

Ministère de l'Enseignement Supérieur
Et de la Recherche Scientifique
Université Akli Mohand Oulhadj-bouira
Tasdawit Akli MUHAND Ulhadj –Tabirett
Faculté des Sciences Economiques ,
Commerciales et des Sciences de Gestion



وزارة التعليم العالي و البحث
العلمي
جامعة أكلي محند أولحاج
البويرة
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية ،
وعلوم التسيير

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي و بنكي

بعنوان:

التحول الرقمي كآلية لتعزيز الشمول المالي دراسة تجارب دول عربية: الامارات ، مصر و الجزائر

تحت إشراف :

من إعداد الطالبين:

– الأستاذة: فرحي كريمة

➤ مــــأدي نصيرة.

➤ بــــو عبدالله رضا

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اسم ولقب الاستاذ
رئيسا	جامعة البويرة	أستاذ محاضر-أ-	أوكيل حميدة
مشرفا	جامعة البويرة	أستاذ	فرحي كريمة
مناقشا	جامعة البويرة	أستاذ محاضر-ب-	زواغي محمد

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

الحمد لله و الشكر لله لأن وفقنا لإتمام هذا العمل.

ومن باب العرفان بالجميل نتقدم بالشكر و التقدير للأستاذة المشرفة

"فرحي كريمة"
على كل نصائحها
والشكر كل الشكر للأستاذة

"أوكيل حميدة "
التي كانت معنا خطوة بخطوة في هذا العمل ولم تبخل علينا بجهد
أو نصيحة.
بارك الله فيك وجعله في ميزان حسناتك.

إهداء

إلى الوالدين _____ من العزيزين

إلى أبنائنا الأعزاء

ميرال، وسيدم و ميلينا _____

إلى كل من ساعدنا في هذا العمل

شكرا لكم

نصيرة، رضا _____



فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
	الإهداء
	الشكر
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول و الأشكال
ب	المقدمة
01	الفصل الأول: الإطار النظري للتحويل الرقمي و الشمول المالي.
02	تمهيد
03	المبحث الأول : عموميات حول التحويل الرقمي
03	المطلب لأول : ماهية التحويل الرقمي.
03	أولا: مفهوم التحويل الرقمي
04	ثانيا : خصائص التحويل الرقمي.
05	ثالثا : دوافع التحويل الرقمي.
06	رابعا : أهمية التحويل الرقمي .
06	خامسا : أهداف التحويل الرقمي.
06	المطلب الثاني: استراتيجيات التحويل الرقمي و أبعادها.
06	أولا : استراتيجيات التحويل الرقمي.
08	ثانيا : أبعاد استراتيجيات التحويل الرقمي.
09	ثالثا : أشكال التحويل الرقمي ومستوياته في الإدارة.
10	المبحث الثاني : مفاهيم حول الشمول المالي
10	المطلب الأول : ماهية الشمول المالي.
10	أولا: نشأة الشمول المالي
11	ثانيا : تعريف الشمول المالي.
12	ثالثا : مبادئ الشمول المالي.
13	رابعا : خصائص الشمول المالي.
15	المطلب الثاني: أبعاد الشمول المالي و أهميته.
15	أولا : أبعاد الشمول المالي
17	ثانيا: أهمية الشمول المالي.
18	ثالثا : أهداف الشمول المالي.
19	المبحث الثالث: دور التحويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي
19	المطلب الأول: مفهوم الشمول المالي الرقمي و أهميته.
19	أولا : تعريف الشمول المالي الرقمي.
19	ثانيا : أهمية التحويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي.
20	المطلب الثاني: دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي الرقمي.
21	أولا : الخدمات المالية الرقمية و دورها في تعزيز الشمول المالي.
21	ثانيا : آلية عمل الشمول المالي الرقمي.
22	ثالثا : متطلبات التوجه نحو الشمول المالي الرقمي.

23	خلاصة الفصل الأول.
25	الفصل الثاني: عرض تجارب دول عربية (الامارات ،مصر و الجزائر)
26	تمهيد الفصل الثاني.
27	المبحث الأول : تجربة دولة الامارات العربية المتحدة
27	المطلب الأول : واقع الخدمات المالية الرقمية في دولة الامارات .
27	أولا : لمحة حول اقتصاد الإمارات العربية المتحدة.
27	ثانيا :مراحل التحول الرقمي في الامارات.
29	ثالثا:الخدمات المالية الرقمية في الإمارات.
31	المطلب الثاني : مراحل ومؤشرات التحول الرقمي في الامارات.
31	أولا : إجراءات الإمارات في مجال الخدمات المالية الرقمية.
34	ثانيا : مؤشرات التحول الرقمي في الامارات.
36	المطلب الثالث: مؤشرات الشمول المالي في الامارات.
36	أولا : مؤشرات الشمول المالي في الامارات
38	ثانيا :التحول الرقمي و دوره في تعزيز الشمول المالي في الإمارات.
40	المبحث الثاني : تجربة دول مصر للتوجه نحو التمويل الرقمي للوصول للشمول المالي.
40	المطلب الاول: الخدمات المالية الرقمية في مصر.
40	أولا : لمحة حول الاقتصاد المصري.
41	ثانيا: واقع الخدمات المالية الرقمية في مصر.
43	المطلب الثاني:مؤشرات التحول الرقمي في مصر.
44	المطلب الثالث: مؤشرات الشمول المالي في مصر و معيقاته.
44	أولا:مؤشرات الشمول المالي في مصر.
45	ثانيا :دور تقنيات التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي في مصر.
46	ثالثا : معوقات الشمول المالي في مصر.
46	المبحث الثالث: تجربة الجزائر في التحول الرقمي لتعزيز الشمول المالي على ضوء تجربتي الامارات و مصر.
47	المطلب الأول : الخدمات المالية الرقمية في الجزائر و مؤشراتاه.
47	أولا : لمحة حول الاقتصاد الجزائري.
47	ثانيا : الخدمات المالية الرقمية في الجزائر.
50	ثالثا: مؤشرات ومنجزات الجزائر في مجال التحول الرقمي.
51	المطلب الثاني: واقع الشمول الرقمي في الجزائر.
52	المطلب الثالث: تقييم تجربة الجزائر على ضوء تجربتي الامارات و مصر.
52	أولا: تقييم تجربة الجزائر .
54	ثانيا: معوقات الشمول المالي في الجزائر.

فهرس المحتويات

55	ثالثا: آفاق التحول الرقمي في الجزائر.
58	خلاصة الفصل الثاني.
59	خاتمة
63	قائمة المراجع

قائمة الجداول و الأشكال

الرقم	المحتوى	الصفحة
01	مراحل التحول الرقمي في دولة الامارات العربية.	28
02	نسبة مستخدمي الإنترنت إلى عدد السكان في الإمارات العربية خلال الفترة 2011-2021	34
03	نسب ملكية الهاتف المحمول والذكي في الإمارات العربية خلال الفترة 2017-2021 .	34
04	استخدام الانترنت ومتوسط سرعة تنزيله عبر الهاتف المحمول في الامارات العربية خلال الفترة 2017-2021	35
05	مؤشر تطور ماكينات الصراف الالي (لكل 100 ألف بالغ) في الإمارات العربية المتحدة خلال افترة (2011-2021).	35
06	مؤشر ملكية الحسابات في مؤسسات مالية لنسبة من البالغين فوق 15 سنة في الإمارات العربية المتحدة خلال الفترة 2011-2014-2017	36
07	نسبة المقترضون من البنوك التجارية لكل 1000 (بالغ) في الإمارات العربية المتحدة خلال الفترة 2011-2014-2014-2021	37
08	نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن ادخروا في مؤسسات مالية ومصرفية رسمية في الإمارات العربية المتحدة خلال السنوات (2011-2014-2017-2021)	38
09	نسبة استخدام الأفراد البالغين أكثر من 15 سنة لبطاقة الخصم في الامارات العربية خلال سنوات 2014-2017-2021	39
10	نسبة استخدام الخدمات الرقمية في مصر في الفترة 2014-2017.	41
11	نسبة الفروع البنكية ونسبة ماكينات الصرف لكل 100 ألف بالغ في مصر في الفترة (2014-2017-2020)	42
12	مؤشر انتشار اشتراكات الهاتف المحمول لكل 100 نسمة في مصر للفترة 2010-2020	43
13	مؤشر انتشار اشتراكات الهاتف الأرضي لكل 100 نسمة في مصر للفترة 2010-2020	43
14	مؤشر انتشار نسبة الاشتراك في خدمة الانترنت في مصر للفترة 2010-2020	44

قائمة الجداول و الأشكال

44	مؤشرات الشمول المالي في مصر في الفترة 2011-2021	15
48	عدد معاملات السحب و الدفع على الجهاز النقدي في الجزائر للفترة من 2016-2024	16
49	العدد الاجمال لمعاملات السحب و الدفع للأشهر جانفي ، فيفري ومارس من سنة 2024	17
49	تطور عدد عمليات الدفع عبر الإنترنت لمختلف القطاعات في الجزائر للفترة 2016-2024	18
51	ملكية الحسابات في مؤسسات بالنسبة من البالغين فوق 15 سنة في الجزائر.	19
52	نسبة الافراد البالغين فوق 15 سنة اللذين اقترضوا من البنوك التجارية في الجزائر خلال الفترة (2011-2014-2017-2020)	20
52	نسبة الادخار من المصاريف والمؤسسات المالية الرسمية للأفراد البالغين 15 سنة فما فوق .	21
53	مقارنة لبعض مؤشرات الشمول المالي المرتبطة بنفاذ الأفراد إلى الخدمات المالية في الجزائر مقارنة بالامارات و مصر في 2017	22
54	ترتيب و نقاط الامارات ، مصر و الجزائر في الشمول المالي الرقمي في عامي 2017 و 2020	23

- ثانيا : الأشكال.

الرقم	المحتوى	الصفحة
01	خصائص التحول الرقمي.	05
02	استراتيجيات التحول الرقمي.	08
03	مبادئ الشمول المالي.	13
04	خصائص الشمول المالي.	15

المقدمة العامة

مقدمة:

كان التوجه إلى تفعيل الممارسات الالكترونية أول بوادر التحول الرقمي، وهذا بعد ثورات تكنولوجية عديدة ومتتالية مسّت دول العالم. لتجد هذه الأخيرة نفسها أمام عصر رقمي مختلف فرض عليها توجهها جديدا هو التحول الرقمي. ولم يكن هذا التوجه بالأمر الهين، فهو عبارة عن سلسلة عمليات طويلة ومتعبة لكن مهمة في نفس الوقت.

فالتحول الرقمي يساهم في تحقيق رفاهية المجتمعات و الأفراد من خلال ما يوفره لهم من خدمات متنوعة، ولعلّ أهم ما يوضح أهميته هو الدور الفعال الذي يلعبه في تسهيل عمليات تبادل المعلومات و البيانات دون التعرض لحواجز مكانية أو زمانية. كما يعتبر أحد العوامل المهمة في تعزيز الشمول المالي من خلال الخدمات المالية الرقمية التي تشير إلى التقنيات الواسعة المتاحة لتقديم الخدمات من مجموعة واسعة من مقدمي الخدمات إلى مجموعة واسعة من مستعملي الخدمات باستعمال الوسائل الرقمية عن بعد.

و على ذكر الشمول المالي، فقد حاز هذا الأخير على اهتمام العديد من المنظمات الدولية و صانعي القرار عقب الأزمة العالمية 2008، و ذلك لقدرته على معالجة العديد من المشكلات لاسيما التي تتعلق بالوصول إلى الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع. و بالأخص الفئة المحرومة من ذوي الدخل المحدود، فضلا عن مساهمته في تحقيق الاستقرار المالي و الاقتصادي .

ولهذا فقد اتجهت دول العالم نحو العمل على تحقيق الشمول المالي و البحث في سبل تعزيزه ، اهتداءً بسير عدد من الدول المتقدمة التي حققت نسبا عالية فيه،وقد سار على هذا النهج عدد من الدول العربية مثل الإمارات العربية المتحدة ، مصر و الجزائر وقد تفاوتت نسب الشمول المالي الرقمي في كل منها.

