وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي -تبسة-

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الإقتصادية الرقم التسلسلي: .....

تقرير تربص مقدم لنيل شهادة ماستر " ل.م.د "

تخصص: إقتصاد نقدي وبنكي

العنوان:

إستراتيجيات التحول الرقمي في البنوك في إطار الشمول المالي - تجارب دولية رائدة-

إعداد الطلبة:

أمينة هوام

مريم دلول

تحت إشراف الدكتورة:

لطيفة بهلول

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
نبيل شنن	أستاذ محاضر- أ-	رئيسا
لطيفة بهلول	أستاذة	مشرفا مقررا
مراد رحال	أستاذ محاضر - أ-	عضوا مناقشا

السنة الجامعية 2023/2024

شكرا وامتنان

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

من باب العرفان بالجميل نتقدم بالشكر والتقدير للأستاذة الدكتورة" بهلول لطيفة" لإشرافها على هذا العمل وكذا نصائحها وارشاداتها الصائبة وعلى المجهودات التي بذلتها في سبيل إنجاح هذا العمل.

إلى أساتذة العلوم الاقتصادية

الى كل من مد لنا يد العون من قريب ومن بعيد

الإهداء

"بسم خالقي وميسر اموري وعصمت امري لك كل الحمد والامتنان "

اهدي هذا النجاح لنفسي أولا ثم الى كلمن سعى معي لإتمام هذه المسيرة، دمتم لي سندا لا عمر له .

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها وسهلت في الشدائد بدعائها، إلى ملاكي في الحياة الانسانة العظيمة التي طالما ساندتني وتمنت أن تقر عينها في يوم كهذا "أمي الحبيبة "

إلى العزيز الذي حملت اسمه فخرا إلى الغالي الذي استمدت منه قوتي واعتزازي بذاتي "والدي العزيز".

إلى ضلعي الثابت وخيرة أيامي وصفوتها، إلى من شددت عضدي بهم فكانوا لي ينابيع أرتو منها، إلى مصدر قوتي الداعمين الساندين أخواتي "أمينة، خديجة "

إلى من حلت بركة وجودهم في حياتي ،ومن ملأت ضحكاتهم الجميلة عمري أولاد أختي "براء الدين ،أمير "

إلى كل عائلتي التي راهنت على نجاحي فردا فردا .

مريم

الإهداء

من كان لي سندا وعونا عند الشدائد طوال عمري، الى الرجل الأبرز في حياتي

ابي العزيز

الى القلب المعطاء والصدر الحاني

امي الحبيبة

الى من شد بهم عضدي فكانوا خير معين

اخي اختي وخطيبي

الى كل من ساعدني ولو بحرف في حياتي الدراسية...

الى هؤلاء جميعا: اهديكم هذا العمل

أمينة

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على التحول الرقمي في البنوك وكذا ابراز دوره الفعال في تعزيز الشمول المالي بالاعتماد على المنهج الوصفي، كما سعت هذه الدراسة الى عرض تجارب دولية رائدة في المجال بغرض الاستفادة منها وهذا ما أدى الى دراسة حالة الدول التالية كينيا، الهند، المملكة العربية السعودية، الامارات العربية المتحدة .

وخلصت هذه الدراسة إلى أن الدول محل الدراسة توفر تقنيات مالية رقمية سبيلا لحل العديد من التحديات التي تقف في وجه توسيع قاعدة الشمول المالي، حيث عملت كل من الهند وكينيا على تطوير التكنولوجيا المالية والمصرفية وتعتبر الأسرع نمو في المجال، كما حققت كل من السعودية والامارات نتائج عالية في الشمول المالي وهذا راجع للجهود المبذولة من طرف الحكومات .

الكلمات المفتاحية: تحول رقمي، شمول مالي، بنك البلاد، ذكاء الاقتصادي.

ABSTRACT

This study aims to identify digital transformation in banks and highlight its effective role in enhancing financial inclusion by relying on the descriptive method. The study also sought to present pioneering international experiences in the field for the purpose of benefiting from them, leading to the study of the following countries: Kenya, India, Saudi Arabia, and the United Arab Emirates.

The study concluded that the countries under study provide digital financial technologies as a way to solve many challenges that hinder the expansion of financial inclusion. Both India and Kenya have worked on developing financial and banking technology and are considered the fastest growing in this field. Saudi Arabia and the UAE have achieved high results in financial inclusion, which is attributed to the efforts made by their governments.

Keywords: Digital Transformation, Financial Inclusion, Bank of Albilad, Economic Intelligence.

مقدمة

مقدمة:

يشـــهد العالم تطورات وتغيرات متســـارعة في مجال المعاملات المالية والمصـــرفية، والتقنيات الحديثة في ظل التطورات التكنولوجيا حيث أصـــبح اعتماد هذه التقنيات الرقمية والاندماج في الاقتصـاد الرقمي أمراً أساسـياً للمصـارف والمؤسـسـات المالية لتحقيق نطاق أوسـع واختراق أسـواق جديدة، وكذا تقديم خدمات أفضـــل وأســـرع لتلبية الاحتياجات التمويلية للعملاء بالكفاءة والفاعلية المطلوبة لتحقيق التحول الرقمي المنشـود. ومن المعروف أن تصـميم وتنفيذ تحول رقمي ناجح في الخدمات المصرفية يعد تحدياً صعباً، ولهذا تحتاج البنوك إلى أن تصبح أكثر مرونة من أجل تبني التقنيات الجديدة.

ومن ناحية أخرى لقد سهل التحول الرقمي في المجال المالي الحصول على الائتمان والخدمات المالية للفئات المحرومة، من خلال وجود قنوات مبتكرة ومنتجات رقمية تعزز الشمول المالي وتمكن لشرائح واسعة من المجتمع الوصول إلى الخدمات المصرفية والتأمينية والاستثمارية عبر الإنترنت، حيث تقدم هذه الخدمات طرقاً جديدة ومبتكرة لتوسيع احتمالية وصول المستخدمين لهذه الخدمات.

قامت غالبية دول العالم المتقدمة والنامية بتبني سياسات تضمن تحقيق الشمول المالي من خلال تعزيز وصـــول كافة شـــرائح المجتمع بما في ذلك الفئات المهمشـــة والفقيرة الى الخدمات والمنتجات المالية التي تتناســـب مع احتياجاتهم، بحيث تقدم لهم بشـــكل عادل وشـــفاف وتكاليف معقولة، ونظرا لأهمية الشـــمول المالي في التحول الرقمي في الاقتصـــاد دفع العديد من الدول الى تعزيز الشمول المالي ورفع مستوياته خاصـة في ظل التحديات التي تواجه اقتصـاديات هذه الدول. الامر الذي يســـتلزم تطوير البنية التحتية الرقمية للدول من خلال ادخال تقنيات مالية مســـتحدثة وتسخير وسائل اتصالات حديثة ونشر وتقديم خدمات مالية رقمية.

تعد كل من السـعودية وكينيا من بين التجارب الناجحة في اعتماد الخدمات الرقمية كسـبيل لتحقيق الشمول المالي، أما الهند والامارات العربية المتحدة فقد تميزت في مجال التكنولوجيا الرقمية والمالية الامر الذي جعل منهم أهم مركز للتكنولوجيا المالية في قارة آســيا والعالم، فقد ســعت هذه الدول من خلال ســياســة منتهجة إلى تحقيق التحول الرقمي ناجح من خلال تســخير كافة الجهود والامكانيات لتعزيز الشمول المالي في الاقتصاد عامة والبنوك خاصة.

أولا: مشكلة الدراسة

انطلاقا مما سبق يمكن عرض تجارب دولية رائدة كالمملكة العربية السعودية، الامارات، كينيا والهند بهدف اظهار الفروق في تبني الابتكار والاعمال الرقمية بين هذه الدول، ومن المتوقع ان تبذل هذه الدول جهودا كبيرة في تطبيق استراتيجيات التحول الرقمي لتحقيق الشمول المالي في المستقبل. وعليه تم بلورت مشكلة الدراسة في السؤال التالي:

- **ما هي الاستراتيجيات التي انتهجتها الدول لتحقيق التحول الرقمي في البنوك في إطار الشمول المالي؟**

ثانيا: الأسئلة الفرعية:

من خلال المشكلة السابقة، يمكن طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية للإلمام بالموضوع كما يلي:

- ما هي التقنيات الرقمية التي تم تبنيها من قبل البنوك في إطار التحول الرقمي؟
- ما هو مفهوم الشمول المالي وكيف يتم تحقيقه من خلال البنوك؟
- كيف يساهم التحول الرقمي في تحقيق الشمول المالي؟
- ما هو واقع التحول الرقمي للبنوك في كل من المملكة العربية السعودية والامارات وكينيا والهند في إطار الشمول المالي؟

ثالثا: فرضيات الدراسة:

لمعالجة الاشكالية المطروحة والاسئلة الفرعية، تم وضع الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: تبنت البنوك مجموعة متنوعة من التقنيات الرقمية في إطار التحول الرقمي تمثلت في الخدمات المصرفية عبر الانترنت، الذكاء الاصطناعي، البلوكتشين، التحليلات الضخمة.

الفرضية الثانية: الشمول المالي هو توفير إلى الخدمات المالية لجميع شرائح المجتمع ويتم تحقيقه من خلال البنوك عن طريق فتح حسابات مصرفية، الشراكة مع شركات التكنولوجيا المالية، التثقيف المالي، الائتمان والتأمين.

الفرضية الثالثة: يعد التحول الرقمي من العوامل الأساسية التي تساعد في تحقيق الشمول المالي، من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية والمالي للأفراد والشركات في مناطق نائية ومحرومة.

الفرضية الرابعة: شهدت الدول محل الدراسة تقدما كبيرا في تبني تكنولوجيا الخدمات المصرفية في إطار الشمول المالي.

رابعا: مبررات اختيار الموضوع

من اهم الاسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع نذكر منها:

- حداثة الموضوع بمتغيريه، التحول الرقمي في البنوك والشمول المالي.
- تناسب موضوع الدراسة مع التخصص "اقتصاد نقدي وبنكي "
- معرفة الفروق بين الدول في تطبيق التحول الرقمي في البنوك في إطار الشمول المالي.

خامسا: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى:

- التعرف على التحول الرقمي في القطاع البنكي.
- إبراز الدور الفعال للتحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي.
- معرفة العلاقة بين المتغيرين ومعرفة دور التحول الرقمي في تحقيق أهداف الشمول المالي.
- عرض تجارب دولية رائدة في مجال التحول الرقمي في البنوك وتعزيز الشمول المالي، بحيث تفيد الدول المتأخرة بالأخذ بعوامل النجاح والاستفادة منها.

سادسا: أهمية الدراسة

تستمد الدراسة أهميتها من التحولات العالمية الراهنة في مجال الرقمنة التي ألزمت جميع الدول تبني استراتيجية التكنولوجيا الحديثة، وكذا في كون موضوع كل من التحول الرقمي والشمول المالي من المواضيع التي أصبحت تحتل اهتمام المؤسسات المصرفية والبنكية في وقتنا الحالي.

سابعا: منهجية الدراسة

في دراستنا لموضوع الدراسة التحول الرقمي في البنوك في إطار الشمول المالي، اعتمدنا على المنهج الوصفي المناسب لطبيعة الدراسة، من خلال وصف المفاهيم ذات الصلة بالتحول الرقمي في البنوك والشمول المالي، مع تقديم عرض تحليل للمؤشرات المتعلقة بالشمول المالي في ظل اعتماد التحول الرقمي، لتبيان مدى مساهمة التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي باستخدام أسلوب دراسة حالة كل من دولة كينيا، الامارات، السعودية والهند بغرض إثراء الدراسة النظرية.

ثامنا: حدود الدراسة

تم وضع حدود لضبط الدراسة لتسهيل عملية تحليل المؤشرات وتفسيرها وحصرها مع إمكانية مقارنتها وربطها ببعضها البعض، وقد تم حصر الدراسة ضمن الحدود والابعاد التالي:

ـــ **الحدود المكانية:** ركزت على دراسة تجارب دولية رائدة والمتمثلة في السعودية، الهند، الامارات، كينيا.

. **الحدود الزماني:** تم التركيز على الفترة من 2014.2021.

تاسعا: هيكل الدراسة

تم تقسيم الدراسة إلى فصلين، إضافة إلى مقدمة وخاتمة، إذ تم التطرق في الفصل الاول للجانب النظري للدراســـة، من خلال مبحثين معنونة على الترتيب: الادبيات النظرية التحول الرقمي في البنوك في إطار الشمول المالي حيث تم التطرق فيه للتحول الرقمي مفهوم واهمية واهثم تعرفنا على التحول الرقمي في البنوك وأيضا تم التعرف فيه على الشمول المالي في البنوك، كما تم تخصيص مبحث خاص بالدراســات الســابقة وذلك راجع لأهميتها ولهذا قمنا بالمقارنة بين الدراســة الحالية والدراســات الســابقة التي تنوعت من محلية، عربية وأجنبية وهذا ما يدل على أهمية الموضــوع وحداثته.

أما الفصل الثاني فقد خصص لاستعراض التجارب الدولية الرائدة في مجال التحول الرقمي والشمول المالي ولهذا الغرض تم تقسيم هذا الفصل لمبحثين: المبحث الأول لتجارب دولية والذي تم عرض تجربة الســعودية والامارات باعتبارهما من أنجع الدول في مجال التحول الرقمي ومبحث خاص بالتجارب الأجنبية خصصناه لتجربتي كينيا والهند.

الفصل الأول:

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: الادبيات النظرية التحول الرقمي في البنوك في إطار الشمول المالي.

المبحث الثاني : الدراسات السابقة لموضوع الدراسة.

تمهيد:

بعد حدوث الازمة المالية العالمية الأخيرة، توجهت الاهتمامات وانصـــبت الأولويات في ضـــرورة تطبيق التحول الرقمي وتحقيق الشــمول المالي وتعزيزه، ونظرا لآثاره الإيجابية في دعم الاســتقرار الاقتصــادي والمالي ومســاهمته في تحقيق العدالة الاجتماعية وعصــرنة القطاع الاقتصــادي عامة والمصــرفي خاصــة، شــهد القطاع المصــرفي في الآونة الاخيرة تغيرات سـريعة في بيئتها الخارجية والداخلية على حد سواء، وهذا راجع للتطورات الرقمية، حيث كان لزاما على المؤسسـات المصـرفية مواكبة هذه التغيرات وهذا من خلال وضــعها لبرامج للتحول الرقمي الفعال لتحقيق أهداف الشــمول المالي وفي ظل التطور التكنولوجي وظهور مفاهيم حديثة كـــ "التحول الرقمي "التحول الرقمي في البنوك "الشمول المالي ".

لذا ســعينا في هذا الفصــل بتقديم الإطار النظري لتحول الرقمي عن طريق التعرف عن المصــطلح بطريقة شــاملة، ثم التعرف على التحول الرقمي في البنوك كما تم التعرف على مصــطلح الشــمول المالي، كما تم عرض الدراسات السابقة لمعرفة مدى اهتمام الباحثين بمتغيرات الدراسة. ومن خلال ما تقدم يمكن طرح الفصل كالتالي:

المبحث الاول: الادبيات النظرية التحول الرقمي في البنوك في إطار الشمول المالي.

المبحث الثاني : الدراسات السابقة لموضوع الدراسة.

المـبحث الاول: الادبيات النظرية للتحول الرقمي في البنوك في إطار الشمول المالي

نتيجة للتطور التكنولوجي الذي شـهده العالم ككل والذي بدوره أثر على الجانب الاقتصـادي وبالأخص القطاع المصـرفي، أصـبح توفير الخدمات المالية والنقدية بطرق بسـيطة وبتكاليف منخفضة أمرا ضروريا ظهرت مصطلحات جديدة كمصطلح " التحول الرقمي في البنوك"، "الشمول المالي"، الذي يؤثر ليس فقط اقتصـاديا، ولكن أيضـا اجتماعيا. تعمل الدول والبنوك والمؤسـسـات الدولية والنقدية على وضع استراتيجيات وسياسات لتحقيق هذه الهدف. وسيتم التعرف على الإطار النظري للتحول الرقمي في البنوك وكذا التعرف على مصطلح الشمول المالي.

المطلب الأول: االإطار النظري للتحول الرقمي في البنوك

إن زيادة الاهتمام بالتحول الرقمي من طرف الاقتصـاديين وتعمق الدراسـات التي تخص لموضوع، والعمل على توفير كل الظروف الملائمة لتطبيقه، يشير إلى أهمية الموضوع ودوره سواء على المستوى الاقليمي أو الدولي.

1. الإطار النظري للتحول الرقمي:

ظهرت فكرة التحول الرقمي وتشـكلت مفاهيمه اسـتجابة لمجموعة من العوامل، أصـبحت الحاجة إلى تبسيط الإجراءات والعمليات في شـتى المجالات عبر التحول الرقمي أمرا لا مفر منه وأسـاسـيا للتطور.

ماهية التحول الرقمي:

لتعرف على فكرة التحول الرقمي، وجب التعرض لمفهومه وخصـائصـه وكذا التعرف على أهميته وأهدافه بالنسبة للفرد والمجتمع.

أ-تعريف التحول الرقمي

عرف التحول الرقمي بأنه عملية انتقال الشـركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات وفرص تزيد من قيمة منتجها.[1]

[1] عدنان مصطفى البار ، **تقنيات التحول الرقمي**، جامعة الملك عبد العزيز، كلية الحاسبات وتقنية المعلومات ، ص2.

يعرف التحول الرقمي بأنه "إعادة تصـــميم الاعمال في نماج عصـــرية توظف البيانات والتطبيقات والقدرات الرقمية بالشـــكل الأمثل، أو اســـتخدام التقنية لتحويل العمليات التشـــغيلية من تقليدية إلى رقمية.[1] التحول

الرقمي هو خارطة الطريق لبناء نظام معلومات متكامل مبني على أســـاس التكنولوجيا رقمية في جميع معاملات المؤســـســـة قصـــد توفير خدمات ذات جودة بأقل تكلفة ووفق الإطار القانوني الذي حكمها يأخذ العديد من المصطلحات كالرقمنة ومعالجة البيانات باستخدام تكنولوجيا المعلومات.[2]

وعرف أيضا على أنه تسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصال لإحداث تغيير جذري في طرق العمل بمعنى آخر الإحالة على نموذج للعمل يعتمد على التقنيات الرقمية في تقديم الخدمات والتسيير.[3]

وكذلك فإن التحول الرقمي هو "ذلك التغيير الجذري الكبير في تقديم الخدمات وليس تغييرا تراكميا حيث يساعد على تحقيق الاستدامة والتنافسية بالإضافة إلى بناء مجتمعات فاعلة، لأنه يساعد في تقديم الخدمات بشكل أفضل وأسرع فهو عملية انتقال المنظمات إلى نموذج يعتمد على الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات". [4]

ب-خصائص التحول الرقمي :

إن التحولات الرقمية الجديدة تعد من أبرز وســـائل التغلب على الانقســـامات الانمائية بين مختلف دول العالم، كما تســـاهم في تحقيق رفاهية المجتمعات والافراد من خلال ما توفره من خدمات متنوعة وهو ما يوضـــح اهمية التحول الرقمي ودوره في تســـهيل عمليات تبادل المعلومات والبيانات دون التعرض لحواجز مكانية او زمانية ويعود هذا للخصـــائص التي يتميز بها التحول الرقمي ومن اهمها[5] :

---

[1] محمد فتحي عبد الرحمن أحمد، **استراتيجية مقترحة لتحويل جامعة المنيا إلى جامعة ذكية في ضوء توجهات التحول الرقمي والنموذج الاماراتي لجامعة حمدان بن محمد الذكية** ،مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية ،المجلد 14، الاصدار06،(2020)،ص423.

[2] عبد القادر بوكرديد ، فتحي بن حليمة ،**التحول الرقمي كدعامة أساسية لتفعيل نشاط الصيرفة الإسلامية دراسة حالة مصرف السلام الجزائر** ،المجلة الجزائرية للاقتصاد والتسيير، المجلد 16،العدد 02،(2022)، ص 121.

[3] مصطفى رديف وآخرون، **التحول الرقمي كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر** ،مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية ،عدد خاص ،المجلد 01،العدد05،الأردن ،(2021)،ص 290.

[4] مصطفى محمد علي شديد، **تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة**، مجلة دراسات، المجلد 22، العدد 04، (2021)، ص 203.

[5] مصطفى احمد امين، **التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة**، مجلة الادارة التربوية، العدد 19, (2018)،ص34 .

_ **التفاعلية:** حيث يتبادل القائم على بالاتصال والمتلقي الادوار، وتكون ممارسة الاتصال ثنائية وتبادلية، ليست في اتجاه احادي، بل يكون هناك حوار بين الطرفين.

_ **اللاتزامنية** : وهي امكانية التفاعل مع العملية الاتصالية في الوقت الذي يناسب الفرد، سواء كان مستقبلا او مرسلا.

_ **المشاركة والاتصال:** يسمح التحول الرقمي لكل شخص يمتلك وسائل بسيطة ان يكون ناشرا لرسالته ويشاركها مع الاخرين.

_ **المرونة:** تتسم الشبكة الرقمية بالمرونة حيث تخضع النظم الرقمية عادة للتحكم من جانب برامج Software بالحاسوب مما يسمح بقدر عالي من جودة الاستخدام.

_ **الذكاء :** تتسم الشبكات الرقمية بقدر عال جدا من الذكاء حيث ممكن ان يصمم النظام الرقمي لكي يراقب تغير اوضاع القنوات الاتصالية بصفة مستمرة ويصحح مسارها.

اضافة الى الخصائص التالية:

_ قدرتها على التكيف مع بيئة الاعمال التي تتسم بالسرعة في التغير والتنوع.

_ التميز حيث تمتلك جميع مقومات التفرد اللازمة للقدرة التنافسية.

_ التقنية العالية: حيث تتزود بتقنية معلوماتية عالمية التصنيف.

_ عابرة للحدود: حيث تطرح خدماتها بشكل تكاملي يمكن ان تستفيد منه.

_ وجود بناء تنظيمي شبكي بسبب طبيعة عملها، وارتباطها خارجيا، محليا وعالميا.

_ تحقق مبدا الشفافية والنزاهة نتيجة لوضوح الادوار والمسؤوليات والاهداف.

ج- أهداف التحول الرقمي:

يسعى المنظمات من خلال اعتماد التحول الرقمي كاستراتيجية إلى تحقيق جملة من الأهداف نوجزها فيما يلي: [1]

- التعزيز من الشفافية للأعمال المتقدمة والمعلومات وإظهارها ببساطة للعملاء والموردين.
- القضاء على البيروقراطية.

[1] رامز عبد الاله الشيشي، **استراتيجية التحول الرقمي في الدولة المصرية وسبل تعزيز تطبيقات الذكاء الاصطناعي** ،قسم العلوم السياسية ،كلية السياسة والاقتصاد جامعة السويس ، مصر ،(2020)، ص 11. 12

- نشر وتعزيز الثقافة التكنولوجية.
- مكافحة الفساد الإداري.
- التوجه نحو الاقتصاد الرقمي.

بالإضافة إلى ذلك يهدف التحول الرقمي إلى تحقيق أهداف أخرى نوجزها فيما يلي:[1]

- أهداف تقترن بتدعيم مستوى الأداء للتقليل من الأخطاء المترتبة على الادخال اليدوي نقل المعلومات بانسيابية بين الإدارات المختلفة.
- اختصار الإجراءات الإدارية يقصد بها نقص الاعمال الورقية وعدم الحاجة إل نسخ المستندات الورقية ما إذا كانت متوفرة إلكترونيا.
- الاستخدام الأمثل لطاقة البشرية إذا تم اختزان المعلومات بنسخة رقمية، وأصبحت سهلة للاستخدام، توجه الطاقات البشرية للعمل في أشغال أكثر إنتاجية.
- زيادة الإنتاجية وخفض التكلفة في الأداء وذلك باستخدام التكنولوجيا المعولة على شبكات المعلومات.
- إيجاد سبل أحسن لمشاركة المواطنين في العملية التنفيذية.

د-أهمية التحول الرقمي:

إن ثورة التحول الرقمي أسهمت ببناء مظهر جديد للعالم المالي بعد الازمة الاقتصادية العالمية عام 2008 وعملت التكنولوجيا الرقمية على خلق تأثيرات وإبداعات إيجابية للأعمال وغيرت بشكل كامل التوجه الاجتماعي والثقافي للعملاء، إذ أن العملاء هم المستفيدين من المودة السريعة والمتطورة للتحول الرقمي، كما أن التكنولوجيا الرقمية أهمية كبيرة على إحداث التطورات الكبيرة في الانتقاد (قواعد البيانات وأدوات صنع القرار) وللتوزيع (معرفة القنوات الرقمية للعملاء، وتجربة العملاء الجيدة، والمرونة في عروض العملاء) لذا نستطيع القول ان أهمية التحول الرقمي تكمن فيما يلي:[2]

[1] اشواط طلق عوض الله ، **أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الاكاديمي** ،المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 43، الأردن، (2022)، ص654.

[2] محمد فتحي علي الرحمان أحمد، **مرجع سابق**، ص 451،452 .

- للتحول الرقمي أهمية كبيرة في ترتيب وظائف متكررة وبتقدم واسع المدى مقارنة في التداول سابقا الذي لم يتيح الحصول على المعلومات بشكل أسهل، وبتكاليف مرتفعة ومن ثم كان ذلك حاجزا امام دخول عملاء جدد في قطاع إدارة الأصول.

– للتحول الرقمي دورا كبيرا وتأثيرا واضحا على الصناعات المالية المصرفية ومجالات الاعمال مما أدى ذلك إلى إيجاد طرق جديدة للابتكار في العمل للصناعة المصرفية مثل زيادة الاستثمارات في Fintech، إذ دلت البحوث العديد أن عصر التكنولوجيا الرقمية شهدت تقدما كبيرا في مجال الاستثمارات سنة بعد أخرى [1]:

– إضافة على تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للخصول على الخدمات المقدمة للمستفيدين.

– يخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيدا عن الطرق التقليدية .

– يساعد الشركات والمؤسسات على التوسع والانتشار في نطاق أوسع والوصول إلى شريحة أكبر من العملاء والجمهور.

– توظيف التكنولوجيا الشكل الأمثل مما يخدم سير العمل داخل المؤسسة في كافة أقسامها ويوفر الوقت والجهد في آن واحد.

هـ–تطبيق التحول الرقمي:

يتم تطبيق التحول الرقمي وفق منظومة تتضمن التقنيات والبيانات والموارد البشرية والعمليات، حسب التفصيل التالي [2]:

– **التقنيات:** حيث يتم بناء التحول الرقمي باستخدام منظومة من الاجهزة، وانظمة التشغيل، ووسائط التخزين، وبرمجيات التي تعمل ضمن بيئات تقنية ومراكز معلومات تسمح باستخدام جميع الاصول بكفاءة تشغيلية غير منقطعة. كما يستلزم ضمان مستوى خدمة مناسب لإفراد المؤسسة وعملائها وموردیها عبر فرق مهنية مسؤولة عن ادارة المنظومة التقنية والبنية التحتية للشبكة سواء اكانت هذه المنظومة محلية او سحابية.

[1] أحمد كاظم بريس، جبر ورود قاسم ، **تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الأداء الاستراتيجي للمصرف**، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 16، العدد 5، ص211.

[2] العازمي فهد زيد عايش, **دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين . دراسة تطبيقية.** ، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد13, العدد2, (2022)،ص1061

-**البيانات** : يفترض أن تقوم المؤسسات بجهود إدارة وتحليل البيانات بشكل منتظم وفعال وذلك لتوفير معلومات واجراءات نوعية موثوقة وكاملة مع توفير وتطوير أدوات مناسبة للتحليل الاحصائي والبحث عن البيانات والتنبؤ بالمستقبل. كما يجب متابعة البيانات بشكل مستمر لضمان استمرار تدفقها والاستفادة منها بشكل يتماشى مع أهداف المؤسسة وتوقعاتها. [1]

_ الموارد البشرية: تشكل الموارد البشرية جانباً حيوياً يصعب على المؤسسات تطبيق التحول الرقمي بدونه. اذ يتوجب توفير كوادر مؤهلة قادرة على استخدام البيانات وتحليلها لاتخاذ قرارات فعالة، كما يتطلب لتخطيط الرؤى وتنفيذها كفاءات بشرية وخبرات علمية وعلميّة مع ايمان بالتغيير والتطوير.

_ العمليات: وهي عبارة عن مجموعة من النشاطات او المهام المرتبة والمترابطة التي تنتج خدمة معينة او منتجا معين للمستفيدين. يجب على المؤسسات ارساء بناء تقني فعال يسمح بتطوير العمليات على الصعيدين الداخلي والخارجي وذلك لضمان التطبيق الأمثل للتحول الرقمي، ويتضمن ذلك الموائمة الداخلية والخارجية في إنجازات العمليات مع وجود رقابة.

و-معوقات التحول الرقمي:

هناك العديد من المعوقات التي تواجه التحول الرقمي، أبرزها ما يلي[2] :

- غياب الادارة السياسية الفاعلة لتي تعمل على دعم التحول نحو الادارة الرقمية وتقديم الدعم السياسي للإقناع الجهات الادارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة الثورة الرقمية.

- عدم وجود بيئة عمل الكترونية تحظى بحماية قانونية كذلك المتعلقة بحماية تخريب برامج الادارة الالكترونية وتحرم اختراق المواقع وبالتالي تحدد عقوبات رادعة مرتكبيها.

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الادارة العليا لبرامج الادارة الرقمية وعدم القيام بالتغييرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الادارة الرقمية من خلال دمج او اضافة بعض الادارات والتقسيمات

[1] فرحات فاطمة الزهراء, **مرجع سابق**، ص74.

[2] وليد تخريبص , أحمد أمين بوخرص , **واقع وافاق التحول الرقمي لدى المصارف الاسلامية دراسة حالة مصرف البلاد السعودي** , مجلة مالك بني للبحوث والدراسات ,المجلد 4, العدد 1 ,(2022) ص 34.

وتحديد السلطات والعلاقات بين الادارات وتدفق العمل بينهما وقلة البرامج التدريبية للموارد البشرية و رسكلة موظفي الإدارة.

– انعدام وعي العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي.

– ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الادارة الرقمية اضافة الى ارتفاع تكاليف الصيانة التقنية.

– ارتفاع تكاليف تجهيز البنية التحتية للإدارة الرقمية الامر الذي يحد من تقدم مشاريع التحول الرقمي.

– تفشي الامية وانخفاض الدخل لدى العديد من المواطنين وصعوبة التواصل عبر التقنيات الحديثة.

– التخوف من تقنية البيئة الرقمية عما يمكن ان تؤديه من مساس وتهديد الامن والخصوصية.

2. مدخل إلى التحول الرقمي في البنوك:

يمثل التحول الرقمي في البنوك تطورا بالغ الأهمية ضمن الاقتصاديات العالمية والمحلية، حيث يسهم استخدام التكنولوجيا المتقدمة في تيسير وتعزيز العمليات المصرفية.

أ- تعريف التحول الرقمي في البنوك:

يقصد به أنه:" تغيير ثقافي وتنظيمي وتشغيلي من خلال استيعاب التقنيات الرقمية، بحيث تحقق تحولا عميقا في كل مستوى من مستويات العمليات المصرفية من ابتكار المنتجات والخدمات. رقمنة الأموال وعرض النقود، أنظمة الامان، العمليات مع العميل والبيانات المالية الذي يؤدي إلى تحسين كل ذلك الكفاءة التشغيلية والأداء في نفس الوقت.[1]

[1] خولة مرسي ،هاجر موساوي ،**تطبيق التحول الرقمي كآلية لتحسين أداء البنوك -دراسة حالة بنك متعددة الجنسيات** ،مجلة المهل الاقتصادي ،المجلد06،العدد 01، (2023)،ص3

وتعرف أيضـا هي تلك الموجة الجديدة من الشـركات التي غيرت طرق الدفع المالي ، وعمليات الإقراض والاقتراض والاستثمار وتحويل الأموال عن طريق الهاتف النقال. [1]

كما يعرف التحويل الرقمي بأنـه اســـتخدام البنوك التكنولوجيا الرقميـة في إدارة أعمـالها و خدماتها وعملياتها وفي معالجة وتحليل البيانات الخاصـــة بها وفي التفاعل بين أفرادها وفي تنفيذ معاملاتها الكترونيا بصـــورة كاملة ولابد أن يتم ذلك في بيئة تكنولوجية أو رقمية تم تأمينها بالكامل اعتمادا على قواعد بيانات محمية. [2]

ب-أهمية التحول الرقمي بالبنوك :

تتمثل أهمية التحول الرقمي بالبنوك فيما يلي[3] :

- يلعب دورا رئيســيا في المســاهمة في تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المســتدامة بزياد الشـمول المالي الرقمي، بحيث يعمل على تعميم الخدمات المالية على الافراد والشـركات، وتسـهيل الوصول إليها وتقديمها على نحو مسؤول بتكلفة ميسورة للعملاء ومستدامة لمقدمي الخدمات.
- قدرة هذه التكنولوجيا على إنجاز الكثير من الأنشـــطة بســـرعة ودقة عالية وبالتالي توفير الوقت والجهد لكل من البنوك وعملائها وتحريرهم من قيود المكان والزمان.
- زيادة شـــفافية وأمن المعاملات، فضـــلا عن تقلص اســـتخدام النقود بحيث يمكن من حل التحديات الاقتصادية والبيئية في المستقبل على نحو مستدام.
- تحســـين خدمة العملاء وتحســـين العمليات من خلال إدخال قنوات دعم لهم في الوقت الفعلي، حيث إنها تتيح للعملاء في أي مكان من إجراء التعاملات البنكية والمصـرفية بكل سـهولة ومن أي منفذ من منافذها دون الحاجة إلى الانتقال إلى البنك لأجرائها.
- اتاحة فرصـــة فتح اســـتثمارات خارجية بحيث أنها لا توجب على العميل التواجد الدائم في الدولة.

---

[1] المهدي ادبقادر، بوبكرشماخي، **الرقمنة البنكية وآثارها على الأداء المالي للبنوك خلال جائحة كورونا دراسة تحليلية لاستخدام وسائل الدفع التكنولوجية لبنك السلام الجزائر2019-2021**، مجلة المحاسبة ، التدقيق والمالية ، المجلد 05،العدد01، (2023)،ص 32.

[2] زكريا فرحي، وئام ملاح، **دور التحول الرقمي في تطبيق استراتيجية التموقع في البنوك التجارية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري** ، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية ، المجلدة10، العدد 01، (2023) ، ص 364.

[3] خولة مرسي ،هاجر موساوي ،**مرجع سابق** ، ص 5

- توفر البنوك المصـــارف على البنية التحتية المادية وتكاليف التوظيف عن طريق نقل جزء أو كل معاملاتهم عبر الانترنيت كما توفر تكلفة إنشـــاء بنوك وفروع جديدة لتغطية جميع مناطق الدولة.

- يساهم في دمج وشمول عملاء جدد للاقتصاد الرسمي وبالتالي يساعد في تقليص نسبة الاقتصاد غير الرسمي.

ج-التقنيات التي تمكن في التحول الرقمي في البنوك

نتج عن التطور المستمر للتكنولوجيا تقنيات جديدة تعتبر بمثابة عوامل تمكين التحول ومسرعات للابتكار في البنوك والتي تتمثل فيما يلي:

- **البيانات الضـــخمة والتحليلات المتقدمة Big data :** مجموعة كبيرة من البيانات ذات حجم ضـخم، تتسـم بالسـرعة لتحليل البيانات في الوقت الحقيقي وصـنع القرار في ثوان معدودة، تستخدمها البنوك في التنبؤ وفهم عميق للأعمال والعملاء وأصحاب المصلحة.[1]

- **الدفع والسحب الالكتروني:** تعتبر ماكينات الصراف الآلي ATM هي أكثر الآلات انتشارا واستخداما في عمليات السحب والدفع وذلك لتلبيتها لاحتياجات العملاء بعد الوقت الرسمي للعمل وفي أيام العطل، وذلك من خلال وضعها على جدران البنوك، ويتم الدخول إليها من خلال بطاقات شخصية للعميل ممنوحة له من طرف البنك، كما نجد أيضا نقاط البيع POS حيث يتم من خلالها القيام العمليات المالية باستخدام بطاقات لائتمان والخصم والبطاقات الذكية وغيرها في أماكن البيع بالتجزئة أو الجملة ضمن نشاط النظام المصرفي.

- **الواقع المعززAugmented reality:** وقد تم اعتماده في العديد من البنوك في العالم، مثل بنك City bank ، ويقصـــد به التكنولوجيا الجديدة التي تنطوي على تراكيب الرســـومات الحاســـوبية على العالم الحقيقي ويكمله بالمعلومات الرقمية ويزيد من المعلومات التي يمكن أن يأخذها الانسان من البيئة.

[1] خولة مرسي ،هاجر موساوي ،مرجع سابق ، ص 30.

- **تقنية بلوكشين Blockchain** : عبارة عن دفتر أستاذ رقمي، يسمح بتسجيل كتل من البيانات المشفرة والامنة والمثبتة والتي تتواجد ضمن قاعدة بيانات تعمل مثل شبكة بطريقة تعاونية مما يسمح لهم بنقل القيمة أو المعلومات دون الحاجة إلى سلطة مركزية.

- **الحوسبة السحابية Cloud Computing** : هي مجموع الأجهزة والآلات التي تستخدم البيانات المخزنة وتمكن من الوصول إلى شبكة الاتصال في أي زمان ومكان، وتساعد في تخزين وعمل نسخ احتياطية واستعادة البيانات الضخمة ونقلها وهي أساسية غي عمل البنوك حاليا.

- **الذكاء الاصطناعي Artificiel Intelligence** : وهي عملية محاكاة العقل البشري من خلال إعداد آلات تستطيع القيام بعمل الانسان بطريقة أكثر ذكاء وبسرعة أكثر مع عدم الوقوع في الاخطاء تقريبا، حيث إن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يعوض وجود الإنسان تماما فهو يتعامل مثل العقل البشري تماما، كما يستخدم في الجانب المالي كالاستثمار في الاسهم والتمويل وغيرها بناء على خوارزميات.

- **إنترنت الأشياء Internet Of Things**: وهي للمعلومات والبيانات في شبكة سلكية واللاسلكية، من خلال شبكة من الأجهزة التي تضمن عملية الاتصال وتبادل المعلومات بسرعة أكبر مع منح المزيد من التوسع والحرية.

- **الأمن السيبراني Cyber Security** : هو مجال متخصص في تكنولوجيا المعلومات يهدف إلى حماية الأنظمة وتحقيق التحول الرقمي في البنوك والذي يصاحبه العديد من المشاكل الامنية وجب تولي أجهزة وبرامج أمنية تضمن حفظ معلومات العملاء والعمليات ونشاطات البنك[1].

د-آثار التحول الرقمي في البنوك:

على اعتبار التحول الرقمي يشكل قيمة مضافة للمؤسسات بصفة عامة والبنوك بصفة خاصة، مما ينعكس عليها وعلى أدائها ويحسن من كفاءتها، وككل التقنيات لها انعكاسات على القطاع المصرفي أو الاقتصاد ككل. من بين الانعكاسات الناتجة عن التحول الرقمي نجد ما يلي [2]:

- ❖ إعادة تشكيل نماذج الاعمال في البنوك بما يتماشى مع التغيرات.

[1] أسماء مبارك، إبراهيم بكري ،**دور تطبيق التحول الرقمي في ترشيد تكاليف الخدمات المصرفية في البنوك التجارية المصرية** ،المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية و الادارية ،المجلد13،العدد.02،2022،ص 484-485.

[2] **نفس مرجع سابق**، ص 483-484.

- ❖ تقليل الممارسات التقليدية لصالح الممارسات الرقمية.
- ❖ تطوير الخدمات بما يتماشى مع متطلبات العملاء.
- ❖ استحداث أقسام مختصة في التحول الرقمي تهتم بالإشراف والرقابة وحسن سير العمل.
- ❖ مواكبة أحدث التقنيات، والاجهزة، والأنظمة، والبرمجيات.
- ❖ إنشاء بنوك جديدة وفروع لبنوك افتراضية لا وجود لها على أرض الواقع.
- ❖ تعزيز روح التنافسية بين البنوك مما يزيد من جودة الخدمات المقدمة للعملاء
- ❖ التخلص من المعاملات الورقية وأخطار الضياع والتلف بالإضافة إلى لتخلص من مشاكل السيولة.

يمكن القول ان التحول الرقمي قيمة مضافة للبنوك عند تنفيذه بشكل فعال حيث يمكن ان يسهم في تحسين أدائها وتحقيق تطور شامل في مختلف الجوانب. يتيح الانتقال الرقمي للبنوك توفير حلا شاملا يعكس تأثيره الايجابي على البنوك ذاتها، وعلى القطاع المصرفي بشكل عام بما في ذلك الآثار الاقتصادية وبالأخص على القطاع المصرفي.

المطلب الثاني: مدخل نظري الى الشمول المالي في البنوك.

يهدف الشمول المالي تعميم ونشر الخدمات المالية والبنكية على أكبر عدد من الافراد والمؤسسات، خصوصا فئات المجتمع من ذوي الدخل المحدود، ومن خلال هذا المطلب سنحاول توضيح أكثر بخصوص كل من مفهوم الشمول المالي، وأهميته وسياسته وأهم مؤشراته.

1 ماهية الشمول المالي:

لابد للتعرف على الشمول المالي، التعرف على تطور المصطلح، وتعريفه وخصائصه، كما وجب معرفة أهميته وأهدافه.

أ . تطور مصطلح الشمول المالي:

ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مرة في العام 1993 في دراسة بريطانية عن الخدمات المالي بجنوب شرق بريطانيا تناولت إثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمات المصرفية، وفي 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات

وصـــول الافراد إلى الخدمات المالية المتوفرة .وازداد الاهتمام الدولي بالشـــمول المالي بعد الازمة المالية العالمية عام 2008، وتمثل ذلك بالتزام الحكومات المختلفة بتحقيق الشـــمول المالي من خلال تنفيذ سـياسـات تهدف إلى تعزيز وتسـهيل وصـول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح ،بالإضافة إلى حث مزودي الخدمات المالية على توفير الخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة ومبتكرة بتكلفة منخفضـــة .وتبنت مجموعة العشـــرين هدف الشـمول المالي كأحد المحاور الرئيسـية في أجندة التنمية الاقتصـادية والمالية .واعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية وتسـهيل وصـول جميع فات المجتمع إليها ركيزة أسـاسـية من اجل محاربة الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك.

في سـنة 2010 تعهد أكثر من 55 بلدا بتحقيق الشـمول المالي وقام أكثر من 30 بلدا بإطلاق أو إعداد اســـتراتيجية وطنية بهذا الشـــأن، وفي عام 2013، أطلقت مجموعة البنك الدولي "البرنامج العالمي للاســـتفادة من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية "، مع تركيز إضـــافي على أنظمة الدفع ومدفوعات التجزئة المشـتركة. وعملت العديد من الحكومات على إصـدار سـياسـات وتشـريعات تتلاءم مع المخاطر المتعلقة بالخدمات المالية المبتكرة، بحيث تكون مبنية على أســس بغرض سد الفجوة والشمولية في التشريعات الحالية، ويذكر أن هناك عدد من الدول قامت بتطوير وتنفيذ استراتيجيات وطنية للشمول المالي في العالم، ومن أوائل هذه الدول المملكة المتحدة وماليزيا، وتسـعى حاليا العديد من دول العالم الثالث والمتقدمة لتطوير اسـتراتيجيات وطنية للشـمول المالي، حيث برزت أهميتها بعد انتهاء الازمة المالية العالمية[1].

ب . تعريف الشمول المالي:

يعرف الشـــمول المالي بكونه "إمكانية وصـــول الافراد بما فيهم أصـــحاب الدخل المنخفض والشركات إلى مجموعة واسعة من الخدمات المالية الرسمية ذات جودة عالية (مدفوعات، تحويلات،

[1] رفيقة صباغ ، سليمة غرزي ، **الشمول المالي في الدول العربية واقع وآفاق** .،مجلة أبعاد اقتصادية ، المجلد 10،العدد02،(2020) ،ص515,

ادخار، إقراض، تأمين...إلخ) والتي يتم توفيرها بطريقة مسؤولة ومستدامة من قبل مجموعة متنوعة من مقدمي الخدمات المالية في بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة وبتكلفة معقولة"[1] .

يعني الشمول المالي أن الافراد والشركات لديهم إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة بأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة [2] .

عرفته مجموعةG20 ومؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي (AFI) بأنه "تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع وقد يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة ".[3]

ج . خصائص الشمول المالي:

يهتم الشمول المالي بتقديم الخدمات المالية باستخدام الطرق السهلة والبسيطة بأقل التكاليف، مثل الدفع عن طريق الهاتف المحمول ،فعلى مدى العقود القليلة الماضية ظهرت أنماط مختلفة من مقدمي الخدمات المالية تتيح إمكانيات جديدة للفقراء غير المتعاملين مع البنوك وتشتمل هذه الجهات على منظمات غير الحكومية ،وجمعيات تعاونية ،ومؤسسات لتنمية المجتمعات المحلية وبنوك تجارية وحكومية، وشركات تأمين وشركات بطاقات الائتمان ومقدمي الخدمات السلكية واللاسلكية ،والتحول الرقمي ومكاتب البريد ،وغيرها من الأنشطة التي تتيح الوصول إلى منافذ البيع ،وفي كثير من الحالات أصبحت نماذج الأعمال ومقدمو الخدمات الجديدة حيوية وفعالة بفضل الابتكارات التقنية ومنها انتشار استخدم الهواتف المحمولة في أرجاء العالم ،وهو ما يعزز انتشار فكرة الشمول المالي ، كما يساعد الشمول المال أيضا تمكين النساء من أسباب القوة الاقتصادية وزيادة الاستثمارات المنتجة والاستهلاك ورفع الإنتاجية والدخول ،وزيادة الانفاق

[1] صندوق النقد الدولي **الشمول المالي في الدول العربية واقع وآفاق**، التقرير العربي الموحد،2019 ، ص 195,

[2] توفيقي زهراء أحمد محمد ، **تحليل مؤشرات الاشتمال المالي القطاع المصرفي العربي** مجلة تكريت للعلوم الإدارية و الاقتصادية المجلد 04، العدد40،2017 ، ص 257.

[3] رفيقة بن عيشوشة ، **صناعة التمويل الإسلامي ودورها في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة الدول العربية** .،مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية ،المجلد 09،العدد02،ص 48.

لأغراض الصحة الوقائية ،كما يساهم في إتاحة التمويل للشركات الصغيرة والمتوسطة بهدف دعم النمو الاقتصادي . [1]

د. أهمية الشمول المالي:

يكتسي الشمول المالي أهمية كبيرة من خلال[2] :

- إسهامه في الوصول المالي الذي يؤدي إلى جذب المستثمرين من السوق العالمي مما يؤدي إلى زيادة فرص العمل والتوظيف.
- يسهم في زيادة الفرص التجارية، مما يؤدي بدوره إلى زيادة الناتج المحلي الإجمالي، لذا يعد وسيلة للنمو والتنمية.
- يقلل من الاعتماد على النقد مع خفض تكاليف المعاملات من خلال التحول إلى المدفوعات الالكترونية.

كما أثبتت الدراسات التي أجراها البنك العالمي وجود علاقة طردية بين مستويات الشمول المالي ومعدلات النمو الاقتصادي، مما يعزز جهود تحقيق التنمية الاقتصادية، كما يستمد أهميته من خلال تأثيراته الأساسية والمتمثلة في [3]:

- تعزيز استقرار النظام المالي: الذي يحقق انتشار في استخدام الخدمات المالية الرسمية، الامر الذي يعمل على زيادة التنوع في الودائع لدى المؤسسات المالية مما يخفض من مستويات التركيز بها ويقلل الخطر.
- تعزيز قدرة الافراد على الاندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم: من خلال الحملات التحسيسية والتوعية في إطار نشر الثقافة المالية.
- اتمتة النظام المالي: يؤدي إلى توسيع الخدمات المالية وانتشارها وذلك بالاعتماد على الخدمات المالية الالكترونية التي توفر السرعة وتدني التكاليف.

[1] فضل البشير ضيف ، **واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر** ،مجلة إدارة الاعمال والدراسات الاقتصادية ،المجلد 06،العدد 01،(2020)،ص 477.

[2] مريم كردوسي ، آمال براهمية ، **تحديات الشمول المالي في البنوك الجزائرية و آليات المواجهة** ، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية ، المجلد 06، العدد 01، (2022) ، ص 309 .

[3] مريم كردوسي ، آمال براهمية ، **تحديات الشمول المالي في البنوك الجزائرية و آليات المواجهة** ، مرجع نفسه ،ص 310.

هـ . أهداف الشمول المالي:

نظرا للاهتمام العالمي بتوسيع نطاق الشمول المالي وخلق التحالفات بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية للتنسيق والعمل ضمن آليات مشتركة وموحدة، تتنامى المنافع المتأتية من الشمول المالي، حيث ترى المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء أن بناء نظام مالي شامل هو الطريق الوحيد للوصول إلى الفقراء ومحدودي الدخل، وذلك لتحقيق أهداف الشمول المالي التالية:[1]

- تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية، لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية.
- تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وخاصة الفقراء منهم.
- تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي.
- تمكين الشركات الصغير والمتوسطة جدا من الاستثمار والتوسع.
- خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاه الاقتصادي.

- و- أبعاد الشمول المالي: إن توفر الخدمات المالية بالصورة المطلوبة والمثالية بجودة عالية وبتكاليف دنيا، بالإضافة إلى طريقة عرضها وسهولة الوصول لها، ليس دافعا تاما لتعزيز الشمول المالي فشخصية الافراد وطبيعة المجتمع لها تأثير سواء من خلال أفكارهم المقيدة لهذا النشاط أو من خلال غياب هذه الثقافة وعدم معرفة كيفية استخدامها.

- الوصول للخدمات المالية (:Access dimension)

يرتبط بمدى قدرة المؤسسات الرسمية على استخدام الخدمات المالي، حيث يقوم بتحديد البيانات اللازمة للوصول لها من تكلفة ووقت وجهد كما يحدد الطريقة المثلى لذلك والعوائق التي تواجهها، كما يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات المقدمة من طرف المؤسسات المالية.

- استخدام الخدمات المالية (:Usage dimension)

[1] صورية شنبي ، السعيد بن لخضر ،**أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية** ،مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة ،المجلد 04،العدد 01،(2019)،ص 108.

يقصد به مدى استخدام العملاء للخدمات المقدمة من طرف المؤسسات المصرفية بطريقة منتظمة وفي فترات زمنية محددة وذلك من خلال جمع المعلومات اللازمة لذلك.

