربية المتحدة (46,1%) والبحرين (36,3%) والكويت (28%) ولبنان (22,6%) أعلى نسب اقتراض من مؤسسات مالية رسمية أو عبر بطاقات الائتمان في المنطقة العربية سنة 2017 أعلى من المعدل العالمي البالغ 22,5%. والجدير بالذكر أن في جميع الدول العربية دون استثناء، تزيد نسبة المقترضين الذكور على نسبة المقترضين النساء، مما يشير إلى أن النساء تعاني للوصول إلى فرص التمويل عبر القنوات المالية الرسمية والإقضاء المالي أكثر من الرجال. والجدول رقم (04) يوضح ذلك¹.

¹ _ المرجع نفسه، ص 186-187.

الفصل الثاني.....الدراسة التطبيقية

الجدول رقم 04: نسبة البالغين الذين اقتترضوا من المصارف التجارية أو المؤسسات المالية وبطاقات الائتمان

أغنى 60%		أفقر 40%		إناث		ذكور		البالغون		
2017	2014	2017	2014	2017	2014	2017	2014	2017	2014	
غ.م.	2.5	غ.م.	1.5	غ.م.	1.4	غ.م.	2.8	غ.م.	2.1	الصومال
غ.م.	5.4	غ.م.	2.5	غ.م.	3.4	غ.م.	5.0	غ.م.	4.2	السودان
غ.م.	1.0	غ.م.	0.0	غ.م.	0.4	غ.م.	0.8	غ.م.	0.6	اليمن
54.7	48.3	33.3	26.8	37.2	25.9	49.5	44.6	46.1	39.4	الإمارات
40.5	43.2	30.1	32.1	23.5	27.9	42.9	44.5	36.3	38.7	البحرين
34.9	36.4	18.7	21.2	25.5	27.1	30.0	32.6	28.5	30.3	الكويت
23.4	21.4	17.6	12.2	9.8	7.9	28.4	24.2	21.1	17.4	السعودية
10.2	غ.م.	5.7	غ.م.	3.0	غ.م.	12.8	غ.م.	8.4	غ.م.	ليبيا
26.7	24.4	16.5	15.3	17.4	14.0	27.9	28.2	22.6	20.8	لبنان
5.2	6.9	4.6	4.2	3.3	4.8	6.6	6.8	5.0	5.8	الجزائر
19.3	17.0	15.6	10.8	14.4	10.7	20.8	18.2	17.8	14.5	الأردن
16.7	16.6	4.3	5.1	7.4	8.7	16.2	15.3	11.7	12.0	تونس
10.0	8.3	6.8	6.7	6.4	5.3	11.2	10.0	8.8	7.7	مصر
3.1	غ.م.	1.9	غ.م.	1.6	غ.م.	3.8	غ.م.	2.6	غ.م.	المغرب
9.8	6.4	3.3	2.3	3.7	3.1	10.8	6.4	7.2	4.7	فلسطين
4.1	5.7	1.5	3.5	2.8	3.2	3.3	6.8	3.1	5.0	العراق
11.0	11.5	6.7	5.5	7.2	8.4	11.3	9.9	9.2	9.1	موريتانيا

(غ.م: غير متوفر) المصدر: الطاوس غريب وحنان دريد، استراتيجيات تعزيز الشمول المالي في الدول العربية_دراسة بعض التجارب العربية، 2021، ص187.

رابعاً: مؤشر الخدمات المالية الرقمية

تتجه المصارف إلى تقديم الخدمات الرقمية لأسباب تتمثل في التقدم التكنولوجي واتساع استخدام الحاسبات الآلية والتليفونات المحمولة بواسطة الأفراد والمؤسسات، تنوع مصادر الدخل، تحقيق رضا العملاء، وتسهيل إتاحة الخدمات من أي مكان دون الحاجة إلى الذهاب إلى فروع البنك الأمر الذي يحقق هدف الشمول المالي¹.

فيما يخص مؤشرات الخدمات المالية الرقمية فقد تحسنت بشكل طفيف خلال عامي 2014 و2017، حيث ارتفعت نسبة البالغين الذين قاموا بدفع فواتير أو إجراء تحويلات مالية (من البالغين الذين تزيد أعمارهم عن 15 عاماً) من خلال الحساب المصرفي الرسمي وعبر الهاتف الجوال، من 43% و5% على التوالي في عام 2014

¹ جازية حسيني، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، ص 109، العدد 23، 2020، ص 109.

لتصل إلى 47% و8% في 2017، وهو ما ساهم في انخفاض نسبة المواطنين البالغين ممن قاموا بإجراء مدفوعات نقدية من 52% في عام 2014 إلى 45% في 2017.

الشكل رقم 11: القنوات المستخدمة في التحويلات ودفع الفواتير لدى الدول العربية خلال عامي 2014 و2017



المصدر: يسر برنيه وآخرون، الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب، 2019، ص20.

فيما يتعلق بكيفية إجراء التحويلات المتعلقة باستلام الأجور، واستلام التحويلات الحكومية، ودفع الفواتير، وإرسال أو استلام الحوالات المحلية، تحسنت نسبة من يقومون باستخدام قنوات الدفع عبر الهاتف النقال لجميع التحويلات المذكورة في عام 2017 مقارنة بما كانت عليه في عام 2014، وكذلك الحال بالنسبة لاستخدام الحسابات المصرفية الرسمية، في المقابل تراجعت عمليات التحويلات التي تتم نقداً بشكل واضح، ويعود تراجع التحويلات النقدية إلى تنامي دور القنوات الأخرى في المدفوعات (الحسابات المصرفية والهاتف الجوال) بما يعكس جهود المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية في تعزيز الشمول المالي بما في ذلك تعزيز الثقة بالمؤسسات المالية الرسمية ورفع مستوى التثقيف المالي للمواطنين¹.

¹ _ المرجع نفسه، ص109-110.

المطلب الثاني: أهم الإصلاحات المصرفية المتخذة من قبل البنوك المركزية العربية لتعزيز الشمول المالي

تلعب البنوك المركزية دوراً مهماً في تحديد الآليات والسياسات التي تساعد على توسيع نطاق الخدمات المالية والمصرفية، وتمكين الفئات المستبعدة من الاستفادة من خدمة الادخار والاقتراض والتأمين وتحويل الأموال.

الفرع الأول: دور البنوك المركزية كسلطات إشرافية ورقابية

يمكن حصر أهم القضايا التي يتعين على البنوك المركزية العربية التعامل معها للمساهمة في تعزيز الشمول المالي، وذلك في إطار دورها كسلطات إشرافية ورقابية في عدة جوانب تشمل مايلي¹:

- مسائل استخدام طرف ثالث للقيام بالمعاملات المالية والنقدية بما في ذلك فتح الحسابات؛
- قضايا التعامل مع متطلبات مكافحة غسيل الأموال على صعيد تقديم هذه الخدمات عبر طرف ثالث ولقنات محدودة الدخل؛
- التعامل مع مقدمي خدمات الدفع ومصدري النقود الإلكترونية من غير المؤسسات المصرفية؛
- مسائل وتحديات توفير الحماية للعملاء في ظل استخدام أطراف ثالثة من جهة واستخدام التقنيات الحديثة من جهة أخرى؛
- الاحتياجات القانونية لنظم الدفع والتسوية.

الفرع الثاني: دور البنوك المركزية كمنسق لسياسات القطاع المالي والمصرفي

تتمثل الجوانب الأساسية لدور البنوك المركزية العربية في تعزيز الشمول المالي كمنسق لسياسات القطاع المالي والمصرفي في ما يلي²:

- رعاية وتوجيه إعداد إستراتيجية الشمول المالي، وتحديداً من خلال جمع البيانات والتحليلات عن أوضاع الشمول المالي سواء البيانات حول جانب العرض (انتشار المؤسسات المالية وتوفر الخدمات) أو حول جانب الطلب (احتياجات ونوعية الخدمات المطلوبة من الأفراد والمؤسسات)؛
- التنسيق مع الهيئات أو الجهات الإشرافية التي تشرف على شركات الاتصالات وشبكات الهاتف المحمول، حيث باتت تمثل عنصراً حيوياً في توسيع وانتشار الخدمات المالية والوصول إليها؛

¹ وفاء حمدوش، أهمية تعزيز الشمول المالي كوسيلة لزيادة عمق القطاع المصرفي حالة الدول العربية، مجلة أبحاث للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 03، عدد خاص، 2020، ص 09.

² المرجع نفسه، ص 09-10.

- التنسيق مع الأطر والمؤسسات الدولية المعنية بقضايا الشمول المالي، ويأتي ذلك بالنظر لكون أن أغلب الأطر والمؤسسات الدولية الفاعلة في هذه المسائل على ارتباط وثيق بالبنوك المركزية، حيث تضمنت التعديلات الأخيرة للجنة بازل، إرشادات للرقابة على المنتجات والابتكارات من الخدمات المالية والمصرفية، وقد عززت اللجنة الدولية لنظم الدفع والتسوية اهتماماتها بقضايا تطوير أنظمة المدفوعات الصغيرة، كما أصدرت المجموعة الدولية لمكافحة غسل الأموال مبادئ جديدة تتعلق بقضايا التعامل مع مكافحة غسل الأموال على صعيد الشمول المالي.

الفرع الثالث: المستجدات والمبادرات المتخذة في الدول العربية لتعزيز الشمول المالي

أ- جهود دول الخليج:

تتميز الخدمات المالية والمصرفية في دول الخليج بانتشارها واستخدامها أحدث التقنيات لتقديم كافة الخدمات عبر الهاتف المحمول والإنترنت.

حيث سعت دولة الإمارات لتحقيق مفهوم الشمول المالي من خلال نظام حماية الأجور الذي أقره البنك المركزي والسماح لشركات الصرافة بتقديم خدمات للفئات التي لا يمكنها التعامل مع البنوك، كما أن تطبيق نظام المدفوعات الرقمية والمحافظ الإلكترونية يفتح الباب لشمول فئات أكثر ضمن النظام المالي نظراً لسهولة الدخول وقلة التكاليف، كما أصدرت الإمارات بطاقات مسبقة الدفع للفئات غير المشمولة مالياً ضمن نظام حماية الأجور.