تأسيسا على ما سبق ذكره جاءت اشكالية بحثنا لتسليط الضوء على التحول الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء تجربتي مصر و الامارات و التي صغناها على النحو التالي:

❖ إشكالية الدراسة:

كيف يمكن للتحول الرقمي أن يعزّز من الشمول المالي؟

و تدرج تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هي استراتيجيات التحول الرقمي ؟
 2. فيما تتمثل أهم مرتكزات و أبعاد الشمول المالي؟
 3. ما العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية و الشمول المالي ؟
 4. كيف تمكن التحول الرقمي من تعزيز الشمول المالي في كل من دولتي الامارات ومصر؟
 5. كيف استفادت الجزائر من تجربتي الامارات و مصر في تعزيز شمولها المالي بالتحول الرقمي؟
- ❖ فرضيات الدراسة :

وللإجابة على الإشكالية المطروحة وعلى هذه التساؤلات الفرعية تم وضع الفرضيات التالية:

1. يعتبر استخدام التقنيات التكنولوجية أهم استراتيجيات التحوّل الرقمي.
2. يعد الوصول الى الخدمات المالية الرقمية أهم أبعاد الشمول المالي.
3. تساهم الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي من خلال التغلب على العوائق التقليدية.
4. ساعد التحول الرقمي كل من الامارات و مصر في تعزيز الشمول المالي من خلال تبني خدمات مصرفية رقمية.
5. يمكن للجزائر الاستفادة من تجارب دولتي الامارات و مصر في مجال الشمول المالي الرقمي عبر تبني الاستراتيجيات التي أثبتت نجاحها في هذه الدول مثل تعزيز البنى التحتية الرقمية وتطوير أنظمة الدفع الالكتروني.

❖ أسباب اختيار الموضوع:

- حداثة الموضوع.
- توافقه مع التخصص المدروس.
- الرغبة في الإطلاع عليه أكثر خاصة بعد الفترة التي شهدتها البلاد خاصة و العالم عامة بسبب جائحة كوفيد -19 وما ترتب عنها من حجر صحي.

❖ أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من تنامي الاهتمام بموضوع الشمول المالي في مختلف دول العالم ومن ذلك الدول العربية وسبل تعزيزه عن طريق التحوّل الرقمي وذلك من خلال توسيع وصول الخدمات المالية إلى مختلف شرائح المجتمع غير المشمولين مالياً.

❖ أهداف الدراسة:

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- دراسة طبيعة و أهمية التحوّل الرقمي كأحد ابتكارات تكنولوجيا المعلومات.
- التعرف على الشمول المالي و الخدمات المالية الرقمية.
- ابراز كيفية مساهمة الخدمات في تحقيق الشمول المالي في الدول محل الدراسة .

كل هذه الأهداف تخدم هدفنا الرئيسي وهو معرفة كيف يساهم التحوّل الرقمي في تعزيز الشمول المالي.

❖ هيكل الدراسة :

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي الملائم لطبيعة الدراسة، من خلال وصف المفاهيم المتعلقة بالتحوّل الرقمي والشمول المالي ، إضافة الى المنهج التحليلي من خلال عرض و تحليل مؤشرات الشمول المالي في ظل اعتماد الخدمات المالية الرقمية ودراسة حالة كل من دولة الامارات ،مصر و الجزائر.

● صعوبات الدراسة:

- نقص المراجع خاصة الكتب.

• صعوبة التوفيق بين الدراسة و العمل.

• خطة الدراسة:

تم الاعتماد في دراستنا على فصلين ، إضافة إلى مقدمة عامة و خاتمة عامة.

جاء الفصل الأول بعنوان: الإطار النظري للشمول المالي الرقمي، تناولنا فيه ثلاث مطالب ، في المطلب الأول قدمنا عموميات حول التحوّل الرقمي وفي المطلب الثاني مفاهيم حول الشمول المالي وفي المطلب الثالث تحدثنا عن دور التحوّل الرقمي في تعزيز الشمول المالي.

أما الفصل الثاني فعنوانه بعرض تجارب دول عربية (الإمارات ،مصر و الجزائر) ، وقد قسمناه أيضا إلى ثلاث مطالب ،المطلب الأول كان نمذجة لدولة الامارات العربية في تعزيز التحوّل الرقمي و الشمول المالي،و المطلب الثاني هو تجربة دولة مصر نحو التحوّل الرقمي للوصول للشمول المالي،و أخيرا المطلب الثالث تجربة الجزائر على ضوء تجربتي مصر و الامارات.

الفصل الأول = الإطار النظري للشّمول المالي الرقمي

تمهيد :

يقف العالم اليوم أمام مجموعة من التحديات فرضها التحول الرقمي في جميع المجالات و القطاعات الاقتصادية خاصة المالية منها في ظل ما يعرف بالثورة الصناعية الرابعة. بحيث أصبحت التكنولوجيا المالية تلعب دورا مهما في مجال المعاملات المالية و المصرفية خصوصا مع التطور الرقمي المتسارع. حيث ادخلت العديد من تطبيقاتها في المؤسسات المالية و المصرفية ، و التي سمحت بتطوير خدماتها المالية و اعتماد نماذج اعمال مبتكرة. فضلا عن تجاوز المعوقات التي تواجهها الأطراف المستبعدة ماليا ، و التي تعيق حصولهم على الخدمات المالية الرسمية ، ومن ثم تعزيز الشمول المالي الذي أصبح ركيزة أساسية لتحقيق الاستقرار المالي.

وفي هذا الفصل سنقوم بعرض المفاهيم العامة حول التحول الرقمي ، الشمول المالي و الشمول المالي

الرقمي من خلال المنهجية البحثية التالية:

- المبحث الأول : عموميات حول التحول الرقمي.
- لمبحث الثاني : مفاهيم حول الشمول المالي.
- المبحث الثالث : دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي.

المبحث الأول : عموميات حول التحوّل الرقمي.

إن الاهتمام الزائد بالتحوّل الرقمي جاء لما له دور في تحسين الأعمال ، فهو يساعد على تحسين الكفاءة التشغيلية و تحسين الخدمات المقدمة للعملاء بأقلّ جهد.

المطلب لأول : ماهية التحوّل الرقمي.

أولاً: مفهوم التحوّل الرقمي.

هو مصطلح يطلق على استخدام تكنولوجيا الحاسب الآلي و الانترنت في انشاء قيمة اقتصادية جديدة ذات كفاءة وفاعلية أكبر.

وقد تعددت التعاريف حول التحوّل الرقمي نذكر منها:

يعرف التحوّل الرقمي من جانب الحكومة الالكترونية بأنه التحوّل التدريجي لاستخدام التكنولوجيا أوالإستخدام الفعال لتقنيات المعلومات و الاتصالات بهدف تسهيل مهمّة العمليات الإدارية و المالية بين (الحكومة-الأفراد) أو (شركات الأعمال – الأفراد) بمعنى آخر استخدام التقنية لتحسين وصول المستخدمين إلى الخدمات المالية المختلفة⁽¹⁾.

كما يعرف بأنه دمج التكنولوجيا الرقمية في عالم الأعمال ،وتغيير أساسي في كيفية تشغيل و تقديم القيمة للزبائن كما أنه تغيير ثقافي يتطلب من المؤسسات أن تتحدى باستمرار الوضع الراهن⁽²⁾.

ويعرف أيضا بأنه تغيير منهجي في العمليات الداخلية ونماذج الأعمال و المهارات باستخدام التقنيات والتطورات الرقمية من أجل تقديم خدمات ومنتجات ذكية تلبي توقعات العملاء⁽³⁾.

ويقصد بالتحوّل الرقمي السعي إلى تحقيق استراتيجيات المنظمات وتطوير نماذج الاعمال والتشغيل المبتكرة والمرنة من خلال الاستثمار في التقنيات وتطوير المواهب وإعادة تنظيم العمليات وإدارة التغير لخلق قيمة وخبرات جديدة للعملاء والموظفين و اصحاب العلاقة⁽⁴⁾.

1 - سامر محمد فخري و أحمد خيضر أحمد ، التحوّل الرقمي لتحقيق الشمول المالي في العراق التحديات والاستراتيجيات ، مداخلة في مؤتمر الدولي الافتراضي الثامن حول التحوّل الرقمي و دوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام (الواقع، لفرص، والتحديات)، منشورات جامعة طاهري ببشار، الجزائر، 2022، ص107.

2 - يحيوي إلهام و قصوري سارة ، التسويق الرقمي "كيفية تطبيق التحوّل الرقمي في مجال التسويق" ، مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد 04، العدد 02 ،جامعة الواد ، ديسمبر 2019، ص135.

3-fadwa khanboubi et azedine boulmakoul ; état de l'art sur la transformation digital :focus sur le domaine lancier conférence internationale sur l'innovation et les novâtes tendances des système d'information ;Marrakech ;morocco ;2018 ;p15

4 - أ . د حسين مصليحي ، التحوّل الرقمي"الاطار المستقبلي لنظم وتكنولوجيا المعلومات"،فرست بوك للنشر و التوزيع ، مصر ، 2021. ص 12.

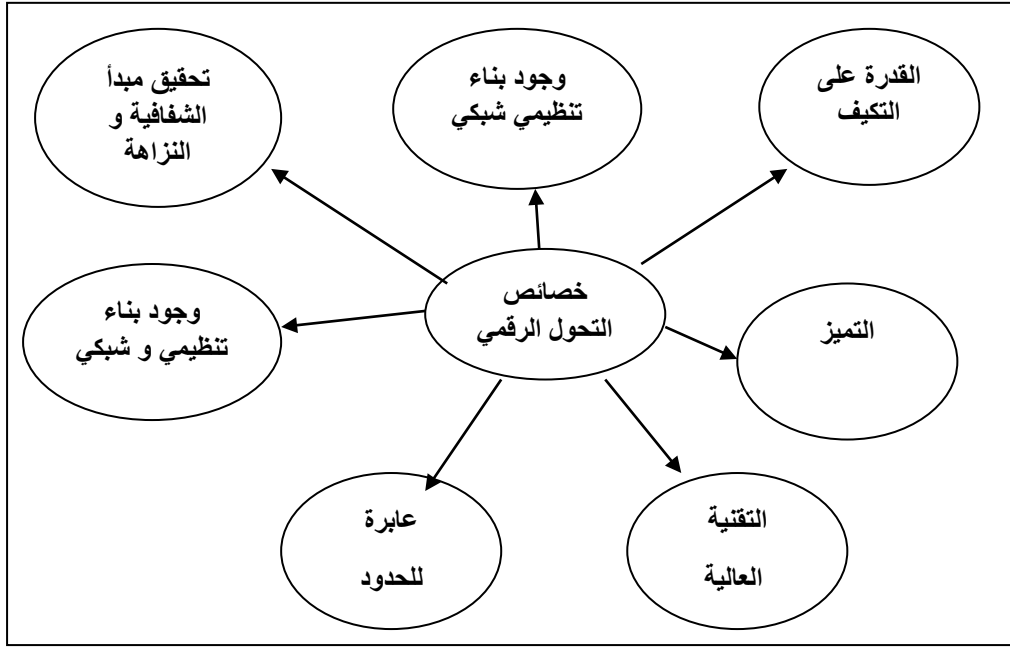
ثانيا : خصائص التحويل الرقمي.

من أهم خصائص التحويل الرقمي ما يلي (1) :

- القدرة على التكيف : مع بيئة الأعمال التي تتسم بسرعة التغير والتنوع.
- التميز : حيث تمتلك جميع مقومات التفرد اللازمة للقدرة التنافسية.
- التقنية العالية : حيث تتزود بتقنية معلوماتية عالمية التصنيف.
- وجود بناء تنظيمي شبكي : سبب طبيعة عملها وارتباطها خارجيا، ومحليا وعالميا.
- تحقيق مبدأ الشفافية والنزاهة : نتيجة لوضوح الأدوار والمسؤوليات والأهداف، واتخاذ العديد من القرارات يوميا دون اعتماد التسلسل الهرمي التقليدي.
- كما يتضح أن التحويل الرقمي يتيح لها الاستفادة من تقنيات المعلومات والمنافسة، ويجعلها تتجه نحو العالمية لتكون عابرة للحدود.
- عابرة للحدود : دون أن تقيدها ظروف زمنية أو جغرافية أو حدود تنظيمية، ومن ثم تتاح من خلالها الكثير من الممارسات والأنشطة والمهام الرقمية، والعديد من العمليات التنظيمية دون الارتباط بمكان أو زمان محددين.