- **جودة الخدمات المالية (:(Quality)**

يعتبر هذا البعد غير واضح تماما لأنه يحوي في مضمونه العديد من المؤشرات غير المحدودة، ويختلف من دولة لأخرى ومن مؤسسة لأخرى، وذلك لأن تحققه يرتبط بتحقيق البعدين السابقين، أي الوصول للخدمات المالية والذي يشكل عبء خاصة على الدول النامية واستخدام الخدمات المالية والذي يرتبط بشكل كبير بشخصية العميل والثقافة المالية في المجتمع ككل، وعليه لزيادة وتحقيق جودة الخدمات المالية يجب تحقيق البعدين السابقين أولا وبصورة مثلى.[1]

ز-مبادئ الشمول المالي في إطار التحول الرقمي:

تأكيدا لأهمية هذا الموضوع التزمت مجموعة العشرين G20بتعزيز الشمول المالي في جميع أنحاء العالم، وجدت التزامها بتطبيق مبادئها العليا بشأن الشمول المالي، والتي تبنتها العديد من الدول في إعداد استراتيجيتها الوطنية للشمول المالي، وتستخدم رسميا من قبل هيئات وضع المعايير، هذه المبادئ اعتمدتها دول مجموعة العشرين في اجتماعها في تشينغدو (الصين) وهذا في سنة 2016 ، للاستفادة من الإمكانيات الضخمة التي تتيحها التكنولوجية الالكترونية إلى جانب الاشراف الفعال للمساهمة في إغلاق الفجوات المتبقية في الشمول المالي، وهذه المبادئ هي: [2]

- **الترويج الالكتروني للشمول المالي:**

يتم تعزيز الخدمات المالية الالكترونية، والترويج لاستخدام التقنيات المبتكرة للوصول إلى المستبعدين ماليا، والمحرومين من الخدمات، والمنتجات المالية لتوسيع نطاق الوصول إلى التمويل، يتحقق ذلك من خلال استراتيجية وطنية واضحة الرؤية، وخطوة عمل ملموسة يتم تقييمها ومراقبتها على نحو جيد.

- **موازنة الابتكار والمخاطر الالكترونية لتحقيق الشمول المالي:**

[1] صورية شنبي ، السعيد بن لخضر ،**أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية ، نفس المرجع سابق** ، ص 110

[2] ايمن أبوزانة، وفاء حمدوش ، **مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي ،تجربة كينيا نموذجا**، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية ،عدد 06، عدد خاص بالمؤتمر الدولي الأول الافتراضي ،ص 75.

لغرض موازنة تعزيز الابتكار وتحقيق الشمول المالي الرقمي، ينبغي على صانعي السياسات تشجيع ورعاية هذه الابتكارات للاستفادة من الفوائد التي توفرها، إذ أن سرعة الابتكار في الخدمات المالية الالكترونية، وتنوعها على مدى السنوات الماضية هي عملية مستمرة وتساهم في تخفيض التكاليف.

- **التمكين القانوني والتنظيمي:**

يعد من المبادئ الأساسية للشمول المالي حيث يجب توافر قواعد قانونية وتنظيمية تمكينية ومناسبة، مع مراعاة المعايير الدولية ذات صلة، إذ يؤدي إلى التطور والتوسع بطريقة مستدامة، حيث يحتاج مقدمو الخدمات والمشاركون الاخرون في السوق إلى قواعد قانونية وإطار تنظيمي قابل للتنبؤ.

- **توسيع البنية التحتية للخدمات المالية الرقمية:**

يساهم توافر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، في تقديم خدمات مالية رقمية آمنة ومنخفضة التكاليف إلى المناطق الجغرافية جميعها، لاسيما المناطق الريفية التي تعاني من نقص الخدمات، إذ أن اعتماد كل من القطاع العام والخاص على الشبكات الالكترونية لتقديم الخدمات العامة يتطلب الاهتمام بالبنية التحتية.

- **إنشاء مسؤول إلكتروني لحماية الممارسات المالية للمستهلكين:**

إن وجود إطار سليم لحماية المستهلك والبيانات أمر ضروري لبناء الثقة والطمأنينة في الحصول على الخدمات المالية الالكترونية، والاستمرار في استخدامها، لاسيما بالنسبة المستخدمين ذوي القافة المحدودة، لاسيما في ضوء التطور المطرد في مجال التكنولوجيا، وقنوات التوزيع، وحجم البيانات الشخصية ومعالجتها

- **تعزيز الثقافة المالية والمعرفة الالكترونية:**

تعد الثقافة المالية امرا هاما لاتخاذ القرارات المالية السليمة، إذ لا تزال الامية المالية تشكل تحدي أمام واضعي السياسات، ومقدمي الخدمات في سعيهم لتوسيع الخدمات المالية للمجموعات المستبعدة ماليا، فضلا على أن التطورات يمكن أن تزيد من تعقيد الوسائل والأدوات الجديدة، لذا

ينبغي على أحاب القرار ومقدمي الخدمات في المنظمات على السعي نحو دعم البرامج التي تعزز المعرفة الالكترونية.

- **تسهيل وصول العميل للخدمات المالية الرقمية:**

تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية من خلال تطوير أنظمة، وبيانات هوية العملاء التي يمكن الوصول إليها بأسعار معقولة تلبي احتياجات متعددة وتقلل من مستويات المخاطر.

إن هذه المبادئ لا تمثل مجموعة جامدة من المتطلبات، ولكنها مصممة للمساعدة في توجيه واضعي السياسات في عملية صنع القرار، وهي أيضا مرنة بدرجة كافية بحيث يمكن تعديلها للتوافق مع ظروف كل دولة.

2-التحديات التي تواجه الشمول المالي في إطار التحول الرقمي في البنوك:

تختلف التحديات التي تواجه الشمول المالي بين البلدان المتقدمة والنامية بين مجموعات مختلف من السكان في ذات البلد وذات المنطقة، حيث يتمتع62%من البالغين فقط على مستوى العالم بإمكانية الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية والمتمثلة في امتلاك حساب مصرفي أو حساب على الهاتف المحمول كما تواجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تحديات مماثلة في الحصول على الائتمان مما يحد من قدرتها على النمو والازدهار[1]، وهذه التحديات هي:

- **عدم تطور البنية التحتية للقطاعات المالية:** بالرغم من الجهود المبذولة لتحسين البنية التحتية للقطاعات المالية لتسهيل نفاذ المنتجات والخدمات المالية إلى الشرائح المستهدفة في إطار تحقيق ودعم الشمول المالي إلا أنها لا تزال بعيدة عن المستوى المطلوب وذلك راجع لافتقار وجود نظم كفأه للاستعلام الائتماني والرهانات والاقراض المضمون وضمان حقوق الدائنين.
- **ضعف مستويات التنافسية بين المؤسسات المالية والمصرفية:** وارتفاع نسب التركيز الائتماني سواء على صعيد الائتمان المقدم للأفراد أو الشركات.
- **غياب تصنيف مالي وقانوني محدد لمؤسسات التمويل متناهي الصغر:** مما صعب من إمكانية وضع إطار رقابي وإشرافي على تنظيم التمويل الأصغر سواءا من قبل البنك المركزي كهيئة إشرافيه

[1] مريم كردوسي، آمال براهمي، **مرجع سبق ذكره** ، ص313.

أو المنظمات غير الحكومية، الامر الذي أدى إلى انخفاض مستويات الشفافية في مجال التمويل الأصغر وقلص من دوره في تعبئة الموارد المالية اللازمة للقيام بعمليات المالية المختلفة.

- **بطء تطور المؤسسات المالية غير المصرفية:** لاسيما صناديق الاستثمار، مؤسسات الادخار التعاقدي بالإضافة إلى محدودية أدوات أسواق الدين المحلية وبوجه خاص أسواق الأسهم والسندات، مما يعمل على زيادة التركيز على الائتمان المصرفي قصير الاجل الذي لا يتناسب مع الاحتياجات التمويلية للأفراد والمؤسسات.

- **ضعف الثقة في المؤسسات المالية:** عدم الشعور بالأمان أو بالقدرة على سحب الأموال في أي لحظة وبالقدر المطلوب يفقد المصداقية للتعامل مع المؤسسات المالية الرسمية.

- **عدم ملائمة الخدمات المقدمة لاحتياجات المستفيدين:** وبالأخص الخدمات التي لا تتماشى مع المعتقدات الدينية والتي تمنع المستفيدين من استخدام القطاع الرسمي.

- **ضعف تكنولوجيا الاتصالات:** وخاصة شبكات الانترنت والهواتف المحمولة التي تعوق استخدام قنوات الدفع مثل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول.

- **عدم توفر الأطر القانونية والتنظيمية الخاصة بالنظام المالي:** عادة لا تتوفر أو تكون غير ملائمة لأهداف الشمول المالي.

المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية السابقة للتحول الرقمي في إطار الشمول المالي:

بعد استعراض المفاهيم الأساسية للمتغيرات المتعلقة بالدراسة وتقديم تعريفات ومصطلحات مرتبطة بالتحول الرقمي بشكل عام، وخصوصًا في البنوك، وكيف أسهم ذلك في تعزيز النظام المالي في إطار الشمول المالي، يصبح من الضروري الاطلاع على مجموعة من الأبحاث التي تطرقت لهذه القضية وشملت أحد المتغيرات المدروسة حاليًا. سنقوم بعرض هذه الأبحاث مصنفة إلى دراسات محلية وأخرى دولية، والتي تنوعت في طبيعتها بين مقالات، وأوراق بحثية، ورسائل علمية، باللغتين العربية والأجنبية. ومن ثم، سنتناول مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

- **المطلب الأول: الدراسات السابقة**

1. (الدراسات الوطنية):

- **رديف مصطفى، غفار فضيل، بن عياد محمد سمير، التحول الرقمي كآلية لتعزيز درجة الشمول المالي في الجزائر، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 01، العدد05ً،2020.**

تسعى هذه الدراسة لتسليط الضوء على العوامل الأساسية المطلوبة لتحقيق الشمول المالي في الجزائر وذلك لأهميتها في توسيع نطاق الحصول على الخدمات المالية حيث ركزت هذه الدراسة على التحول الرقمي كاستراتيجية رئيسية لتعزيز مستوى الشمول المالي وتحقيق أهدافه، بما في ذلك توسيع توفر الخدمات المالية الرقمية، ولتغطية جميع جوانب الموضوع جاءت الإشكالية حول الدور الذي يلعبه التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي وذلك بالاعتماد على المنهجين الوصفي التحليلي

كما هدفت هذه الدراسة إلى:

- التأصيل النظري لفكرة للشمول المالي.
- محاولة التعريف بالتحول الرقمي وأهميته وأهم دوافعه.
- التطرق إلى واقع التحول الرقمي في الجزائر.

- إبراز الدور المحوري الذي يمكن أن يلعبه التحول الرقمي في تسريع الشمول المالي والمصرفي في الجزائر.

ومن خلال الدراسة توصلت إلى مجموعة من النتائج ندرجها كما يلي:

- لقد اظهر واقع الرقمنة في الجزائر أنها تعاني من فحوة رقمية كبيرة، حيث صنفت المرتبة 98 من بين 121 دولة شملها تقرير الجاهزية الرقمية الذي أصدره الاتحاد الدولي للاتصالات.
- لاتزال الجزائر في أدنى المستويات عالميا في مجال الشمول المالي حيث إن أغلب المؤسسات المالية تحجم عن توسيع وتمديد نطاق خدماتها في المناطق الريفية الفقيرة والتي تمتاز بضعف الهوامش المحصلة على التمويل والخدمات الأخرى ومحدوديتها.
- التحول الرقمي يؤثر على الشمول المالي من خلال تخفيض التكلفة المالية لمقدمي المنتجات والخدمات المالية وغير المالية وتقديم خدمات مالية سريعة وآمنة.
- يساعد التحول الرقمي المؤسسات التي تقدم الخدمات المالية لمحدودي الدخل بأن يكون لديها البيانات الصحيحة وميزة تنافسية من خلال ضمان وقت أسرع للوصول إلى السوق وتوفير منتجات مصممة خصيصا لعملائها.

- أحمد بوشامي محمد حداد، التحول الرقمي الشمول المالي والنمو الاقتصادي للجزائر للفترة 2020.1990، مجلة الميادين الاقتصادية، المجلد 05، العدد 01 ،2022.

قامت هذه الدراسة على تحليل الصلة بين التحول الرقمي والشمول المالي في ظل تطو اقتصاد الجزائر وهذا مستند للأهمية المتزايدة للتحول الرقمي في تحقيق الغايات التنموية للبلاد والاسهامات الكبيرة للشمول المالي في دعم جوانب النمو الاقتصادي، تطرقت الدراسة إلى البحث في تأثيرات التحول الرقمي والشمول المالي على النمو الاقتصادي الجزائري خلال الفترة من 1990إلى2020، وذلك باستخدام المنهجين الوصفي والتحليلي.

سعت هذه الدراسة إلى التعرف على التحول الرقمي وأسباب التوجه إليه توضيح مفهوم الشمول المالي بمحدداته وأبعاده وكذا التطرق إلى واقع التحول الرقمي والشمول المالي في الجزائر وفي تقصي العلاقة بين المتغيرين السابقين والنمو الاقتصادي في الجزائر.

وأهم النتائج التي يمكن استخلاصها من خلال هذا البحث تتمثل في أن تقدير العلاقة بين متغيرات الدراسة في الجزائر هو مرحلة انتقالية وسيطيه وآلية توفر للسياسة العامة تحديد مقدار التدخل الحكومي الواجب لكن الهدف النهائي هو أبعد من ذلك يتمثل في دعم النمو من خلال الشمول المالي والتحول الرقمي. وكذا التأكيد على وجوب مواصلة الجهود نحو التحول الرقمي في جميع القطاعات فضلا عن القطاع المصرفي من خلال المسارعة إلى إصدار قانون الرقمنة الذي هو لحد الساعة قيد الإنجاز والإثراء والعمل على إنشاء شبكة إنترانت حكومية ومركز بيانات وطني من ناحية ،واستحداث آليات لتوجبه الكتلة النقدية خارج الإطار الرسمي نحو القطاع المصرفي ،بالإضافة إلى تكثيف عمليات التوعية بضرورة تحفيز الأفراد على اللجوء إلى هذا القطاع في جميع تعاملاتهم ،وترسيخ ثقافة الدفع الالكتروني لدى المواطن بدلا من الدفع النقدي وذلك للسماح للمؤسسات المصرفية بالتوسع في منح القروض الاستثمارية التي تساهم بشكل فعال في الرفع من معدلات النمو الاقتصادي في الجزائر من ناحية أخرى ,وفي الأخيرة ضرورة إدراج النظرة الاستشرافية ضمن اقتصاديات الغد بالاعتماد الكلي على الرقمنة وتكنولوجيا الاعلام والاتصال.

- **محمد أمين زايخ، محمد يونسي، دور البنوك العمومية في تعزيز الشمول المالي ــدراسة تطبيقية في البنوك العمومية الجزائرية . مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 13، العدد02، 2022.**

تركز هذه الدراسة على توضيح دور البنوك الحكومية الجزائرية في دعم الشمول المالي وتسليط الضوء على مسألة مساهمة البنوك التجارية الحكومية في تحقيق الشمول المالي. للإجابة على هذه المسألة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يناسب خصائص الموضوع، ويعتبر منهجاً فعالاً لتفسير المتغيرات المتعلقة بالبنوك الحكومية والإدماج المالي، بالإضافة إلى تحليل ووصف العلاقة بينهما. كما تضمنت الدراسة تحليل حالة البنوك التجارية الحكومية في الجزائر، مع التركيز على نسب إصدار الصكوك الإسلامية والصكوك الإسلامية الخضراء، والدول الرائدة في هذا المجال.

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- التعرف على مفهوم البنوك العمومية وأهدافها.
- التعريف بالشمول المالي وأهم مؤشرات قياسه.

- إبراز مساهمة الخدمات المالية للبنوك العمومية في تعزيز الشمول المالي ومنه الاستقرار المالي والاقتصادي.
- التعرف على واقع الشمول المالي في البنوك عينة الدراسة وبيان أهميته وأثره على عمل البنك.

وقد توصلت إلى مجموعة من النتائج ويمكن تلخيصها فيما يلي:

- تسعى البنوك العمومية الجزائرية إلى تقديم خدمات مالية وبنكية متنوعة ومبتكرة تعتمد على التقنيات الحديثة لتلبية مختلف حاجيات العملاء رغم العراقيل البنية التحتية التكنولوجية والمالية لاتزال أمامها طريق طويلة نحو تحديث القطاع البنكي والمالي.
- تسعى البنوك عينة الدراسة لتسهيل الوصول للخدمات المالية لكل الافراد بمختلف المستويات الاجتماعية والدخيلة وتوفير عدة قنوات الوصول.
- يستخدم عملاء البنوك العمومية الجزائرية مختلف المنتجات المالية التي توفرها هذه البنوك كالتأمين والقروض ووسائل الدفع الرقمية.
- تسعى بنوك عينة البحث إلى استحداث نظام يهدف إلى الوصول إلى إل مجتمع متعلم ماليا بجميع فئاته خصوصا التي لها ميل لتكون مستبعدة ماليا كالمرأة وصغار السن من خلال نشر الوعي عن طريق برامج توعوية حول الشمول المالي التي تعدها بشكل دوري ومستمر.
- توفر البنوك العمومية الجزائرية والتي تمثل عينة البحث بيئة تشريعية وقانونية مناسبة لإرساء الشمول المالي، من خلال اللوائح والأنظمة الداعمة لمبادئه.
- يؤدي تطبيق الشمول المالي كذلك لدمج فئات للاقتصاد الرسمي والتي تنشط خارجه ما يساهم في إيرادات الدولة والقضاء على التسرب النقدي والسوق الموازية.
- يؤدي تطبيق الشمول المالي إلى تطوير خدمات ومنتجات مالية مختلفة تعتمد على التقنيات الحديثة وتراعي احتياجات ومتطلبات مختلف الافراد مثل الصيرفة الإسلامية.

2. (الدراسات العربية):

- اماني فوزي، دور التحول الرقمي في القطع المصرفي المصري في ظل جائحة كورونا: دراسة ميدانية، المجلة الجنائية القومية، المجلد 64، العدد 02، 2021.

تفسير العنوان يشيرا دراسة دور التحول الرقمي في القطاع المصرفي المصري خلال فترة انتشار جائحة كورونا. مركزا على تأثير التحول الرقمي على عمليات المصارف مثل التحول الى الخدمات المصرفية عبر الانترنيت، وتبني تقنيات التحقق الالكتروني، وتطبيقات الدفع الرقمي، والتحول الى العمل عن بعد للموظفين، وتثير هذه العوامل على تجربة العملاء وكفاءة العمليات المصرفية.

تم تناول الموضوع باتباع المنهج الوصفي التحليلي، في اجراء هذه الدراسة، لعرض وتحليل نتائج واحصاءات التطبيق الميداني على عينة الدراسة، وربطها بنتائج بعض المؤشرات والتقارير والادبيات الاقتصادية الخاصة بهذا المجال.

اما الاهداف فكانت كالآتي:

يتمثل الهدف من هذه الدراسة في التعرف على دور التحول الرقمي في القطاع المصرفي، ومدى الاعتماد على تقنيات التكنولوجيا المالية في تقديم البنوك لخدماتها المصرفية في ظل تفشي جائحة كورونا، وذلك من وجهة نظر بعض العاملين في المجال المصرفي، ويتفرع عن هذا الهدف الرئيس مجموعة من الاهداف الفرعية تتمثل فيما يلي:

- الوقوف على مدى توفر التجهيزات اللازمة للتحول الرقمي وتقديم الخدمات المصرفية الالكترونية.
- التعرف على تأثير ظروف الجائحة على سير العمل بالقطاع المصرفي وتقديم خدماته للعملاء.
- القاء الضوء على مدى تامين التعاملات البنكية الالكترونية.
- التعرف على دور القطاع المصرفي في دعم التثقيف المالي (لكل من العملاء والعاملين بالبنوك).
- الوقوف على مزايا التحول الرقمي في القطاع المصرفي.
- التعرف على تحديات تطبيق اليات التحول الرقمي في القطاع المصرفي المصري في الوقت الراهن.
- التعرف على مقترحات تطوير الخدمات البنكية الالكترونية، من وجهة نظر بعض العاملين بالمجال المصرفي.

وخلصت الدراسة الى ما يلي:

- كفاية التجهيزات الخاصة بالبنية التكنولوجية في البنك لمواكبة متطلبات التحول الرقمي في تقديم خدماته المصرفية للعملاء، بالإضافة الى تأكيد غالبية على تحديث البنية التكنولوجية للبنوك باستمرار، ولم تكن هناك فروق دالة بين كل من العاملين بالبنوك الحكومية والخاصة فيما يخص وجهة نظرهم في هذا الصدد.
- وفيما يتعلق بتأثير ازمة كورونا على التحول الرقمي بالقطاع المصرفي، فقد افاد غالبية العاملين بكل من البنوك الحكومية والخاصة ممن شملتهم عينة الدراسة، بان تلك الازمة ادت الى تسريع وتيرة التحول الرقمي والاعتماد بشكل أكبر على الخدمات المصرفية الالكترونية. ولم تكن هناك فروق دالة بين العاملين بكل من البنوك الخاصة والحكومية فيما يتعلق بتأكيدهم على ان البنوك اصبحت تعتمد بشكل أكبر على تقديم خدماتها المصرفية بشكل الكتروني بسبب ازمة كورونا.
- وتمثلت اهم الاجراءات التي اتبعتها كل من البنوك الحكومية والخاصة لمتابعة سير العمل بالفروع المختلفة اثناء الظروف التي فرضتها الجائحة فيما يلي: تطبيق الاجراءات الاحترازية داخل الفروع (مثل التطهير، والتباعد)، وتأجيل الاستحقاقات الائتمانية للعملاء، وتقليل اعداد العاملين بالفروع والعمل بنظام الحضور بالتناوب، وتزايد الاعتماد على التعاملات الرقمية في تقديم الخدمات المالية، والحد من التعاملات النقدية المباشرة مع العملاء.
- البنوك التي يعملون بها تقدم برامج تدريبية للعاملين على تطبيقات التكنولوجيا المالية المستخدمة في تقديم الخدمات المصرفية.
- واتضح ان نحو نصف المبحوث عنه اشاروا الى وجود بعض التحديات امام تطبيق اليات التحول الرقمي في البنوك، رأى غالبية العاملين بالبنوك بعينة الدراسة ان اول تلك التحديات هو ان بعض العملاء يواجهون صعوبة في استخدام تلك الخدمات البنكية الالكترونية، يلي ذلك من وجهة نظرهم، ضعف شبكة الانترنت في مصر، ثم كون العمليات البنكية الالكترونية اكثر عرضة للجرائم الالكترونية، ثم جاءت التحديات المتعلقة بعدم كفاية التجهيزات التقنية والتكنولوجية لتوفير تلك الخدمات الالكترونية، وكذلك عدم توفر المهارات اللازمة لدى بعض العاملين للتعامل مع تلك الخدمات، بنسب اقل، من وجهة نظر المبحوث عنه بالعينة.

- يجب الاهتمام بالتثقيف والتوعية المالية، من اجل تعزيز الوعي والمعرفة المالية لدى كافة شـرائح المجتمع، مما يسـاعد في اتخاذ قرارات مالية واسـتثمارية سـليمة ومدروسـة وبأدنى درجات المخاطر، وهو ما يضمن تحقيق اليات التحول الرقمي بالقطاع المصرفي بشكل صحيح.

- **وسام بوزيان، ميلود الوافي، ايمان سعيد، واقع وتحديات الشمول المالي- دراسة حالة بعض الدول العربية-، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 04، العدد 01 (2023).**

العنوان يدور حول دراسـة واقع وتحديات الشـمول المالي في بعض الدول العربية، مع التركيز على التحديات التي تواجه هذا النوع من الخدمات المالية. قد تتضمن الدراسة تحليلا لمدى توفر الخدمات المالية للفئات الضـعيفة، وكيفية تعزيز الوصـول الى الخدمات المالية في هذه الدول، بما في ذلك استخدام التكنولوجيا المالية الحديثة مثل التطبيقات المالية والدفع الالكتروني.

تم تناول الموضـوع باتباع المنهج الوصـفي للتعرف على المفاهيم العامة للشـمول المالي واهميته وابعاده، والمنهج التحليلي من خلال دراسـة واقع الشـمول المالي في بعض الدول العربية ومدى تطبيقها له.

هدفت هذه الدراسـة الى توضـيح اهمية الشـمول المالي على المسـتوى العالمي والعربي، مع اسـقاط الضوء على واقعه في مجموعة من الدول العربية والمعوقات التي تواجهه في هذه الدول.

خلصت الدراسة الى ما يلي:

- اهمية التعاون العربي المشترك لوضع استراتيجية عربية شاملة لتعزيز الشمول المالي ودفع عجلة التنمية الاقتصادية.
- ضرورة تبني استراتيجية واضحة لتحقيق الشمول المالي.
- ضـرورة تدعيم الركائز الاسـاسـية للشـمول المالي خاصـة ما يتعلق منها بالبنية التحتية والاسـتفادة مما وفرته تكنولوجيا المعلومات والاتصـال في المجال المالي قدر الامكان وتطوير التشـريعات والانظمة والاجراءات الرقابية الكفيلة بحماية العملاء، اضـافة الى دعم التثقيف المالي ونشر الوعي المالي.

- ابتكار منتجات وخدمات مالية قادرة على محاكاة الاحتياجات الفعلية للعملاء الحاليين والمستهدفين والخروج من نطاق التقليد، وتقليص الفجوة بين النساء والرجال في استخدام الخدمات والمنتجات المالية.
- الاهتمام بالعنصر البشري في البنوك وتكوينه بطريقة تجعله قادر على تبسيط المعاملات.
- الاستفادة من التجارب الدولية الناجحة في مجال تعزيز ونشر الشمول المالي.
- العمل على تطوير الخدمات المالية الإلكترونية بتكلفة منخفضة.

- فاتح ميرود، تعزيز الشمول المالي كألية لضمان تمويل مستدام في الدول العربية في ظل جائحة كوفيد-19، مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي، المجلد الثالث، العدد الأول، 2022.

يشير العنوان الى اهمية تعزيز الشمول المالي كوسيلة لضمان استدامة التمويل في الدول العربية خلال فترة جائحة كوفيد-19. وكذا الحاجة الى توسيع وتحسين وصول الخدمات المالية الشاملة والمتاحة لتعزيز الاستقرار المالي والاقتصادي في مثل هذه الظروف الاستثنائية.