وفي السعودية، تشمل إستراتيجية مؤسسة النقد العربي السعودي (ساما) أربعة محاور هي تطوير نظام الشبكة السعودية للمدفوعات وتقديم بطاقات مسبقة الدفع، ووضع خطة تطويرية لنظام السداد، وتطوير نظام التحويلات المالية للمدفوعات منخفضة القيمة لجذب وإدخال شريحة من المجتمع في القطاع المصرفي واستفادتها من الخدمات المصرفية¹.

أما في دولة قطر، فقد تم تشكيل لجنة الإستراتيجية الوطنية للشمول والتثقيف المالي عام 2015، والتي تضمنت الركائز الأساسية التالية²:

- دعم البنية التحتية المالية، وذلك من خلال إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية مثل وكلاء البنوك، خدمات الهاتف الذكي، نقاط البيع، الصرافات الآلية؛

- تطوير نظم الدفع والتسوية والاستفادة من التطورات التقنية لتسيير الوصول إلى الخدمات المالية بتكلفة قليلة وفاعلية عالية، وتستعد البنوك ومشغلي الاتصالات في قطر لتقديم محافظ رقمية لعملائها، حيث قام بنك واحد بالفعل بإطلاق بطاقات الخصم دون اتصال، لجعل المعاملات أسرع مقارنة بالمعاملات النقدية

¹ _ المرجع نفسه، ص 10.

² _ الطاوس غريب وحنان دريد، مرجع سبق ذكره، ص 196.

- والمعاملات القائمة على الرقم السري. ومن المتصور أن تصبح هذه ميزة هامة للمحلات التجارية ومحلات الوجبات السريعة والنقل العام الجماعي وحجز التذاكر والأحداث الرياضية. كما قامت إحدى شركات الاتصالات في قطر بتقديم تسهيلات المحفظة الإلكترونية لعملائها، ومع اكتساب المحفظات الرقمية مكانتها في السوق، لا يزال مصرف قطر المركزي يقظاً تجاه مخاطرها المحتملة؛
- التركيز على حماية المستهلك المالي، حيث تهدف إدارة حماية مستخدمي الخدمات المصرفية لدى مصرف قطر المركزي إلى حماية حقوق عملاء المؤسسات المالية وذلك من خلال حصول العملاء على معاملة مصرفية عادلة وشفافة. بالإضافة إلى حصولهم على الخدمات والمنتجات المالية بيسر وبالتكلفة المناسبة التي تخضع لرقابة المصرف، كما يضع مصرف قطر المركزي جانب حماية المستهلكين والمستثمرين من ضمن الأهداف الستة للخطة الإستراتيجية لتنظيم القطاع المالي؛
- تشكيل لجنة الإستراتيجية الوطنية للشمول المالي والتثقيف المالي برئاسة مصرف قطر المركزي وعضوية العديد من الوزارات والمؤسسات والهيئات بالدولة، من أهدافها رفع الثقافة المالية لدى فئات المجتمع بالتعاون مع كافة الأطراف المشتركة بالإستراتيجية، وذلك من خلال البرامج التوعوية المختلفة. كذلك تهدف الإستراتيجية إلى تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية وتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها؛
- التعاون مع وزارة التعليم العالي بإنشاء مدرسة ثانوية مستقلة في العلوم المصرفية وإدارة الأعمال للبنين والبنات، ومشاركة هيئة تنظيم قطر للأسواق المالية وهيئة مركز قطر في برامج الإعاة والتدريب لتسيير معرفة الكفاءة المحلية بالوظائف والأعمال للجهات الرقابية في القطاع المالي.
- ب- جهود بعض الدول العربية الأخرى:**

أعلن كل من المغرب والأردن وفلسطين ولبنان خلال العام 2016 عن خطط لإنشاء قاعدة تحليلية لإستراتيجية جديدة لتعميم الخدمات المالية، تركز على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ومدفوعات السداد الرقمية، والنساء.

في لبنان ارتكزت استراتيجية مصرف لبنان للشمول المالي على تطوير الفرص المتاحة لأهداف جديدة من خلال تطبيق حلول استشرافية مستدامة تتمثل في مايلي¹:

- إدراك أعمق لدى المواطنين لمفهوم السياسة النقدية الوطنية والنظام الاقتصادي والمالي، وما ينطويان عليه من مخاطر وتحديات؛
- فهم أكبر واختيار أنسب واستخدام أفضل للمنتجات والخدمات المالية الرسمية من قبل الأفراد، عروض مصرفية أكثر تكيفاً مع احتياجات مختلف الشرائح، وتوافر منتجات وقنوات مالية مقرونة بممارسات أفضل لحماية المستهلك المالي؛

¹ يسر برنيه وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص132.

- تحسن ممارسات الأفراد المالية من حيث إعداد الموازنة، والإدخار الطويل الأمد، والتخطيط للتقاعد ومهارات الإدارة المالية؛
 - تعزيز قدرات المصارف والمؤسسات المالية الأخرى لجهة تطوير المنتجات والقنوات الهادفة إلى تمويل المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الحجم وتحسين مهارات هذه المؤسسات تقنياً وعملياً في كافة قطاعات السوق؛
 - تشجيع السلوك الاستثماري المسؤول والاستثمار التأثري، مصحوباً بتطوير الأسواق المالية وبناء القدرات الاستثمارية لدى المستثمرين والمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.
- في الأردن، تبنى البنك المركزي الأردني سياسة لتعزيز الشمول المالي من خلال المحاور التالية¹:
- تحسين الوصول إلى التمويل، خاصة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
 - توفير البنية التحتية اللازمة لتعزيز الشمول المالي من خلال تطوير وإعادة هيكلة نظم الدفع والتسويات، والانتقال من بيئة دفع ورقية إلى بيئة إلكترونية، وتطوير أنظمة الاستعلام الائتماني؛
 - نشر الثقافة المالية والمصرفية (محو الأمية المالية)، من خلال إطلاق مشروع لنشر وتعميق الثقافة المالية؛
 - توسع نطاق رقابة البنك المركزي لتغطي شركات التمويل الأصغر؛
 - حماية المستهلك المالي من خلال تعليمات التعامل مع العملاء بعدالة وشفافية واستحداث قسم "حماية المستهلك المالي" ضمن دائرة الرقابة على القطاع المصرفي.

أما سلطة النقد الفلسطينية، فقد اتخذت الإجراءات التالية لتعزيز الشمول المالي:

- خلق بيئة قانونية وتنظيمية لحماية مستهلكي الخدمات المالية؛
- وضع إستراتيجية وطنية للشمول المالي؛
- نشر التوعية المالية والمصرفية؛
- تطوير وإطلاق نظام الربط الجغرافي يهدف لتوجيه وتشجيع البنوك للترفع في المناطق التي تنقر للخدمات المصرفية والصيرفة؛
- وضع إستراتيجية ترخيص وترفع البنوك.

في مصر ولى البنك المركزي المصري اهتماماً كبيراً بدعم الشمول المالي أخذاً على عاتقه مسؤولية تنسيق الجهود الوطنية الساعية إلى تحقيقه من خلال تركيزه على ثلاثة محاور تلتخص فيمايلي²:

¹ وفاء حمدوش، أهمية تعزيز الشمول المالي كوسيلة لزيادة عمق القطاع المصرفي حالة الدول العربية، مرجع سبق ذكره، ص10-11.

² يسر برنيه وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص136-137.

- 1- تهيئة بيئة الأعمال، وتتضمن مايلي:
 - العمل على تهيئة بيئة تشريعية وبنية تحتية مالية وتقنية مناسبة؛
 - تحقيق الحماية المالية للمستهلك والاهتمام بالثقف والتوعية المالية، ونشر الخدمات المالية الرقمية؛
 - تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع وخاصة المرأة والشباب؛
 - الاهتمام بدعم وتطوير المشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر.
- 2- قياس البيانات، وتتضمن إنشاء قاعدة بيانات شاملة مقسمة حسب النوع لقياس مستويات الشمول المالي وذلك بالنسبة للأفراد والشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.
- 3- التنسيق بين الجهات المعنية بتطبيق الشمول المالي على مستوى الجمهورية وتحت قيادة البنك المركزي المصري.

في موريتانيا قدم التحالف العالمي للشمول المالي مساعدة فنية للبنك المركزي الموريتاني لتعزيز الشمول المالي في موريتانيا، حيث ركز المشروع الجاري منذ عام 2019 على بيانات الشمول المالي، والإستراتيجية الوطنية لدعم الشمول المالي، وأطر السياسات لتعزيز الشمول المالي للأشخاص المستبعدين مالياً. سيمكن الدعم المقدم، البنك المركزي الموريتاني من تعزيز الشمول المالي من خلال جمع البيانات المتعلقة بجانب الطلب بشكل منهجي والتي ستعزز رسم السياسات ووضع إستراتيجية وطنية لدعم الشمول المالي. إضافةً لذلك فإن وضع السياسات وما يقابلها من خدمات جانب العرض للأشخاص المستبعدين مالياً سيكفل قيام الدولة بتعزيز الشمول المالي للمهمشين والمستبعدين بشكل غير متناسب. تقدم المساعدة بالاستناد إلى نموذج المسح الإحصائي المقدم في إطار المبادرة¹.

وفي المغرب، حول نشاط الادخار البريدي إلى مؤسسة مصرفية منظمة تحمل اسم "البريد بنك" وهي شركة تابعة بصفة كاملة لمؤسسة بريد المغرب حصلت من البنك المركزي المغربي على رخصة ذات مسؤولية محدودة، وأوكلت إليها مهمة تعزيز الشمول المالي، حيث تسمح له بممارسة كافة الأنشطة المصرفية، ومن أهم مسؤولية البريد بنك في المغرب هو تحسين نفاذ التمويل والخدمات المالية والمصرفية مع التركيز على المناطق الريفية. يفتح البريد بنك حالياً 2000 حساب يومياً، وهو يُعد من أفضل نماذج البنوك البريدية في العالم النامي، حيث يملك شبكة واسعة من الفروع تبلغ حوالي 1800 فرع يقع نصفها في المناطق الريفية، وقد تمت إضافة 250 فرع جديد في نهاية عام 2015 ليخدم المناطق المحرومة من الخدمات المصرفية².