1- محمد أحمد الغريبي، حسن حسن عبدالرحمان، واقع التحويل الرقمي للمملكة العربية السعودية-دراسة تحليلية -، مجلة العلوم الادارية والمالية، المجلد 04، العدد03، جامعة الملك خالد ، السعودية ، 2020، ص06.

الشكل رقم 1: خصائص التحول الرقمي.



المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على محمد أحمد الغريبي، حسن حسن عبدالرحمان، واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية-دراسة تحليلية -، مجلة العلوم الادارية والمالية، المجلد 04، العدد 03، جامعة الملك خالد، السعودية، 2020، ص 06.

ثالثا : دوافع التحول الرقمي.

وتتمثل في (1):

1. متطلبات العملاء والمواطنين: حققت وسائل التواصل الاجتماعي شعبية كبيرة بين الشعوب العربية ووفرت لهم قناة جديدة للتواصل، وأتاحت بذلك الفرصة امام الحكومات والمواطنين للتعاون معا وسرعان ما لجأت الحكومات إلى الاستفادة من قناة التواصل هذه لمعرفة آراء المواطنين الذين اعتمدوا بدورهم على هذه القناة للمطالبة بتوفير مستوى أرقى من الخدمات الحكومية، مثل وسائل الدفع الالكتروني، استخراج الوثائق الادارية.
2. توجيهات الحكومة من أجل تخفيف الضغوطات على الميزانية: تعتمد الحكومات على منهج التخطيط من القمة إلى القاعدة لاتخاذ قراراتها، وهذا ما يساعدها على تسريع وتيرة تنفيذ برامج التحول الرقمي، ولكي تتمكن من توفير الميزانية المطلوبة لتنفيذ برامج التحول الرقمي لا بد لها من توفير اثنين من الشروط المهمة، أولا ادراج التحول الرقمي في الخطط بمعنى يجب أن تندرج برامج التحول الرقمي ضمن أولويات

1 - خيرة شاوشي وزهرة خلوف، التحول الرقمي في الجزائر، مجلة الحاسبة التدقيق و المالية، المجلد 05، العدد 01، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2023، ص 20.

الفصل الأول : الإطار النظري للتحوّل الرقمي والشمول المالي.

الرؤى والخطط الوطنية للدولة و ثانيا اتخاذ القرارات السريعة والتي تمكن الهيئات الحكومية من تفعيل خطط التحوّل الرقمي بسرعة وفعالية عالية.

رابعا : أهمية التحوّل الرقمي .

للتحوّل الرقمي فوائد عديدة ومتنوعة ليس فقط للعملاء والجمهور ولكن للمؤسسات والشركات فهو⁽¹⁾ :

- يوفر التكلفة والجهد بشكل كبير.
- يحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها.
- يعمل على تحسين الجودة وتبسيط الاجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستخدمين.
- يخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وابداعية بعيدا عن الطرق التقليدية.
- يساعد الشركات والمؤسسات على التوسع والانتشار في نطاق أوسع والوصول لشريحة أكبر من العملاء والجمهور.
- توظيف التكنولوجيا بالشكل الأمثل مما يخدم سير العمل داخل المؤسسة في كافة أقسامها ويوفر الوقت والجهد في آن واحد.

خامسا : أهداف التحوّل الرقمي.

يمكن اختصار اهداف التحوّل الرقمي على المستويين الاجتماعي و الاقتصادي في النقاط التالية⁽²⁾:

- تعزيز تطوير نظم تكنولوجية وثقافية ومالية أكثر ابتكارا وتعاونية على مستوى المؤسسات و المجتمع.
- تغيير نظام التعليم لتوفير مهارات جديدة وتوجيه مستقبلي للأشخاص حتى يتمكنوا من تحقيق التميّز في العمل الرقمي و المجتمع.
- انشاء وصيانة البنية التحتية للاتصالات الرقمية وضمان ادارتها و امكانية الوصول اليها ، وتحقيق التوازن بين جودة الخدمة وتكاليف تقديمها.
- تعزيز حماية البيانات الرقمية والشفافية و ضمان متطلبات الاستقلالية وتعزيز الثقة.
- تحسين امكانية الوصول إلى الخدمات و ارساء ضوابط و آليات وجودة الخدمات الرقمية المقدمة للمجتمع.
- تطبيق نماذج أعمال جديدة ومبتكرة ، وتحسين الإطار التنظيمي و المعايير الفنية.

المطلب الثاني: استراتيجيات التحوّل الرقمي و أبعادها.

أولا : استراتيجيات التحوّل الرقمي.

للتحوّل الرقمي عدة استراتيجيات ، ويتمثل أهمها في التالي⁽¹⁾:

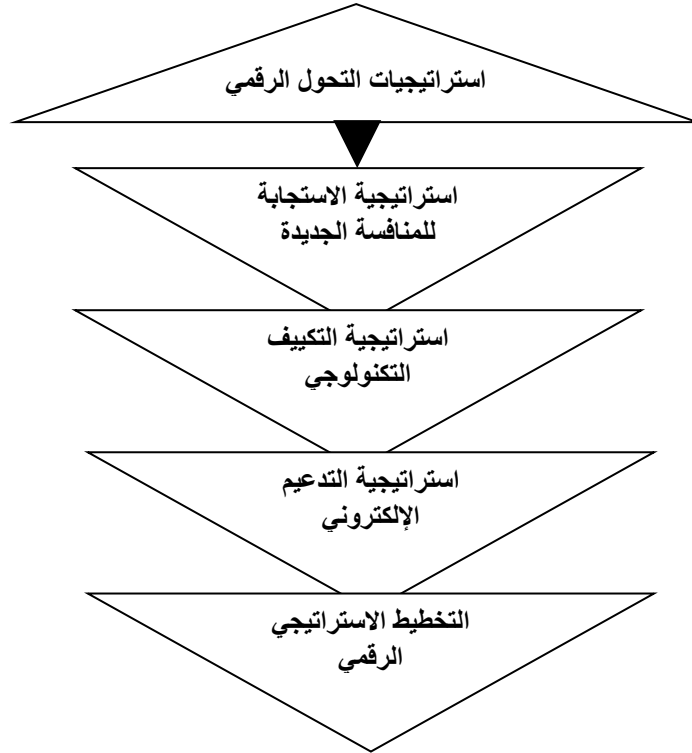
1 - د. ريدف مصطفى ، التحوّل الرقمي كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الانسانية و الثقافية ،منار الشرق للدراسات و النشر، المجلد 1، العدد 5، الجزائر، 2021، ص ص 291-292.

2 - سناء محمد عبد الغاني، انعكاسات التحوّل الرقمي على تعزيز النمو الاقتصادي في مصر، مجلة كلية السياسة و الاقتصاد ، جامعة بني سويف ، المجلد 15، العدد 14 ، مصر، أفريل 2023 ، ص 55.

1. استراتيجية الاستجابة للمنافسة الجديدة: في هذه المرحلة تسعى المنظمة للتكيف مع ظروف السوق والسعي لتقديم منتجات وخدمات تلبي احتياجات ورغبات المستهلكين في عصر الرقمنة ، وتميز هذه الاستراتيجية بأنها استراتيجية تلاحق بها المنظمة تغيرات تحدث في السوق.
2. استراتيجية التكيف التكنولوجي: تمتاز هذه المرحلة بأخذ خطوات عملية نحو رقمنة المنظمة لكافة عملياتها ، بما في ذلك موقعها الإلكتروني بطريقة تساهم في تسهيل حصول العميل على حاجته في المنتجات والخدمات
3. استراتيجية التدعيم الإلكتروني: تسعى المنظمة من خلال هذه الاستراتيجية إلى رقمنة الهيكل التنظيمي، وأساليب العمل الإداري وآليات تقييم الأداء بشكل رقمي ، بطريقة تمكن من إحداث أداء تنظيمي قوي.
4. التخطيط الاستراتيجي الرقمي: يلعب التخطيط الاستراتيجي الرقمي دورا بالغ الأهمية في الاقتصاديات العربية مع انتعاج العديد من الدول العربية خطط استراتيجية رقمية تؤسس لبرامج اقتصادية تسعى من ورائها إلى تحقيق أهداف عدة لعل من أهمها حفز النمو الاقتصادي ، وتعزيز الاعتماد على الذات ، وخلق المزيد من فرص العمل ودعم التنوع الاقتصادي من خلال استفادة من التحولات الرقمية في الجهات المعنية بتقيد هذه الخطط وأيضا توفير أثر يمكن في ضوءها المقاربة ما بين مستويات تنفيذ الفعلي والمستهدف بما يمكن من لمراجع الدورية للمستهدفات والسياسات الاقتصادية.

1 - أمقران خولة و بوتلجة صليحة ، دور التحويل الرقمي في تعزيز مستوى الشمول المالي دراسة مقارنة بين الجزائر و الامارات العربية المتحدة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، المركز الجامعي عبد الحميد بوالصوف ، ميلة ، الجزائر ، 2023/2022، ص24.

الشكل 02: استراتيجيات التحول الرقمي.



المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على أمقران خولة و بوثلجة صليحة ، دور التحول الرقمي في تعزيز مستوى الشمول المالي دراسة مقارنة بين الجزائر و الامارات العربية المتحدة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، المركز الجامعي عبد الحميد بوالصوف ، ميله ، الجزائر ، 2023/2022، ص24.

ثانيا : أبعاد استراتيجيات التحول الرقمي.

هناك مجموعة من الأبعاد لاستراتيجيات التحول الرقمي بغض النظر عن الصناعة أو الشركة التي يتم في ظلها اعتناق استراتيجيات التحول الرقمي ، فإن استراتيجيات التحول الرقمي لديها عناصر معينة مشتركة ، يمكن أن تعزى هذه العناصر إلى أربعة أبعاد أساسية كالتالي⁽¹⁾:

1. استخدام التقنيات التكنولوجية : يعالج موقف الشركة من التكنولوجيا الجديدة وكذلك قدرتها على استغلال هذه التقنيات ، لذلك يحتوي على الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات للشركة وطموحها التكنولوجي في المستقبل.

2. التغييرات في خلق القيمة: ويتعلق الأمر هنا بتأثير استراتيجيات التحول الرقمي على سلاسل القيمة للشركات، وإلى أي مدى تنحرف الأنشطة الرقمية الجديدة عن الأعمال الأساسية الكلاسيكية (التي لا تزال تناظرية في كثير من الأحيان .) حيث توفر المزيد من الانحرافات فرصا لتوسيع وإثراء مجموعة

1 - Matt, C., Hess, T., & Benlian, A. (2015), "Digital transformation strategies", Business & Information Systems Engineering, 57(5), pp. 339-343.

الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي والشمول المالي.

- المنتجات والخدمات الحالية ، لكنها غالباً ما تكون مصحوبة باحتياجات أقوى بالجدارات التكنولوجية والمتعلقة بالمنتجات ومخاطر أعلى بسبب الخبرة الأقل في المجال الجديد.
3. **التغييرات الهيكلية:** غالباً ما تكون هناك حاجة إلى تغييرات هيكلية لتوفير أساس مناسب للعمليات الجديدة، وتشير التغييرات الهيكلية إلى الاختلافات في الإعدادات التنظيمية للمؤسسات ، خاصة فيما يتعلق بوضع الأنشطة الرقمية الجديدة داخل هياكل المؤسسات والوحدات الإدارية.
4. **الجوانب المالية :** لا يمكن تفعيل الأبعاد الثلاثة السابقة إلا بعد النظر في الجوانب المالية ويشمل ذلك قدرة الشركة على التمويل بسبب تناقص الأعمال الأساسية من أجل تمويل متطلبات التحويل الرقمي، فالجوانب المالية هي المحرك والقوة الملزمة لإحداث التحويل الرقمي. في حين أن انخفاض الضغط المالي على الأعمال الأساسية قد يقلل من التوجه الملحوظ للتطبيق ، فإن الشركات التي تتعرض بالفعل لضغوط مالية قد تفتقر إلى طرق خارجية لتمويل التحويل. لذلك يتعين على الشركات مواجهة الحاجة إلى إجراء التحويلات الرقمية واستكشاف خياراتها بشكل مفتوح وفي الوقت المناسب.