تم تناول الموضوع باتباع المنهج الوصفي التحليلي في اجراء هذه الدراسة

خلصت الدراسة الى ما يلي:

- الشمول المالي هو اتاحة كافة الخدمات المالية واستخدامها من مختلف فئات المجتمع بمؤسساته وافراده عن طريق القنوات الرسمية، ويكون الشمول المالي رقميا عندما يتحقق ذلك من خلال الخدمات المالية الرقمية.
- يمكن الشمول المالي الرقمي من تقليل الاعتماد على طرق التمويل والخدمات المالية التقليدية، ويغطي نطاقا جغرافيا اوسع، ويساعد على تقديم الخدمات المالية بصورة أسرع وأكثر كفاءة، وبتكلفة منخفضة، وبالتالي يزيد من فرص النفاذ الى الخدمات للفئات غير المشمولة ماليا.
- تتمثل الية عمل الشمول المالي الرقمي في إطلاق المؤسسات المالية لمنصات للمعاملات الرقمية يتم من خلالها تقديم مجموعة كبيرة من الخدمات المالية مثل خدمات المدخرات والائتمان والتامين.....الخ.
- تتمثل مبادئ الشمول المالي الرقمي في: ضمان بنية تحتية رقمية مرنة ومسؤولة، وتعزيز صنع السياسات المسؤولة والشاملة، وتعزيز النمو الشامل من خلال إطار تنظيمي ممكن للخدمات

المالية، وتعزيز المعرفة الرقمية والمالية وبناء القدرات ودعم المتعاملين وحماية البيانات ضد المخاطر.

- هناك عدة مؤشرات التي يمكن الاعتماد عليها لقياس مستوى نجاح شركات التقنيات المالية وفي مجال الدفع الالكتروني بالتجزئة في دعم مستويات الشمول المالي في الدول العربية من خلال زيادة نسب نفاذ الافراد والمشروعات للخدمات المالية.

- تركز الدول العربية على الاستفادة مما تتيح التقنيات الحديثة من فرص لزيادة الشمول المالي من خلال التوسع في تقديم الخدمات المصرفية والمالية عبر الشبكة الالكترونية والهاتف النقال، في ضوء التنامي العالمي لأهمية التقنيات المالية الحديثة ودورها في زيادة الشمول المالي.

- تزايد الاهتمام بالشمول المالي الرقمي في الدول العربية في ظل انتشار جائحة كوفيد-19 لضمان نفاذ امن ومستدام لكافة شرائح السكان الى الخدمات المالية

3. (الدراسات الأجنبية) :

- دراسة (Fotis Kitsios ، Maria Kamariotou ، Ioannis Giatsidis) مقال بعنوان: التحول الرقمي واستراتيجية القطاع المصرفي تصنيف معدل قبول الخدمات الالكترونية قسم المعلوماتية التطبيقية، جامعة مقدونيا، اليونان.

جاءت هذه الدراسة إلى تقييم معدل قبول الخدمات الالكترونية في القطاع المصرفي حيث تم اخذ البنوك اليونانية كعينة وهذا بهدف كشف عن رؤئ حول تصورتاهم للتكنولوجيا الجديدة باعتبار قطاع البنوك يستثمر بكثافة في تكنولوجيا المعلومات لدعم التحول الرقمي، ولفهم أعمق للتحول الرقمي والاستراتيجية في القطاع المصرفي تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي حيث تم استخدام نموذج قبول التكنولوجيا لتحليل استجابات 161 موظف بنك.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى:

- يهدف إلى تحسين كفاءة العمليات، وتعزيز تجارب العملاء، والتكيف مع المشهد السوقي المتطور.

- التعرف على مدى قبول الخدمات الالكترونية في القطاع المصرفي باعتباره عامل حاسم في هذا التحول.

- قياس مدى استعداد العملاء والموظفين لتبني الخدمات الرقمية الجديدة.

- التعرف على رد فعل العملاء بالنظر على وتيرة التي تم توسيع رقمنة البنوك وتأثيرها السلبي على أوساط الموظفين كفقدانهم لوظائفهم.

تم التوصل إلى النتائج التالية:

- تشير النتائج أن البرامج التعليمية المستهدفة يمكن أن تسهل الانتقال إلى منصات الرقمية لموظفي البنك، وهو أمر ضروري لتنفيذ الاستراتيجيات الرقمي بنجاح.
- الرقمنة تتيح القيام بقدر أكبر من العمل في وقت أقصر وبسهولة أكبر
- إن أزمة كوفيد.19 دفع إلى سرعة تحويل البنوك اليونانية إلى القطاع الرقمي.
- دعت الدراسة إلى ضرورة استخدام برامج التدريب والتكنولوجيا الحديثة للموظفين.
- **دراسة، (Chandrasekaran Narayanan)، التحول الرقمي في القطاع البنكي الهندي – إشارة خاصة نحو مبادرات البنوك الخضراء، المجلة الدولية لمراجعة أبحاث الاعمال والادارة، المجلد 10، العدد2، 2023.**

تفسير العنوان يشير بأن قطاع البنوك في الهند يتجه نحو التحول الى العمليات الرقمية، مما يشير الى التطور التكنولوجي في هذا القطاع. وعلاوة على ذلك، يشير الجزء الثاني من العنوان الى اهتمام متزايد بمبادرات البنوك الخضراء، وهي المبادرات التي تسعى الى الاستدامة البيئية والحفاظ على البيئة اثناء تقديم الخدمات المالية والبنكية.

تم تناول الموضوع بإتباع المنهج التحليلي، في اجراء هذه الدراسة استنادا على بيانات تم جمعها ومعالجتها باستخدام ادوات احصائية مناسبة وكذا مواقع البنوك الرسمية والمجلات الالكترونية.

اما الاهداف فكانت كالتالي:

- لدراسة التحول الرقمي في قطاع البنوك.
- لدراسة مبادرات البنوك الخضراء في قطاع البنوك الهندية.
- لمعرفة وعي العملاء بمبادرات البنوك الخضراء.

وخلصت الدراسة الى ما يلي:

ـــــ تظهر الدراسة أن تغير المناخ أصبح مصدر قلق عالمي بسبب تأثيره المباشر على التنوع البيولوجي والصحة البشرية.

- يعتبر القطاع المصـرفي الهندي لاعبا رئيسـيا في تعزيز الاسـتثمارات البيئية المسـتدامة والمسؤولية الاجتماعية.
- تلعب البنوك الهدية دورا مهما في تعزيز الاسـتثمار المسـتدام والمسـؤولية الاجتماعية من خلال تبني ممارسات البنك الأخضر.
- يعتبر التحول الرقمي لنظام البنوك مهما من خلال مبادرات العملاء في اسـتخدام عملية البنك الأخضر وترجع أهميته في أهمية برامج توعية للعملاء خاصة في المناطق الريفية.

- دراسـة، (Nunik nurmalasari ,Asep solihin ,Estu widarwati)، تطوير التمويل البنكي لتحسين الشمول المالي في البنوك الاندونيسية، المجلة الاقتصادية، المجلد 11، 2022.

يشـير العنوان الى اسـتراتيجية تهدف الى تحسـين الوصـول الى الخدمات المالية في اندونيسـيا من خلال تطوير وتحسـين خدمات التمويل البنكي. يركز هذا التطوير على زيادة مسـتوى الشـمول المالي، اي زيادة عدد الافراد والشـركات التي تسـتخدم الخدمات المالية المصـرفية. هذا يمكن ان يشـمل توسـيع نطاق الخدمات المالية المتاحة، وتحسـين الوصـول الى البنوك، وتطوير الخدمات الرقمية لتيسير الوصول والاستخدام.

تم تناول الموضوع بإتباع المنهج التحليلي، في اجراء هذه الدراسة من خلال تحليل البيانات عن طريق تقييم وتعميق الادبيات المتعلقة بالبحث والبحث عبر الانترنيت والمواقع الاخرى المرتبطة بحاجة البيانات.

اما الاهداف فكانت كالتالي:

- فهم وتسـليط الضـوء على قضـية الشـمول المالي على المسـتوى العالمي كقضـية تهم الحكومات عالميا، حيث يعتبر نقص الفرص للوصول الى الخدمات المالية من قبل الفئات الضعيفة والمحتاجة مشكلة سياسية عالمية.
- تحديد نموذج مالي مبتكر للفقراء كتحدي عاجل، مسـتندا الى الحجة بأن الفقر هو فجوة مالية وفجوة في الوصول الى الادوات المالية التي يمكن ان تحسن الحياة.

- فهم تأثير الشـــمول المالي على النمو الاقتصـــادي وتقليل الفجوة الاقتصـــادية في البلدان النامية، ودور البنوك في تعزيز اســـتراتيجيات الشـــمول المالي من خلال توســـيع نطاق خدماتها المالية.

- دراســـة تأثير التطور التكنولوجي والنمو في الاقتصـــاد القائم على الانترنت على هيكل العمليات المالية الرقمية، وتقديم الخدمات المالية الرقمية كوســـيلة فعالة لتعزيز الشـــمول المالي وتحقيق نمو اقتصادي للدول.

- تحليل نجاحات تجارب الشـــمول المالي في بعض الدول مثل الهند، زيمبابوي، نيجيريا، الصـــومال، وكينيا، وكيف يمكن ان تكون هذه التجارب نماذج للنجاح في تحقيق الاهداف المالية والاقتصادية.

- فهم دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشـــمول المالي وتوفير فرص الوصـــول الى الخدمات المالية للفئات ذات الدخل المنخفض، ودراســة كيفية تقديم هذه الخدمات بتكلفة منخفضــة لتعزيز فعالية الشمول المالي.

خلصت الدراسة الى ما يلي:

- ثبتت نتائج البحث ان التمويل الرقمي يؤثر إيجابا على الشـــمول المالي من خلال خدماته الرقمية، مما يسهل الوصول الى الخدمات المالية.

- تعمل البنوك كوسيط مالي يقدم مساعدات مالية رقمية للجمهور، مثل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والانترنت ومنتجات أخرى.

- سـيؤدي نمو معاملات الخدمات المصـرفية الرقمية زيادة في مؤشـر الشـمول المالي، مما يمكن أن يعزز استقرار البنوك المالي.

- زيادة او انخفاض معاملات الخدمات المصــرفية عبر الانترنت والهاتف المحمول يمكن ان يؤثر بشكل متزامن على اختراق الائتمان (القروض).

- ينبغي للبنوك استكشاف التقنيات الرقمية في المساعدات المالية استنادا الى خصائص مثل التكلفة والفوائد والعمر. وبالتالي، ستكون زيادة الشـمول المالي من خلال التمويل الرقمي امرا مثلى ولن يؤدي إلى تقليل ايرادات البنوك، وبالتالي تخفيض التكلفة التشغيلية للخدمات المصرفية الرقمية.

على المدى الطويل، سـيتم تحسـين هوامش دخل البنوك، ويمكن أن يوسـع التعاون المصـرفي مع العملاء الاقتصاديين فيما يتعلق بالرسوم ورسوم المعاملات لخدمات البنوك الرقمية.

المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

1) موقع الدراسة الحالية من الدراسات الوطنية:

	الدراسة(01)	الدراسة(02)	الدراسة(03)	الدراسة الحالية
العنوان	**التحول الرقمي كآلية لتعزيز درجة الشمول المالي في الجزائر**	**التحول الرقمي،الشمول المالي والنمو الاقتصادي في الجزائر للفترة 1990-2020**	**دور البنوك العمومية في تعزيز الشمول المالي -دراسة تطبيقية في البنوك العمومية الجزائرية**	**استراتيجيات التحول الرقمي في البنوك في اطار الشمول المالي- تجارب دولية رائدة-**
الاطار المكاني	الجزائر	الجزائر	الجزائر	تجارب دولية
الاطار الزماني	2017-2019	1990-2020	2019-2021	2014-2021
وسائل الدراسة	احصائيات سابقة	احصائيات سابقة	الاستبانة	تحليل بيانات سابقة
الاشكالية	ماهو الدور الذي يلعبه التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي؟	ما مدى تأثير التحول الرقمي والشمول المالي على النمو الاقتصادي في الجزائر خلال 1990-2020؟	ما دور البنوك التجارية الجزائرية العمومية في تعزيز الشمول المالي؟	ماهي الاستراتيجيات التي انتهجتها الدول لتحقيق التحول الرقمي في اطار الشمول المالي؟

المصدر: من إعداد الطالبتين

2) موقع الدراسة الحالية من الدراسات العربية:

	الدراسة (01)	الدراسة (02)	الدراسة (03)	الدراسة الحالية
العنـــوان	**دور التـحـول الـرقـمـي فـي الـقـطـاع الـمصـرفـي المصري في ظل جائحة كورونا: دراسة ميدانية.**	**واقـع وتـحـديـات الشـمول المالي- دراسـة حالة بعض الدول العربية-**	**تعزيز الشـمول المـالي كـأليـة لضـمان تمويل مسـتـدام في الـدول العربيـة في ظل جائحة كوفيد-19**	**اسـتراتيجيـة التحول الرقمي في البنوك في إطار الشـمول المالي ـتجارب دولية رائدة .**
الإطار المكاني	مصر	دول عربية.	دول عربية.	تجارب دولية
الإطار الزماني	2021-2019	2017.2011	2021-2019	2021.2014
وسائل الدراسة	اسـتـبـيـان الكتروني	تحليل بيانات سابقة	تحليـل بيـانـات سابقة.	تحليـل بيـانـات سابقة
الإشكالية	مـا هـو الـدور الـذي يـلـعـبـه التحول الرقمي فـي الـقـطـاع الـمصـرفـي المركزي في ظل جائحة كورونا؟	ما هو واقع الشمول المالي ومدى نجاح تطبيقـه في الـدول العربية؟	مـا هـو دور الشـمول المالي الـرقـمـي فـي ضـمان تمويل مستدام في الدول العربيـة في ظـل انتشـار جائحة كوفيد-19	مـاهـي الاسـتراتيجيات التي انتهجتهـا الـدول لـتحقيق التحول الرقمي للبنوك في إطـار الشمول المالي؟

المصدر: من اعداد الطالبتين

موقع الدراسة الحالية من الدراسة الأجنبية:

	الدراسة (01)	الدراسة (02)	الدراسة (03)	الدراسة الحالية
العنوان	**Digital Transformation and Strategy in the Banking Sector Evaluating the Acceptance Rate of E-Services**	**Transformation of Indian banking sector – a special reference tow ards green banking initiative**	**Digital Finance for Improving Financial Inclusion Indonesians banking**	**استراتيجيات التحول الرقمي في البنوك في إطار الشمول المالي تجارب دولية رائدة .**
الإطار المكاني	البنوك اليونانية.	الهند	إندونيسيا	تجارب دولية
الإطار الزماني	2021	2019	2019.2013	2021.2014
وسائل الدراسة	الاستبانة الالكترونية وتحليل بيانات سابقة.	إحصائيات سابقة واستبانة.	تحليل بيانات سابقة.	تحليل بيانات سابقة
الاشكالية	هل يعد البنك الرقمي تهديدا لفقدان الوظائف ام حصنا لأمان وظيفي؟	كيف يمكن للبنوك الهندية أن تعزز الاستثمار المستدام والمسؤول الاجتماعي من خلال تبني ممارسات البنك الأخضر؟	كيف يتم استخدام التمويل الرقمي في تحسين الشمول المالي في البنوك الاندونيسية؟	ماهي الاستراتيجيات التي انتهجتها الدول لتحقيق التحول الرقمي للبنوك في إطار الشمول المالي؟

المصدر: من اعداد الطالبتين.

وبالنتيجة فإن الدراسات السابقة شكلت لنا قاعدة ساعدتنا في الجانب النظري من خلال بناء تصور مفاهيمي لمختلف المتغيرات والجانب التطبيقي من خلال دراسة أدوات الدراسة وطريقة المعالجة والنتائج التي توصلنا إليها. إلا أن دراستنا الحالية تميزت عن الدراسات السابقة في أنها الوحيدة على حد اطلاعنا التي تم دراسة فيها استراتيجيات التحول الرقمي في البنوك وهذا في ظل التحديات التي تواجه الشمول المالي بينما الدراسات السابقة اعتمدت دراسة مجالات مختلفة.

خاتمة الفصل:

تم من خلال هذا الفصل عرض كل ما يخص متغيرات الدراسة من أدبيات نظرية وتطبيقية حيث تناول في بدايته مبحث خاص بمفهوم وأهمية التحول الرقمي ومختلف تقنياته بشـــكل عام والتحول الرقمي في البنوك بشكل خاص كما تم عرض مفهوم الشمول المالي في مطلب خاص به.

أما فيما يخص الدراســات الســابقة فقد تم الإشــارة إليها وعرضــها في المبحث الثاني باعتماد الدراســات الوطنية والأجنبية حيث تبين لنا وجود اهتمام من طرف الباحثين لدراســة التحول الرقمي في البنوك والشــمول المالي وكذا زمن الدراســة في حد ذاته، كما لاحظنا تعدد المجالات واختلافها من دراســة إلى أخرى، وتعدد المجالات أكد على وجود علاقة بين متغيرات الدراســة والذي ســيتم اختبارها من خلال الدراسة الميدانية في الفصل الثاني.

الفصل الثاني:

تجارب دولية رائدة

تمهيد:

فرض العصر الرقمي العديد من المتغيرات في كل القطاعات وعلى رأسها القطاع المصرفي الذي يعتبر من القطاعات الأولية التي تبنت الرقمنة والتحول الرقمي في البنوك مما يسمح بتشكيل قوة دافعة لتحقيق مجموعة من الاهداف الهامة يأتي في مقدمتها الشمول المالي، الذي يهدف بدوره الى توفير وصول عادل ومنصف للجميع الى الخدمات المالية، لذا تسعى المؤسسات المالية والبنوك لتعزيزه نظرا لتأثيره الايجابي على الاصعدة الاقتصادية والاجتماعية. ومع رغبة الدول في كسب مكانة دولية جيدة ضمن الاقتصاديات العالمية فقد تم تسخير كل ما يمكن لتبني سياسة تحول رقمي ناجح في كل القطاعات، وفي القطاع المصرفي بشكل خاص رغبة في التطوير والتحسين من هذا القطاع وتعزيز الشمول المالي.

لذا يسعى هذا الفصل لدراسة المتغيرين وربطهما ببعضهما البعض حيث:

المبحث الاول: تجارب عربية

المبحث الثاني: تجارب أجنبية

المبحث الاول: تجارب عربية رائدة

مع تزايد الاهتمام بالشـمول المالي وتأثيره على دعم مؤشـرات التنمية الاقتصـادية والاجتماعية والاستقرار على المستويين الاقتصادي والاجتماعي ،بدأت العديد من الدول العربية في تبني سلسلة من الإجراءات الكفيلة بتحسـين وصـول الافراد إلى الخدمات المالية ،وتهدف هذه الإجراءات إلى تقديم الخدمات بتكلفة منخفضـة وجودة عالية وكذا الاسـتفادة من التقنيات المالية الرقمية وهذا ما يجعلنا استعراض التجربة السعودية وتجربة الامارات باعتبارهما في من الدول العربية الرائدة في هذا المجال وفقا للمؤسسات الدولية ،وهذا ما سنتناوله في هذا المبحث .

المطلب الأول: تجربة المملكة العربية السعودية

تسـعى المملكة العربية السـعودية لتوفير الامكانيات اللازمة والمتاحة لديها للتحسـين والتطوير من الخدمات المالية المقدمة، وإتاحة فرصـة التعامل من خلال توفيرها لأكبر من الاشـخاص، وخاصـة اصحاب الدخول الضعيفة، وذلك بأقل التكاليف وأقل وقت ممكن.

1 التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية:

أ لمحة عامة حول الاقتصاد السعودي:

تعتبر المملكة العربية السعودية أكبر دولة في الشرق الأوسط وتشكل الجزء الأكبر من شبه الجزيرة العربية، تقع في جنوب الغربي لقارة آسـيا، يبلغ عدد سـكانها 32،2 مليون نسـمة حسـب قاعدة بيانات البنك الدولي لسـنة 2022 ، وناتج محلي إجمالي 2،975 تريليون ريال وفق لبيانات الهيئة العامة للإحصـاء لسـنة 2022 وهي أعلى قيمة في تاريخ اقتصـاد البلاد، كما يقدر نصـيب الفرد من الدخل الإجمالي لسـنة2021 ب 20،61 ألف ريال، ويعتبر اقتصـاد المملكة العربية السـعودية من أكبر الاقتصـاديات في الدول العالم العربي والشـرق الأوسـط، تعتمد بشـكل كبير في اقتصـادها على النفط بقيمـة إجمـاليـة تبلغ 35 تريليون دولار، في عام 2016 أطلقت الحكومة السـعودية مبادرة تحت اسـم "رؤية السـعودية 2030" بغرض تقليل الدولة على الاعتماد على النفط وكذا التنويع الاقتصادي للبلاد، وكذا تعزيز الاستثمارات المرتبطة بالابتكار والتقدم التكنولوجي. [1]

[1] تقرير صندوق النقد الدولي،، تاريخ الاطلاع : 2024/05/17 .

ب – التحول الرقمي لدولة السعودية:

تعد مملكة العربية السعودية رائدة في مجال التحول الرقمي على مستوى المنطقة، حيث قامت الحكومة السعودية بوضع استراتيجية قائمة على التحول الرقمي في جميع المجالات وبناء حكومة رقمية، وبدأت هذه الاستراتيجية بوضع رؤية طموحة للمستقبل في أوائل الالفية الجديدة.

اتخذت الحكومة السعودية بإنشاء بنية تحتية رقمية قوية، ومن ابرز هذه الخطوات إطلاق شبكة الاتصالات الحديثة وتعزيز وصول الانترنت إلى مختلف مناطق المملكة، حيث تم تطوير استراتيجيات الحكومة الرقمية وجاءت هذه الاستراتيجية في مدة 2006 إلى غاية عام 2010، ومن ثم تحديد استراتيجية الحكومة الرقمية في الفترة من 2023 إلى غاية 2030، وتهدف هذه الاستراتيجيات إلى تحقيق تطلعات المملكة ورؤيتها وكذا تحقيق أهدف الشمول المالي من خلال تحسين الخدمات الرقمية المقدمة للمواطنين. [1]

ج . إجراءات بنوك السعودية لتفعيل التحول الرقمي:

لقد قامت الحكومة السعودية بوضع مجموعة من الإجراءات هدفت إلى تعزيز التحول الرقمي في البنوك، ومن أبرز هذه الإجراءات نجد:

– **إطلاق برنامج تطوير القطاع المالي:**

عملت المملكة بوضع برنامج بهدف تحفيز القطاع المالي في إطار "رؤية السعودية 2030" هدف هذا البرنامج لتنويع مصادر الدخل وزيادة ثقافة الادخار، وكذا النهوض بالقطاع المالي وجعل من مركز لقوة النمو والتنوع الاقتصادي، من خلال انشاء قطاع مالي حيوي وفعال الذي تم إطلاقه في 2018 من طرف البنك المركزي السعودي وهذا بهدف الحفاظ على استقرار وتطوير النظام المصرفي في المملكة، وقد دفعت هذه المبادرة لجعل السعودية تصبح من بين أكبر 10 أسواق في العالم وانضمامه للمؤشرات العالمية مثل مؤشر "MSCI"، مؤشر " FTSE RUSSELL" العالمي. كما ينظر البرنامج في مواكبة التطورات العالمية نحو نظام مالي أكثر ابتكار وازدهار، ويقدم منتجات وخدمات مالية متنوعة الهدف منها جعل المملكة مركز عالمي. [2]

[1] ، https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/aboutksa/digitalgovstrategy ، تاريخ الإطلاع : 2024/05/17.

[2] https://www.vision2030.gov.sa/ar/vision-2030/vrp/financial-sector-development-program ، تاريخ الإطلاع : 2024/05/20

. مبادرة فنتك السعودية:

جاءت هذه المبادرة في إطار "رؤية الســـعودية 2030" أطلقها البنك المركزي الســـعودي بالتعاون مع هيئة السوق المالية تحت مظلة برنامج تطوير القطاع المالي لدعم عملية تطوير قطاع التقنية المالية "فنتك" في المملكة العربية الســـعودية يتمثل هذا الطموح في جعل المملكة واجهة لابتكار في قطاع التقنية المالية تتميز بمنظومة مزدهرة ومسؤولة.

وتســعى فنتك الســعودية إلى تحقيق ذلك من خلال دعم البنية التحتية اللازمة لنمو القطاع المالي وكذا تنمية صناعة التقنية المالية وتوفير التدريب والتمويل للمنشآت الصغيرة والمتوسطة، وتشجع على الابتكار والريادة في القطاع المالي. [1]

. إنشاء مختبر التقنية المالية:

في ظل تطلعات المملكة العربية السعودية وتماشيا مع الغايات الطموحة للسعودية 2030، انخرطت هيئة السوق المالية بشكل فعال في دعم الابتكارات المالية التقنية منذ تأسيسه في 2018، تتميز المملكة بنظام مالي جذاب يسهل على الشركات تقديم خدمات مبتكرة، ومدعومة ببنية التحتية ومبتكرة، تسمح بتوفير خدمات مؤتمنة لتشكل أساس لشركات المالية.

تســعى الهيئة إلى تبني أفضــل الممارســات العالمية في تنظيم وتيســير اســتخدام التقنيات المالية، مسترشدة بدورها التشريعي الذي يسهم في إحداث نقلة نوعية في القطاع المالي، وفي إطار جهودها منحت الهيئة تراخيص لعدد من الشركات المالية، كما أطلقت الهيئة مبادرة "فنتك السعودية ". [2]

2 واقع الشمول المالي في المملكة العربية السعودية:

يتم قياس نسبة الشمول المالي في السعودية من خلال مجموعة من المؤشرات والتي بدورها ترتبط بأبعاد الشــمول المالي والمتمثل في الوصــول للخدمات المالية واســتخدامها وجودتها والذي سنعرضها كالتالي:

[1] فنتك السعودية(vision2030.gov.sa) ، تاريخ الاطلاع : 05/17/ 2024.
[2] مختبر التقنية المالية(cma.org.sa) ، تاريخ الاطلاع 2024/05/17,

أ . ملكية البالغين أكثر من 15 سنة لحسابات في المؤسسات المالية:

يعتبر مؤشر ملكية حساب مصرفي في المؤسسات المالية من أهم المؤشرات لقياس درجة الشمول المالي، وعليه فقد تم استخدامه لقياس نسبة الشمول المالي في السعودية في الفترة الممتدة من 2014 إلى 2021 والتي نعرضها في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): ملكية البالغين أكثر من 15 سنة لحسابات في المؤسسات المالية السعودية خلال الفترة (2021/2017/2014)

السنة	2014	2017	2021
النسبة (%)	70	**73**	-

المصـــــدر: بـالاعتمـاد على: **World Bank Group The Little Data Book On Financial Inclusion : 2015 ،2018،2022،**

بالاعتماد على المعلومات الموجودة في الجدول، نلاحظ نسبة ملكية الحسابات في المؤسسات المالية للبالغين أكثر من 15 سنة، حيث نلاحظ أن النسبة لم ترتفع بنسبة كبيرة حيث من 2014 إلى 2021 ارتفعت ب 3 % .