¹ صندوق النقد العربي، مبادرة الشمول المالي للمنطقة العربية (FIARI) التقرير السنوي الصادر عام 2020 (إنجازات المبادرة حتى نهاية عام 2019، أبو ظبي_الإمارات العربية المتحدة، 2020، ص12.

² وفاء حمدوش، أهمية تعزيز الشمول المالي كوسيلة لزيادة عمق القطاع المصرفي حالة الدول العربية، مرجع سبق ذكره، ص11-12.

في السودان، قام بنك السودان المركزي بمجموعة من الجهود خست الشمول المالي وتتمثل في¹:

- توسيع رقعة الانتشار المصرفي بزيادة عدد فروع البنوك وتوزيعها؛
- جذب المدخرات وزيادة الوعي المصرفي، والاهتمام بتسهيل إجراءات فتح الحسابات؛
- التوسع في عمليات التمويل الأصغر الذي يلعب دوراً بارزاً في الشمول المالي حيث يستهدف الفقراء الذين يمثلون النسبة الأكبر من المحرومين مالياً؛
- إدخال خدمات ومنتجات مصرفية إلكترونية جديدة مثل بطاقة كاش كارد، الدفع عبر الهاتف المحمول للتقليل من استخدام النقد، والحكومة الالكترونية التي تهدف إلى الانتقال من التحصيل التقليدي إلى التحصيل الآلي.

وفي تونس، تم تحديد إستراتيجية وطنية في عام 2012، تركز على تنمية التمويل الأصغر، وذلك بمشاركة العديد من الأطراف الفاعلة في عملية التمويل، كالبنوك المتخصصة وشركات الإيجار المالي، والبريد التونسي، ومؤسسات التمويل الصغر وشركات التأمين وشركات التحويل، وقد قام البنك المركزي التونسي بوضع نموذج للمالية الرقمية يسمى "بقيادة البنوك"، حيث يرخص من خلاله لشركات بين البنوك والمؤسسات غير البنكية، وذلك لتسهيل افتتاح المحافظ الإلكترونية وتطوير شبكات الشراء والبيع، ونظم الأموال الإلكترونية.

أما في الجزائر، تندرج ضمن التشريع الجزائري أحكام المواد 119 مكرر و119 مكرر 1 من الأمر رقم 03-11 المعدل والمتمم إلزامية مبدأ الحق للجميع في فتح حساب بنكي وحماية المستهلك من خلال إلزام البنوك والمؤسسات المالية بتزويده بالمعلومات الخاصة بالتسعيرات والشروط المطبقة على المنتجات المالية التي تعرضها للجمهور، كما يندرج في النظام رقم 13-01 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بشروط البنوك المطبقة على العمليات المصرفية الصادر عن مجلس النقد والقرض بتاريخ 08 أبريل 2013، الخدمات المصرفية التي ينبغي على البنوك أن تقدمها مجاناً بهدف تعزيز الشمول المالي للطبقات الأكثر هشاشة.

كما يسمح لكل شخص طبيعي أو معنوي الذي رُفض له فتح حساب أن يتصل بمصالح بنك الجزائر الذين بدورهم يعينون بنكاً يلزم بفتح الحساب. وفي مجال عصرنه أنظمة الدفع، فقد أدخل بنك الجزائر نظاماً للدفع بين البنوك، ويتعلق الأمر بنظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل الدفع، ونظام المقاصة الالكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض.

وقد تضمن النص رقم 35 من قانون المالية لسنة 2014، مهمة جديدة لبنك الجزائر تتمحور حول تعزيز الشمول المالي، من خلال تكثيف الانتشار المصرفي بتوسيع شبكة الوحدات البنكية لتشمل المناطق الريفية والنائية

¹ _ المرجع نفسه، ص 12-13.

غير المغطاة، والترويج الجيد لمنتجات الادخار والقروض بما يسمح للعملاء اختيار ما يناسب احتياجاتهم، إلى جانب توفير أدوات الدفع الإلكتروني ذات الإستعمال الشخصي.

كما حث بنك الجزائر البنوك العاملة على ضرورة احترام الآجال المحددة لمعالجة طلبات الحصول على القروض، والتي يجب ألا تتعدى 15 يوم بالنسبة للأسر و45 يوم بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وأمر البنوك ذات الانتشار الواسع تأمين على مستوى كل شبك مصلحة للاستعلام لصالح الزبائن فيما يتعلق بتكوين الملف المرفق بطلب الحصول على القروض الإستثمارية لصالح المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. إلى جانب ظهور بعض الهيئات المتخصصة في التمويل المتناهي الصغر، تساعد في التمويل لكن بشكل محدود جداً.

وفي سياق تعزيز الإطار التنظيمي للشمول المالي عملت مصالح بنك الجزائر على تحضير تعليمتين تطبيقيتين، إحداهما تتعلق بالشروط العامة والخاصة الضرورية لاتفاقية حساب الودائع والأخرى تتعلق بالإجراءات التسهيلية للخدمات المالية.

بالإضافة إلى إجراءات أخرى تمت لتعزيز الشمول المالي، نوجزها¹:

فيما يخص مكافحة تبييض الأموال وتمويل الإرهاب، يسمح تحسين الإطار القانوني والتنظيمي في هذا المجال، بإخراج الجزائر منذ فيفري 2016 من البيان العام لمجموعة العمل المالي (GAFI)، الذي يتضمن قائمة البلدان التي تعرف إخفاقات استراتيجية في هذا المجال.

في مجال العمق المالي (الشمول المالي)، تعزز النظام المصرفي في 2016 بعشرين (20) وكالة جديدة، و(35) وكالة عام 2017، هذا ولا تزال الشبكة العمومية مهيمنة إلى حد كبير، مع ذلك تبقى الوساطة المصرفية ضعيفة نسبياً وفي حاجة إلى تحفيز أكبر.

شهدت القروض الموجهة للمؤسسات والصناعات الصغيرة والمتوسطة ارتفاعاً بنسبة 14,92% و10,97% خلال سنة 2015 و2016 على التوالي. ارتفعت القروض الموجهة للأسر بنسبة 15,13% في عام 2015، و15,36% خلال سنة 2016، للإشارة فإن القروض الممنوحة للأسر، تتمثل أساساً في القروض الرهنية.

¹ ملكة كركار، الشمول المالي: هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر، مجلة الإقتصاد والتنمية البشرية، جامعة علي لونيبي البلدية 02_الجزائر، المجلد10، العدد03، 2019، ص372.

المبحث الثاني: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على قطاع الخدمات المالية والمصرفية في العالم العربي

رغم التطور الهائل في الخدمات المالية في الوقت الراهن نتيجة استخدام تكنولوجيا الاتصال والرقمنة إلا أننا نجد أن الدول العربية لا زالت تعاني من فجوة في استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

المطلب الأول: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدول العربية وبرز الفجوة الرقمية

يعتبر ميدان تكنولوجيايات الاتصال والمعلومات، بمختلف المجالات التي يغطيها وتقنياته المتطورة والمتجددة، محركاً أساسياً لدفع مسار التنمية الشاملة ومقياساً جوهرياً لتقدم الأمم. ومن هذا المنطلق فقد أصبح توافق الأمم في إرساء تنمية شاملة ومستدامة مشروطاً بمدى نجاح هذه الأخيرة في تجسيم الاستراتيجيات الملائمة قصد النهوض بميدان تكنولوجيايات الاتصال والمعلومات واستثمار الآفاق الرحبة التي يوفرها على الوجه الأمثل. واعتباراً لجملة هذه المتغيرات يحق لنا التساؤل على الدور الذي تضطلع به الدول العربية ضمن هذه الثورة التكنولوجية العميقة والمتسارعة وعن حظوظها ضمن هذا المحيط الاتصالي الجديد¹.

الفرع الأول: مؤشرات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البلدان العربية

يرى البعض أن تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أنها "أي أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات أو أنها الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها، فإن البعض الآخر يرى أنها لا تزيد على كونها عملية اكتساب ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات الرقمية والنصية واللاسلكية والصوتية من خلال مجموعة من الأجهزة الإلكترونية وأجهزة الاتصالات السلكية واللاسلكية والكمبيوتر². وفي هذا السياق من الضروري إلقاء الضوء على مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدول العربية والممثلة في الجداول الموالية³:

¹ طارق محمود عباس، مجتمع المعلومات الرقمي، الطبعة الأولى، المركز الأصيل للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة_مصر، 2004، ص109-110.

² حسن علي محمد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، الطبعة الثانية، دار البيان للطباعة والنشر، القاهرة_مصر، 2007/2006، ص17.

³ أسماء بوغازي، تقليص الفجوة الرقمية تحدي أمام الدول العربية من أجل تحقيق التنمية البشرية المستدامة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة فرحات عباس سطيف-الجزائر، المجلد14، العدد01، 2021، ص549-551.

الفصل الثاني.....الدراسة التطبيقية

الجدول رقم 05: مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدول العربية لسنة 2017

الدولة	عدد الاشتراكات في خدمة الهاتف الثابت لكل 100 نسمة	عدد الاشتراكات في خدمة الهاتف النقال لكل 100 نسمة	النسبة المئوية لعدد الأسر التي لديها حاسوب (%)	عدد الاشتراكات في النطاق العريض الثابت لكل 100 نسمة	عدد الاشتراكات في النطاق العريض النقال لكل 100 نسمة
الإمارات	24.7	210.9	92.7	29.4	243.4
البحرين	19.1	158.4	94.8	14.3	147.3
قطر	16.7	148.3	85.5	9.7	117.4
سلطنة عمان	10.7	149.8	93.4	7.5	93.9
الكويت	13.1	172.6	86	3.9	127.3
السعودية	11	122.1	73	7.6	90
لبنان	41.7	84.4	79.7	21.7	60.9
الأردن	4.6	106.3	55.8	3.4	100
تونس	9.7	124.3	47.1	7	65
المغرب	5.7	122.9	58	5.4	50.1
الجزائر	7.6	120.7	41.3	7.8	78.4
مصر	6.8	105.5	58	5.4	50.1
فلسطين	9.8	91	42.5	7.5	35
ليبيا	24.7	94.4	25	5.0	36.9
العراق	7.6	87.1	37.5	11.2	25.1
سوريا	14.9	85.7	51.9	7.8	12.7
اليمن	4.2	63.6	7.5	1.7	5.9
موريتانيا	1.3	92.2	5.3	0.3	30.3
جزر القمر	2.1	54.9	9.2	0.2	37.8
السودان	0.4	70.7	19.3	0.1	30.5
جيبوتي	3.8	39	36.6	2.5	11.5

المصدر: أسماء بوغازي، تقليص الفجوة الرقمية تحدي أمام الدول العربية من أجل تحقيق التنمية البشرية المستدامة، 2021، ص 549.