ثالثاً : أشكال التحويل الرقمي ومستوياته في الإدارة.

- للتحويل الرقمي أشكال ودرجات متعددة، وتختلف المؤسسات فيما بينها بطريقة ودرجة التحويل، حسب طبيعة نشاطها ونوعية التقنية التي تحتاجها، إلا أن بعض التقنيات التي صنفت الأكثر انتشاراً هي:
1. **تطبيقات الهواتف الذكية :** وهي أكثر التقنيات حضوراً واستعمالاً في الوقت الحالي، حيث تستطيع المؤسسات إنشاء تطبيقاتها الخاص، لإدارة أنشطتها وتسهيل خدماتها لكل من الأعضاء والمستفيدين.
2. **الحوسبة السحابية:** وهي كل المصادر والأنظمة الحاسوبية المتوفرة تحت الطلب عبر الشبكة ، والتي تتيح عدداً من الخدمات الحاسوبية المتكاملة، وتشمل هذه الخدمات توفير مساحة لتخزين البيانات ، وإجراء النسخ الاحتياطي، والمزامنة الذاتية، بالإضافة إلى قدرات معالجة برمجية وجولة للمهام وإدارة للبريد الإلكتروني والطباعة و الاطلاع عن بعد.
3. **أنترنت الأشياء :** وهي شبكة من الأجهزة المادية والمركبات والأجهزة المنزلية وغيرها من الأجهزة الإلكترونية وأجهزة الكمبيوتر وأجهزة الاستشعار والمركبات و الاتصال، وتستطيع هذه الأجهزة الاتصال وتبادل البيانات فيما بينها.
4. **الذكاء الاصطناعي:** وهي قدرة بعض البرامج والأنظمة الحاسوبية على محاكاة السلوك البشري والقدرات الذهنية للإنسان ، وخصوصاً القدرة على التعلم والاستنتاج ، حيث تستوعب هذه البرامج والأنظمة بيئتها المحيطة وتساهم في إيجاد حلول للمشاكل التي تواجهها .
- أما مستويات التحويل الرقمي في الإدارة فهو بشكل عام يتم على ثلاث مستويات:
1. **على مستوى القيادة:** وذلك أن تكون إدارة المؤسسة متبنيه لهذا التحويل، وداعمة له ومتابعة لتطوراتها.

2. **على مستوى الاستراتيجية:** وذلك أن يدخل التحويل الرقمي في صلب رسالة المؤسسة واستراتيجياتها التنفيذية والمستقبلية ، وينعكس على أهدافها بشكل شامل وواضح.

3. **على مستوى الثقافة:** وذلك أن تظهر آثار التحويل الرقمي على كل تفاصيل المؤسسة ، من موظفين وبيئة عمل وإجراءات ومعايير وقيم ، تتبناها المؤسسة وتعمل بها⁽¹⁾.

المبحث الثاني: مفاهيم حول الشمول المالي.

يلعب الشمول المالي دورا مهما في تحقيق الاستقرار و النمو الاقتصادي و تظهر أهميته في تدعيم الاستقرار المالي.

المطلب الأول : ماهية الشمول المالي.

أولا: نشأة الشمول المالي.

ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مرة في العام 1993 في دراسة ليشون وثرقت عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، تناول فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعلي للخدمات المصرفية. وخلال تسعينيات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية. وفي العام 1999 است خدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأف ا رد إلى الخدمات المالية المتوفرة 21. وتجدد الإشارة هنا إلى ضرورة التفريق بين التخلي الاختياري عن السعي وراء استخدام المنتجات والخدمات المالية بسبب انعدام الحاجة لها، أو لأسباب ثقافية و/أو عقائدية، وبين عدم الوصول إليها وعدم استخدامها بسبب عدم توفرها أو بسبب عدم القدرة على امتلاكها. وينحصر اهتمام المعنيين بالشمول المالي في استهداف من جرى إقصائهم بشكل قصري من الشمول المالي وإيجاد السبل الكفيلة بالتغلب على أسباب وعوامل الإقصاء، ولا يهتم بمن اختاروا إقصاء أنفسهم عن استخدام المنتجات والخدمات المالية.

وإزداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي في أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008 ، وتمثل ذلك بالتزام الحكومات المختلفة بتحقيق الشمول المالي من خلال تنفيذ سياسات تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح. ذلك بالإضافة إلى حث مزودي الخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة ومبتكرة بتكلفة منخفضة. وتبنت مجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية. واعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصول جميع فئات المجتمع إليها ركيزة أساسية من أجل محاربة الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك. وفي عام 2013 ، أطلقت مجموعة البنك الدولي " البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية"، مع

1 - طاجين أحمد وخالد سوماتي ، دور التحويل الرقمي في تحسين الخدمة العمومية بالادارة العمومية-دراسة حالة بليدة القلب الكبير-خلال الفترة الممتدة من شهر نوفمبر 2021 ألى شهر ماي 2022، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة ، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية، جامعة يحي فارس بالمدينة ، الجزائر، 2021-2022، ص44.

تركيز إضافي على أنظمة الدفع ومدفوعا التجزئة المبتكرة . كما أطلقت العديد من المؤسسات العالمية (مثل المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء CGAP برامج تعمل على تحقيق الشمول المالي . وعملت العديد من الحكومات على " إصدار سياسات وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات المالية المبتكرة، بحيث تكون مبنية على أسس سد الفجوة والشمولية في التشريعات الحالية، واتباع نهج شامل مبني على تشريعات عادلة وشفافة لحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية . ويشمل ذلك ضمان الشفافية في تسعير الخدمات المالية، وتوفير آلية لمعالجة شكاوى العملاء وتحديد الجهة الإشرافية المسؤولة عن حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية.

وكانت المملكة المتحدة وماليزيا من أوائل الدول التي قامت بتطوير وتنفيذ استراتيجيات وطنية للشمول المالي في العالم (في العام 2003)، وتسعى العديد من الدول النامية والمتقدمة حاليا لتطوير استراتيجيات وطنية للشمول المالي، حيث برزت أهميتها بعد انتهاء الأزمة المالية العالمية⁽¹⁾.

ثانيا : تعريف الشمول المالي.

هناك عدة جهات مختصة تناولت تعريف الشمول المالي منها:

- **تعريف البنك الدولي للشمول المالي:** الشمول المالي يعني أن الأفراد و المؤسسات لديهم إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار معقولة تلي احتياجاتهم (الائتمان، التامين، المعاملات، المدفوعات، المدخرات) و تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية و الاستدامة⁽²⁾.

- **تعريف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية(OECD) :** الشمول المالي هو العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي ، وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة، ومن خلال تطبيق مناهج مبتكرة تشمل التوعية والتثقيف المالي ، وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي⁽³⁾.

-**تعريف صندوق النقد العربي :** يقصد بالشمول المالي إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع مؤسسات أو أفراد وبالأخص تلك المهمشة منها، وذلك من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات

1 - سمير عبد الإله ، حبيب حن، علي جبارين و محمد حتاوي ، الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (MAS) ، القدس رام الله ، فلسطين ، 2016، ص15-16.

2 - د. بوراي صراح و د بوراي آسية ، التكنولوجيا المالية كآلية لتطبيق و تعزيز الشمول المالي: دراسة ميدانية على عينة من عملاء البنك الوطني الجزائري ، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 9 ، العدد 1، جامعة بشار ، الجزائر، أبريل 2023، ص 327.

3 - محمد محروس سعدوني ، الشمول المالي و أثره في تحقيق التنمية المستدامة (دراسة تحليلية لواقع الدول العربية) ، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية ، جامعة المنوفية ، مصر، 2021، ص16.

الفصل الأول : الإطار النظري للتحوّل الرقمي والشمول المالي.

المصرفية والتوفير، وخدمات الدفع والتحويل، وخدمات التأمين، وخدمات التمويل والائتمان وابتكار خدمات مالية أكثر ملائمة⁽¹⁾.

اذن الشمول المالي هو إتاحة جميع المنتجات المالية والخدمات البنكية حسب احتياجات كل فرد أو مؤسسة. ومنها : حسابات التوفير، الحسابات الجارية، خدمات الدفع والتحويل، التأمين، التمويل و الإئتمان، وغيرها من الخدمات المالية المختلفة. وذلك عبر القنوات الشرعية مثل البنوك وهيئة البريد والجمعيات الأهلية وغيرهم. وبأسعار مناسبة للجميع وسهلة الحصول عليها مع مراعاة تامة لحماية حقوق المستهلك. وبما يضمن تجميع الفئات المهمشة ماليا من أصحاب الدخل المنخفض للتعامل مع الجهاز المصرفي⁽²⁾.

ثالثا : مبادئ الشمول المالي.

بدأ الإهتمام بالشمول المالي بعد الأزمة العالمية الأخيرة ، بالعمل على إيجاد معايير دولية يمكن إتباعها من طرف الدول وذلك للعمل على تعزيز الشمول المالي، فعلى سبيل المثال قامت مجموع العشرين * (G20) عام 2010 باصدار ما يعرف بالمبادئ المبتكرة للشمول المالي ، التي تتلخص فيمايلي⁽³⁾:

1. القيادة : وجود التزام حكومي واسع النطاق يعمل على تشجيع النفاذ الشامل من أجل المساعدة في التخفيف من حدة الفقر.

2. التنوع : تطبيق السياسات التي تشجع على المنافسة وتقديم الحوافز المناسبة لتوفير الخدمات المالية المتنوعة بأسعار معقولة، مثل /خدمات الإيداع والائتمان، والدفع، والتحويلات والتأمين، في ظل وجود عدد كبير ومتنوع من مقدمي تلك الخدمات.

3. التطوير : استخدام التكنولوجيا والأدوات المؤسسية المتطورة اللازمة لتوسيع النفاذ للنظام المالي ، مع الإشارة إلى مواطن الضعف المتواجدة في البنية التحتية.

4. الحماية : وجود مفهوم شامل لحماية المستهلك في إطار القواعد المتعارف عليها من جهة الحكومة ومقدمي الخدمة والمستهلكين.

5. التمكين : العمل على محو الأمية المالية للأفراد، للاستفادة من الخدمات المالية على نطاق واسع.

1 - بوشيبة صلاح الدين ، واقع و آفاق تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل الماستر الأكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2021/2022، ص7.

2 - ليلي عياد ، خلاصي عبد الاله، هلاي أحمد، وادي عز الدين، جليل زين العابدين ومرصالي حورية، أعمال المؤتمر العلمي الدولي حول الهندسة الإدارية للمؤسسات المالية لتعزيز الشمول المالي، منشورات مخبر دراسات التنمية المكانية وتطوير المقاولاتية، الجزائر، 2021، الجزء الثاني، ص21.