ب . الاقتراض من المؤسسات المالية أو باستخدام بطاقات الائتمان للبالغين أكثر من 15 سنة

حيث يقيس هذا المؤشر نسبة اقتراض البالغين أكثر من 15 سنة من المؤسسات المالية أو باستخدام بطاقات الائتمان في المملكة العربية السعودية في الفترة الممتدة من 2014 إلى 2021

الجدول رقم (02): نسبة الاقتراض للبالغين أكثر من 15 سنة من المؤسسات المالية السعودية خلال الفترة (2021/2017/2014)

السنة	2014	2017	2021
النسبة (%)	16	21	-

المصدر: بالاعتماد على:

-The Little Data Book on Financial Inclusion ،World Bank Group 2015 ،2018،2022

في الجدول أعلاه، نلاحظ تحسن واضح في نسبة الاقتراض للبالغين أكثر من 15 سنة،حيث ارتفع في الفترة من 2014 على 2017 حيث كانت النسبة 16%وأصبحت 21% وهذا دليل على الجهود المبذول من طرف المملكة السعودية.

ج . الادخار في المؤسسات المالية للبالغين أكثر من 15سنة

يهتم هذا المؤشر بدراسة نسبة الادخار للبالغين الأكثر من 15 سنة في المؤسسات المالية للسعودية خلال الفترة من 2014 إلى 2021:

الجدول رقم (03): نسبة الادخار للبالغين أكثر من 15 سنة من المؤسسات المالية السعودية خلال الفترة (2021/2017/2014)

السنة	2014	2017	2021
النسبة (%)	17	15	14

المصدر: بالاعتماد على:

-The Little Data Book On Financial Inclusion ،World Bank Group، **2018،2022، 2015**

في الجدول أعلاه، نلاحظ تراجع نسبة الادخار للبالغين أكثر من 15 سنة في المؤسسات المالية للسعودية حيث وصلت النسبة 14% في 2021، حيث كانت 17%في 2014، وهذا راجع للسياسة النقدية التي انتهجتها البلاد.

3 بنك البلاد السعودي كنموذج للتحول الرقمي في إطار الشمول المالي:

أ-تقديم عام لبنك البلاد السعودي:

بنك البلاد هو بنك اسلامي سعودي، تأسس كشركة مساهمة سعودية بموجب مرسوم ملكي صدر في عام 1425هـ (الموافق عام 2004)، ويبلغ رأس ماله حاليا 10 مليار ريال سعودي ويقع مقره الرئيسي في مدينة الرياض. تبلغ عدد فروع البنك 108 فرعا منتشرة في جميع انحاء المملكة، وهو مدرج (تحت رمز ALBILAD) في تداول السعودية، ويقدم البنك لعملائه من الافراد والشركات خدمات ومنتجات مصرفية متوافقة مع الشريعة الاسلامية، بالإضافة الى ما يوفره من دعم لقطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة، من خلال مراكز متخصصة في عدد من مدن المملكة.

ويملك المصرف كلا من شركة البلاد للاستثمار (البلاد المالية)، والتي تتولى تنفيذ انشطة الاستثمار وادارة الاصـــول، بالإضـــافة الى شـــركة البلاد العقارية المحدودة، والتي تقوم بإجراءات التســـجيل المتعلقة بالضـمانات العقارية التي يحصـل المصـرف من عملائه، كما يملك حصـصـا اسـتراتيجية بشركات اخرى. [1]

ب-التحول الرقمي في مصرف البلاد السعودي:

يولي المصرف البلاد اهمية بالغة للتحول الرقمي ضمن استراتيجيته، كدعامة اساسية للنمو والتطور، حيث يسعى لان يصبح المصرف الرقمي الرائد في الابتكار من خلال طرح خدمات رقمية جديدة وتوظيف المنصات الرقمية القائمة لتفعيل مشاركة العملاء بأسلوب مختلف.

ويسـعى المصـرف من خلال عملية التحول الرقمي الى تحسـين تجربة العملاء ورفع معدل الاحتفاظ بهم وتعزيز ولائهم للمصـــرف وعلامته التجارية، من شـــأنه ان يســـاهم ايضـــا في رفع استقطاب العملاء، ودعم انتقال المعاملات المصرفية المباشرة في الفروع الى المنصة الالكترونية، مما يؤدي بدوره الى خفض النفقات التشغيلية.

نجح المصـــرف في تطوير حزمة متنوعة من الحلول المبتكرة التي تشـــمل كافة مجالات الاعمال فيه، وفيما يلي عرض موجز لأبرز انجازات المصرف في إطار جهود التحول الرقمي:

- اول مصـرف في المملكة والخليج يطرح خدمة فتح الحسـابات الجارية لعملاء المؤسـسـات والشركات الفردية رقميا.
- توفير طلبات الاكتتاب العام بأسـهم شركة ارامكو عبر كافة القنوات الرقمية (طلبات اكتتاب العملاء، اضافة المستفيدين، الحصول على التسهيلات.)
- طرح تطبيق الاجهزة الـذكيـة لعملاء مراكز " انجـاز"، والقـائم على مـدفوعـات التجـارة الالكترونية (باستخدام بطاقة مدى)، وتوفيره بثماني لغات مختلفة. [2]
- توفير خدمات دفع تحويلات "انجاز" عبر اجهزة الصـــراف الالي باســـتخدام بطاقات مدى، وخدمات "أبل باي "و"مدى باي".
- اتاحة خدمة "أبل باي " للعملاء.

[1] بنك البلاد التقرير السنوي 2023 ،**ريادة المستقبل بروح الابتكار** ،ص 6

[2] وليد تخربين ، محمد أمين بوخرص ،**مرجع سابق ذكره** ، ص 160 .

– خدمة التعليمات الصوتية عبر اجهزة الصراف الالي لتلبية احتياجات العملاء ذوي الاعاقة البصرية.

وقد اسفرت الحلول الرقمية التي تم تطويرها عن الانجازات التالية:

وفي ظل تبني التقنيات الرقمية احدى القيم الاساسية لمصرف البلاد منذ انطلاق مسيرة التحول الرقمي عام 2017 م وامتدادها لتشمل كافة قطاعاته وانشطته، ويعمل المصرف على تعزيز ثقافة التحول الرقمي وايمانهم بالمنهجية المبنية على الحلول الرقمية هدفا محوريا يدفع المصرف لمواصلة تطوير مهاراتهم وقدراتهم الرقمية ودعمهم لتحقيق التميز في تقديم منتجات وخدمات المصرف. ونتيجة ذلك حصد المصرف عدة جوائز مرموقة تؤكد على مكانته السوقية الرائدة، وفيما يلي قائمة بتلك الجوائز:

الشكل (02): جوائز مصرف البلاد في مجال التحول الرقمي

–**المصـــــدر**: من إعداد الطالبتين، بالاعتماد على: الموقع الرســـمي لبنك البلاد مواقعنا (bankalbilad.com)

د. الجهود المبذولة من طرف مصرف البلاد السعودي:

يسعى مصرف لبلاد من خلال تطوير اطار عمل مصرفي رقمي متكامل الى تقديم منتجاته وخدماته الرقمية المبتكرة للعملاء وتحقيق اقصى استفادة للمساهمين، ويمثل استقطاب العملاء الرقميين والاحتفاظ بهم اولوية رئيسية للمصرف، تدعمها جهود المصرف الدؤوبة لتحقيق قيمة افضل عبر ضبط التكاليف، ومن شأن هذا التوجه ان يوسع قاعدة عملاء المصرف لتشمل المزيد من الفئات الامر الذي سيساهم في زيادة الارباح بفضل الاعتماد المتزايد على " العمليات المباشرة " التي لا تتطلب تدخلا بشريا، يمكن العملاء فتح حساب جديد من خلال احدى قنوات المصرف الالكترونية في غضون دقائق، وقد برزت الحاجة لتلك القدرات الرقمية بقوة خلال فترة الاغلاق والقيود التي فرضت على التنقل ضمن الاجراءات الاحترازية لمنع تفشي فيروس كورونا، والتي شهدت لفترة كبيرة في عدد العملاء الجدد الذين فتحوا حسابات من منازلهم بأمان وبدأوا فورا في اجراء المعاملات المصرفية.

ويعمل المصرف جاهدا على تعزيز قدراته في مجال التحليلات الرقمية، حتى يتمكن من الوصول الى العملاء بشكل أكثر فعالية من خلال برامج البيع التقاطعي وبيع المنتجات المصرفية.

وفي ظل توجه القطاع المصرفي بقوة نحو المصرفية الرقمية، فان مصرف البلاد يبقى واعويا بحجم المنافسة المتزايدة من جانب مؤسسات التقنية المالية "وربما "المصارف المنافسة الجديدة، الا انه يعتبر نفسه امام فرص سائحة يمكن له الاستفادة منها عبر التعاون المحتمل مع مؤسسات التقنية المالية، والتحول الى تقديم العمليات المصرفية كخدمة، والتوسع في نشاط الوكالة المصرفية.[1]

4 عوامل نجاح تجربة السعودية:

تجربة التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية تعد واحد من أكثر التجارب نجاحا في المنطقة خاصة في مجال القطاع المصرفي، وهذا راجع لعدة عوامل:

- **مبادرات الحكومة الرقمية:**

[1] بنك البلاد ريادة المستقبل بروح الابتكار، التقرير السنوي 2022.

شـــهدت المملكة العربية الســـعودية تحولا كبير في الاعتماد على خدمات الحكومة الرقمية مثل منصـــــة "أبشـــر " التي تمكن المواطنين من الوصـــول إلى الخدمات المالية المتنوعة على الانترنت.

- **تعزيز شبكة لحماية العملاء:**

وضـع منصـة مختصـة لحماية المسـتهلكين وتعد جزء من التحول الرقمي وتهدف إلى حماية حقوق المسـتهلكين في الخدمات المالية، قام بإنشـائها البنك المركزي السـعودي بهدف تطوير قواعد ولوائح لحماية بيانات الافراد وكذا تعزيز الثقة في النظام المالي.

- **الاستفادة من التجارب الأجنبية:**

تعد تجربة السـعودية من التجارب الرائدة وهذا راجع لاسـتفادتها من الشـراكة من شـركات دولية مثل "أرامكو " جوجل كلاود" وبهدف تطوير مراكز ســـحابية متقدمة داخل المملكة لدعم الشركات الناشئة والرياديين لتقليل الجهد والوقت والتكاليف، ويعتبر هذا العامل من أهم العوامل التي ساهمت في تحقيق ريادة رقمية في المنطقة وتحسين جودة المواطنين [1] .

- **الدعم الحكومي:**

حيث عملت المملكة بوضـع استراتيجيات أبرزها "رؤية المملكة 2030" هدفت إلى التطوير الرقمي من خلا الدعم المادي وتوفير بنية تحتية رقمية مرنة ســـاعدت على جعل المملكة من التجارب الرائدة، كما يعتبر عاملي البيئة التشـــريعية التي ســـهلت التحول الرقمي والتنظيمي من العوامل المساعدة[2] .

[1] موقع حماية العملاء، https://www.sama.gov.sa/ar-sa/consumerprotection/pages/home.aspx، تاريخ الاطلاع 2024/05/17

[2] موقع حماية العملاء، https://www.sama.gov.sa/ar-sa/consumerprotection/pages/home.aspx، تاريخ الاطلاع 2024/05/17

المطلب الثاني: تجربة الامارات في التحول الرقمي للبنوك لتعزيز الشمول المالي

تعتبر دولة الامارات العربية المتحدة رائدة في مجال التحول الرقمي والخدمات المصـــرفية في المنطقة العربية، وهذا راجع لعدة اســـتراتيجيات انتهجتها الدولة في ســـبيل تحقيق مركز مالي رقمي متطور وكذا تعزيز الشمول المالي.

1 لمحة حول اقتصاد الامارات العربية المتحدة:

تقع دولة الامارات العربية المتحدة في قارة اسيا في شرق الجزيرة العربية وهي دولة اتحادية تضـم سـبع إمارات يجمعها دسـتور وسـيادة كاملة، يبلغ عدد السـكان 9،441 مليون نسـبة حسـب بيانات البنك الدولي لســـنة 2022، وناتج المحلي إجمالي507 مليار دولار أمريكي، كما يقدر نصيب الفرد من الدخل ب 53،708 دولار أمريكي ،وتتمتع دولة الامارات بامتلاكها بيئة استثمارية واقتصادية وسياسية مستقرة ،فضلا عن إتباعها استراتيجية التنوع الاقتصادي و تقليل الاعتماد على النفط ،من خلال تحفيز قطـاعـات التنميـة وتطوير البنى التحتيـة والالكترونيـة وريـادة الاعمـال والابتكار والطاقات المتجددة ،ويظهر هذا التوجه من خلال تركيز اهتمام الدولة على بناء مقومات التنمية المســتقبلية بتوجيه المبادرات والمشــاريع الريادية إلى تعزيز الاســتثمارات المرتبطة بالابتكار والتقدم التكنولوجي والبحث والتطوير وتطبيقات الذكاء الاصـــطناعي ومفاهيم الثورة الصـــناعية الرابعة. [1]

2- التحول الرقمي في الامارات:

تعد دولة الامارات العربية المتحدة رائدة في مجال التحول الرقمي على مســـتوى المنطقة، حيث اتخذت خطوات اســـتباقية نحو تحقيق هذا التحول منذ الالفية الجديدة، فقد شـــهدت الدولة إطلاق الدرهم الالكتروني في عام 2001 كخطوة أولى نحو تبني الحلول الرقمية، ومن ثم تطورت لتقديم خدمات حكومية إلكترونية متكاملة وفي عام 2011. ولم تتوقف الامارات عند هذا الحد بل واصـلت مسـيرتها الابتكارية بإطلاق مبادرة الحكومة الذكية في 2013 مما يعكس التزامها بتحقيق أعلى مسـتويات الكفاءة والفعالية في الخدمات العامة، تظهر المؤشـرات العالمية أن الامارات حققت

[1] المجلس الوطني للإعلام ، **كتاب يقدم نظرة شاملة عن دولة الامارات من حيث النشأة ، مراحل التطور بكافة مناحي الحياة** ، 2019، ص 125.

تقدما ملحوظا في الحياة الرقمية وذلك يعود إلى الاستثمارات الضخمة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وقد ساهمت هذه الجهود في تعزيز مكانة الدولة على خريطة الاقتصاد الرقمي العالمي، حيث تصدرت الامارات مراتب متقدمة في مؤشرات مثل اشتراكات الانترنت النطاق العريض وتغطية شبكات الهاتف المحمول [1]، لكون الامارات أدركت أهمية المعلومات والاتصالات، ووضعت الخطط الازمة للحاق بركب المعلوماتية المتقدم، وقد صنفت الأمم المتحدة دولة الإمارات ضمن قائمة الدول الأوائل عالميا في مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية لسنة 2018 بحسب دراسات حديثة، كما تم منح الامارات مستوى "عالي جدا "في تنمية الخدمات الالكترونية معززا لقائمة الإنجازات، كما تصدرت المركز السادس خلال عام 2020 في المؤشر العالمي للخدمات الذكية وهذا جاء *كله* بعد إطلاق الشيخ "محمد بن راشد آل مكتوم "نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي لمشروع دبي ذكية.[2]

2 واقع الشمول المالي في الامارات:

تعد مؤشرات الشمول المالي أحد المفاهيم الاقتصادية الهامة والتي تعتبر أساسية جدا للتنمية الاقتصادية في أي دولة، وتوفير فرص اقتصادية متساوية لجميع فئات المجتمع، وتحضي مؤشرات الامارات العربية المتحدة بالاهتمام لخلق بيئة اقتصادية مناسبة للجميع. ومن مؤشرات الشمول المالي قائمة على أربع مؤشرات رئيسية وهي:

أ . مؤشر امتلاك حساب مصرفي في مؤسسات مالية:

مؤشر ملكية الحسابات هو مقياس يستخدم لتحديد نسبة ملكية حساب أو حسابات مالية في مؤسسة مالية، سوف نعرض في الجدول الموالي مؤشر ملكية الحسابات في مؤسسة مالية لنسبة البالغين أكثر من 15 سنة في الامارات العربية المتحدة:

[1] https://u.ae/ar-AE/about-the-uae/digital-uae/digital-transformation ، تاريخ الاطلاع (2024/05/04)

[2] شاهيناز بدراوي ،إلياس بن سبع ، **واقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية :تجارب دول الخليج العربي**، ، المجلة الاقتصادية و المناجمنت، المجلد 20،العدد 01، (2020)، ص 279.

الجدول رقم (04): ملكية البالغين أكثر من 15 سنة لحسابات في المؤسسات المالية في الامارات خلال الفترة (2021/2017/2014)

السنة	2014	2017	2021
النسبة (%)	83،74	88،21	85،74

المصدر: بالاعتماد على:

The Little Data Book On Financial Inclusion ،World Bank Group،

2015-2018-2022

من خلال الجدول السابق، نلاحظ تزايد مستمر في مؤشر ملكية الحسابات في المؤسسات المالية في الامارات العربية المتحدة خلال سنوات الدراسة الثلاث، حيث ارتفع ملكية الحسابات في مؤسسات مالية سنة 2017 ب 5% حيث كان في 2014 ب 83،74% ، أما سنة 2021 فقد انخفضت النسبة وكانت 85،71 % وهي نسبة مقبولة مقارنة بالدول العربية.

ب . مؤشر الادخار:

يهتم مؤشر نسبة الادخار البالغين أكثر من 15 سنة في المؤسسات المالية في الامارات العربية المتحدة خلال الفترة من 2014 إلى 2021 التي يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (05): نسبة ادخار البالغين أكثر من 15 سنة الذين ادخروا من المؤسسات المالية في الامارات خلال الفترة (2014/2017/2021)

السنة	2014	2017	2021
النسبة (%)	33	29	-

المصدر: بالاعتماد على:

-The Little Data Book on Financial Inclusion ،World Bank Group، 2015. 2015 ،2018،2022

من الجدول أعلاه، نلاحظ انخفاض نسبة الادخار من 33% إلى 29%، وهذا ما وجب على السلطات النقدية بذل المزيد من الجهود بهدف تغيير سلوك الادخار لدى المواطنين وحثهم على توجيه مدخراتهم نحو المؤسسات المالية.

ج . مؤشر الاقتراض:

يقيس مؤشر نسبة الاقتراض البالغين أكثر من 15 سنة من المؤسسات المالية أو باستخدام بطاقات الائتمان في الامارات العربية المتحدة من سنة 2014 إلى 2021 ,

الجدول رقم (06): نسبة اقتراض البالغين أكثر من 15 سنة الذين ادخروا من المؤسسات المالية في الامارات خلال الفترة (2014/2017/2021)

السنة	2014	2017	2021
النسبة (%)	39	46	-

المصدر: بالاعتماد على:

– World Bank Group،**The Little Data Book On Financial Inclusion**، 2015، 2015، 2018،2022

نلاحظ من الجدول أعلاه، نلاحظ تحسن ملحوظ في نسبة اقتراض البالغين أكثر من 15 سنة الذين ادخروا من المؤسسات المالية وهذا راجع إلى الجهود المبذولة من طرف الدولة.

3 **إجراءات البنوك الإماراتية في مجال التحول الرقمي:**

قامت دولة الامارات العربية بتوقيع اتفاقية تفاهم بين حكومة دبي الذكية والهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات حيث كلفت هذه الأخيرة بإعداد استراتيجية تعزيز التحول الرقمي، ويساعدها في ذلك المصرفي المركزي لدولة الامارات والذي وضع "استراتيجية تطوير قطاع التقنيات المالية الحديثة في الدولة "بهدف توفير بيئة صحيحة ومستدامة للتقنيات المالية الحديثة على المدى الطويل، ويمثل عامل دعم ومساعدة في مسار التحول الرقمي عدد من الهيئات الحكومية مثل: هيئة أبو ظبي الرقمية ووزارة الاقتصاد وغيرها من الهيئات المعنية بالتحول الرقمي.[1]

أما أهم الإجراءات التي اتخذتها الامارات في مجال رقمنة القطاع البنكي فيمكن إبرازها فيما يلي:

أ إطلاق عملة رقمية للبنوك المركزية "الدرهم الرقمي":

تعد إطلاق "الدرهم الرقمي" يعد خطوة مهمة في استراتيجية دول الامارات العربية المتحدة نحو التحول الرقمي، وهو جزء من جهود الدولة لتحويل اقتصادها إلى الاقتصاد الرقمي، ويعرف

[1] سفيان قعلول ، الوليد طلحة ، **الاقتصاد الرقمي في الدول العربية :الواقع والتحديات** ، العدد 71، صندوق النقد العربي ،أبو ظبي ،الامارات العربية المتحدة ،2020، ص 4

الدرهم الرقمي بأنه عملة رقمية مصـدرة ومدعومة من طرف المصـرف المركزي وتعتبر شـكلا من أشـكال النقود الرقمية الخالية من المخاطر تتميز بكونها وسـيلة مالية أكثر أمانا وسـرعة لإجراء المدفوعات عبر الحدود وبتكلفة منخفضـة وتسـهم في تعزيز لبنية التحتية للمدفوعات في الامارات وتوفير قنوات إضافية للمدفوعات المحلية والدولية.

وقد تم وضع برنامج يعرف بـــ "استراتيجية العملة الرقمية للبنوك المركزية" ويشمل المرحلة الأولى ثلاث ركائز أساسية:

. الاطلاق التجريبي لمنصة الجسر وهذا لتسهيل المعاملات المالية للعملات الرقمية العابرة الحدود.

. التعاون الثنائي على إثبات مفهوم العملات الرقمية المركزية مع جمهورية الهند.

ـــــ العمل على إثبات مفهوم العملة الرقمية للبنوك المركزية لإصـدار عملة رقمية لاسـتخدام الافراد والشركات والمؤسسات في الامارات.

وتظهر هذه الاستراتيجية التزام الامارات بتحقيق الشمول المالي والوصول إلى مجتمع اللانقدي. مما يعزز مكانتها كمركز مالي عالمي.

ب . مكتب التكنولوجيا المالية "فنتيك ":

هو منصـــة للتعاون بين الشـــركات الناشـــئة في مجالات التكنولوجيا المالية والمســـتثمرين والمؤسـسـات المالية والجهات التنظيمية وتهدف هذه المبادرة إلى تعزيز ودعم نمو قطاع التكنولوجيا المالية في البلاد وكذا بناء نظام رقمي بيئي ناضج ،حيث تسعى هذه المنصة لجعل الامارات مركز رائد للتكنولوجيا المالية على المستويين الإقليمي والدولي ويقوم على 5 ركائز أساسية وهي: الطلب، رأس المال، الأطر التنظيمية، تنمية المهارات وجذب الكفاءات، تطوير البنية التحتية، وتســعى هذه المبادرة إلى تحقيق الأهداف التالية:

. تشجيع الابتكار في الخدمات المالية من خلال التكنولوجيا الحديثة.

. بناء بنية تحتية قوية تدعم الشركات الناشئة والمؤسسات المالية التقليدية.

ـ تقديم الدعم التنظيمي لمساعدة الشركات الناشئة على فهم والتنقل في الإطار التنظيمي للتكنولوجيا المالية.[1]

ج . الهوية الرقمية UAEPASS:

[1] https://www.moec.gov.ae/-/fintech الامارات العربية المتحدة ، تاريخ الاطلاع 2024/05/15.

تعد الهوية الرقمية في دولة الامارات نقلة نوعية في مسار التحول، المعروفة باسم " UAE PASS" حيث توفر للمواطنين والمقيمين والزوار إمكانية الوصول الامن إلى الخدمات الالكترونية عبر مختلف القطاعات، كما تمكن هذه الهوية التوقيع الرقمي للمستندات وطلب الوثائق الرسمية بطريقة رقمية، مما يسهل عملية تقديم الخدمات الحكومية والخاصة، تم إصدار هذه الهوية حسب قانون إنشاء" هيئة الامارات للهوية " رقم 06 الصادر في 2006 والذي بدأ تطبيقه سنة 2018 من خلال إطلاق " تطبيق الهوية الرقمية "[1] وذلك في معرض جيتكس للتقنية كمشروع مشترك بين حكومة دبي الذكية والهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات وهيئة أبو ظبي الرقمية، وتعتبر هذه المبادرة كخطوة متقدمة نحو تحقيق الشمول الرقمي وتعزيز الكفاءة الحكومية [2].

د. محفظة الامارات الرقمية:

المحافظ الرقمية المعروفة أيضا باسم المحافظ الالكترونية هي عبارة عن نظام برمجي أو خدمة عبر الانترنت تمكن الافراد والشركات من إجراء المعاملات المالية إلكترونيا، تخزن هذه المحافظ جميع المعلومات الخاصة بالمستخدمين وتكون هذه المحافظ على شكل تطبيق يعمل عبر الهواتف الذكية.

وقد تبنتها الحكومة الإماراتية التي تعتبر مبادرة وطنية تم إصدارها من طرف المصرف المركزي الإماراتي بالتعاون بين 16 مصرف وطني في جانفي 2017، وتدار من قبل شركة محفظة الامارات الرقمية، تهدف إلى تقليل استخدام النقود الورقية ودعم استراتيجية التحول الرقمي في الامارات.