يوضح الجدول أعلاه تفاوت كبير بين الدول العربية في المؤشرات الأربعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك لـ 21 دولة عربية، ومن خلال النتائج الواردة يتضح أن مؤشر عدد مشتركى الهاتف النقال لكل 100 شخص شهد أدنى قيمة له سنة 2017 بلغت 39% وكانت بدولة جيبوتي وتليها جزر القمر واليمن، في حين كانت أعلى نسبة بدولة الإمارات العربية المتحدة 210,9% وتليها كل من الكويت 172,6%، البحرين 158,4%، عمان 149,8% وقطر بنسب فاقت 140%.

الفصل الثاني.....الدراسة التطبيقية

بينما مؤشر عدد مشترك الهاتف الثابت لكل 100 شخص بلغت أدنى قيمة له 0,4% وكانت بدولة السودان وتليها في الترتيب كل من موريتانيا وجزر القمر وجيبوتي بنسب تقل عن 4%، في المقابل نجد أن هذا المؤشر شهد أعلى مستوى له بقيمة 41,7% بلبنان ثم 24,7% بدولة الإمارات وليبيا والبحرين بنسبة 19,1%. أما فيما يتعلق بنسبة الأسر التي لديها حاسوب فقد كانت المراتب الأولى للدول التالية على التوالي البحرين 94,8%، عمان 93,4%، الإمارات 92,7% والكويت 86%.

وقد انعكست هذه الأرقام على التفاوت في اشتراكات النطاق العريض الثابت والنقال. وبالتالي نلاحظ وجود فجوات من حيث استخدام وانتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما بين الدول العربية.

الجدول رقم 06: نسبة مستخدمي الإنترنت بالنسبة لعدد السكان في الدول العربية 2021

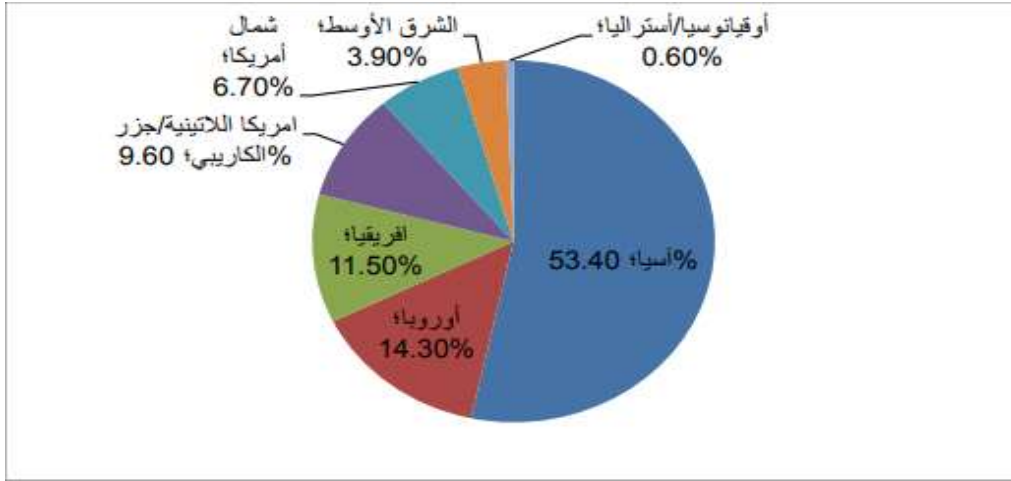
الدولة	التعداد السكاني 2021	عدد مستخدمي الانترنت 2021/03/31	معدل الاختراق بالنسبة لعدد السكان
قطر	2,930,528	3,056,000	104.3%
السعودية	35,340,683	31,856,652	90.1%
الإمارات	9,991,089	10,316,000	103.3%
البحرين	1,748,296	1,707,533	97.7%
الكويت	4,328,550	4,256,466	98.3%
عمان	5,223,375	4,011,004	76.8%
العراق	41,179,350	24,525,000	59.6%
فلسطين	5,222,748	3,381,787	64.8%
لبنان	6,769,146	5,546,494	81.9%
اليمن	30,490,640	7,903,772	25.9%
الأردن	10,269,021	8,700,000	84.7%
سوريا	18,275,702	8,500,000	46.5%
الجزائر	44,616,624	25,428,159	57.0%
مصر	104,258,327	54,741,493	52.5%
تونس	11,935,766	8,170,000	68.4%
المغرب	37,344,795	25,589,581	68.5%
ليبيا	6,958,532	5,857,000	84.2%
موريتانيا	4,775,119	969,519	20.3%
جزر القمر	888,451	193,700	21.8%
السودان	44,909,353	13,124,100	29.2%
جنوب السودان	11,381,378	900,716	7.9%
جيبوتي	1,002,187	548,832	54.8%

المصدر: أسماء بوغازي، تقليص الفجوة الرقمية تحدي أمام الدول العربية من أجل تحقيق التنمية البشرية المستدامة، 2021، ص550.

يوضح الجدول رقم 06 عدد مستخدمي الإنترنت في البلدان العربية لسنة 2021 ومعدل الإختراق الذي يمثل نسبة عدد مستخدمي الإنترنت ضمن الدولة إلى التعداد السكاني لهذه الدولة. حيث عند ترتيب الدول العربية من حيث عدد مستخدمي الإنترنت لسنة 2021، نجد مصر تحتل المرتبة الأولى بـ 54 741 493 مليون مستخدم تليها السعودية بـ 31 856 652 مليون ثم المغرب بـ 25 589 581 مليون والجزائر بـ 25 428 159 مليون. أما إذا قارنا الدول العربية مع بعضها البعض يمكن إدراك تفاوت في معدل إختراق الإنترنت بالنسبة للتعداد السكاني في 31 مارس 2021. فقد احتلت قطر المرتبة الأولى بنسبة 104,3%، تليها الإمارات بنسبة 103,3% لتليها الكويت بنسبة 98,3% ثم البحرين بنسبة 90,1%.

وحسب آخر الإحصائيات التي يعدها الموقع العالمي لإحصائيات الإنترنت بتاريخ 31 مارس 2021، فإن نسبة استخدام الإنترنت في الدول العربية ضعيف مقارنة مع نسب العالم المتقدم، ويظهر على الشكل أسفله نسبة مستخدمي الإنترنت في العالم موزعين على مختلف المناطق الجغرافية، حيث تمثل منطقة الشرق الأوسط 3,9% من مستخدمي الإنترنت في العالم، أما إفريقيا تمثل نسبة 11,5% فقط من مستخدمي الإنترنت، كما يوضح الشكل (12) تمركز أعلى نسبة من مستخدمي الإنترنت في آسيا بنسبة 53,4% ثم أوروبا بنسبة 14,3% لتليها إفريقيا ثم أمريكا اللاتينية/ جزر الكاريبي بنسبة 9,6%.

الشكل رقم 12: نسبة مستخدمي الإنترنت في العالم حسب المناطق الجغرافية لسنة 2021



المصدر: أسماء بوغازي، تقليص الفجوة الرقمية تحدي أمام الدول العربية من أجل تحقيق التنمية البشرية المستدامة، 2021، ص551.

وحسب دراسة الأرقام والنسب في الجدولين رقم (05 و06)، والشكل رقم (12) يقسم ترتيب الدول العربية الأكثر استخداماً لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات سواء اشتراكات الهاتف الثابت والنقال، اشتراكات النطاق العريض، ونسبة مستخدمي الإنترنت بالنسبة للتعداد السكاني في سنة 2021 إلى ثلاث فئات أساسية تتمثل فيمايلي¹:

1- الفئة التي تحتل الصدارة في امتلاكها لمؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي تشمل غالبية دول الخليج العربي مثل: البحرين، قطر، الإمارات العربية المتحدة، الكويت، السعودية وعمان، بالإضافة إلى بعض دول شمال افريقيا حسب مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

2- الفئة التي تأتي في الترتيب الثاني من حيث امتلاكها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشملت كل من: الجزائر، مصر، المغرب، تونس، ليبيا، العراق، الأردن، لبنان أي بعض من دول شمال افريقيا ودول الشرق الأوسط، كما أنه يمكن أن تكون بعض دول هذه الفئة ضمن دول الفئة الأولى.

3- الفئة التي تشمل الدول التي تأتي ضمن الترتيب الأخير من حيث امتلاكها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهي جيبوتي، جزر القمر، السودان، اليمن.

والجدير بالذكر أن عدد مستخدمي الإنترنت الأساسيين في العالم هو 5 168 780 607 في 31 مارس 2021، حيث تمثل نسبة استخدام الإنترنت في الدول العربية نسبة ضئيلة عند مقارنتها بعدد مستخدمي الإنترنت في العالم. وفق ما هو مبين في الشكل رقم (12) كما أن انتشار الإنترنت في بعض الدول العربية لايزال محدوداً، مما يبين اتساع الفجوة بين الدول المتقدمة التي تمتلك التقنيات والوسائل الجديدة والدول العربية، من جهة أخرى توجد فوارق بينها ناجمة عن امتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي أدت إلى ما يعرف حالياً باسم الفجوة الرقمية.

وقصد إعطاء صورة أوضح لمكانة الدول العربية مقارنة ببعض دول العالم المتقدم اعتمدنا على مؤشر الرقم القياسي لتنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (IDI). وهو مؤشر مركب يجمع أحد عشر مؤشراً في مقياس مرجعي واحد (يعرض على مقياس 0-10)، وينقسم مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى ثلاثة مؤشرات فرعية، وهي المؤشر الفرعي للنفاد، والمؤشر الفرعي للاستعمال، والمؤشر الفرعي للمهارات.