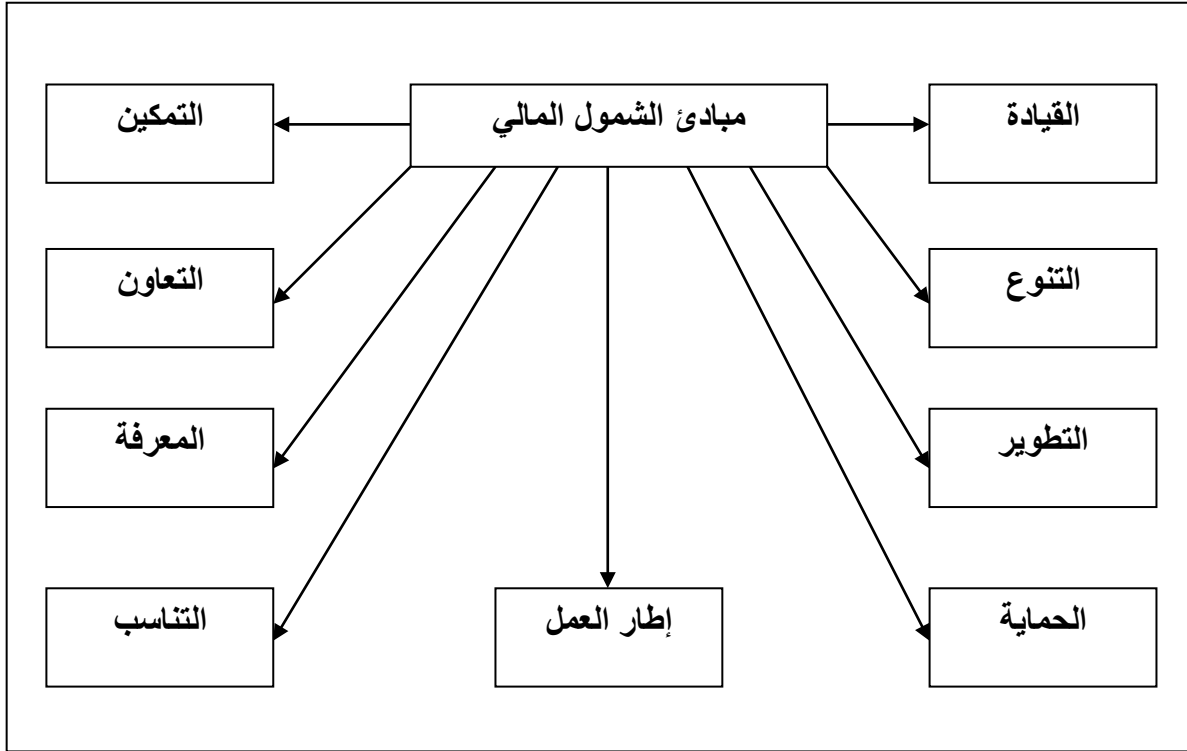
* - مجموعة العشرين: مُنتدى دولي يجمع الحكومات ومُحافظي البنوك المركزية من 20 دولة والاتحاد الأوروبي. تأسست المنظمة سنة 1999، وذلك بهدف مُناقشة السياسات المتعلقة بتعزيز الاستقرار المالي الدولي، وأيضاً مُعالجة القضايا التي تتجاوز مسؤوليات أي شخص. وسعت مجموعة العشرين جدول أعمالها مُنذ عام 2008، حيث أصبح يُشارك في قممها رؤساء الحكومات أو رؤساء الدول، فضلاً عن وزراء المالية ووزراء الخارجية ومراكز الفكر.

3 - صندوق النقد العربي، التقرير الاقتصادي العربي الموحد، 2012، ص214.

الفصل الأول : الإطار النظري للتحول الرقمي والشمول المالي.

6. التعاون : خلق البيئة المؤسسية المواتية لنشر الخدمات المالية في إطار واضح من المساءلة والمحاسبة الحكومية، والعمل أيضا على تشجيع الشراكة والتشاور بن الحكومة والقطاعات المالية.
7. المعرفة : الاستفادة من قواعد البيانات المحسنة من أجل استخدام السياسة القائمة على الأدلة، وتقييم مدى التقدم في الإنجاز وغيرها من الأدوات الأخرى.
8. التناسب : بناء سياسة وإطار تنظيمي يقوم بتقليل المخاطر، وتعظيم مزايا المنتجات المالية المتطورة على أساس استيعاب الثغرات والعوائق الموجودة في القواعد التنظيمية القائمة، ومحاولة تجاوزها.
9. إطار العمل : الأخذ في الاعتبار عند وضع إطار تنظيمي للنفذ الشامل، المعايير الدولية والظروف المحلية اللازمة لضمان بيئة تنافسية، وإطار تنظيمي يتصف بالمرونة على أساس مواجهة المخاطر المتعلقة بغسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب.

الشكل رقم 03: مبادئ الشمول المالي.



المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على صندوق النقد العربي، التقرير الاقتصادي العربي الموحد، 2012، ص214.

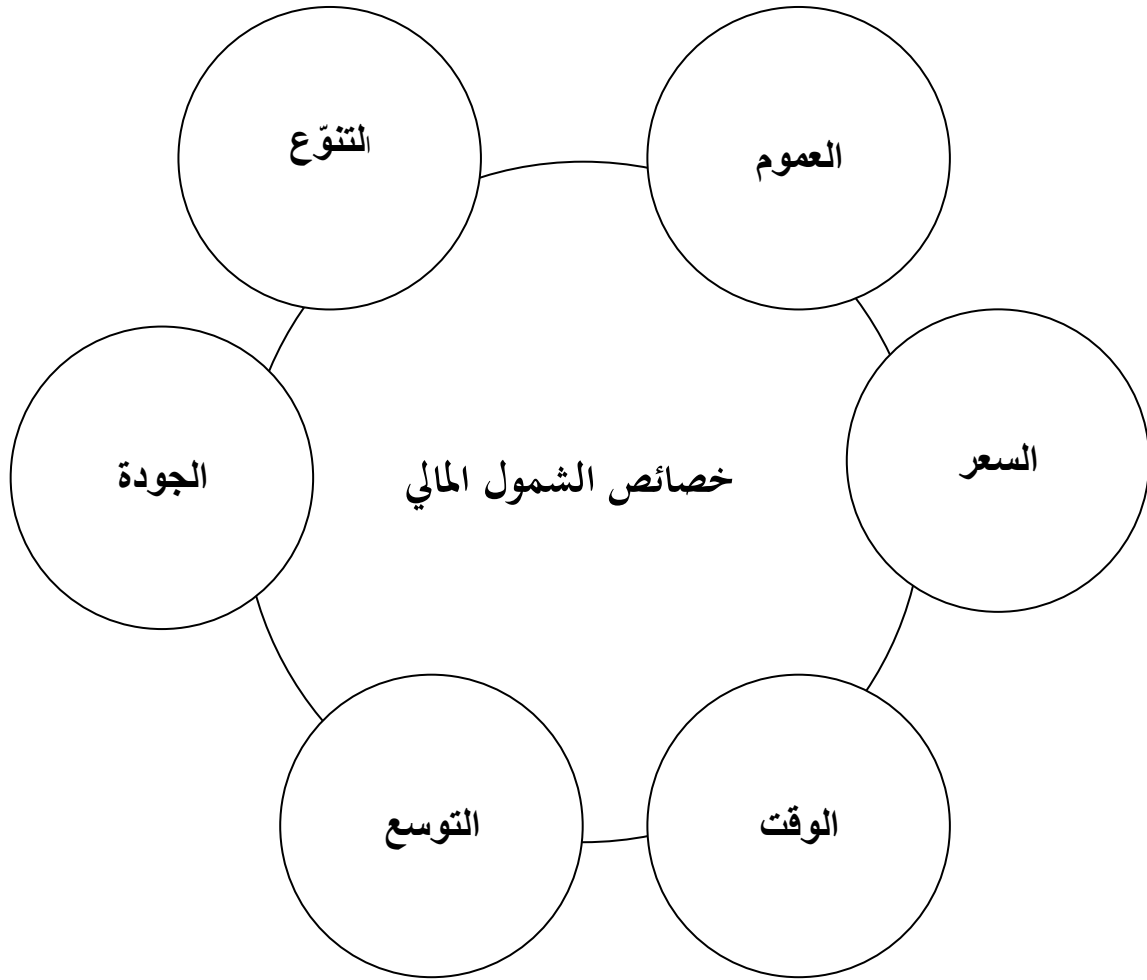
رابعا : خصائص الشمول المالي.
الشمول المالي عدة خصائص وهي (1):

1 - أسامة فراح و رحمة عبد العزيز، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، مجلة طبنة للدراسات العليا الأكاديمية ، المجلد 04، العدد 2، المركز الجامعي الشهيد سي الحواس ، الجزائر، 2021، ص 648.

الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي والشمول المالي.

- **العموم:** من خلال استهداف جميع شرائح المجتمع بما فيهم محدودي الدخل ، من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية. تشمل هذه الخدمات الحسابات المصرفية الرقمية، الدفع عبر الهاتف المحمول، القروض الصغيرة، التأمين الرقمي، والخدمات المالية الأخرى التي يمكن الوصول إليها عبر الإنترنت أو عبر الأجهزة المحمولة. .
- **التنوع :** تقديم خدمات ومنتجات بنكية متنوعة مثلًا توفير حسابات بنكية يمكن إدارتها عبر الإنترنت أو تطبيقات الهواتف المحمولة، مما يسهل الوصول إلى الأموال وإدارتها. وكذلك الدفع عبر الهاتف المحمول لتمكين الأفراد من إجراء المعاملات المالية، مثل دفع الفواتير، وتحويل الأموال، والتسوق عبر الإنترنت باستخدام الهواتف المحمولة.
- **السعر:** تقديم خدمات ومنتجات بأقل تكلفة تناسب جميع شرائح المجتمع ، وذلك بسبب استخدام التكنولوجيا الحديثة مثل الهواتف الذكية والإنترنت لتقديم الخدمات المالية يقلل من الحاجة للبنية التحتية التقليدية مثل الفروع البنكية، مما يقلل من التكاليف التشغيلية.
- **الجودة:** مراعاة عامل الجودة في طبيعة الخدمة والمنتج المقدم .من خلال الاستثمار في البحث والتطوير لتحسين المنتجات والخدمات المالية الرقمية بشكل مستمر، بما يواكب التطورات التكنولوجية والاحتياجات المتغيرة للمستخدمين.
- **الوقت:** توفير الخدمة أو المنتج على مدار السنة وفي جميع الأوقات. و ذلك بأن تكون الخدمات المالية الرقمية متوافقة مع مجموعة واسعة من الأجهزة، بما في ذلك الهواتف الذكية، والأجهزة اللوحية، وأجهزة الكمبيوتر، لتلبية احتياجات المستخدمين المختلفة.
- **التوسع:** الوصول إلى جميع مواقع الشركات والأفراد لتسهيل عملية التنقل.

الشكل رقم 04: خصائص الشمول المالي.



المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على أسامة فراح و رحمة عبد العزيز، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، مجلة طبنة للدراسات العليا الأكاديمية ، المجلد 04، العدد 2، المركز الجامعي الشهيد سي الحواس ، الجزائر، 2021، ص 648.

المطلب الثاني: أبعاد الشمول المالي و أهميته.

أولا : أبعاد الشمول المالي.

اتفق قادة مجموعة العشرين G20 مع توصية الشراكة العالمية من أجل الشمول المالي GPMI لدعم جهود بيانات الشمول المالي العالمي والوطني في قمة (لوس كابوس) المكسيكية في جوان 2012 على مجموعة أساسية من مؤشرات قياس الشمول المالي ، وهذه المؤشرات تتناول قياس ثلاثة أبعاد رئيسية وهي⁽¹⁾:

1. الوصول للخدمات المالية : يشير بعد الوصول إلى الخدمات المالية إلى القدرة على استخدام الخدمات

المالية من المؤسسات الرسمية، حيث يتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحديد وتحميل العوائق المحتملة

لفتح واستخدام حساب مصرفي مثلا لتكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية، كما يمكن الحصول

1 - نفس المرجع السابق، ص 652-653.

الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي والشمول المالي.