وتدعم هذه المحفظة أهداف المصرف المركزي الاماراتي للقضاء على النقود التقليدية، كما تتيح إلى مستخدميها إجراء الدفع والتحويل والادخار بشكل إلكتروني دون الحاجة إلى العملات النقدية أو بطاقات الائتمان البنكية مما يجعلها من وسيلة دفع آمنة و مريحة وهذا يكون عن طريق تطبيق يمكن استخدامها لجميع العمليات المصرفية.[3]

هـ . سلسة الكتل "البلوك تشين ":

[1] البوابة لرسمية لحكومة الامارات العربية المتحدة ، https://u.ae/en، تاريخ الاطلاع 2024/05/15

[2] الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية وأمن المنافذ، https://icp.gov.ae/uae-pass/، تاريخ الاطلاع 2024/05/15.

[3] محفظة الامارات الرقمية ، http://www.emiratesdigitalwallet.net/، تاريخ الاطلاع 2024/05/15

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

4 بنك الامارات دبي الوطني كنموذج لتحول الرقمي:

يعتبر بنك الامارات دبي الوطني من أنجح البنوك في المنطقة وهذا الامر الذي دفعنا لاعتباره نموذجا عن الالتزام القوي في التحول الرقمي في الخدمات المالية المصرفية.

أ. تقديم عام لمصرف الامارات دبي الوطني:

تأسس بنك الامارات دبي الوطني في 19 جانفي 1963 على يد صاحب السمو الشيخ راشد بن سعيد آل مكتوم الذي أصبح أول بنك وطني يتم تأسيسه في دبي ودولة الامارات العربية المتحدة و في 6مارس 2007 تم ادماج بنك دبي الوطني مع بنك الامارات الدولي ليصبح أكبر مجموعة مصرفية في منطقة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا و تركيا ، جمع هذا الاندماج التاريخي بين ثاني ورابع أكبر بنك للأمارات العربية المتحدة لتشكيل قوة مصرفية قادرة على تقديم قيمة معززة عبر الشركات والخدمات الإسلامية والاستثمارية والخدمات المصرفية الخاصة والأسواق العالمية والخزانة وإدارة الأصول وعمليات الوساطة في جميع أنحاء المنطقة [1].

تم إدراج البنك في سوق دبي المالي في 16 أكتوبر 2007، بلغ إجمالي الأصول البنك في 31 مارس 2024 ب 902مليار درهم إماراتي ما يعادل حوالي 246 مليار دولار أمريكي.

ب . التحول الرقمي في مصرف الامارات دبي الوطني:

نجح المصرف في تطوير حزمة متنوعة من الحلول المبتكرة التي تشمل كافة مجالات الاعمال فيه، وفيما يلي عرض موجز لأبرز انجازات المصرف في إطار جهود التحول الرقمي:

- أطلق بنك الامارات دبي الوطني بوابة برمجة التطبيقات المالية APIوهي مجموعة من البرتوكولات التي تجعل خدمات البنك متاحة لشركات خارجية عبر واجهات برمجة التطبيقات مما

[1] سفيان قعلول ، الوليد طلحة، **مرجع سابق** ،ص ص 05-19.

يوفر وسائل أفضل لمشاركة البيانات والتكامل مع الأنظمة وتخصيص الخدمات من أجل أن تصبح أكثر سـرعة وفاعلية وتتمتع بكفاءة أعلى، وأيضـا تعزيز التحول الرقمي و الاتمتة والاسـتفادة من الفرص الجديدة بأقصى سرعة.

- خدمة Me Pay : تسـمح هذه الخدمة بتحويل الأموال في ثوان إلى أي شـخص في الامارات حتى لو لم يكن من عملاء بنك الامارات دبي الوطني باسـتخدام رقم هاتفه فقط دون الحاجة إلى رقم حسابه مما يوفر على المستخدم حمل السيولة النقدية.
- الخدمات المصـرفية عبر تطبيق What upp : قام مصـرف الامارات دبي الوطني بربط قناة الدردشـة الخاصـة به عن طريق التطبيق من أجل جعل الخدمات المصـرفية أسـهل بحيث تعد خدمة الدردشـة المصـرفية من بنك الامارات دبي الوطني عبر الواتسـاب طريقة آمنة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع للحصول على إجابات سريعة على مختلف الاستفسارات [1].

الهوية الرقمية: قام بنك الامارات دبي الوطني بدمج موقعه الالكتروني مع الهوية الرقمية الوطنية مما يمكن العملاء من فتح حساب مصرفي فوري عبر الهاتف وبسلاسة من خلال استخدام البيانات المعتمدة في الهوية الرقمية الخاصة بهم.

ـــ خدمات مصـرفية صـوتية Amazon Alixa : يتوفر هذا التطبيق عبر متجري Google و Apple ، يمكن للعملاء من تفعيل ميزة الخدمات المصـرفية من بنك الامارات دبي الوطني على التطبيق مما يسـمح لهم بمعرفة رصـيد حسـاباتهم وكشـوفاتهم ومراقبة معاملات الانفاق. وذلك عبر الأوامر الصـوتية باللغة المحكمة إضـافة إلى تمكينهم من الاسـتماع إلى أحد ث المسـتجدات في الأسـواق، وتتوفر الخدمات المصـرفية الصـوتية من بنك الامارات دبي الوطني باللغتين العربية والانجليزية.

ج . الجهود المبذولة من طرف مصرف الامارات دبي الوطني:

قام بنك الامارات دبي الوطني في 2016 بتخصـيص 500 مليون درهم للاسـتثمار في الابتكار الرقمي والتحول متعدد القنوات لعمليات البنك والمنتجات والخدمات الي يوفرها ، حيث تم بهذه المبادرة إطلاق بنك رقمي في الدولة حيث تتميز هذه المبادرة بكونها الأولى من نوعها والمرتكزة على وضـع العميل في المقام الأول باستخدام الرقمنة والتواصل الاجتماعي كركيزة أساسية ، حيث

[1] خديجة رملي ، عبد القادر شلالي ، **مرجع سابق ذكره** ، ص 170، 171.

عززت هذه المبادرة مكانة البنك وجعلت منه مؤسسة رقمية رائدة في دول مجلس التعاون الخليجي و كلاعب رئيسي في القطاع المصرفي الرقمي العالمي ،كما دعمت رؤية " دبي المدينة الذكية " من خلال إطلاق البنك مجموعة من المبادرات الرقمية التي تدعم الرؤية باعتباره البنك الوحيد في الدولة الذي يقدم إمكانية الدفع الالكتروني عبر جميع قنوات التابعة للبنك .

- كما تم البنك بإطلاق مجموعة من الخدمات المصرفية الرقمية ضمن إطار التزامه بتوفير حلول مصرفية مريحة تتلاءم مع أنماط حياة العملاء وتلاءم احتياجاتهم.
- كما قام البنك بالاستحواذ على "دينيزينك" إنجازا هاما لبنك الامارات دبي الوطني، حيث توسع حضور المجموعة عالميا ليصل الى 13 دولة لتقديم خدمات لأكثر من 9 مليون عميل نشط.
- وتمتلك المجموعة أيضا "لف–liv"، البنك الرقمي التابع لبنك الامارات دبي الوطني، والذي يعتبر اول وأكبر بنك رقمي في دولة الامارات العربية المتحدة، وهو يواصل استهداف "جيل الان. يضم أكثر من نصف مليون مستخدم، ولا يزال البنك الأسرع نموا في المنطقة.
- كما تم تكريم وحدة "الخدمات المصرفية للشركات " في البنك عبر إطلاقها تطبيق المتحرك " سمارت بيزنس "، الذي يوفر للعملاء من الشركات القائمة في دولة الامارات خدمة على مدار اليوم تسمح لهم بالوصول إلى المعلومات ومتابعة التعاملات ومجموعة شاملة من منتجات إدارة النقد تشمل الدفعات، التحولات، والتجارة، وخدمات إدارة السيولة. [1]

6_عوامل نجاح تجربة الامارات :

كما يشار إلى أن دولة الامارات نجحت في أن تكون نموذجا عالميا في توفير الخدمات المالية الرقمية وذلك من خلال حرصها على مواكبة أفضل الممارسات الدولية في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتطبيق أحدث التطبيقات العالمية في العمل العام ،وترسيخ معايير مميزة الأداء الحكومي واعتماد حلول مبتكرة لمواجهة التحديات ،وقد صدر نتائج تقرير الأمم المتحدة لعام 2020 أن دول الخليج حققت نتائج عالية وكانت الامارات في المركز الأول خليجيا وعربيا وفي غرب آسيا ،والثامن عالميا في مؤشر الخدمات الذكية الصادر عن الأمم المتحدة ضمن المؤشر الكلي لتنمية الحكومات الالكترونية ،بالإضافة إلى احتلالها إلى المرتبة السابعة في مؤشر مركب يتألف من مؤشرات فرعية هي الخدمات الالكترونية ، رأس المال البشري ، والبنية التحتية لقطاع

[1] تقرير بنك الامارات دبي الوطني

الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات فضلا عن مؤشر المشاركة الرقمية الذي يندرج ضمن الخدمات الذكية .

وبهذه النتائج تؤكد الامارات صدارتها العربية في أهم المؤشرات المتعلقة بالتحول الرقمي، الامر الذي يعبر عن مكانتها العالمية وريادتها في انتهاج مبادئ حكومة المستقبل التي تقوم باستيعاب التقنيات المتقدمة وفي مقدمتها تقنيات المعلومات والاتصالات، وتوظيفها في تقديم خدمات حكومية سهلة وتفاعلية لجمهور المتعاملين كما تؤكد النتائج الدور العالمي للإمارات في تطبيق أهداف التنمية المستدامة حيث كان من أوائل الدول التي أنشأت منصة لهذا الامر بالتعاون مع الأمم المتحدة وهيئات دولية ذات صلة.[1]

ويعود الفضل لاعتبار التجربة الإماراتية من التجارب التي حققت نجاحا في مجال التحول الرقمي عدة عومل أهمها[2]:

. **البيئة التشريعية والتنظيمية المحفزة:**

أكد تقرير صادر عن صندوق النقد الدولي أن دولة الامارات لديها نظام قانوني مشجع لشركات التكنولوجيا المالية مشيرا في الوقت نفسه إلى سلطة دبي للخدمات المالية، التي تعد وكالة تنظيمية مالية لمركز دبي المالي العالمي، صرح بأنها تقدم خدمات رائدة لتطوير وتنظيم شركات التكنولوجيا المالية في المنطقة.

وذكر التقرير بأن سلطة دبي للخدمات المالية تستعين باستشارات خارجية لتطوير التشريعات الخاصة بالتمويل الجماعي، لافتا ان تلك الجهود أسهمت في جعل مركز دبي المالي العالمي موطنا للعديد من شركات التكنولوجيا المالية التي توفر تمويلا للشركات الصغيرة والمتوسطة.

. إقامة شراكة مع بنوك ومؤسسات مالية:

تعد الامارات من الدول الأكثر حرصا على اعتماد أحدث تطبيقات التكنولوجيا المتقدمة في قطاع الخدمات المالية ،مما يعد محفزا مهما لشركات طرح خدمات التكنولوجيا المتقدمة على

[1] شاهيناز بدراوي ،إلياس بن سبع، **مرجع سابق** ذكره، ص 280.

[2] اعمر بن موسى، أحمد علماوي ، **التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمة المصرفية الالكترونية في البنوك العمومية . دراسة تجربة الامارات العربية المتحدة .** ، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية ، المجلد 7،العدد02، (2020)، ص 14

الابتكار لابداع منتجات جديدة تواكب التقدم في هذا المجال ،وفي صـــــدد هذا التطور الهائل والانتشـار الواسـع النطاق لمنصـات الطرف الثالث التكنولوجية التي شـهدتها الامارات خلال العقد الأخير ، أحدث تغيير جذري في توقعات العملاء ،وخلق بيئة تنافسية محتدمة وضـعت البنوك أمام خيارين لا ثالث لهما وهما إما التنافس أو التعاون وذلك لتقديم تجربة التعامل المصـرفي الاسـتثنائي يرقى إلى مستوى تطلعات العملاء.

. تطوير البنية التحتية الرقمية:

قامت الحكومة الإمارتية بتطوير البنية التحتية من خلال وضـع الحكومة برنامج مدينة دبي الانترنت في سنة 1999 لتطوير بيئة الاعمال وجذب الاستثمارات، كما تم وضـع برنامج الحكومة الالكترونية والتي أعلن عليها في عام 2000 ويعتبر هذا البرنامج الحلقة الأساسية لمبادرات التحول الرقمي اللاحق.

. الاستفادة من الخبرات الأجنبية:

وذلك عن طريق إقامة الســـلطات النقدية والمالية بشـــراكة مع شـــركات رائدة في المجال التكنولوجيا المالية حيث قامت بجذب الكفاءات والمواهب في المجال وكذا إقامة شـراكة مع شـركات تكنولوجيا عالمية ومؤســســات عالمية لنقل المعرفة التكنولوجية مثل قيام مركز دبي المالي العالمي بتوقيع اتفاقية شـــراكة مع شـــركة startupbookcamp)) والتي تعتبر من أكبر شـــبكات برامج مسرعات الاعمال.

. الدعم الاستراتيجي من قبل الحكومة:

قدمت الحكومة الإماراتية دعما ماليا واسعا النطاق للتبني الرقمنة حيث تم وضـع استراتيجية في عام 2022 إلى مضـاعفة اسـهام الاقتصـاد الرقمي في الناتج المحلي الإجمالي من 9،7% إلى 19،4% خلال العشـر السـنوات المقبلة، كما تم إنشـاء مجلس الامارات للاقتصـاد الرقمي بغية دعم الاســـتراتيجية، كما عملت الدولة على تغيير منهج مزاولة الاعمال من خلال توفير مواد تمويلية لدعم التحول.

. تعزيز شبكة لحماية العملاء:

حيث قام المصرف المركزي في عام 2017 بغرض تعزيز شبكة حماية مستهلكي الخدمات المالية والمصـرفية إنشـاء دائرة حماية المسـتهلك والتي تشـمل إدارة الشـكاوي وإدارة الشـول المالي والتوعية المالية وكذا إصـــدار عدة نشـــرات توعوية لنشـــر المعرفة والثقافة المالية والمشـــاركة في معارض توعوية داخل وخارج البلاد.

المبحث الثاني: تجارب أجنبية

نظرا للأهمية البالغة للتحول الرقمي التي ســـعت لها معظم دول العالم لتحقيق أهداف الشمول المالي الامر الذي دفعهم إلى تبني استراتيجيات لتحقيق الشمول المالي وتعزيزه على غرار معظم الدول النامية، نجد التجربة الكينية والهندية من التجارب الرائدة في المجال، وهذا ما ســـنبرزه من خلال هذا المبحث.

المطلب الاول: تجربة كينيا في التحول الرقمي للبنوك لتعزيز الشمول المالي

تعد التجربة الكينية من التجارب الرائدة في مجال التحول الرقمي وقد أثبتتها مســـاهمة التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي والتي جعلتها تصنف من طرف المنظمات الدولية ضمن التجارب المنظور إليها.

1. لمحة عامة حول اقتصاد كينيا:

تعتبر دولة كينيا من بين الدول التي تحظى بمكانة عالية فهي تتصـــدر قائمة الدول في شرق إفريقيا بفضل قدراتها الاقتصادية الواسعة وتحتل مكانة عالية بالمقارنة مع الدول المجاورة وهذا بفضـــل بنيتها التحتية المتطورة، كما يعمل الاقتصـــاد الكيني على التحول إلى الاقتصـــاد الرقمي والأخضر وهذا راجع إلى مناخ الاعمال الذي يعرف بالحرية النسبية كما تسيطر الأصول الاسيوية على أغلب مجالات الإنتاج والتصـــنيع والتجارة، وقد وصـــل الناتج المحلي الإجمالي للدولة لســـنة 2022 ب 133،4 مليار دولار أمريكي أما نصيب الفرد من الدخل القومي لسنة 2022 قد وصل إل 1800 دولار أمريكي وحسب بيانات البنك الدولي قدر عدد السكان لسنة 2022 ب 54،03 مليون نسمة.[1]

يعتبر اقتصاد كينيا من أقوى وأسرع الاقتصاديات في القارة الافريقية خاصة بعد استقلالها وهذا راجع لسعي الحكومة لتطوير القطاع الاقتصادي وتحقيق نمو اقتصادي سريع وذلك بسبب التنوع الذي يتميز به، حيث يقوم الاقتصاد الكيني على المشاركة بين القطاع العام والخاص حيث يقوم القطاع العام بإدارة الأنشطة الاقتصادية التي تشمل الصناعات الرئيسية ومن بينها الخدمات

[1] https://data.worldbank.org/country/kenya، 14/05/2024،the world bank in Kenya،The world bank

المالية أما القطاع الخاص يقوم على إدارة المؤسسات والشركات إلى جانب المشاريع الناشئة لرواد الاعمال.[1]

2. التحول الرقمي في كينيا:

شـهدت كينيا تحولا رقميا ملحوظا خلال العقدين الماضـيين، حيث تبنت البلاد التكنولوجيا بشكل واسع لتعزيز نموها الاقتصادي والاجتماعي، بدأت هذه الرحلة مع انتشار الانترنت والهواتف المحمولة التي غيرت مفهوم الخدمات المالية لتشـمل مبادرات مثل M-PESA ، كما سـاهمت الشراكات الدولية والاستثمارات في تسريع وتيرة هذا التحول.

وتعتبر شـركة جوجل الشـركة التي دعمت التطور الرقمي في كينيا وهذا في سـنة 2021، حيث خصـص 10 ملايين دولار امريكي لإنعاش الاقتصـاد الكيني ومسـاعدته على التحول إلى اقتصاد يعتمد على التكنولوجيا.

وقد كان لازمة كورونا تأثير بالغ الأثر على التحول الرقمي في كينيا حيث سـاهمت في زيادة وتيرة الابتكار والتكامل الرقمي في البلاد، كما اتخذت الشركات والمؤسسات الحكومية خطوات لتحسـين خدماتها الرقمية مما أدى إلى تحسـين الأنظمة والخدمات الحكومية الأسـاسـية المقدمة للمواطنين، وقد أكدت الجائحة على أهمية التكنولوجيا الحكومية وضرورة تحديث القطاع العام لتلبية احتياجات المواطنين في العصر الرقمي.[2]

3. إجراءات البنوك الكينية في مجال التحول الرقمي:

عملت الحكومة الكينية بتعزيز النظام المالي يتجلى ذلك في وضـع خطة اسـتراتيجية وكذا خدمات الهاتف المحمول لتخطي عقبات التي تواجه الشـمول المالي في إطار التحول الرقمي من خلال:

أ . الرؤية الاستراتيجية لكينيا 2030:

[1] The national treasury economic planning، 14/05/ 2024، https://www.treasury.go.ke/kenya-economy/

[2] تقرير البنك العالمي ، https://blogs.worldbank.org/ar/arabvoices/digital-transformation-time-covid-19-case-mena، تاريخ الاطلاع 2024/05/15.

تعتبر تجربة كينيا من التجارب الناجحة التي أثبتت مساهمة التكنولوجيا المصرفية الرقمية في تعزيز الشمول المالي وفي إطار سعيها وضعت الحكومة خطة استراتيجية عجلت بالتزام واسع من قبل الجهات الرسمية بتنفيذ سياساتها، حيث تبلورت هذه الاستراتيجية في "رؤية كينيا 2030" والتي تغطي المدة من 2008 إلى 2030تهدف إلى جعل كينيا ضمن البلدان الصناعية الأكثر نموا في العالم وذات الدخل المتوسط بحلول عام 2030، وقد تم تطوير هذه الرؤية من خلال إشراك جميع أصحاب المصالح في كينيا وتستند هذه الرؤية على ثلاث ركائز أساسية: الركيزة الاقتصادية تهدف إلى توفير الرخاء والازدهار، الركيزة الاجتماعية تسعى إلى بناء مجتمع عادل ومتماسك، والركيزة السياسية تهدف إلى تحقيق نظام سياسي ديمقراطي يقوم على سيادة القانون[1]

الجدول رقم (07): ركائز الخطة الجديدة لتطوير والتنمية لكينيا (2008-2030)

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 أن يصل 25% خلال السنوات المقبلة.
الاجتماعية	تسعى إلى بناء مجتمع عادل ومتماسك مع المساواة الاجتماعية في بيئة مستقرة وآمنة
السياسية	تهدف إلى تحقيق نظام سياسي ديمقراطي يقوم على سياسات قائمة على قضايا تحترم سيادة القانون وتحمي حقوق وحريات كل فرد في المجتمع الكيني.

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

تم وضع هذه الركائز بهدف تحقيق الشمول المالي في القطاع المصرفي، من خلال إزالة العقبات التي تحول دون تعزيزه وذلك من خلال [2]:

[1] نغم حسين نعمة ،أحمد نوري حسن مطر ، **الشمول المالي : متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس** ،الطبعة الأولى ،دار الأيام للنشر والتوزيع ، عمان ،الأردن ، (2020)، ص 73

[2] نغم حسين نعمة ،أحمد نوري حسن مطر ، **الشمول المالي : متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس . نفس المرجع السابق ، ص 74.**

- توسيع فرص حصول شرائح المجتمع ذات الدخل المنخفض والمشاريع الصغيرة والمتوسطة على الخدمات المالية والمصرفية.
- دعم وتنمية الأسواق المالية كوسيلة لزيادة الموارد المالية والحد من الفقر.
- اصلاح القطاع المصرفي لتسهيل الاندماج بين المصارف الصغيرة والكبيرة لتصبح أكثر القوة.
- تخفيض تكاليف العمليات المصرفية لتخفيض نسبة السكان الذين يعانون حرمانا ماليا.

وتتمثل رؤية عام 2030 للخدمات المالية والمصرفية في وجود قطاع مالي ومصرفي يتسم بالحيوية والقدرة التنافسية على الصعيد العالمي والمحلي، وأن تصبح كينيا مركزا للخدمات المالية الإقليمية من خلا إجراءات تمس الجوانب القانونية والمؤسسية لجعل القطاع أكثر تنافسية وكذا إصلاح القطاع المصرفي لتسهيل الاندماج بين المصارف الصغيرة والكبيرة لتصلح أكثر قوة وتعميق الأسواق المالية.

ب . الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا:

قامت الحكومة الكينية بخطوة مهمة في مجال التحول الرقمي وقد تبلورت هذه الخطوة في تبني خدما الهاتف المحمول حيث أصبح به التعامل المالي والمصرفي من خلال "أموال الهاتف" وسيلة لتيسير التعاملات المالية في الدول النامية.

تم إطلاق برنامج M_ Pesa في كينيا عام 2007 ، والهدف من هذا النظام في الأصل هو إتاحة الفرصة للمقترضين لسداد القروض متناهية الصغر عن طريق الهاتف المحمول وبصفة عامة تحويل الأموال، وقد أصبح برنامج إم بيزا فيما بعد هو نظام السداد عبر الهاتف المحمول، ويظهر في كينيا خدمات "إم بيزا" والتي تعد إلى حد بعيد قصة نجاح "أموال الهاتف " الأكثر وضوحا، ففي أوائل 2007 أطلقت شركة " سفاريكوم " بالتعاون مع " فودافون" كينيا خدمة إم بيزا للتعاملات المالية، حيث خلال 6أشهر فقط تجاوزت المليون عميا نشط وهي أكثر الأمثلة نجاحا في هذا النهج لخدمات الأموال عبر هاتف المحمول حتى الان، ففي غضون 15شهرا من إطلاقها كان لدى إم بيزا 2،7 مليون مستخدم وحوال 3000وكيل[1] .

[1] نغم حسين نعمة ،أحمد نوري حسن مطر ، **مرجع سابق** ، ص 75.

وقد ساهمت خدمة الهاتف المحمول في كينيا بزيادة نسبة الشمول المالي حيث وصلت إلى 50 %وقد ازداد عدد الكينين الذين شملهم النظام المالي رسميا في السنوات العشر الأخيرة، وتشير التقديرات إلى أن الوصول إلى النظام المالي الكيني لتحويل الأموال المعروف بـــ "إم بيزا "أدى إلى زيادة في مستويات استهلاك الفرد، ورفع 194 ألف من الاسر الفقيرة أي 2% من الاسر الكينية، كما كان لهذا النظام آثار إيجابية على المســـتوى الاقتصـــادي للمجتمع الكيني تمثلت في دعم الأنشطة الاقتصادية والمجتمعات المحلية بالآتي (سرعة تداول الأموال، وسهولة المعاملات، حماية الأموال، والامن الغذائي، توســـع الاعمال، وتراكم رأس المال الاجتماعي، زيادة فرص العمل) كما دفعت خدمة الهاتف المحمول شـــرائح المجتمع إلى زيادة إقبالهم على فتح الحســـابات المصـــرفية لتوسيع الاعمال التجارية وتحسينها. [1]

4. واقع الشمول المالي في كينيا:

يقوم البنك العالمي بوضـــع مؤشـــرات لقياس الشـــمول المالي في الدول وهذا حســـب فئات وطبقات المجتمع تتمتع البيانات التي ينشرها البنك العالمي بصفة دورية كل ثلاث سنوات بالوضوح والدقة وصـــــالحة من اجل القيام بمقارنات بين الدول، كما ســـــنراه فيما يلي خلال ســـــنوات 2014،2017،2021

أ . مؤشر امتلاك حساب المال مصرفي:

ترتكز الاســـــتراتيجية المتبعة من طرف الحكومة الكينية على تقديم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، الجدول الموالي يظهر احصائيات متعلقة بهذا المؤشر:

الجدول رقم (08): ملكيـة البـالغين أكثر من 15 ســـنـة يملكون حســـاب مـالي مصـــرفي في كينيـا خلال الفترة (2014/2017/2021)

الفئات	2014	2017	2021
نسبة من يمتلكون حساب مصرفي من الذكور	78،66	85,84	-
نسبة من يمتلكون حساب مصرفي من الاناث	71,13	77,75	-

[1] نغم حسين نعمة ،أحمد نوري حسن مطر ، **مرجع سابق** ، ص 77.