ويعتبر هذا الدليل من أكثر المقاييس دقة وحيادية لتنمية الشاملة للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على الصعيد العالمي، يمكن استعماله كأداة مرجعية لتتبع مسار تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدول العالم مع مرور الوقت، وقد أدت التطورات الأخيرة في أسواق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى اعتماد مقترحات لتغيير تكوين الرقم القياسي، وستضاف مجموعة مراجعة من المؤشرات بدءاً من الرقم القياسي لتنمية تكنولوجيا المعلومات

¹ المرجع نفسه، ص551-552.

الفصل الثاني.....الدراسة التطبيقية

والاتصالات لعام 2018 وينبغي لها أن تضيف مزيدًا من المعلومات المستخلصة عن أداء الدول على مختلف مستويات التنمية وذلك للوقوف على¹:

- مستوى تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطورها بمرور الزمن في البلدان وتجربة هذه البلدان نسبة إلى تجربة البلدان الأخرى؛
 - التقدم في تنمية إمكانات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كل من البلدان النامية ومدى قدرة البلدان على الاستفادة منها لتعزيز النمو والتنمية؛
 - الفجوة الرقمية، أي الفوارق بين البلدان من حيث مستويات تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيها.
- وقد تم الاعتماد على الجدول الآتي لإبراز الفجوة الرقمية بين الدول من خلال مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعام 2016-2017:

الجدول رقم 07: وضع الدول العربية في مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (IDI) خلال سنوات (2016-2017)

مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال (IDI)				الدولة
IDI2017		IDI2016		
مقارنة بين 176 دولة		مقارنة بين 175 دولة		
القيمة	الترتيب عالميا	القيمة	الترتيب عالميا	
الدول العربية				
7.60	31	7.46	30	مملكة البحرين
7.21	39	7.12	36	قطر
7.21	40	7.18	34	الإمارات العربية المتحدة
6.67	54	6.87	45	المملكة العربية السعودية
6.43	62	6.14	64	سلطنة عمان
6.00	70	5.97	66	الأردن
5.98	71	5.75	70	الكويت
6.30	64	6.09	65	لبنان
4.82	99	4.70	95	تونس
4.77	100	4.57	99	المغرب
4.67	102	4.32	106	الجزائر
4.67	103	4.44	104	مصر
4.11	115	3.93	112	ليبيا
3.55	123	3.42	122	فلسطين
3.34	126	3.32	124	سوريا
2.55	145	2.56	141	السودان

¹ المرجع نفسه، ص 553-554.

الفصل الثاني.....الدراسة التطبيقية

2.26	151	2.08	152	موريتانيا
1.98	158	1.80	161	جيبوتي
1.82	164	1.78	162	جزر القمر
الدول المتقدمة				
8.98	1	8.78	2	آيسلندا
8.85	2	8.80	1	كوريا الجنوبية
8.74	3	8.66	4	سويسرا
8.71	4	8.68	3	دنمارك
8.65	5	8.53	5	المملكة المتحدة
8.49	7	8.40	10	هولندا
8.47	8	8.45	7	النرويج
8.43	10	8.32	11	اليابان
8.41	11	8.41	8	السويد
8.39	12	8.20	13	ألمانيا
8.24	15	8.05	17	فرنسا
8.18	16	8.13	15	الولايات المتحدة

المصدر: أسماء بوغازي، تقليص الفجوة الرقمية تحدي أمام الدول العربية من أجل تحقيق التنمية البشرية المستدامة، 2021، ص553-554.

ما يمكن ملاحظته من خلال الجدول أعلاه أن البحرين تتصدر مراتب الرقم القياسي لتنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من بين الدول العربية، والرتبة 30 و31 عالمياً لسنتي 2016 و2017 على التوالي بالقيم 7,46 و7,60 مقارنة بـ176 دولة، تليها الإمارات العربية المتحدة بالرتب 34 و40 على التوالي بالقيم 7,18 و7,21 لسنتي 2016 و2017، ثم قطر والسعودية وعمان، ثم لبنان والأردن وتليها الكويت وفق الإحصائيات المبينة في الجدول رقم (07)، ويدل تقدم هذه الدول مقارنة بالدول العربية الأخرى اهتمامها بالاستثمار الجيد بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

كما تحتل دول شمال إفريقيا مراكز متأخرة من بين 176 دولة حيث نجد الجزائر في المراتب 106 و102 لسنتي 2016 و2017 على التوالي بقيمة 4,32 و4,67، تليها مصر برتبة 104 و103 لسنتي 2016 و2017 على التوالي بقيمة 4,44 و4,67، ثم تأتي باقي الدول في الترتيب الأخير منها جيبوتي برتبة 161 و158 على التوالي لسنتي 2016 و2017 بقيمة 1,80 و1,98.

كما يتضح لنا حسب الجدول أعلاه أن آيسلندا تتصدر مراتب الرقم القياسي لتنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عام 2017 بقيمة قدرها 8,98، وتليها بلدان أخرى في أوروبا في منطقة آسيا والمحيط الهادئ، حيث تتميز هذه الدول التي تحتل صدارة الترتيب عالمياً لسنتي 2016 و2017 وفق مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (IDI) مقارنة بـ176 دولة مستويات عالية من الاستثمار والابتكار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مدى سنوات عديدة. وكذلك تشهد البلدان التي تقع في أعلى مراتب هذا الرقم القياسي

مستويات عالية من الازدهار الاقتصادي والتعليم في هذا السياق يبرز وجود اختلافات كبيرة بين الدول العربية والمتقدمة من جهة، والدول العربية فيما بينها من جهة أخرى في مستويات تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وهذا التباين راجع بشكل كبير في الاختلاف في تجربة كل دولة عربية على حدى في تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الفرع الثاني: معوقات انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وآليات معالجتها لتقليص الفجوة الرقمية في المنطقة العربية

أهم المعوقات التي تواجه انتشار تكنولوجيا الإنترنت بالمنطقة العربية فتمثل فيمايلي¹:

- الافتقار إلى الخطط الشاملة على المستوى الإقليمي والوطني؛
- ارتفاع نسبة الضرائب المفروضة على أجهزة الحاسوب والتي تصل إلى 20% في بعض الأقطار العربية؛
- عدم التركيز على إبراز تكنولوجيا المعلومات في المناهج التعليمية؛
- ضعف مستوى الوعي بالاستخدام الصحيح لتقنية المعلومات في قطاع الأعمال إضافة إلى بعض العوائق الثقافية والإيديولوجية.

وهناك أسباب كثيرة تكمن وراء عدم الانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الوطن العربي، ونذكر منها:

- الانخفاض النسبي لدخل الفرد العربي بدخل الفرد في الدول المتقدمة؛
- قلة عدد أجهزة الحاسوب الشخصي في بلدان الوطن العربي وهذا يرجع إلى العامل الاقتصادي بصورة أساسية؛
- عائق اللغة: إن أغلب مواقع الإنترنت تتعامل باللغة الانجليزية كلغة للاستخدام والتخاطب، وكثير من الأفراد لا يجيدون استخدام هذه اللغة؛
- عائق استخدام الحاسوب: يتطلب استخدام شبكة الإنترنت الإجابة النسبية لاستخدام الحاسوب، وهذا يعد عائقاً أمام انتشار استخدام الشبكة العالمية؛
- مشكلات تتعلق بالبنية التحتية لتتصيب خدمات الإنترنت.

¹ محمد تقرررت وآخرون، متطلبات تقليص الفجوة الرقمية في الدول العربية: حالة الجزائر، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي _جامعة المسيلة، المجلد 04، العدد 02، 2020، ص32.

لا شك أن الضعف في البنى التحتية يتبعه ضعف كبير في المحتوى الرقمي العربي على الإنترنت. فالعبرة ليست بتطوير وانتشار المقاهي الإنترنت، بل تطوير الاستخدام الاجتماعي، المنزلي وفي مواقع العمل للإنترنت. فهي فضلاً عن أهميتها الاقتصادية وسيلة مثلى لتأطير قوى اجتماعية، تسمح بسهولة بتخطي الحواجز المادية والرقابية أمام الرأي العام¹.

ولكي تتمكن الدول العربية من مواكبة الجهود الدولية لتقليص الفجوة الرقمية، والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لابد التطرق إلى العديد من النقاط وهي²:

- إعداد الموارد البشرية المؤهلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والشبكات والاتصالات؛
- إعادة النظر في برامج التعليم ومناهجه، إدخال الحاسوب واللغة الانكليزية في كافة المراحل التعليمية، محو أمية استخدام الحاسوب والإنترنت، تعزيز بيئة الإبداع والخلق والابتكار وروح المبادرة؛
- تعزيز جهود البحث والتطوير وتحسين البيئة التشريعية وخلق الأطر القانونية التي تعزز الثقة بالاقتصاد الرقمي من خلال حماية المستهلكين وحماية الخصوصية وحقوق الملكية الفكرية وتوفير بيئة قانونية وضرائبية منافسة؛
- إيجاد البنية الأساسية للمعلومات والاتصالات؛
- دعم أسعار أجهزة الحاسوب الشخصية، نشر خدمات الإنترنت، تخفيض كلفة الاتصالات؛
- تنويع وسائل التمويل من رأس المال المخاطر والطرح الأولي لأسهم شركات الاقتصاد الجديد؛
- إقامة الحكومات الالكترونية التي تقدم الخدمات والمعاملات والإجراءات عبر الإنترنت؛
- الدخول في شراكات إستراتيجية وفنية مع شركات المعلومات والاتصالات المتخصصة؛
- تعزيز جهود التعاون الإقليمي بين الدول العربية والتنسيق مع الجهود الدولية والإقليمية الأخرى وتبادل الخبرات والتجارب التي تساعد على تجنب الأخطاء واعتماد أفضل الممارسات.

¹ عبد الغني عماد، الثقافة وتكنولوجيا الاتصال والتغيرات والتحولات في عصر العولمة...والربيع العربي، الطبعة الأولى، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت_لبنان، 2012، ص47.

² محمد تقرورت وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص38.