- على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول إلى الخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية، وتكمن مؤشرات قياس بعد الوصول إلى الخدمات المالية في النقاط التالية:
- عدد نقاط الوصول لكل 1000 من الاشخاص البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الادارية.
 - حسابات النقود الالكترونية.
 - عدد الصرافات الآلية لكل 1000 كيلومتر مربع.
 - مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة.
 - النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.
- تعتبر هذه المؤشرات التقليدية لقياس الوصول للخدمات المالية غير وافية حالياً، فالتكنولوجيا الجديدة التي تم اعتمادها في القطاع المصرفي تتجاوز الوصول المصرفي التقليدي الذي يقاس بعدد الفروع وأجهزة الصراف الآلي ، فقد فتحت التطورات المصرفية الجديدة عبر الهاتف المحمول واستخدام خدمات مالية جديدة عبر الانترنت باب جديد على الخدمات المالية الرسمية والتي يتم استخدامها في ظروف معينة كالتغلب على عائق المسافة للوصول الى الخدمات المالية، كما تلعب المراسلات المصرفية أيضا دورا هاما في تحسين مشكلة الوصول للخدمات المصرفية حيث أن التكنولوجيا والمراسلات المصرفية أدت الى اتساع كبير لفرص الوصول المادي للخدمات المالية.
2. استخدام الخدمات المالية: يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، من خلال تحديد مدى استخدام الخدمات المالية الذي يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام الاستخدام عبر زمنية معينة ، وتكمن مؤشرات هذا البعد في :
- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الاقل كحساب ائتمان منتظم.
 - عدد حملة سياسة التأمين لكل 1000 من البالغين.
 - عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد.
 - عدد معاملات الدفع عبر الهاتف.
 - نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم.
 - نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلا سنة مضت.
 - نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية.
 - نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية .
 - عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع .
 - عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة.

3. **جودة الخدمات المالية:** تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته ، حيث أنه على مدى السنوات الماضية انتقل مفهوم الشمول المالي الى جدول أعمال الدول النامية ، حيث كان لا بد من تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، حيث يعتبر عدم الوصول للخدمات المالية مشكلة ويختلف بحسب البلد ونوع الخدمات المالية ، ومع ذلك فإن ضمان جودة الخدمات المالية المقدمة يعتبر تحديا، حيث يتطلب من المهتمين وذوي العلاقة اتخاذ اجراءات تستند الى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة، ويعتبر بعد الجودة للشمول المالي بعدا غير واضح ، حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، وعي المستهلك، فعالية آلية التعويض، بالإضافة الى خدمات حماية المستهلك و الكفالات المالية، وشفافية المنافسة في السوق بالإضافة الى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك.

وقد وضع تحالف الشمول المالي مجموعة من المؤشرات لقياس بعد الجودة والتي تم توضيحها كالتالي:

- **لقدرة على تحمل التكاليف:** ونقصد بها مدى تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي وخاصة لذوي الدخل المنخفض.
- **الشفافية :** يلعب الوصول إلى المعلومات دورا حاسما في الشمول المالي، حيث يجب على مقدمي الخدمات المالية أن يضمنوا حصول جميع العملاء على معلومات ذات صلة بالخدمات المالية لتمكينهم من اتخاذ قرارات سليمة بشأن استخدام الخدمات المالية ،ويجب التأكد من سلامة هذه المعلومات ووضوحها حيث تكون سليمة وخالية من أخطاء اللغة.
- **الراحة والسهولة:** يقيس هذا المؤشر وجهة نظر العملاء حول سهولة الوصول والراحة في استخدام الخدمات المالية.
- **حماية المستهلك :** ينظر هذا المؤشر في القوانين والأنظمة المصممة لضمان حقوق المستهلك وحمايتها ومنع الشركات من الحصول على مزايا غير عادلة عن طريق الاحتيال والممارسات غير العادلة.
- **التثقيف المالي :** ويقاس المعارف الأساسية المالية و قدرة المستخدمين على التخطيط وموازنة دخلهم.
- **المدىونية أو السلوك المالي:** وهي سمة هامة للعميل في النظام المالي، ومن الضروري معرفة كيف يتأخر المقترضين بالسداد ضمن فترة زمنية معينة.

● **العوائق لإتمانية:** الشمول المالي لا يشمل فقط استخدام الخدمات المالية ولكنه يمنح أيضا العملاء

القدرة على اختيار الخدمات والمنتجات المالية ضمن مجموعة من الخيارات.

ثانيا: أهمية الشمول المالي.

تكمن أهمية الشمول المالي فيما يلي (1):

1 - زرقاط فاطمة، ضامن وهيبة ، واقع التكنولوجيا المالية في الوطن العربي ودورها في تعزيز الشمول المالي، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجنت ، المجلد 4، العدد 1، المركز الجامعي مغنية، الجزائر، جانفي 2023، ص 577-578.

الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي والشمول المالي.

- الشمول المالي يعزز من الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي، حيث يهدف الشمول المالي إلى حصول جميع شرائح المجتمع على الخدمات المالية الرسمية وبتكاليف معقولة وعبر قنوات رسمية. إذ من الصعب تحقيق استقرار مالي ونمو اقتصادي مقبول بينما لا تزال نسبة كبيرة من المجتمع و المؤسسات مستبعدة ماليا من النظام الاقتصادي.
- الشمول المالي يعزز من المنافسة بين المؤسسات المالية، حيث يساهم في تعزيز المنافسة بين المؤسسات المالية، ويتحقق ذلك من خلال العمل على تنويع منتجاتها والاهتمام بجودتها لجذب أكبر عدد من العملاء والمعاملات وتقنين بعض القنوات غير الرسمية.
- الشمول المالي يمثل عاملا أساسيا لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، فتعميم الخدمات المالية يساهم في تحسين مستوى المعيشة، كما يساهم في دمج الاقتصاد غير الرسمي في الاقتصاد الرسمي، عن طريق إضفاء السمة الرسمية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة وبالتالي رفع معدلات النمو، كما يساهم الشمول المالي في تعميم ونشر الخدمات الدالية لجميع أفراد المجتمع بمختلف شرائحه و خاصة ذوي الدخل المحدود.
- أتمتة النظام المالي، حيث أدت التكنولوجيا الدالية إلى زيادة مستويات الشمول المالي في العديد من دول العالم، حيث أصبحت المعاملات تتم بسرعة وبتكلفة أقل، كما أصبح النظام المالي قادرا على متابعة حركة الأموال ومراقبتها لتقليل مستويات الجرائم المالية والعمليات المتعلقة بغسيل الأموال وتمويل الإرهاب كما أن أتمتة المدفوعات المختلفة سيسمح بدخول العديد من المتعاملين في شبكة النظام المالي الرسمي .

ثالثا: أهداف الشمول المالي.

تتمثل أهداف الشمول المالي فيما يلي⁽¹⁾:

- تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية، لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية .
- الاستدامة المالية للمؤسسات، وضمان استمرارية تقديم الخدمات وتحسين مناخ الاستثمار والمنافسة لضمان الاختيار والقدرة على تحمل العملاء للتكاليف .
- تعزيز حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية، من خلال إعداد السياسات والتعليمات، بالخصوص تلك التي تتعلق بتعرف المتعاملين مع المؤسسات المالية الحالية بحقوقهم و واجباتهم .
- يهدف الشمول المالي إلى تعزيز المنافسة بين المؤسسات المالية عن طريق توفير الخدمات المالية بطرق سهلة وبسيطة وبأقل التكاليف (مثل الدفع عن طريق الهاتف المحمول)، و هذا ما يؤدي إلى تنويع منتجاتها والاهتمام بجودتها لاستقطاب أكبر عدد من الزبائن و العملاء و المعاملات و تقنين بعض القنوات غير الرسمية .

1 - د بوري صراح ، د براهيمى آسية، التكنولوجيا المالية كآلية تطبيق وتعزيز الشمول المالي ، دراسة ميدانية على عينة من عملاء البنك الوطني الجزائري، مرجع سبق ذكره، ص 328-329.

• الرفع من فعالية السياسة النقدية حيث أن النفوذ إلى الخدمات المالية يعزز الطلب الكلي والاستثمار، ويصبح إجمالي الطلب والاستثمار أكثر حساسية للسياسة النقدية من خلال زيادة مرونة معدل الإقراض.

• خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاه الاقتصادي.

المبحث الثالث: دور التحويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي.

يلعب التحويل الرقمي دورا حاسما في تعزيز الشمول المالي من خلال توفير الوصول السهل و الميسر إلى الخدمات المالية عبر الإنترنت و التطبيقات المحمولة، وهو ما يسمى بالشمول المالي الرقمي.

المطلب الأول: مفهوم الشمول المالي الرقمي و أهميته.

أولا : تعريف الشمول المالي الرقمي.

تعرف مؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي (AFI) الشمول المالي الرقمي " بأنه ينطوي على نشر الوسائل الرقمية للوصول إلى السكان المستبعدين ماليا والذي يعانون من نقص الخدمات، من خلال مجموعة من الخدمات المالية الرسمية المناسبة لاحتياجاتهم، والتي يتم تقديمها بشكل مسؤول وبتكلفة معقولة للعملاء ومستدامة لمقدمي الخدمات⁽¹⁾ .

حيث تعرف المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP) ، (الشمول المالي الرقمي" بأنه يشير إلى القدرة على الوصول الرقمي للخدمات المالية الرسمية واستخدامها من قبل السكان غير المشمولين ماليا، بحيث تكون هذه الخدمات مناسبة لاحتياجات العملاء، وتقدم بطريقة مسؤولة ومستدامة وبكلفة مقبولة ضمن إطار تشريعي وقانوني ملائم⁽²⁾ .

ثانيا : أهمية التحويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي.

إن التطور التكنولوجي الهائل، وتسارع نقل المعلومات وظهور العديد من الخدمات المبتكرة، ساهم في تنظيم وإدارة عمليات القطاعات المالية، وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها، ومن المؤكد أن انتشار حلول التكنولوجيا الرقمية ستلعب دورا متزايدا في تسريع عجلة الشمول المالي، تأكيدا على ذلك؛ تشير التقديرات إلى أن الشمول المالي القائم على الحلول الرقمية -الهوية الرقمية خاصة- عمل على تضمين حوالي % 57 من الأفراد غير المشمولين ماليا في النظام المصرفي، كما هو الحال بالنسبة لأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة والتي يعمل الكثير منهما في القطاع غير الرسمي في البلدان النامية . كذلك هناك ما يقدر ب 2.5 ترليون شخص بالغ لا يستخدمون الخدمات المالية الرسمية بسبب عدم امتلاكهم لحساب مصرفي . من هنا أصبحت الحاجة ضرورية لتبني نظام قوي للهوية الرقمية من قبل المجتمع الدولي لاستفادة رواد الأعمال وأصحاب المشاريع من الخدمات المالية الكترونيا .

1 - محمد شكري، أزمة كوفيد-19- حافز لتعزيز الشمول المالي الرقمي في الجزائر ، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 16 ، العدد 01 الخاص (الجزء 01 ،)جامعة سطيف 2 ، الجزائر، جانفي 2021 ، ص220
2 - أمقران خولة و بوتلجة صليحة ، مرجع سبق ذكره ، ص29.

كما يمكن أن يساهم التحويل نحو الشمول المالي الرقمي في تعزيز جوانب عدة، بالأخص في برنامج الحماية الاجتماعية مثل: وصول مبالغ الضمان الاجتماعي لمستحقيه، وكذلك يساعد رجال الأعمال والتجار على القيام بعمليات السداد الرقمي وسهولة الوصول إلى خطوط الائتمان. علما أن القضاء على الفقر لا يقتصر على تشجيع النفاذ إلى الخدمات المالية الرقمية، بل يتطلب المعرفة بطريقة استخدام التقنية الرقمية من قبل غير المشمولين ماليا، مما يضع على عاتق البنوك عبء التثقيف من برامج التثقيف المالي وبناء القدرات.

الجدير بالذكر؛ أن الجهود المبذولة لتحقيق الشمول المالي الرقمي تساهم في تحقيق الهدف رقم 1 من أهداف التنمية المستدامة المتمثل في القضاء " على الفقر ". حيث تشير بيانات البنك الدولي، أن هناك أكثر من 700 مليون شخص يعيشون بأقل من 1,90 دولار يوميا، وبانعدام وجود فرص لحصولهم على الخدمات المالية الأساسية، يجعل من الصعب على هؤلاء الأشخاص إدارة حياتهم الاقتصادية. ووفقا لقاعدة البيانات العالمية (Findex)، فإن من بين 62% من البالغين الأثرياء في جميع أنحاء العالم، 62% منهم يمتلكون حسابات مصرفية رسمية، في حين من بين 01% من البالغين الفقراء، 12% منهم ليس لهم حسابات مصرفية.