نسبة من يمتلكون حساب مصرفي أكثر من 15 سنة	74,66	81,57	-
نسبة من يمتلكون حساب مصرفي أفقر من	63,17	70,45	-
نسبة من يمتلكون حساب مصرفي أغنى من	82,28	88,94	-
نسبة من يمتلكون حساب مصـــرفي من أكثر من التعليم الابتدائي	61,56	85,67	-
نسبة من يمتلكون حساب مصـــرفي من أكثر من التعليم الثانوي	77,53	86,87	-
نسبة من يمتلكون حساب مصـــرفي من الريف أكثر من 15 سنة	64,17	67,41	-

- **المصدر:** بالاعتماد على:
- World Bank Group،**The Little Data Book On Financial Inclusion**، 2015، 2018،2022,
- أحمد علي حسن علي، **أثر الشمول المالي على الفقر في كينيا منذ عام 2005**، مجلد 44، العدد02، (2022)، ص 271.

يتضـــح من خلال الجدول أعلاه، أن نســـبة امتلاك الحســـابات المصـــرفية عبر الهاتف المحمول تطورت بشكل ملحوظ تقريبا خلال السنوات محل الدراسة، وهذا إن دل على شيء فهو دليل الاستراتيجية الفعالة التي تبنتها دولة كينيا في دعم تطبيقات الشمول المالي.

ب . مؤشر الادخار:

تعتبر نسبة الادخار في المؤسسات المالية والمصرفية من المؤشرات الهامة للوقوف على توجهات الافراد ومســـتوى ثقتهم بإيداع أموالهم لدى الجهات الرســـمية ، والجدول التالي يبين نســـبة البالغين من السكان حسب الفئات ممن ادخروا في المؤسسات المالية والمصرفية خلال (2014 2017.2021)

الجدول رقم (09): الادخار البالغين أكثر من 15 سنة من المؤسسات المالية الكينية خلال الفترة (2021/2017/2014)

الفئات	2014	2017	2021
نسبة من يمتلكون حساب مصرفي من الذكور	33	36	-
نسبة من يمتلكون حساب مصرفي من الاناث	28	19	-
نسبة من يمتلكون حساب مصرفي أكثر من 15 سنة	34	31	-
نسبة من يمتلكون حساب مصرفي أفقر من	15	9	-
نسبة من يمتلكون حساب مصرفي أغنى من	26	21	-
نسبة من يمتلكون حساب مصرفي من أكثر من التعليم الابتدائي	32	30	-
نسبة من يمتلكون حساب مصرفي من أكثر من التعليم الثانوي	16	11	-
نسبة من يمتلكون حساب مصرفي من الريف أكثر من 15 سنة	45	38	-

المصدر : بالاعتماد على :

The Little Data Book On Financial Inclusion ،World Bank Group، 2018، 2015 ، 2022،

ج . مؤشر الاقتراض:

يعتبر مؤشر الاقتراض من المؤسسات المصرفية من المؤشرات الهامة لقياس نسبة الشمول المالي، والجدول التالي يوضح نسبة البالغين أكثر من 15 سنة حسب الفئات ممن اقترضوا مؤسسات مالية ومصرفية رسمية في كينيا.

الجدول رقم (10): نسبة اقتراض البالغين من المؤسسات المالية الكينية باستخدام بطاقات الائتمان خلال الفترة 2014/2017/2021

الفئات	2014	2017	2021
نسبة من يمتلكون حساب مصرفي من الذكور	12,56	12,29	.
نسبة من يمتلكون حساب مصرفي من الاناث	17,59	21,81	.
نسبة من يمتلكون حساب مصرفي أكثر من 15 سنة	8,98	11,75	.
نسبة من يمتلكون حساب مصرفي أفقر من40 %	18,86	20,12	.
نسبة من يمتلكون حساب مصرفي أغنى من 60%	16,21	19,33	.
نسبة من يمتلكون حساب مصرفي من أكثر من 15 سنة التعليم الابتدائي	9,01	5,78	.
نسبة من يمتلكون حساب مصرفي من أكثر من 15 سنة التعليم الثانوي	13,11	8,93	-
نسبة من يمتلكون حساب مصرفي من الريف أكثر من 15 سنة	16,91	22,32	-

المصدر: بالاعتماد على:

The Little Data Book On Financial Inclusion ،World Bank Group، 2015 2018،2022، 2015 ،

– أحمد علي حسن علي، **أثر الشمول المالي على الفقر في كينيا منذ عام 2005**، مجلد 44، العدد02، (2022)، ص 274

نلاحظ من الجدول أعلاه، تسجيل تحسن ملحوظ في الفترة من 2014 إلى 2017 وهذا راجع لأثر استراتيجيات الحكومة على اجتذاب أكبر قدر ممكن من الافراد وتحويلهم نحو اعتماد الجهات الرسمية كمصدر للاقتراض.

5 البنك المركزي الكيني كنموذج للتحول الرقمي:

أ. تقديم عام للبنك المركزي الكيني:

أنشئ المصرف المركزي الكيني بموجب قانون برلماني في مارس 1966 وفتح أبوابه للجمهور في 14 سبتمبر 1966، مقروه نيروبي بدولة كينيا، قائم على الدستور بموجب المادة 231. تتمثل الوظيفة الرئيسية للبنك في صياغة وتنفيذ سياسة نقدية تعزز استقرار الأسعار، وتعزيز السيولة والملاءة المالية واستقرار القطاع المصرفي، وتصدير أوراق العملات النقدية، وتقديم الخدمات المصرفية إلى الحكومة والمصارف التجارية وغيرها من المؤسسات المالية.

وقبل إنشاء البنك المركزي الكيني، كان مجلس العملة لشرق أفريقيا هو المسؤول عن إصدار العملة في منطقة شرق أفريقيا بأكملها طوال الفترة الاستعمارية في عام 1963، نشر مجلس العملة في شرق أفريقيا تقريراً ينصح كينيا وأوغندا وتنجانيقا بإنشاء بنك مركزي لشرق أفريقيا للعمل كمصرف للحكومات، لتقديم الخدمات المصرفية للمصارف التجارية، وتخفيف التقلبات المالية، كما يعمل كأداة للسياسة النقدية الرسمية.[1]

ج . الجهود المبذولة من طرف البنك المركزي الكيني:

تبلورت نجاعة البنك المركزي الكيني في اعتماده للخدمات الهاتف المحمول الذي أحدث ثورة في النظام المالي والمصرفي في البلاد وبه أصبح كينيا من النماذج الرائدة في المجال، حيث ساهمت خدمة الهتف المحمول في كينيا بزيادة نسبة الشمول المالي إلى 50% حيث تشير التقديرات أن الوصول إلى النظام المالي الكيني لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول أدت إلى التغير في السلوك المالي، وهذا راجع للاستراتيجية التي تبنتها الحكومة التي أدت إلى تطوير البنية

[1] الموقع الرسمي للبنك المركزي الكيني https://www.centralbank.go.ke/learning-centre/، تاريخ الاطلاع 2024/05/04

التحتية، حيث أصدر البنك المركزي الكيني إلى إصدار أربعة بنوك إسلامية للعمل في كينيا وهذا يدل عل تحسين حضوره الدولي للمصارف.

وتعد الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول بديلا للأنشطة المصرفية خارج البنوك التي تم اطلاقها في عام 2007، حيث وفق احصائيات 2017 وصلت نسبة استخدمها إلى 36 مليون نسمة من سكان كينيا وهذا دليل على وجود بيئة تنظيمية متكاملة من خلال التعاون فيما بين الحكومة والبنك المركزي الكيني والشركات الاتصالات والهيئات المنافسة في كينيا، فضلا على الاستقرار المالي والمصرفي والمرونة المالية التي تميز بها المصرف.

5 عوامل نجاح تجربة كينيا:

تعتبر تجربة كينيا من التجارب الرائدة ونموذجا ناجحا في القارة الافريقية وهذا راجع لعدة عوامل ساهمت في نجاحه نذكر منه:

- **الابتكار في الخدمات المالية:**

يعد الابتكار في الخدمات المالية في كينيا مثالا يحتذى به في مجال التكنولوجيا المتقدمة والشمول المالي في إفريقيا، حيث ساهمت ثورة التكنولوجيا الرقمية في تحقيق بالتعاون مع البنك المركزي الكيني " FinAccces" شمول مالي شبه كامل، وفق لمسح أجرته منصة والمكتب الوطني الكيني للإحصاء.

ومن أبرز الأمثلة على الابتكار في الخدمات المالية هو خدمة تحويل الأموال والتمويل M-PESA وهو نظام القائمة على الهاتف المحمول، والتي أحدثت ثورة في الدفع الالكتروني والتمويل الأصغر في كينيا وهي أكبر شركات الاتصالات وأكثرها ربحية حيث تساهم هذه الشركة ب 5%من الناتج المحلي الإجمالي في كينيا وكذا أحدثت تغيير إيجابي في الاقتصاد الكيني وتسهم في تحقيق الشمول المالي.[1]

- **البيئة التشريعية والتنظيمية:**

لعبت دورا محوريا في دعم التحول الرقمي وتعزيز الاقتصاد الرقمي، حيث تتميز كينيا بنظام مرن يشجع على الابتكار ويسهل الوصول إلى الخدمات المالية حيث عملت الحكومة الكينية

[1] تقرير البنك العالمي ، https://www.albankaldawli.org/ar/news/feature/2018/10/03/what-kenya-s-mobile-money-success-could-mean-for-the-arab-world، تاريخ الاطلاع 2024/05/15,

على تبني سياسات تشجع الابتكار تقوم على حماية البيانات وكذا تسهيل الشراكة بين القطاع العام والخاص وهذه الإجراءات ساهمت في خلق بيئة مواتية للشركات الناشئة والابتكارات التكنولوجية في البلاد. [1]

- **استخدام التكنولوجيا الحديثة "التكنولوجيا الرقمية":**

لقد ساهمت التكنولوجيا الرقمية بشكل كبير في نجاح التجربة الكينية، خاصة في مجال الخدمات المالية واستخدام التكنولوجيا الرقمية قد أحدثت تغييرات جذرية في كيفية إدارة المعاملات المالية وتوفير الخدمات المصرفية.

وقد تمثلت خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول هي أبرز الأمثلة على هذا النجاح، تمكنت من تحقيق نجاح باهر وسريع منذ نشأتها، وأصبحت مركزا للتكنولوجيا المالية في أفريقيا وقد ساعدت في تعزيز الشمول المالي الرقمي وتوسيع نطاقه، بفضل توفير البنى التحتية والتثقيف المالي للأفراد.

بالإضافة إلى ذلك تطور التكنولوجيا الرقمية في كينيا قد مر بالعديد من المراحل حتى أصبح استخدامها واضحا في الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، والمنصات السحابية، وبهذه الطريقة أصبحت كينيا نموذجا يحتذى به في استخدام التكنولوجيا الرقمية وهذا بغية تحقيق التنمية الاقتصادية والشمول المالي. [2]

[1] إيمان عميروش ، نجوم قمازي، **مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي ـ دراسة تجربة دولة كينيا ـ** ،مجلة أبعاد اقتصادية ، المجلد 13،العدد 01،(2023)، ص 134.

[2] إيمان عميروش ، نجوم قمازي، **مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي . دراسة تجربة دولة كينيا. مرجع سبق ذكره** ، ص 136.

المطلب الثاني: التجربة الهندية

نظرا لدور الكبير الذي يقدمه التحول الرقمي فقد اهتمت العديد من الدول بضـــرورة تبني الرقمنة من أجل تعزيز درجات الشـــمول المالي، وتعتبر الهند من الدول الســـباقة التي تبنت مفهوم التكنولوجيا المالية من أجل تحسين معدلات الشمول المالي.

1. التحول الرقمي في دولة الهند :

أ . لمحة عن الاقتصاد الهندي:

تعد الهند من البلدان الناهضـــة التي حققت معدلات نمو كبيرة، مما جعلها من الدول التي تزاحم على الصـادرة في الدول المتقدمة وذلك عقب مجموعة من الإصـلاحات، تتميز بقوة سـكانية عالية حيث بلغ عدد السـكان 1،42 مليار نسـمة لسـنة 2022، وهذا حسـب احصـائيات البنك الدولي، وبناتج محلي اجمالي 3،7 تريليون دولار أمريكي، كما يقدر نصـــيب الفرد من الدخل الإجمالي بلغ 2380 دولار، الامر الذي مكنها من احتلال المرتبة الرابعة عالميا من حيث الناتج المحلي الإجمالي.

يمثل قطاع الخدمات نصـــف الناتج الإجمالي المحلي، يعتبر القطاع الأســـرع نمو في الاقتصاد الهندي، وبحسب التقرير يمثل القطاع الصناعي والزراعي الأكثر استقطابا لليد العاملة[1].

ب .التحول الرقمي في الهند:

شـــهدت الهند في إطار رؤيتها للارتقاء بالرقمنة، من خلال إطلاق نظام "آدهار" للهوية الرقمية في عام 2009، هذا النظام يمثل هيئة التعريف الفريدة بالهند (UIDAI). يُعبر رقم "آدهار" رقمًا عشوائيًا مكونًا من 12 رقمًا، ويُستخدم كرقم تعريف فريد للأفراد.

بفضـل عملية التحقق الشـاملة التي وضـعتها الحكومة، بدأت الهند في عصـر جديد من الرقمنة بإطلاق نظام شامل للهوية الإلكترونية. يشمل هذا النظام تخزين جميع بيانات المستخدمين بما في ذلك بصـمات الأصـابع وبصـمة العين بشـكل فعال وغير قابل للتزوير لتأكيد الهوية. ومنذ عام 2010 وحتى عام 2019، تم إصـــدار حوالي 1.2 مليار هوية تقريبًا. وكانت نقطة التحول

[1]The world bank،**the world bank I India**،2024/05/19
https://data.worldbank.org/country/india

عندما تم إنشاء نظام مدفوعات مرتبط بتلك الهويات الإلكترونية، مما سمح لأصحاب الهويات بربط حساباتهم المصرفية وتبادل الأموال بسهولة، وفتح حوالي 300 مليون حساب مصرفي استنادًا إلى بيانات الهوية. كما أتاح هذا النظام الفرصـــة أمام البنوك وشـــركات الدفع الإلكتروني وغيرها من الخدمات المالية لتقديم خدماتها من خلال ربط أنظمة المعلومات الخاصـــة بها بنظام الدفع الإلكتروني.

وقد نجح هذا النظام في تحفيز الانتقال من الدفعات النقدية المباشـــرة إلى الإلكترونية، وتســـهيل العديد من العمليات مثل الدفعات الحكومية والبرامج الاجتماعية، وتوفير الدعم المالي للفقراء، بالإضافة إلى تعزيز الوصول إلى الخدمات الحكومية وزيادة مستويات الشمولية. ومن أجل حماية بيانات الأفراد من السرقة والاستخدام غير القانوني، أصدرت الحكومة الهندية "قانون آدهار للهوية" في عام 2016.[1]

ج . إجراءات تفعيل التحول الرقمي لتعزيز الشمول المالي في الهند:

بغرض تعزيز وإرســـاء الشـــمول المالي بالهند عملت الحكومة الهندية على بذل مجهودات جبارة لتفعيل الرقمنة ،من خلال الاهتمام بالابتكار التطوير في مجال الخدمات المالية والمصـــرفية، ويظهر ذلك جليا من خلال الاعتماد على مجموعة واسعة من التقنيات وتتمثل في:

دعم البنية الرقمية المالية:

استثمرت الهند بشكل كبير في تطوير البنية التحتية الرقمية، مما ساهم في توفير خدمات مالية أكثر فعالية، وذلك من خلال توسيع شبكة الانترنت، وكذا توفير الاتصالات الهاتفية المحمولة في المناطق الريفية والنائية وذلك بهدف تحقيق أهداف الشمول المالي.

برنامج الهوية الرقمية : ADAHAR

عبارة عن تقنية تعمل على دعم المؤسسات المالية والمصرفية من خلال بطاقة بيومترية ، بحيث يكون لكل فرد بيانات اعتماد فريدة وهي ضرورة للتفاعلات الرقمية مع الحكومة، وتعتبر دولة الهند من النماذج الرائدة في المجال. وتعتبر تعتبر من أهم البرامج الحيوية التي تراهن عليها من

[1] تقرير البنك الدولي : https://www.albankaldawli.org/ar/topic/digitaldevelopment/overview، تاريخ الإطلاع ، 2024/05/19

أجل تحديث اقتصادها وتطوير الدولة في شتى المناحي، في 2021 تم تطوير نظام الهوية الرقمية بشكل مبتكر من الناحية القانونية لحمايته من مخاطر الاختراق[1] .

حيث هدفت الهند بهذه التقنية ببناء مجتمع ممكن رقميا وتحويل اقتصاد البلد إلى الاقتصاد المعرفي، وكذا توفير تسهيلات الدفع الرقمي السلس لجميع مواطني الهند بطريقة مريحة وسهلة وتهدف إلى تحقيق الاندماج المالي والاجتماعي. [2]

. المدفوعات الرقمية:

تعتبر تكنولوجيا المدفوعات الرقمية الأكثر تمويلا في الهند، ويظهر من خلال الطرق التالية:

- **واجهة المدفوعات الموحدة (UPI):**

هو نظام دفع فوري يستخدم حاليا كوسيلة من وسائل الدفع الرقمي بالهند حيث طورته شركة المدفوعات الوطنية في الهند لتسهيل المعاملات بين البنوك، تحت إسراف بنك الاحتياطي الهندي عن طريق تحويل الأموال على الفور بين الحسابين مصرفيين على منصة منتقلة.

- **رمز الاستجابة السريعة :QR code**

عبارة عن طريق اتصال لاسلكية يتم استخدامها في وقتنا الحالي في الهواتف وبعض الأجهزة حيث يتم تمرير الهاتف المحمول عن طريق جهاز محدد لنقل البيانات بسرعة كبيرة، عن طريق استخدام تقنية NFC في المحافظ الالكترونية التي تعتبر أكثر شيوعا لتقنية الدفع الرقمي[3].

- **رسوم المعاملات الصفرية Zero Transaction Fees:**

بدافع من الحوافز الحكومية والضغوط التنافسية أدى رسوم المعاملات التجارية والاقتصادية تتناقص، الامر الذي دفع بنك الاحتياطي الهندي يحدد سعر الخصم التجاري لتحقيق الدخل إلى بيانات من خلال المنتجات المالية وغير المالية.

---

[1] عائشة كيشاوي، سرين خراجي ،**دور التكنولوجيا المالية في دعم وتيرة الشمول المالي . التجربة الهندية.** ،مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت ، المجلد 04، العدد01،(2023)، ص 426,

[2] رمزي طبايبية، **الهوية الرقمية كتوجه حديث لتحسين الخدمات المصرفية الالكترونية** ، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية ، المجلد 11،العدد02، (2023)، ص 144.

[3] براهيم بلقلة وآخرون ، **واقع صناعة التكنولوجيا المالية في كينيا و الهند** ، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية ،المجلد 06،العدد 01، (2021)، ص 446 ص 447.

- **الامن السيبراني:**

يعتبر من المواضيع التي تعطي لها البنوك أولوية وذلك لحماية بياناتها واكتساب عملاءها ودفع اعتماد المدفوعات الرقمية، حيث أفادت التقارير أن الهجمات الالكترونية تسببت في خسائر مالية قدرت ب 500000 دولار للشركات المالية الهندية، ولهذا وجب تبني تقنيات جديدة مثل المصادقة البيومترية ، الذكاء الاصطناعي، لمنع الاحتيال في معاملات الدفع الرقمي.

- **وسائل الدفع المسبق PPI:**

من الأدوات التي تسهل شراء السلع والخدمات، بما في ذلك تحويل الخدمات المالية والأموال، وقد مكنت البيئة الاقتصادية الهندية لهذا التطور التكنولوجي المالي وتوفيرها لإكمال خدمات المدفوعات الرقمية.

2. واقع الشمول المالي في الهند في ظل الاعتماد على التحول الرقمي:

يقوم البنك العالمي بوضع مؤشرات لقياس الشمول المالي في الدول وهذا حسب فئات وطبقات المجتمع تتمتع البيانات التي ينشرها البنك العالمي بصفة دورية كل ثلاث سنوات بالوضوح والدقة وصالحة من اجل القيام بمقارنات بين الدول، كما سنراه فيما يلي خلال سنوات 2014،2017،2021

أ . مؤشر امتلاك حساب مصرفي:

يظهر هذا المؤشر عدد الأشخاص والطبيعيين والمعنويين الذي يمتلكون حسابا مصرفيا في بنك معتمد لدى الدولة مما يكسب نشاط او عمليات هذا الشخص الصفة الرسمية ويمكنه من القيام بمختلف التحويلات و المدفوعات و يسهل الادخار ويوفر الحماية الازمة للمتعاملين ،الجدول الموالي يظهر احصائيات متعلقة بهذا المؤشر:

الجدول رقم (10): ملكية البالغين أكثر من 15 سنة لحسابات في المؤسسات المالية الهندية خلال الفترة (2021/2017/2014)

السنة	2014	2017	2021
النسبة (%)	53،1	79،9	77،5

المصدر: بالاعتماد على:

– **The Little Data Book On Financial Inclusion**،World Bank Group، 2015 ، 2015 ،2018،2022

من الجدول أعلاه، نلاحظ ارتفاع ملحوظ في نسبة ملكية البالغين أكثر من 15 سنة لحسابات في المؤسسات المالية من سنة 2014 حيث كانت نسبتها 53،1 % وأصبحت 77،5% سنة 2021، وهذا راجع للجهود المبذولة من طرف السياسة النقدية لدولة الهند.

ب . مؤشر الاقتراض:

يعتبر الاقتراض مؤشرا هاما لقياس مستوى الشمول المالي، والذي يعبر عن مدى اهتمام المؤسسات المالية والمصرفية بتوفير التمويل اللازم الذي تحتاجه معظم فئات المجتمع، للتعبير عن الدور الذي يلعبه القطاع المصرفي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، الجدول المالي يظهر احصائيات متعلقة بهذا المؤشر لدولة الهند:

الجدول رقم (11): نسبة البالغين أكثر من 15 سنة الذين اقترضوا من المؤسسات المالية الهندية خلال الفترة (2021/2017/2014)

السنة	2014	2017	2021
النسبة (%)	6،4	8،1	12،8

المصدر: بالاعتماد على:

– **The Little Data Book On Financial Inclusion** ،World Bank Group، ، 2015 ،2018،2022

من الجدول أعلاه، نلاحظ ارتفاع ملحوظ في نسبة الادخار لدى مؤسسة مالية ممن تزيد أعمارهم عن 15 سنة حيث ارتفعت من سنة 2014 التي كانت 6،4% لتصل إلى 12،8%سنة 2021، وهذا راجع للجهود المبذولة من طرف الحكومة الهندية.

ج . مؤشر الادخار:

يعتبر مؤشر الادخار من المؤشرات الهامة في قياس نسبة الشمول المالي، حيث يقوم على قياس توجهات الافراد ومستوى ثقتهم بإيداع أموالهم لدى المؤسسات المالية، الجدول المالي يظهر احصائيات متعلقة بهذا المؤشر لدولة الهند:

الجدول رقم (11): نسبة البالغين أكثر من 15 سنة الذين ادخروا من المؤسسات المالية الهندية خلال الفترة (2021/2017/2014)

السنة	2014	2017	2021
النسبة (%)	14،4	19،6	14،1

المصدر: بالاعتماد على:

– **The Little Data Book On Financial Inclusion** ،World Bank Group، 2015 ، 2015 ،2022،2018

من الجدول أعلاه، نلاحظ أكثر نسبة شهدها مؤشر الاقتراض من المؤسسات المالية للبالغين أكثر من 15 سنة 2017 حيث وصلت إلى 19،6 % عكس السنتين 2014،2021 التي كانت تقريبا نفس النسبة ، وهذا راجع لجهود المبذولة من طرف الحكومة الهندية.

3. بنك الاحتياطي الهندي كنموذج للتحول الرقمي

يعتبر البنك الاحتياطي الهندي من البنوك الرائدة في المنطقة وهذا راجع لتبنيها الابتكار الرقمي في الخدمات المصرفية.

أ. **تقديم عام لبنك الاحتياطي الهند:**

هو البنك المركزي لدولة الهند، تأسس في أوائل القرن العشرين بموجب قانون بنك الاحتياطي الهندي لعام 1934، يقع مقره بومباي عاصمة الهند بدأ عمله في 1أفريل 1935، تمثلت الوظائف الرئيسية للبنك إصدار العملات، والحفاظ على الاحتياطات بهدف ضمان الاستقرار النقدي والمالي وكذا تشغيل نظام الائتمان والعملات للبلاد. يعتبر البنك المكلف الوحيد بمهام الحكومة والمتمثل في المراقب المالي للعملات وإدارة حسابات الحكومة وإدارة الدين العمومي.

كانت مكاتب البنك تتمثل في فروعا للإدارة بعد انفصال بورما (ميانمار)عن الاتحاد الهندي في عام 1937 ، اســـتمر حتى الاحتلال الياباني، وبعد تقســـيم الهند في 1947 ، عمل البنك الاحتياطي كبنك مركزي لباكســـتان حتى جوان 1948 حتى بدأ بنك باكســـتان يقوم بعملياته، وتم تأميم البنك الذي تأسس في الأصل كبنك للمساهمين في عام 1949. [1]

ب . التحول الرقمي في البنك:

قام البنك الاحتياطي الهند بالتحول الرقمي بالاعتماد على الخطوات كان بفضلها اعتبر من البنوك الرائدة في البلاد، حيث قام البنك بتطوير البنية التحتية الرقمية لتعزيز الخدمات المصـــرفية، كم خلال إطلاق نظام " واجهة المدفوعات الموحدة " الذي ســمح بالتحويلات اللحظية عبر الأجهزة المحمولة، حيث تم تحقيق مستوى نمو وصل إلى 60% سنويا ، كما يعتبر بنك الاحتياطي الهندي مثالا في التوعية والتعاون حيث قام بالتعاون مع شـــركات خاصـــة لتحقيق التحول الرقمي بهدف تســهيل التعاملات البنكية وحماية العملاء وتوعيتهم عن الاســتخدام الامن للخدمات المالية الرقمية وطل هذا جاء بعد تبنيها للتقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصـــطناعي و ســلســـلة الكتل بلوكتشـــين لتحسين الخدمات المصرفية و تأمين البيانات .