المطلب الثاني: الخدمات المالية الرقمية في الدول العربية كآلية لتعميم الشمول المالي

الفرع الأول: أهمية الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي العربي

وتتمثل الفرص المتاحة أمام الدول العربية لتعزيز الشمول المالي في استعمال الخدمات المالية الرقمية وضرورة الاستثمار في مشاريع تطوير البنية التحتية، من تكنولوجيا وشبكات الاتصالات والإنترنت.

وتبرز أهمية تطوير الخدمات المالية الرقمية لما تتحيه من فرص تساعد في التغلب على تحديات الانتشار للمؤسسات المالية والمصرفية، والطرق التقليدية في تقديمها للخدمات. كما أن تكلفة العملية التجارية الإلكترونية أقل بعشرين مرة من تلك التي نقوم بها عبر الهاتف، وبأقل بستين مرة من الخدمات التي نقوم بها وجهاً لوجه.

من هنا تكمن أهمية هذا التطور الرقمي والتكنولوجيا المالية بالنسبة للشمول المالي والذي يهدف إلى إدخال أو دمج الفئات المهمشة مالياً، والتي لا يسمح لها دخلها المالي المنخفض من الإنخراط في عمليات القطاع المصرفي، بالتعامل مع الجهاز المصرفي من خلال منظومة العمل الرقمية أو بمعنى آخر إتمام التعاملات المالية بطريقة إلكترونية¹.

الفرع الثاني: تحديات وفرص تعميم الخدمات المالية الرقمية في المنطقة العربية

توجد فرص هائلة بالمنطقة العربية تتعلق بشكل رئيسي بالسوق الضخمة غير المستغلة التي يمكن أن تتوسع وتتطور بسرعة في المستقبل، ووفقاً لأحدث التقارير حول وضع التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، هناك أربع فرص رئيسية لنمو التكنولوجيا المالية في المنطقة²:

- هناك حوالي 63% من البالغين ليس لديهم حساب بنكي خلال سنة 2017؛
- نسبة تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة لا تتعدى نصف متوسط النسبة العالمية؛
- كما أن حجم التجارة الإلكترونية من المتوقع أن ينمو بأربع أضعاف خلال السنوات القليلة المقبلة؛
- يوجد واحد من كل اثنين من عملاء البنوك مهتم بالخدمات المالية الرقمية الجديدة وهذه فرصة أخرى يجب دراستها.

إن توفير الحلول المصممة خصيصاً حسب الاحتياجات المختلفة لا يزال محدوداً بالسوق، ولذلك توجد فرصة هائلة لشركات تطوير الحلول الرقمية إلا أن التحديات مثل اللوائح التنظيمية المتشددة وانخفاض القدرة على التكيف؛ من شأنها جعل تبني التكنولوجيا أبطأ. ويشكل عدم الاستقرار السياسي والاقتصادي تحدياً مهماً آخر ينبغي على

¹ عادل عبد العزيز السن، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار والنمو الاقتصادي، جامعة الدول العربية، المجلد 05، العدد 01، 2019، ص 89.

² جازية حسيني، مرجع سبق ذكره، ص 111-112.

الشركات أن تتعامل معه ومن ثم، فإن شركات التكنولوجيا التي تخطط للدخول في المنطقة تحتاج إلى إجراء البحوث الخاصة بمواصفات السوق.

يوجد حماس متزايد حول الطفرة الإيجابية التي من الممكن أن تحدثها الخدمات المالية الرقمية في صناعة الشمول المالي، فعلى مدى عقود كانت التكلفة المرتفعة والحاجة إلى المزيد من الموظفين وطبيعة التمويل الأصغر التي تحتاج إلى تفاعلات إنسانية كثيرة من خلال تواجد مكاتب تقليدية تمثل عقبة رئيسية في مواجهة التوسع في الانتشار وكذلك لخفض تكاليف الخدمات المالية للفقراء، فالمجتمعات ذات الدخل المنخفض من أجل إدارة أموالها تقوم في الوقت الحالي بالحصول على الخدمات الرقمية بشكل متزايد عن طريق استخدام الهواتف المحمولة والبطاقات القابلة لإعادة الشحن والوكلاء المحليين والأساليب الأخرى لنقاط البيع. وعلى الرغم مما نلاحظه الآن من وجود العديد من الحلول التي تساعد في إدارة المدفوعات، إلا أنه لا يزال هناك الكثير مما ينبغي القيام به من أجل تمكين الخدمات المالية الرقمية للمضي قدماً وإتاحة الفرصة لمجموعة من الخدمات الأكثر قوة والتي تتضمن القروض والمدخرات والتأمين وتحويل الأموال خارج الحدود، ومع ذلك بالرغم من العوائق التنظيمية، فإن عدم توافر العمل المترابط فيما بين الحلول والنظم المختلفة، وكذلك استمرار الحاجة للتفاعلات الإنسانية الكثيرة لمثل هذه الخدمات يجعل من الصعب انتشارها بشكل حقيقي، إلا أن الكثير من المعنيين بالصناعة يعتقدون أن هذه الحلول هي الطريق إلى المستقبل.

الفرع الثالث: عرض تجربة كينيا في استخدام الخدمات المالية الرقمية عبر خدمة الهاتف المحمول وإمكانية الاستفادة منها

أولاً: إستراتيجية تعزيز درجة الشمول المالي في كينيا

تعتبر دولة كينيا من الدول الناجحة في تطبيق إستراتيجية الشمول المالي والتي وجب على الدول العربية إتباع منهجها حيث يمتلك 86% من سكانها البالغين حسابات مصرفية في المؤسسات المالية والمصرفية في سنة 2017. لهذا سنتطرق في هذا العنصر إلى إستراتيجية تعزيز درجة الشمول المالي في كينيا، وشمولية الخدمات المالية البعيدة عن متناول الكثير من الناس أفراداً ومؤسسات، حيث انصب اهتمام الدولة الكينية على إطلاق خطة إستراتيجية عجلت بالتزام واسع من قبل الجهات الرسمية بتنفيذ سياستها، التي يتم من خلالها تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل المريح، بالإضافة إلى توفير حلول مالية رقمية متنوعة مبتكرة بتكلفة منخفضة من خلال مزودي هذه الخدمات.

وفي إطار الخطة الجديدة لتطوير الخدمات المالية والمصرفية فقد عرف القطاع المالي والمصرفي نمواً سريعاً، تماشياً مع الخطة الإستراتيجية لتعزيز درجة الشمول المالي في كينيا والتي تعمل على تحقيق معدلات نمو اقتصادي عالية، وتطوير القطاع المالي والمصرفي، وتخفيض نسبة الفقر، مع إعادة هيكلة التوزيع الجغرافي لفرع

البنوك في المناطق الحضرية والريفية، حيث تعتمد الخطة الجديدة لتطوير وتنمية كينيا والتي تغطي المدة من (2008 إلى 2030) على ثلاثة "ركائز" أساسية، موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم 08: ركائز الخطة الجديدة لتطوير وتنمية كينيا خلال المدة (2008 إلى 2030)

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

المصدر: أيمن بوزانة ووفاء حمدوش، مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي-تجربة كينيا نموذجا، 2020، ص16.

في صلب هذه الركائز جاء الاهتمام بتعزيز درجة الشمول المالي عن طريق تذليل معوقات تعزيزه من خلال: بناء قطاع مصرفي قوي بإجراء إصلاحات قانونية ومؤسسية لجعل القطاع أكثر تنافسية، إصلاح القطاع المصرفي لتسهيل الاندماج بين المصارف الصغيرة والكبيرة لتصبح أكثر قوة، إزالة كل ما يعرقل عرض الخدمة المالية وطلبها لتحقيق مستويات عالية من الادخار والاستثمار والودائع المصرفية من الناتج المحلي الإجمالي، تخفيض تكاليف الاقتراض وتخفيض نسبة السكان الذين يعانون حرماناً مالياً، وتسهيل التحويلات المالية والدولية عن طريق تشجيع استخدام التكنولوجيا في القطاع المالي¹.

ثانياً: دور منصة " M- PESA " في تحقيق الشمول المالي

كلمة السر لدى كينيا هو استخدام التكنولوجيا المالية المتمثلة في تطبيق ال M- PESA ، (M تعني الجوال، و "PESA" تعني المال أو الدفع باللغة السواحيلية) وهو نظام للتمويل الصغير عبر الهاتف المحمول وتحويل الأموال تم إطلاقه في عام 2007 بواسطة "Vodafone pour safaricom" و "Vodacom" أكبر متعاملي الهاتف المحمول في كينيا وتنزانيا، وقد انتشرت منذ ذلك الحين إلى أفغانستان وجمهورية الكونغو الديمقراطية وجنوب إفريقيا والهند، وفي 2014 أوروبا الشرقية، تتيح للمستخدمين الذين لديهم بطاقة هوية أو جواز سفر إيداع الأموال وسحبها وتحويلها باستخدام جهاز محمول.

¹ أيمن بوزانة ووفاء حمدوش، مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي-تجربة كينيا نموذجا، 2020، ص15-

يُعد ابتكار "FinTech" لمنصات "M- PESA" أحد دوافع تحقيق الشمول المالي الذي يتجه في الغالب نحو مجموعة من الأشخاص الذين يعانون من نقص في البنوك أو الذين لا يتعاملون معها، فنجاح الشمول المالي الذي هو مبادرة تهدف إلى تضمين المقيمين الذين لا يمكنهم الوصول إلى البنوك أو الذين لا يستطيعون تحمل الحد الأدنى من الودائع المطلوبة في عصر الخدمات المصرفية الرقمية، يتطلب تعاون القطاعات المختلفة في مشاركة البيانات مع بعضها البعض وبناء منصة رقمية هادفة، وتُعد "M- PESA" إحدى الأدوات التي نشأت من التعاون بين قطاعي الاتصالات والبنوك في شرق إفريقيا، حيث جعلت بالإمكان الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية بتكلفة صغيرة. تقدم "M- PESA" إيصالات كدليل على المعاملة، ولتتم العملية يتعين على الطرفين تبادل أرقام هواتف بعضهما البعض لأنها تعمل كأرقام حسابات بعد التسوية يتلقى كلا الطرفين إشعاراً عبر الرسائل القصيرة بالإسم الكامل للطرف المقابل ومبلغ الأموال المودعة أو المسحوبة من حساب المستخدم، ويساعد هذا الإيصال الذي يتم استلامه على تعزيز الشفافية لجميع الأفراد المشاركين في المعاملة¹.