هناك أيضا العديد من الفرص لاستفادة المؤسسات المالية والمصرفية من استخدام الحلول الرقمية، فعلى الرغم من التقدم الذي تم إحرازه في الخدمات المالية على مدار العقود الماضية، لا تزال الوظائف المرتبطة بتنفيذ وحفظ التعاملات و إبرام الصفقات، تتطلب إجراءات طويلة ومعقدة وغير فعالة للغاية في معظم الأنشطة المالية. كما تُعول الكثير من البلدان على التقنيات المالية لزيادة مستويات الشمول المالي لنحو 2 مليار نسمة من سكان العالم غير المشمولين مالياً، فعلى سبيل المثال : يُعد كل من الهاتف المحمول والبلوكشين من الحلول الرقمية الواعدة للغاية لتوفير الخدمات المالية للمليارات الأشخاص من غير المشمولين مالياً، وهو ما يمكن أن يُحقق للمصارف عائدات مصرفية تبلغ حوالي 380 مليار دولار أمريكي في عام 2020 ، منها 270 مليار دولار أمريكي جراء تغطية الشركات الصغيرة والمتوسطة بالخدمات المالية و 110 مليار دولار أمريكي من تقديم الخدمات المالية للأفراد غير المشمولين ماليا انطلاق من الطرح السابق فإن التحويل الرقمي يؤثر على مستوى الشمول المالي ورفعه إلى جانب العديد من الفوائد مثل :تخفيض التكلفة المالية لمقدمي المنتجات والخدمات المالية، وتقديم خدمات مالية سريعة وآمنة، وتحسين الناتج المحلي الاجمالي. ويمكن التأكيد على أن ظهور التقنيات الرقمية الجديدة والقوية والمنصات الرقمية والبنى التحتية الرقمية قد حول الابتكار وريادة الأعمال بطرق مهمة، بالإضافة إلى فتح فرص جديدة للمبتكرين ورجال الأعمال.

كما يساعد التحويل 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⁽¹⁾.

المطلب الثاني: دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي الرقمي.

1 - د.ديف مصطفى ، التحويل الرقمي كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص297-298.

أولا : الخدمات المالية الرقمية و دورها في تعزيز الشمول المالي.

من المتوقع أن تساهم الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي للأفراد و المؤسسات عبر العالم ، من خلال التغلب على العوائق التقليدية من خلال⁽¹⁾:

1. نطاق التغطية: من أهم المعوقات التي تحول دون الوصول إلى مجموعة واسعة النطاق من المنتجات المالية

هي البنى التحتية المادية المحدودة، وقد ساعدت القنوات الرقمية التي نشرتها البنوك وشركات الاتصالات وغيرها من مقدمي الخدمات ملايين الأشخاص ممن لديهم هواتف نقالة من الوصول الى الخدمات المالية الرقمية على مدى السنوات الأخيرة وتم ربطهم ليس فقط بخدمات المدفوعات ، وإنما أيضا بخدمات الادخار و التأمين والاستثمار والتسهيلات الائتمانية و القروض. علاوة على ذلك ساعدت الخدمات المالية من خلال الهواتف النقالة على الوصول إلى الخدمات الأساسية ، مثل الماء و الكهرباء.

2. معلومات العملاء: يشترط مقدمو الخدمات المالية التحقق من هوية العميل في إطار إجراءات العناية

الواجبة بالعملاء والتأمين ضد المخاطر وإدارتها، و تتيح الهوية الرقمية وبصمة البيانات الناتجة عن استخدام الخدمات الرقمية (يشمل ذلك شبكات الهواتف النقالة و المدفوعات الالكترونية و التجارة الالكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي) المعلومات الضرورية الخاصة بالعميل لفتح الحسابات، مما يساعد في توفير سبل الوصول إلى مجموعة من المنتجات و الخدمات المالية.

3. السلامة التجارية : ينطوي شمول الفئات المحرومة من الخدمات المدفوعات و الودائع و التأمين

ومنتجات الإقراض منخفضة القيمة المصممة حسب احتياجات العملاء، ويتطلب القيام بذلك على نحو مستدام تحقيق عوائد كافية لتغطية التكاليف والتي من الممكن تخفيضها عن طريق الأتمتة والمعالجة المباشرة باستخدام حلول التكنولوجيا المالية، فأتمتة الخدمات المالية تقلل من التكلفة وتقلص العوائق الجغرافية المتعلقة بالبعد.

ثانيا :آلية عمل الشمول المالي الرقمي.

تتمثل آلية عمل الشمول المالي الرقمي في قيام المؤسسات المالية بإطلاق منصات للمعاملات الرقمية يتم من خلالها تقديم مجموعة واسعة من الخدمات المالية مثل خدمات المدخرات والائتمان والتأمين والمنتجات الاستثمارية. تعمل نماذج الأعمال المالية الرقمية على تمكين المؤسسات المالية من استخدام البيانات الضخمة بالإضافة إلى تقنيات المعلومات الحديثة الأخرى من جمع وتحليل كمية هائلة من بيانات العملاء، مما يمكنها من تصميم وتوفير منتجات وخدمات مالية منخفضة التكلفة وسهلة الوصول للعملاء، وبالتالي تقليل تكاليف التشغيل، وتحسين القدرة على خدمة المزيد من العملاء بكفاءة أكبر إضافة إلى توسيع قاعدة العملاء من خلال اكتساب عملاء جدد وتكون آلية عملها كالتالي:

1 - د حمو الزعيبي ، دور الشركات التكنولوجية المالية في تعزيز القطاع المصرفي للدول العربية : دروس وتجارب دول عربية ، المجلة الجزائرية للعلوم والاجتماعية والإنسانية ، المجلد 09 ، العدد 1 ، جامعة الجزائر 3 ، الجزائر ، 2021 ، ص 972-973.

- إطلاق منصات المعاملات الرقمية: تقوم المؤسسات المالية بإنشاء منصات إلكترونية يمكن من خلالها للعملاء الوصول إلى مجموعة متنوعة من الخدمات المالية مثل:
 - المدخرات: فتح حسابات توفير وإدارتها عبر الإنترنت.
 - الائتمان: تقديم طلبات القروض ومتابعتها وسدادها رقمياً.
 - التأمين: الاشتراك في خدمات التأمين وتجديدها وإدارة السياسات عبر الإنترنت.
 - المنتجات الاستثمارية: الاستثمار في الأسهم والسندات وصناديق الاستثمار عبر المنصات الرقمية.
- استخدام البيانات الضخمة وتقنيات المعلومات الحديثة:
 - جمع وتحليل البيانات: تقوم المؤسسات بجمع كمية هائلة من بيانات العملاء من خلال تفاعلهم مع المنصات الرقمية.
 - تحليل البيانات: استخدام تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لتحليل هذه البيانات وفهم احتياجات وتفضيلات العملاء.
- تصميم وتقديم خدمات مالية منخفضة التكلفة:
 - تخصيص المنتجات: بناءً على تحليلات البيانات، يتم تصميم منتجات وخدمات مالية تتناسب مع احتياجات العملاء الفردية.
 - تقليل التكاليف التشغيلية: من خلال الأتمتة والرقمنة، يمكن تقليل التكاليف المرتبطة بتقديم الخدمات التقليدية.
- تحسين القدرة على خدمة المزيد من العملاء بكفاءة أكبر:
 - توسيع قاعدة العملاء: جذب عملاء جدد ممن لم يكن لديهم وصول سابق إلى الخدمات المالية التقليدية.
 - زيادة الشمولية: ضمان أن تكون الخدمات المالية متاحة لجميع فئات المجتمع، بما في ذلك المناطق الريفية والفقيرة.
- توسيع نطاق الخدمات: من خلال استخدام المنصات الرقمية، يمكن للمؤسسات المالية تقديم خدماتها إلى نطاق أوسع من العملاء دون الحاجة إلى وجود فعلي في كل منطقة جغرافية⁽¹⁾.

ثالثاً: متطلبات التوجه نحو الشمول المالي الرقمي:

يتطلب تحقيق الشمول المالي الرقمي التوجه نحو رقمنة الخدمات المالية، والاستفادة من الصناعة التكنولوجية المالية *Fintech*، والتي تركز على التقنيات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك، والتي من ضمنها المعاملات مع

1 - فاتح ميروود، تعزيز الشمول المالي الرقمي كآلية لضمان تمويل مستدام في الدول العربية في ظل جائحة كوفيد19 -، مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي، المجلد 3، العدد 1، جامعة تلمسان، الجزائر، 2022، ص 86.

الزبائن والخدمات المالية كتحويل الأموال، التأمين، الاقراض، تبديل العملات،... الخ. ومن بين هذه الابتكارات نذكر الهواتف الذكية، شبكات الإتصال، العملات المشفرة، البيتكوين، البلوكشين،... الخ.)
ويعد كل من الهواتف المحمول والبلوكشين من الحلول الرقمية الواعدة في توفير الخدمات المالية للعديد من الأشخاص من غير المشمولين مالياً، وهو ما يمكن أن يحقق للمصارف عائدات تبلغ حوالي 380 مليار دولار أمريكي في عام 7171، منها 270 مليار دولار أمريكي جراء تغطية الشركات الصغيرة والمتوسطة بالخدمات المالية و 110 مليار دولار أمريكي من تقديم الخدمات المالية للأفراد غير المشمولين مالياً).
ومن بين المتطلبات المطروحة في التوجه نحو الشمول المالي الرقمي نذكر:

- سرية البيانات ووسائل موثوقة للتحقق من هوية الأشخاص والأمن من القرصنة والاحتالين، وحلول تجعل من عمليات السداد الإلكترونية جذابة لصغار التجار وعملائهم.
- تضمن جهود الوصول إلى الشمول المالي الرقمي أن تكون الخدمات المالية قابلة للتنفيذ للجميع، وقابلة للتشغيل البيني مع مختلف موردي الخدمات ومتاحة ومؤمنة باستمرار، وتوفر الحماية للهويات الرقمية للمستخدمين وبياناتهم وتضمن لهم سلامة أموالهم وهوياتهم.
- لا يمكن أن تقتصر مساعي القضاء على الفقر العالمي على تشجيع النفاذ إلى الخدمات المالية الرقمية، فلا بد أن يكون لدى المستخدمين المعارف المالية والرقمية الكافية إذا كان من المحتمل تحسين معيشة الأشخاص من غير المتمتعين بالخدمات المصرفية.
- توفير نظام مدفوعات متطور وبنية تحتية رقمية جيدة، وتنظيمات مناسبة وضمانات قوية لحماية المستهلك، وتوفير النزاهة والشفافية المالية، ومهما كانت الخدمات المالية الرقمية المقدمة، يجب أن تكون مصممة لتلائم احتياجات الفئات المحرومة كالنساء والفقراء ومستخدمي الخدمات المالية لأول مرة والذين يتصفون بمهارات منخفضة في القراءة والحساب⁽¹⁾.

خلاصة:

التحوّل الرقمي هو عملية تغيير جذري تقوم بها المؤسسات أو المجتمعات باستخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين العمليات و تطوير الخدمات وتعزيز التفاعل مع العملاء. ويشمل التحوّل الرقمي تبني التقنيات الحديثة لتحقيق أهداف العمل بشكل أكثر دقة وفاعلية. في حين يعني الشمول المالي وصول شامل وعادل للخدمات المالية لجميع شرائح المجتمع بما في ذلك الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة ويهدف الى تحسين الاقتصاد وتعزيز التنمية الاقتصادية من خلال توفير فرص متساوية للجميع للوصول الى الخدمات المالية، مثل الحسابات البنكية، التمويل والتأمين.