وقد كان الهدف الاسمى للبنك هو أن تكوين مؤسسة شاملة لرقمنة مدفوعات التجزئة، وقد تم تأسيسها كشركة غير هادفة للربح تهدف إلى توفير سلعة عامة لشعب الهند. وقد كتب باحثون من بنك التسويات الدولية في ورقة بحثية عام 2019 أن منهج السلع العامة هذا الذي يوفر البنية التحتية المالية الرقمية هو منهج مهم لجميع الاقتصـــادات، بغض النظر عن مرحلة التنمية التي بلغتها[2]

ج . الجهود المبذولة من طرف بنك الاحتياطي للهند التحول الرقمي

يعتبر بنك الاحتياطي الهندي إحدى ركائز شـــبكة المدفوعات الرقمية المتنامية في البلاد، كما يعطي درسا في التعاون بين بنك مركزي وشركات خاصة.

[1] تقرير البنك الاحتياطي الهندي ، https://m.rbi.org.in//home.aspx، تاريخ الاطلاع 2024/05/19
[2] تقرير البنك الاحتياطي الهندي ، https://m.rbi.org.in//home.aspx، تاريخ الاطلاع 2024/05/19

وقد ارتفع حجم المدفوعات الرقمية في الهند بمعدل سنوي متوسط بلغ 50% تقريبا خلال السنوات الخمس الماضية. ورغم أن هذا المعدل في حد ذاته يعد من أسرع معدلات النمو في العالم، فقد حقق نظام المدفوعات اللحظية عبر الأجهزة المحمولة الذي أطلقته الهند باسم "واجهة المدفوعات الموحدة" معدل نمو أسرع – حوالي 160% سنويا. وزاد عدد المعاملات بأكثر من الضِعف عن العام السابق ليصل إلى 5,86 مليار معاملة في يونيو، حيث قفز عدد البنوك المشاركة بنسبة 44% ليصل إلى 330 بنكا. وقد تضاعفت القيم تقريبا في الفترة نفسها. وبالإضافة إلى ذلك، استحدث بنك الاحتياطي الهندي في مارس واجهة مدفوعات موحدة للهواتف المميزة (الأجهزة القديمة المزودة بأزرار بدلا من الشاشات التي تعمل باللمس) يمكنها ربط 400 مليون مستخدم في المناطق الريفية البعيدة.وقد تم استحداث نظام واجهة المدفوعات الموحدة في عام 2016..وتعد واجهة المدفوعات الموحدة بمثابة استجابة لمجموعة كبيرة من القواعد والأعمال الورقية اللازمة لعمليات الدفع في البلاد. وكان الهدف منها هو جعل التحويلات أسهل وأكثر أمانا من خلال السماح باستخدام الأفراد ومنشآت الأعمال على السواء لحسابات مصرفية متعددة على نفس منصات الأجهزة المحمولة. وسرعان ما بلغت هذه الواجهة مرحلة النضج.وتعود نشأة شبكة واجهة المدفوعات الموحدة إلى تاريخ أبعد من ذلك، وهو عام 2006، عندما قام بنك الاحتياطي الهندي واتحاد البنوك الهندية بإنشاء مؤسسة المدفوعات الوطنية في الهند.[1]

كما قام بنك الاحتياطي الهندي الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي(2019ـــ 2024)، والتي حدد من خلال: [2]

. النفاذ العالمي إلى الخدمات المالية.

. تقديم باقة أساسية من الخدمات المالية.

. تحسين سبل العيش وتنمية المهارات.

. التعليم ومحو الامية المالية من خلال التثقيف المالي.

. حماية العملاء ومعالجة النظام.

[1] https://www.imf.org/ar/Publications/fandd/issues/2022/09/Digital-Journeys-India-embrac

تاريخ الإطلاع 12/05/2024/

[2] ظريفة سلايمية، سليمة طبايبية، **تعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء مبادرات التجربة الهندية في الشمول المالية** ، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة ،المجلد 06، العدد 01، (2023)، ص 200.

. التنسيق الفعال مع المؤسسات المالية والبنكية .

4. عوامل نجاح التجربة الهندية:

إن التطور الهائل التي حققته الهند في مجال التحول الرقمي قام على أربع محاور رئيسية [1]:

. إثبات الشخصية بصورة رقمية من خلال هوية إلكترونية:

عن طريق توفير البيانات المتعلقة بهويات المواطنين والمقيم بشـــكل رقمي، وإتاحة تلك البيانات للشركات والبنوك والحكومة وحتى الشركات الناشئة لتقديم أفضل خدماتها للمستخدمين، الامر الذي ساعد على ربط نظم المعلومات بنظام المدفوعات الالكترونية الجديدة.

. خفض التعاملات الورقية واستبدلها بوسائل رقمية:

تمثلت في إنشـاء نظام إلكتروني يتيح للمسـتخدم تقديم كافة البيانات والمسـتندات اللازمة للتعرف على العميل وبالتالي تيســير عملية التعاملات المصـــرفية والمالية لكلا من المســـتخدم والمؤسسة المالية.

. التحول لنظام أقل اعتماد على التعاملات النقدية:

يشـــجع النظام على الاســـتخدام الدفع الرقمي والتحويلات الالكترونية بدلا من النقد، حيث قامت البنك المركزي الهندي في عام 2016 بخطوة قوية لدفع المجتمع لتخلص من التعاملات النقدية بإلغاء الأوراق النقدية بالتدريج وهذا دليل على امتلاك الحكومة الهندية بنية رقمية قوية .

ـــ السماح للبنوك والمؤسسات المالية بالوصول إلى منصات مثل UPI وGSTNو DIGI LOCKER للابتكار:

منحت الهند الفرصة للشركات الناشئة والمبتكرين من المشاركة من التطور والاستفادة من قاعدة البيانات الضخمة من خلال المشاركة في Sandbox حيث يتم دعم الابتكارات التكنولوجية مع مراعاة الرقابة الحكومية وبالتالي إتاحة الفرصـــة للقطاع الخاص دون التخلي عن الدور الرقابي الحكومي.

[1] جمال لعرب ،توفيق بن الشيخ ،**صناعة التكنولوجيا ودورها في تحقيق الشمول المالي والتنمية المستدامة عرض التجربة الهندية** ، مجلة التكامل الاقتصادي ،المجلد 11،العدد 32 ، (2023)، ص ص 241.242,

خلاصة الفصل:

من خلال دراســـة تجربة كل من الامارات، كينيا، الهند، الســـعودية تبين لنا أن التحول الرقمي ساهم في تعزيز الشمول المالي في البنوك ويظهر ذلك في مؤشرات الشمول المالي المسجلة في قاعدة بيانات البنك الدولي، كما تباين النتائج المسجلة حسب إجراءات كل دولة، فدولة السعودية اعتمدت على رؤية السعودية 2030ساهمت في تحقيق الاندماج المالي بجذب أفراد جدد للولوج إلى النظام المالي، أما دولة كينيا اعتمدت على تقنية الهاتف المحمول في المعاملات المالية حيث أطلقت خدمة M-PESA التي حققت فيها نجاح باهرا في تعزيز الشمول المالي تعتمد تقنية الهاتف المحمول الامر الذي وسع نطاق الشمول المالي ، بينما تجربة الهند تعد من التجارب الناجحة على صـعيد زيادة مسـتويات الشـمول المال الرقمي أسـاسـها مشـروع الهوية الرقمية "ادهار" التي تبنتها الحكومة الهندية سنة 2009ما يميز هذه التجربة كونها اعتمدت على تطوير البنية التحتية الرقمية والتعاون الحكومي الامر الذي سـاهم في دعم مسـتويات الشـمول المالي ، كذلك الامارات كان لها تجربة ناجحة في هذا المجال بإطلاق مبادرة الحكومة الذكية عام 2014 من خلال فتح المجال امام الشـــركات الناشـــئة في ميدان التكنولوجيا المالية ،كما تم الاعتماد على الهوية الرقمية وثلاث تقنيات مبتكرة في المجال المصرفي وهي المحفظة الرقمية ،سلسلة الكتل، مكتب التكنولوجيا المالية المعروف ب "فنتيك "وقد أتت هذه المبادرات بثمارها من خلال تحســين مؤشــرات الشــمول المالي واحتلال دولة الامارات المراتب الأولى عالميا وإقليميا.

الخاتمة

تم تسـليط الضـوء في هذه الدراسـة على اسـتراتيجيات التحول الرقمي في البنوك لتحقيق أهداف الشـمول المالي فتوصـلنا إلى أن التحول الرقمي مطلب هام تفرضـه العصـرنة المصـرفية لتوسـيع الشـمول المالي الذي يسـمح لكافة أفراد المجتمع بالاسـتفادة من الخدمات المالية، إذ كان ضـرورة حتمية لدول العالم أن تدخل إلى الرقمنة لتفعيل العديد من الخدمات المالية وخاصـة في القطاع المصـرفي، وقد جاءت هذه الدراسـة للبحث في اسـتراتيجيات التي طبقتها الدولة للتحول الرقمي في القطاع البنكي لتعزيز الشـمول المالي، مع دراسـة حالة تجارب دولية رائدة في المجال، من خلال التأصـيل النظري لموضـوع التحول الرقمي في البنوك والشـمول المالي، وتبين طبيعة العلاقة بين متغيري الدراسـة من خلال دراسـة تجربة كل من الأمارات العربية المتحدة، المملكة العربية السـعودية، كينيا، الهند، وذلك بعرض واقع التحول الرقمي في البنوك وتحليل مؤشـرات الشمول المالي لكل دولة، وتبيان مدى مساهمة التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي للبنوك.

أولا: اختبار الفرضيات

- التحول الرقمي في البنوك يسـاهم في تحسـين الخدمات المصـرفية وجعلها أكثر فعالية وسـهولة للعملاء، **قبول الفرضية** لأن التحول الرقمي في البنوك يستند إلى استخدام التقنيات الرقمية لتسهيل وصـول العملاء إلى الخدمات المصـرفية بوقت وجهد أقل كما يعمل على تقليل الأخطاء في المعاملات المصرفية.
- الشـمول المالي هو إمكانية الوصـول إلى الخدمات المالية أصـحاب الدخل المتوسـط والمرتفع واسـتخدامها على نحو مريح وبأحسـن جودة، وترتكز على بعد الوصـول واسـتخدام وجودة الخدمات المالية، **رفض الفرضـية** لأن الشـمول المالي يهدف إلى توفير الخدمات المصـرفية لجميع افراد المجتمع بأسـعار معقولة تلبي احتياجات الافراد والشـركات وهذه الفئات تشـمل الدخل المنخفض، الدخل المتوسط ،الدخل المرتفع بطريقة مسؤولة ومستدامة.
- يعد التحول الرقمي من العوامل الأساسية التي تساعد في تحقيق الشمول المالي، من خلال تسهيل الوصـول إلى الخدمات المصـرفية والمالي للأفراد والشـركات في المناطق النائية والمحرومة، **قبول الفرضـية** لان التحول الرقمي يسـاهم في الوصـول إلى الخدمات المالية من خلال التسـهيلات التي يقدمها المتمثلة في تقليل التكاليف والعوائق التي تواجه الافراد الأشـد فقرا، وكذا يعزز الشـفافية والمساءلة في النظام المالي.

- تعاني الدول محل الدراسة من التأخر في التكنولوجيا المالية وعدم الاستفادة من الإمكانيات الرقمية الامر الذي أدى إلى تقليل الوصـول إلى الخدمات المصـرفية، رفض الفرضـية تعتبر الدول محل الدراسـة الرائدة في مجال الرقمنة وقد سـجلت أرقام مرتفعة في مؤشـرات الشـمول المالي حيث تمثل الهند وكينيا من النماذج الرائدة في مجال التكنولوجيا المالية المصـرفية، أما الامارات والسـعودية فقد احتلت المراتب الأولى عربيا في الشـــمول المالي واعتماد الخدمات المالية الرقمية وهذا بســـبب الاستراتيجيات التي انتهجتها الحكومة.

ثانيا: نتائج الدراسة

- تعد المملكة العربية الســعودية ضــمن مجموعة الدول "الداعمة "للتقنيات حســب "مؤشــر الاتصـــالات العالمية " لعام 2017 والتي تســـعى إلى دعم البنى التحتية الرقمية لتقنية المعلومات والاتصالات ورفد عملية التحول نحو الرقمنة بكافة المستلزمات التقنية المبتكرة.
- يولي مصرف البلاد أهمية بالغة للتحول الرقمي ضمن استراتيجيته حيث يسعى لأن يصبح المصـرف الرقمي الرائد في الابتكار من خلال طرح خدمات رقمية جديدة وتوظيف منصـات قائمة لتفعيل المشاركة العملاء بأسلوب مختلف.
- تعتبر دولة الامارات العربية المتحدة رائدة في مجال التكنولوجيا المالية من خلال مختلف سياسات التحول الرقمي التي طبقتها كإطلاق العملة الرقمية أو منصة فنتيك بهدف جعل الامارات مركز رائد للتكنولوجيا المالية، بالإضـــافة إلى مختلف المبادرات التي قدمتها البنوك مثل بنك الامارات دبي الوطني الذي أطلق بوابة برمجة التطبيقات المالية API التي تعزز التحول الرقمي وأتمتة مختلف التعاملات المالي وأيضا دمج موقع الالكتروني مع الهوية الرقمية الوطنية.
- تعد الامارات من بين أوائل الدول التي سعت لتحقيق مفهوم الشمول المالي من خلال نظام حماية الأجور الذي أقره المصرف المركزي والسماح لشركات الصرافة بتقديم خدمات للفئات التي لا يمكننا التعامل مع المصارف.
- اعتمدت دولة كينيا على تقنية الهاتف المحمول في المعاملات المالية حيث أطلقت خدمة M-PESA، في القرى والارياف الامر الذي ســاهم بتحقيق الاندماج المالي، مما رفع معدل الذين يمتلكون حســاب مصــرفي أو مالي، الامر الذي عزز من الشــمول المالي وجعل كينيا من النماذج الرائدة في العالم.

- لقد برزت كينيا كمركز للتكنولوجيا المالية والرقمية بســـبب النجاح الرائد لخدمة الدفع عبر الهاتف المحمول، التي ظهر على أثرها مجموعة متنوعة من الشركات الأخرى التي تصمم منتجات وخدمات مالية رقمية مبتكرة ساهمت في التحول الرقمي للبلاد.
- تمكنت الهند بفضـــل الانتشـــار الواســـع لاســـتخدام أجهزة الهاتف المحمول وتطور التقنيات المالية وأنظمة الدفع الالكتروني الاقتراب من تحقيق الشمول المالي الكامل، في ظل ارتفاع نسبة الشمول المالي 35% فقط من البالغين في عام 2014 إلى ما يفوق 77% في عام 2021
- إن نجاح التجربة الهندية يعزى بشـــكل كبير إلى اتجاه الحكومة في عام2009 إلى تبني مشروع الهوية البيومترية "ادهار"، والتي كانت وراء زيادة الحسابات المصرفية بصورة كبيرة.

ثالثا: الاقتراحات

من خلال الدراسة التي تم القيام بها يمكن تقديم بعض الاقتراحات وهي:

_ الاستفادة من التجارب الدولية في مجال التحول الرقمي المصرفي كعامل مساعد في تعميق درجة الشمول المالي في الجزائر.

ـ على الجزائر الاستثمار في البنى التحتية للاتصالات وتحديثها لكي تتلاءم مع تطورات التكنولوجيا المالية لتلبية احتياجات تطبيق التحول الرقمي.

ـــ تطوير العمل المصرفي من خلال تبني التقنيات المالية الرقمية مع إلزامية توفير تشكيلة متنوعة ومتطورة من منتجات وخدمات مصرفية لتحقيق الانسجام بين مختلف شرائح المجتمع.

. ترسيخ الثقافة المالية عند كافة الافراد بهدف تعزيز الشمول المالي.

رابعا: آفاق الدراسة

إن الدراســـة التي قمنا بها في إطار الإشـــكالية المطروحة فتحت لنا مجال للمناقشـــة عدة آفاق بدراسات السابقة وهي:

. آلية تعزيز الشمول المالي في ظل التحول الرقمي في الجزائر.

. متطلبات تبني التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري.

أثر الذكاء الاقتصادي في تطوير الخدمات البنكية.

. رقمنة القطاع المصرفي الجزائري لتحقيق الشمول المالي الرقمي.

قائمة المصادر

والمراجع

أولا: الكتب

1. عدنان مصـطفى البار، **تقنيات التحول الرقمي**، كلية الحاسـبات وتقنية المعلومات ، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، الطبعة، (2020).
2. المجلس الوطني للإعلام، كتاب **يقدم نظرة شـــاملة عن دولة الامارات من حيث النشـــأة مراحل التطور بكافة مناحي الحياة** ،2019،
3. نغم حسين نعمة، أحمد نوري حسن مطر، **الشمول المالي: متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس، الطبعة** الأولى، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، (2020).

ثانيا : مقالات

1. أحمد كاظم بريس، جبر ورود قاسم، تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الأداء الاستراتيجي للمصرف، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 16، العدد 5.
2. أســماء مبارك، إبراهيم بكري، دور تطبيق التحول الرقمي في ترشــيد تكاليف الخدمات المصــرفية في البنوك التجارية المصــرية، المجلة العلمية للدراســات والبحوث المالية والادارية، المجلد13، العدد.02،2022
3. اعمر بن موســى، أحمد علماوي ، **التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمة المصــرفية الالكترونية في البنوك العمومية ـ دراسة تجربة الامارات العربية المتحدة ـ**، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 7، العدد02، (2020)،
4. إيمان عميروش، نجوم قمازي، **مســاهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشــمول المالي الرقمي ـــ دراســة تجربة دولة كينيا ـــ، مجلة** أبعاد اقتصــادية، المجلد 13، العدد 01، (2023)،
5. براهيم بلقلة وآخرون، **واقع صناعة التكنولوجيا المالية في كينيا والهند**، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 06، العدد 01، (2021)،
6. بن عيشوشة رفيقة، صناعة التمويل الإسلامي ودورها في تعزيز الشمول المالي ـــدراسة حالة الدول العربية ـ، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 09، العدد02
7. جمال لعرب، توفيق بن الشــيخ، صــناعة التكنولوجيا ودورها في تحقيق الشــمول المالي والتنمية المستدامة ـــعرض التجربة الهندية، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، العدد 32 ، (2023)
8. خولة مرسي، هاجر موساوي، تطبيق التحول الرقمي كآلية لتحسين أداء البنوك ـــدراسة حالة بنك متعددة الجنسيات، مجلة المهل الاقتصادي، المجلد06، العدد 01، (2023)
9. رامز عبد الاله الشـيشـي، اسـتراتيجية التحول الرقمي في الدولة المصـرية وسـبل تعزيز تطبيقات الذكاء الاصـطناعي، قسـم العلوم السـياسـية، كلية السـياسـة والاقتصـاد جامعة السويس، مصر، (2020)

10. رفيقة صباغ، سليمة غرزي، الشمول المالي في الدول العربية ـــواقع وآفاق ـــ، مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد 10، العدد02، (2020)

11. رمزي طبابية، **الهوية الرقمية كتوجه حديث لتحسين الخدمات المصرفية الالكترونية**، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 11، العدد02، (2023).

12. زكريا فرحي، وئام ملاح، دور التحول الرقمي في تطبيق استراتيجية التموقع في البنوك التجارية ـدراسة حالة البنك الوطني الجزائري، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلدة10، العدد 01، (2023)

13. زهراء أحمد محمد توفيقي، تحليل مؤشرات الاشتمال المالي القطاع المصرفي العربي مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية المجلد 04، العدد40،2017

14. سفيان قعلول، الوليد طلحة، **الاقتصاد الرقمي في الدول العربية: الواقع والتحديات**، العدد 71، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، الامارات العربية المتحدة ،2020

15. شاهيناز بدراوي، إلياس بن سبع، **واقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية: تجارب دول الخليج العربي**، المجلة الاقتصادية و المناجمنت ،المجلد 20، العدد 01، (2020)، ص 279.

16. صورية شنبي، السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 04، العدد 01، (2019)

17. ضيف فضل البشير، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر، مجلة إدارة الاعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، (2020)

18. طلق عوض الله أسواط، أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 43، الأردن، (2022)

19. ظريفة سلايمية، سليمة طبابية، تعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء مبادرات التجربة الهندية في الشمول المالية، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 06، العدد 01، (2023).

20. العازمي فهد زيد عايش، دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين ـــ دراسة تطبيقية ـــ، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد13, العدد2, (2022)

21. عائشة كيشاوي، سرين خراجي، دور **التكنولوجيا المالية في دعم وتيرة الشمول المالي - التجربة الهندية-، مجلة** بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 04، العدد01، (2023)،

22. عبد القادر بوكرديد ، بن حليمة فتحي، التحول الرقمي كدعامة أساسية لتفعيل نشاط الصيرفة الإسلامية دراسة حالة مصرف السلام الجزائر، المجلة الجزائرية للاقتصاد والتسيير، المجلد 16، العدد 02، (2022).

23. محمد فتحي عبد الرحمن أحمد، اســـتراتيجية مقترحة لتحويل جامعة المنيا إلى جامعة ذكية في ضـــوء توجهات التحول الرقمي والنموذج الاماراتي لجامعة حمدان بن محمد الذكية، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفســـية، المجلد 14، الاصـــدار06، (2020).

24. مريم كردوســـي ، آمال براهمية ، تحديات الشـــمول المالي في البنوك الجزائرية وآليات المواجهة، مجلة المنتدى للدراســات والأبحاث الاقتصــادية، المجلد 06، العدد 01، 10(2022).

25. مصـــطفى احمد امين، التحول الرقمي في الجامعات المصـــرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة، مجلة الادارة التربوية، العدد 19, (2018).

26. مصطفى رديف، فيصل غفار بن محمد سمير عياد، التحول الرقمي كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، عدد خاص، المجلد 01، العدد05، الأردن، (2021).

27. مصطفى محمد علي شديد، تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة، مجلة دراســـات، المجلد 22، العدد 04، (2021).

28. المهدي ادبقادر، بوبكرشـماخي، الرقمنة البنكية وآثارها على الأداء المالي للبنوك خلال جائحة كورونا دراســة تحليلية لاســتخدام وســائل الدفع التكنولوجية لبنك الســلام الجزائر2019-2021، مجلة المحاسبة، التدقيق والمالية، المجلد 05، العدد01، (2023)

29. وليد تخربيص, أحمد أمين بوخرص,واقع وافاق التحول الرقمي لدى المصـــارف الاسـلامية دراسـة حالة مصـرف البلاد السـعودي، مجلة مالك بني للبحوث والدراسـات، المجلد 4, العدد 1 , (2022)4.

المواقع الالكترونية :

1. The national treasury economic planning ،14/05/2024 ،https://www.treasury.go.ke/kenya-economy/
2. ، 2024/05/19https://www.albankaldawli.org/ar/topic/digitaldevelopment/overviewتقرير البنك الدولي
3. تـاريخ الاطلاع 2024/05/04 ، https://www.centralbank.go.ke/learning-centre/ الموقع الرسمي للبنك المركزي الكيني،
4. https://u.ae/en البوابة لرسمية لحكومة الامارات العربية المتحدة،
5. https://www.imf.org/ar/Publications/fandd/issues/2022/09/Digital-Journeys-India-embrac202/05/12

6. [1] The world bank ،the world bank in Kenya، 14/05/2024، https://data.worldbank.org/country/kenya
7. The world bank، the world bank India ،2024/05/19 https://data.worldbank.org/country/india
8. الامـارات العربيـة المتحـدة، https://www.moec.gov.ae/-/fintech، تـاريخ الاطلاع 2024/05/15.
9. تقرير البنك العالمي ، https://blogs.worldbank.org/ar/arabvoices/digital-transformation-time-covid-19-case-mena ، تاريخ الاطلاع 2024/05/15.
10. تقرير البنك العالمي، https://www.albankaldawli.org/ar/news/feature/2018/10/03/what-kenya-s-mobile-money-success-could-mean-for-the-arab-world، تاريخ الاطلاع 2024/05/15
1. محفظة الامارات الرقمية، http://www.emiratesdigitalwallet.net/، تاريخ الاطلاع 2024/05/15
11. محفظة الامارات الرقمية، http://www.emiratesdigitalwallet.net/، تاريخ الاطلاع 2024/05/15
12. الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية وأمن المنافذ، https://icp.gov.ae/uae-pass/، تاريخ الاطلاع 2024/05/15.

التقارير :

1. صندوق النقد الدولي الشمول المالي في الدول العربية ـواقع وآفاق، التقرير العربي الموحد ،2019.
2. التقرير السنوي لبنك الأمارات دبي الوطني.
3. التقرير السنوي لبنك البلاد.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي -تبسة-

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
نيابة عمادة الكلية مكلفة بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
مصلحة التعليم والتقييم

إذن بالطبع لمذكرة التخرج ماستر /تقارير التربص لبسانس

أنا الممضي أسفله الاستاذ (ة) :.....

المشرف على مذكرة التخرج **ماستر** / **تقرير تربص لبسانس** للسنة الجامعية : 2024/2023

فئة لبسانس

فريق العمل	الاختصاص	عنوان التقرير بالتفصيل
-1*		
-2*		
-3*		
-4*		
-5*		

فئة الماستر

فريق العمل	الاختصاص	عنوان التقرير بالتفصيل
-1*	اقتصاد نقدي وبنكي	استراتيجيات التحول الرقمي في البنوك في اطار التمويل المالي لتجارة دولية
-2*		

أوفق على تقديم المذكرة أو تقرير التربص وهذا بعد المراجعة الكاملة .

اللقب والاسم	الامضاء	تاريخ الامضاء
		2026/5/23

الادارة