ساعدت منصة "M- PESA" على تحسين مستوى المعيشة في كينيا بشكل كبير نظراً لمزاياها المتعددة منها²:

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

ويمكن للعملاء الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات 24 ساعة على 24 ساعة و365 يوماً في السنة حيث توفر الخدمات الوقت والمال ويتم تقديمها في الوقت الفعلي، ويمكن إجراء بعض أو كل المعاملات التالية اعتماداً على البلد الذي تم تسجيلهم فيه:

- إرسال الأموال إلى عميل "M- PESA" لآخر؛
- دفع الفواتير؛
- دفع ثمن البضائع للتجار ومقدمي الخدمات؛
- سحب الأموال من أجهزة الصراف الآلي؛
- استقبال الأموال من الخارج؛
- استلام أو دفع الرواتب بأمان؛

¹ نوري لعلاوي وعبد القادر خليل، مساهمة تحويل الأموال عن طريق الهاتف المحمول في إرساء الشمول المالي تجربة كينيا ومحاولة الاستفادة منها في الجزائر، مجلة أبعاد اقتصادية، جامعة يحيى فارس بالمدينة _ الجزائر، المجلد 11، العدد 02، 2021، ص 815-816.

² _ المرجع نفسه، ص 816-817.

- الحصول على قرض قصير الأجل؛
- إدارة الأموال على الهاتف.

ثالثاً: الدروس المستفادة من تجربة كينيا وإمكانية تطبيقها في الجزائر

يتضح لنا من التجربة الكينية أنه يمكن للهواتف المحمولة جلب عملاء جدد بسهولة استخدامها وانتشارها الواسع، ومن ثم المساهمة في تعزيز الشمول المالي في ظل تهيئة البنى التحتية لقطاع الاتصالات ودمجه مع القطاع المالي، كما يمكن للجزائر استغلال الانتشار الواسع للهواتف الذكية ومحاولة ربط ذلك بالقطاع المالي، ومن ثم المساهمة في إيصال الخدمات المالية إلى فئات جديدة وإدماجها في القطاع المالي، فقد أكد وزير البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية أن الجزائر تحصي حالياً 37 مليون مشترك في الجيل الرابع والجيل الثالث للهاتف النقّال، وذلك أثناء إشرافه على حفل إطلاق بريد الجزائر لخدمة جديدة بالهاتف النقّال لمستحقات المشتريات يوم 22 أوت 2020، وبذلك من خلال هذه الإحصائية 37 مليون مشترك لو استخدم هؤلاء المشتركون هواتفهم للاستفادة من الخدمات المالية، في ظل عدد السكان المقدر بـ43,9 مليون نسمة إلى غاية جانفي 2020 حسب الديوان الوطني للإحصائيات، لحققنا نسبة 84% من الذين يستخدمون الخدمات المالية¹.

بعملية حسابية بسيطة، كمايلي: (37 مليون/43,9 مليون) × 100 = 84,28%.

¹ المرجع نفسه، ص822.

خلاصة الفصل الثاني

تسجل المنطقة العربية مستويات متدنية فيما يخص الشمول المالي مقارنة بالعالم إذ يمتلك قرابة 37% فقط من البالغين حسابات مصرفية مقارنة بالمعدل العالمي الذي يبلغ حوالي 69% خلال عام 2017، حتى فيما يخص مؤشرات الادخار والإقراض تسجل المنطقة معدلات منخفضة مقارنة بالعالم، لهذا عملت البنوك المركزية العربية على تحديد الآليات والسياسات التي من شأنها أن تساعد على توسيع نطاق الخدمات المالية والمصرفية من خلال عملها الرقابي ودورها المنسق للسياسات القطاع المالي والمصرفي، وتبني كل بنك مركزي إستراتيجية خاصة به لتعزيز الشمول المالي في بلده، ولعل القاسم المشترك الذي جمع الإصلاحات المتخذة تلخصت في بعض المحاور المتمثلة في دعم البنية التحتية ونشر الثقافة المالية والمصرفية وتحسين الوصول إلى التمويل وتطوير نظم الدفع والتسوية والاستفادة من التطورات التقنية.

تواجه المصارف العربية صعوبات في تعميم الخدمات المالية بشكل كافي وهذا بسبب العائق الرئيسي الذي يتمثل في الفجوة الرقمية إذ تسجل المنطقة العربية نسب متفاوتة من حيث استخدام وانتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما بينها، فمثلا دول مثل قطر والإمارات العربية المتحدة ومملكة البحرين تحتل مراتب متقدمة من حيث نسبة مستخدمي شبكة الإنترنت في العالم مقارنة بدول التي تأتي ضمن المراتب المتأخرة من حيث امتلاكها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أمثال جيبوتي، جزر القمر، السودان واليمن.

في الأخير استنتجنا أن المخرج الوحيد للدول العربية إذا أرادت أن تتمكن من إدخال أو دمج الفئات المهمشة مالياً وتعزيز شمولها المالي أن تتبع نموذج دولة كينيا التي استطاعت أن توفر حلول مالية رقمية متنوعة مبتكرة بتكلفة منخفضة بوساطة منصة تدعى "M- PESA" وهو (نظام لتمويل الصغير عبر الهاتف المحمول) مكنتها من تحقيق معدلات نمو اقتصادي عالية، وتطوير قطاعها المالي والمصرفي، وتخفيض نسبة الفقر، مع إعادة هيكلة التوزيع الجغرافي لفروع البنوك في المناطق الحضرية والريفية.

مَدِينَة

منذ عام 2010 قامت عدة دول بإصلاحات وتنفيذ استراتيجيات وطنية لتعزيز الشمول المالي، وشجعت على الابتكار والمنافسة في مجال الخدمات المصرفية والمالية، وقد ساهم في ذلك التطور التكنولوجي السريع الحاصل في السنوات القليلة الماضية حيث تقلصت العديد من القيود التي تعيق إمكانية الحصول على الخدمات المالية والمصرفية، الأمر الذي ينتج عنه قيام مختلف حكومات دول العالم ببذل مجهودات معتبرة لمواكبة الثورة الرقمية.

تُعد مساهمة القطاع المصرفي العربي في تعزيز الشمول المالي لفئات المجتمع ضعيفة، انطلاقاً من محدودية مستويات الوساطة البنكية المقدمة من قبل القطاع المصرفي وعدم ارتفاعها لمنتجات الصناعة المصرفية، ومحدودية مستويات الشمول المالي، وقصور الجهود المبذولة من طرف السلطات النقدية لتعميم الخدمات المصرفية والمالية لمختلف فئات المجتمع. وفي هذا الشأن يجب على الحكومات العربية القيام بمبادرات للإتجاه نحو "الرقمنة" واستخدام التكنولوجيا المالية الرقمية لجذب العملاء ودمج الفئات المهمشة مالياً، فالمجتمعات ذات الدخل المنخفض من أجل إدارة أموالها تقوم في الوقت الحالي بجلب العملاء عن طريق الهواتف المحمولة ومن ثم المساهمة في تعزيز الشمول المالي في ظل تهيئة البنى التحتية لقطاع الاتصالات ودمجه في القطاع المالي.

النتائج:

- من خلال دراستنا لهذا الموضوع استخلصنا مجموعة من النتائج نوردتها فيما يلي:
- يساهم الشمول المالي في تعميم الخدمات المالية وتوسيع المشاركة في النظام الرسمي، ويعتبر عاملاً أساسياً لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، وتحسين مستوى المعيشة وتمكين المرأة، وتمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والحد من الفقر وعدم المساواة، إضافة إلى توفير فرص العمل، وتعزيز النمو الاقتصادي، ودمج الاقتصاد الموازي في الاقتصاد الرسمي؛
 - نجاح الشمول المالي يعتمد بالدرجة الأولى على حسن تسويق وعرض الخدمات بالشكل الجيد من خلال استخدام منجزات العلم والتكنولوجيا في مجال صناعة الخدمات المصرفية، وعدم الاكتفاء بالعمل اليدوي أو الآلي في ظل بيئة مصرفية يغلب عليها الطابع الإلكتروني خاصة وأن المنافسة الحالية والمستقبلية في النشاط المصرفي هي مع كل مصارف العالم؛
 - ضعف البنى التحتية خاصة في مجال الاتصالات والتكنولوجيا تعيق فرص النفوذ للتمويل الرسمي وبالتالي إعاقة نمو الشمول المالي والحد من تأثيره على الاستقرار المصرفي؛
 - تشير الفجوة الرقمية إلى التفاوت في الحصول على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإنتاجها بين مختلف الدول أو داخل الدول الواحدة، بما يؤثر سلباً على تعزيز الشمول المالي؛
 - إن التكاليف والجهود التي تبذلها البنوك من خلال توظيف الشمول المالي تُهدد الطريق لتحقيق المزيد من الأعمال والأرباح لتلك البنوك.

ومن خلال دراسة حالة الدول العربية على هذا الموضوع استخلصنا النتائج التالية:

- لا تزال المنطقة العربية تعاني من تدني مستويات الشمول المالي مقارنة بالعالم رغم الجهود المبذولة من قبل البنوك المركزية العربية حيث تفتقر إلى وجود استراتيجيات شاملة ومدروسة من جهة، ومن جهة أخرى فإن أغلب البنوك تحجم عن توسيع وتمديد نطاق خدماتها في المناطق النائية والريفية والتي تمتاز بضعف الهوامش المحصلة على التمويل والخدمات الأخرى؛
- لا تزال هناك فوارق كبيرة في مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل الدول العربية من جهة، وبين الدول المتقدمة والدول العربية من جهة أخرى وهذا راجع لافتقار هذه الأخيرة إلى مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تُعد من العوائق الهامة بالنسبة لنفاذ السكان إلى الإنترنت؛
- تستثنى دول الخليج العربي والمتمثلة في قطر، الإمارات العربية المتحدة، البحرين، عمان والسعودية من الفجوة الرقمية التي تعاني منها البلدان العربية لما قطعته في مجال الاقتصاد الرقمي فهي تحتل المراتب الأولى من مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

اختبار الفرضيات:

- يعتبر الشمول المالي سبباً في نشر ثقافة التمويل الأصغر وتحسين انتشار الخدمات المالية والمصرفية وتشجيع الابتكار والارتقاء بالبنية التحتية للنظام المالي والمصرفي وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.
- إمتلاك الفرد لحساباً مالياً في مؤسسة مالية رسمية ومكاناً آخر للادخار خارج المنزل فإنه يمتلك بذلك قدرة أكبر على التحكم في موارده المالية ودخل أسرته، ومع توفير إمكانية الحصول على خدمات الائتمان الرسمية فإنه بذلك يستطيع المشاركة بدرجة أكبر في الاقتصاد وهذا ما يطمح إليه الشمول المالي وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.
- إن الاعتماد على الرقمنة من خلال اعتمادها على الإنترنت والتحول الرقمي وتطبيقات الهاتف المحمول يؤدي إلى تسهيل عملية وصول الخدمات المالية إلى كافة فئات المجتمع وإتاحتها للجميع بطريقة آمنة وأقل تكلفة وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة.

الاقتراحات:

- في ما يلي عدد من التوصيات والمقترحات التي تخص الإصلاحات المصرفية التي تساهم في تعزيز الشمول المالي و التقليل من عوائق الفجوة الرقمية في المنطقة العربية:
- أهمية التعاون العربي المشترك من خلال وضع إستراتيجيات شاملة لتعزيز الشمول المالي ودفع عجلة التنمية الاقتصادية؛
- خلق بيئة مشجعة ومواتية لحصول الشباب والنساء على التمويل والخدمات المالية، وتوسيع نطاق الخدمات المالية بهدف تقديم خدمات مبتكرة وذات تكلفة منخفضة؛

- تطوير البنى التحتية للنظام المالي والمصرفي خاصة في المناطق الريفية، وإنشاء مكاتب الاستعلام الائتماني، وتسهيل أنظمة الضمانات، وتطوير نظم الدفع والتسوية والعمليات المصرفية الإلكترونية؛
- العمل على جذب المدخرات وزيادة الوعي المصرفي، والاهتمام بتسهيل إجراءات فتح الحسابات؛
- ضمان حماية المستهلك المالي عبر التوعية والتنقيف المالي من خلال إطلاعه على حقوقه وواجباته والمزايا والمخاطر المتعلقة بالمنتجات المالية؛
- الاهتمام بإتاحة وتطوير خدمات الإنترنت وإتاحتها للجميع مع ضرورة انخراط البنوك في هذا المسعى لتحديث الخدمات المصرفية والاستفادة من التكنولوجيا المالية الحديثة؛
- الاستفادة من إيجابيات الخدمات المالية المقدمة عبر الهاتف المحمول والاستفادة من التطبيقات الذكية والعمل على تطبيقها.

فَاللَّهُ

أولاً: المراجع باللغة العربية

✓ الكتب:

- أسلي ديميرجوتش-كونت وآخرون، قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي 2017: قياس مستوى الشمول المالي وثورة التكنولوجيا المالية، البنك الدولي، واشنطن_الولايات المتحدة الأمريكية، 2018.
- حسن علي محمد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، الطبعة الثانية، دار البيان للطباعة والنشر، القاهرة_مصر، 2007/2006.
- حنان الطيب، الشمول المالي (موجه إلى الفئة العمرية الشابة في الوطن العربي)، سلسلة كتيبات تعريفية العدد(01)، صندوق النقد العربي، أبو ظبي_الإمارات العربية المتحدة، 2020.
- طارق محمود عباس، مجتمع المعلومات الرقمي، الطبعة الأولى، المركز الأصيل للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة_مصر، 2004.
- عبد الغني عماد، الثقافة وتكنولوجيا الاتصال والتغيرات والتحولات في عصر العولمة...والربيع العربي، الطبعة الأولى، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت_لبنان، 2012.
- نبيل علي ونادية حجازي، الفجوة الرقمية - رؤية عربية لمجتمع المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، 2005.
- نوار العوا وآخرون، نشرة التكنولوجيا من أجل التنمية في المنطقة العربية 2019 - آفاق عالمية وتوجهات إقليمية، مطبوعات للأمم المتحدة تصدر عن اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)، بيروت_لبنان، 2019.
- يسر برنيه وآخرون، الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب، صندوق النقد العربي، أبو ظبي_الإمارات العربية المتحدة، 2019.

✓ الأطروحات والمذكرات:

أ- الأطروحات:

- هند علوي، المرصد الوطني لمجتمع المعلومات بالجزائر: قياس النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بقطاع التعليم بالشرق الجزائري ولايات قسنطينة، عنابة، سطيف نموذجاً، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم المكتبات، تخصص إعلام علمي وتقني، قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة_الجزائر، 2008/2007.
- يوسف كودية، الفجوة الرقمية وإشكالية سيرونة المنظمة العالمية للتجارة - دراسة تحليلية مع الإهتمام بالجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في ميدان العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص التجارة الخارجية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة_الجزائر، 2019.

ب- المذكرات:

- خالد محمد الشрман، الشمول المالي والأداء الاقتصادي في الأردن، مذكرة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير، تخصص الاقتصاد، قسم الاقتصاد، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك_الأردن، 2019/2018.

✓ المجلات والدوريات:

- أسماء بوغازي، تقليص الفجوة الرقمية تحدي أمام الدول العربية من أجل تحقيق التنمية البشرية المستدامة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة فرحات عباس سطيف_ الجزائر، المجلد14، العدد01، 2021.
- الطاوس غريب وحنان دريد، استراتيجيات تعزيز الشمول المالي في الدول العربية دراسة بعض التجارب العربية، المجلة الجزائرية للاقتصاد والإدارة، المجلد 15، العدد 01، 2021.
- آية عادل محمود عوض، أثر تطبيق الشمول المالي على الأداء المالي بالبنوك، مجلة الدراسات المالية والتجارية، كلية التجارة_جامعة القاهرة_مصر، العدد03، 2021.
- أيمن بوزانة ووفاء حمدوش، شركات التكنولوجيا المالية الناشئة كبديل لدعم الشمول المالي المستدام للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة مع الإشارة إلى حالة الجزائر، حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، المجلد07، العدد03، 2020.
- أيمن بوزانة ووفاء حمدوش، مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي تجربة كينيا نموذجا، 2020.
- أيمن بوزانة ووفاء حمدوش، واقع تأثير تفعيل سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية، مجلة دراسات العدد الإقتصادي، مخبر المالية الدولية ودراسة الحوكمة والنهوض الاقتصادي، جامعة عنابة،_الجزائر، المجلد12، العدد01، 2021.
- جازية حسيني، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة الشلف_الجزائر، المجلد16، العدد23، 2020.
- سالم صلال الحسناوي ولينا صلاح مهدي، دور الشمول المالي في تعزيز نمو الاقتصاد العراقي دراسة تطبيقية لعينة من المصارف المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية، كلية الإدارة والاقتصاد_جامعة القادسية_العراق، العدد58، 2020.
- سمير الشيخ علي، مجتمع المعلومات والفجوة الرقمية في الدول العربية، مجلة جامعة دمشق، قسم علم اجتماع_كلية الآداب والعلوم الإنسانية_جامعة دمشق_سوريا، المجلد30، العدد1+2، 2014.
- صلاح الدين كروش وآخرون، الحوكمة وأثرها على النمو الإقتصادي في ظل الفجوة الرقمية دراسة حالة عينة من الدول العربية خلال الفترة (1996-2016)، مجلة الهقار للدراسات الاقتصادية، المركز الجامعي تندوف_الجزائر، العدد02، 2018.
- عادل عبد العزيز السن، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار والنمو الاقتصادي، جامعة الدول العربية، المجلد05، العدد01، 2019.
- محمد تفرورت وآخرون، متطلبات تقليص الفجوة الرقمية في الدول العربية: حالة الجزائر، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي-جامعة المسيلة، المجلد04، العدد02، 2020.
- مليكة كركار، الشمول المالي: هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر، مجلة الإقتصاد والتنمية البشرية، جامعة علي لونيبي البلدية 02_الجزائر، المجلد 10، العدد 03، 2019.
- نادية لوزري، واقع الشمول المالي في الدول العربية وآليات تعزيزه دراسة مقارنة لمستوى الشمول المالي في مجموعة من الدول العربية، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر03، المجلد02، العدد02، 2021.

– نواري لعلاوي وعبد القادر خليل، مساهمة تحويل الأموال عن طريق الهاتف المحمول في إرساء الشمول المالي تجربة كينيا ومحاولة الاستفادة منها في الجزائر، مجلة أبعاد اقتصادية، جامعة يحيى فارس بالمدينة-الجزائر، المجلد 11، العدد 02، 2021.

– وفاء حمدوش، أهمية تعزيز الشمول المالي كوسيلة لزيادة عمق القطاع المصرفي-حالة الدول العربية، مجلة أرساد للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 03، عدد خاص، 2020.

– وفاء حمدوش ولمياء عماني، أفق تجاوز الفجوة الرقمية في الجزائر لتحقيق الشمول المالي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 17، العدد 25، 2021.

✓ التقارير:

– اتحاد المصارف العربية، واقع الشمول المالي في المنطقة العربية ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه، الأمانة العامة_إدارة الأبحاث والدراسات، 2019.

– صندوق النقد العربي، مبادرة الشمول المالي للمنطقة العربية (FIARI) التقرير السنوي الصادر عام 2020 (إنجازات المبادرة حتى نهاية عام 2019)، أبو ظبي_الإمارات العربية المتحدة، 2020.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

- Kouet BI & Cherkaoui, Monnaie électronique et inclusion financière: Essai d'analyse dans les pays de l'UEMOA, Alternatives Managériales et Economiques, V°03, N°04, 2021.
- Yao Marc Kouadio, The Digital Divide Still An Issue, Phd conditate in Information Sciences at the University of Regensburg(Germany), Edited 2007.
- Youcef Rakhrouf et Billel Benilles, L'inclusion financière: un levier au service d'une croissance économique inclusive en Algérie, les cahiers du MECAS, V°17, N°01, 2021.