ولقد رفع التحوّل الرقمي من مستوى الشمول المالي وأثر عليه من جوانب عديدة، مثل تخفيض التكلفة المالية لمقدمي المنتجات والخدمات المالية وغير المالية، وتقديم خدمات مالية سريعة وآمنة، وتحسين الناتج المحلي

1 - د. شبلي وسام، الشمول المالي الرقمي في المنطقة العربية الواقع والمتطلبات، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 42، العدد 24، 2021، جامعة قسنطينة 02، الجزائر، ص 221-222.

الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي والشمول المالي.

الاجمالي . كما يساعد 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 لها.

الفصل الثاني: تجارب دول عربية الإمارات، مصر و الجزائر

تمهيد:

في ظل التحوّلات الرقمية التي يشهدها العالم ، تسعى دول العالم لا سيما العربية منها جاهدة لتبني استراتيجيات جديدة تمكنها من مسايرة هذا التطوّر التكنولوجي و الرقمي الجديد، من خلال توجيه كافة جهودها و امكانياتها نحو تطبيق تقنيات التحوّل الرقمي للاستفادة من مزايا التكنولوجيا الرقمية.

كما يعد تحقيق الشمول المالي من أهم أولوياتها ، كونه يتناول القدرة على وصول الى الخدمات المالية بتكلفة منخفضة وتلبية طلبات الأفراد و المؤسسات لاسيما المستبعدين ماليا.

في هذا الفصل سنقدم تجارب بعض الدول عربية وكيف سايرت هذه التحوّلات من خلال الخطة التالية:

- المبحث الأول : نمذجة لدولة الامارات العربية في تعزيز التحوّل الرقمي و الشمول المالي.
- المبحث الثاني : تجربة دولة مصر نحو التحوّل الرقمي للوصول للشمول المالي.
- المبحث الثالث: تجربة الجزائر على ضوء تجربي مصر و الامارات.

المبحث الأول : تجربة دولة الامارات العربية المتحدة.

تعتبر الامارات العربية المتحدة دولة رائدة في مجال الشمول المالي الرقمي، حيث تتبنى تقنيات متطورة لتعزيز الوصول للخدمات المالية إلى جميع شرائح المجتمع. بما في ذلك البنوك الرقمية و التطبيقات الذكية و غيرها من الحلول التكنولوجية المبتكرة.

لهذا خصصنا هذا المبحث للتطرق لهذه التجربة.

المطلب الأول : واقع الخدمات المالية الرقمية في دولة الامارات .

في هذا المطلب سوف نوضح جهود الامارات في تعزيز وصول الخدمات المالية الرقمية للأفراد و المؤسسات.

أولا : لمحة حول اقتصاد الإمارات العربية المتحدة.

تقع دولة الإمارات العربية المتحدة في قارة آسيا في شرق الجزيرة العربية، وهي دولة اتحادية تضم سبع إمارات، يجمعها دستور وسيادة كاملة، يبلغ عدد السكان 9.89 مليون نسمة حسب بيانات البنك الدولي لسنة 2020 ، وبناتج محلي 358 مليار دولار أمريكي ، كما يقدر نصيب الفرد من الدخل ب 28436 دولار أمريكي ، وتتمتع دولة الإمارات بامتلاكها بيئة استثمارية واقتصادية وسياسية مستقرة، فضلا عن إتباعها استراتيجية التنوع الاقتصادي وتقليل الاعتماد على النفط، من خلال تحفيز قطاعات التنمية وتطوير البنى التحتية والإلكترونية وريادة الأعمال والابتكار والطاقات المتجددة، ويظهر هذا التوجه من خلال تركيز اهتمام الدولة على بناء مقومات التنمية المستقبلية بتوجيه المبادرات والمشاريع الريادية إلى تعزيز الاستثمارات المرتبطة بالابتكار والتقدم التكنولوجي والبحث والتطوير وتطبيقات الذكاء الصناعي ومفاهيم الثورة الصناعية الرابعة⁽¹⁾

. ثانيا : مراحل التحول الرقمي في الامارات.

عرفت دولة الإمارات في عام 1971 اعتمادها على التحديث والتطوير المستمر من خلال أخذ آخر المستجدات والتطورات التكنولوجية بعين الاعتبار، وهي من أوائل الدول العربية التي أطلقت مشروع الحكومة الإلكترونية وواصلت ريادتها في كافة المراحل وصولا إلى الحكومة الرقمية التي تنسجم مع الثورة الصناعية الرابعة وعصر البيانات والتقنيات القائمة على الذكاء الاصطناعي ويتم توضيح مختلف المراحل التي مرت بها فيما يلي:

1 - المجلس الوطني للإعلام ، كتاب يقدم نظرة شاملة عن دولة الامارات من حيث النشأة، مراحل التطور بكافة مناحي الحياة،2019، ص 5-12.

الجدول رقم (01): مراحل التحول الرقمي في دولة الامارات العربية.

الاستراتيجية	السنة
الهيئة العامة للمعلومات.	1982
خدمات مدعومة بشبكة الالياف البصرية الحديثة.	1985
دخول الانترنت إلى الامارات.	1995
إنشاء مدينة دبي للإنترنت.	1999
أول حكومة إلكترونية في المنطقة (حكومة دبي الإلكترونية).	2000
أول خدمة دفع إلكتروني (الدرهم الإلكتروني).	2001
تأسيس الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات	2003
تكليف هيئة تنظيم الاتصالات بالإشراف على التحول الرقمي.	2009
إطلاق بوابة الحكومة على الانترنت (u.ae)	2010
برنامج محمد بن راشد للتعليم الذكي	2011
إطلاق مبادرة الحكومة الذكية (حكومة الهاتف النقال)	2013
إطلاق الشبكة الإلكترونية الاتحادية. Fed Net	2015
إطلاق الهوية الذكية.	2016
إطلاق الهوية الرقمية	2018
إطلاق المحفظة الرقمية على منصة البلوك شين	2019
الاستعداد للخمسين الثانية من عصر الاتحاد	2020
المرسوم بالإعلان عن هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية عصر الحكومة الرقمية	2021

المصدر : (هيئة تنظيم الاتصالات و الحكومية الرقمية، 2021، ص7)

تمتلك الامارات العربية متطلبات التحول الرقمي حيث أنها احتلت المرتبة 21 عالميا في سنة 2021 بالنسبة لثلاثة محاور :الخدمات الذكية، البنية التحتية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، رأس المال البشري ، وهي بذلك متقدمة بثمانية مراتب عن سنة 2016 ، أما فيما يخص مؤشر الخدمات الذكية ضمن مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (الصادر عن الامم المتحدة لسنة 2020) فقد احتلت المرتبة الثامنة عالميا، أما بالنسبة لمؤشر النطاق العريض اللاسلكي فقد احتلت المرتبة الأولى عالميا، كما احتلت المرتبة الرابعة عالميا في الأمن السيبراني حسب تصنيف التنافسية الرقمية العالمية .وقد صنفت دولة الإمارات العربية في المرتبة الأولى في العالم العربي في جميع المؤشرات السابقة⁽¹⁾.

ثالثا .الخدمات المالية الرقمية في الإمارات:

تطبق الإمارات العربية ثلاث تقنيات في إطار الخدمات المالية الرقمية وهي كالتالي⁽²⁾:

1. محفظة الإمارات الرقمية : أصدر المصرف المركزي الإماراتي في جانفي 2017 الأنظمة الرئيسية الي

تحكم القيم المخزنة ونظم الدفع الإلكتروني، بهدف تعزيز استخدام المدفوعات الرقمية الآمنة وترسيخ مكانة الدولة كدولة رائدة عالميا في الخدمات الرقمية تمهيدا لبدء الاستخدام المبدئي لتطبيق المحفظة في أكتوبر أو نوفمبر المقبل، وتشغيل النظام بالكامل مطلع العام 2018 .

وتعد محفظة الإمارات الرقمية كمبادرة وطنية للتخلي عن النقود الورقية ودعم المبادرات الحكومية الرامية إلى تعزيز التحول الرقمي، حيث تتيح المحفظة إنفاق الأموال أو تحويلها أو ادخارها رقمياً، وقد تم تأسيسها تحت اسم محفظة Klip من قبل 15 مصرفاً وطنياً وهي " :بنك أبوظبي الأول، بنك المشرق، بنك أبوظبي التجاري، مصرف أبوظبي الإسلامي، بنك دبي الإسلامي، بنك دبي التجاري بنك رأس الخيمة الوطني، مصرف الهلال، مصرف الشارقة الإسلامي، مصرف الشارقة، بنك المصرف، بنك الاستثمار، بنك الفجيرة الوطني، بنك أم القيوين الوطني، البنك العربي المتحد"، وذلك على شكل تطبيق رقمي خاص تقدمه لعملائها (سواء أفراد أو شركات صغيرة) وتسمح لهم بالدخول إليه واستخدامه، بحيث يتمكن العملاء من نقل أموالهم وإجراء عمليات شراء دون الحاجة إلى استخدام أوراق نقدية، دون أن يكون هناك حد أدنى من المتطلبات، سوى الإقامة القانونية في دولة الإمارات العربية المتحدة وإتمام 18 عاماً من العمر، وبمجرد تثبيت التطبيق، يمكن للمستخدمين إما ربط حسابهم على المحفظة بحسابهم المصرفي أو إيداع الأموال في حسابهم على المحفظة مباشرة عبر المواقع المحددة في جميع أنحاء دولة الإمارات، ويمكنهم حينها استخدام المحفظة في دفع ثمن السلع أو الخدمات أو لتحويل الأموال واستلامها أو لادخار الأموال رقمياً من أجل احتياجاتهم المستقبلية، ولا يلزم أن يكون لدى المستخدمين حسابات مصرفية، بل يمكنهم الحصول على النقد من أجهزة الصراف الآلي والسحب من أموالهم المدخرة في محفظتهم الرقمية.

1 - تكيالين فوزية، مسعودي رشيدة، الخدمات المالية الرقمية آلية الشمول المالي للتمكين المالي الرقمي :دراسة حالة دولة الامارات العربية ،المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية و الانسانية ، جامعة الجزائر 3، الجزائر . ص 237.

2 - ذهبية لطرش ، سمية حراق، واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية و أهميتها في تعزيز الشمول المالي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة ، المجلد 5، العدد2،جامعة الشهيد حمة لخضر،الوادي، الجزائر،2020،ص101.

2. التمويل الجماعي للقروض والاستثمارات:

من خلال منح الترخيص للمنصات التالية:

أ. **منصة يوريكا Eureeca**: هي أول منصة عالمية للاستثمار الجماعي تم إطلاقها سنة 2013 ، يقع مقر الشركة في دبي، وهي تمكن أعضاء شبكة مستثمريها المتنوعين، بكونهم إما مستثمرين عرضيين أو مستثمرين ملاك أو الشركات المؤسسية، من شراء أسهم الشركات الهادفة للنمو، في الوقت الذي توفر فيه للشركات التشغيلية الوصول الحاسم لنمو رأس المال.

ب. **منصة بي هايف Beehive**: هي أول منصة إقراض من نظير إلى نظير P2P في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا منذ تأسيسها سنة 2014 و التي تتخذ من دبي مقراً لها وتنظمها سلطة دبي للخدمات المالية، حيث تستخدم المنصة تقنية مبتكرة لربط الشركات التي تسعى للحصول على تمويل سريع وبأسعار معقولة مع المستثمرين الذين يمكنهم المساعدة في تمويل نموهم، وذلك عبر التسجيل وفتح حساب مجاني في المنصة، وبعد التسجيل يتم تدقيق حساب وبيانات المستثمر، وحسابه الائتماني، وفيما إذا كان مستثمراً حقيقياً أم لا، وذلك بهدف منع أي عمليات احتيال، أو تجنب دخول مستثمرين وهميين، ولا يشترط للمستثمر أن يحمل إقامة في دولة الإمارات ويبلغ الحد الأدنى للاستثمار من خلال المنصة 100 درهم بحيث يمكن للمستثمر اختيار القرض أو الشركة التي يرغب في الاستثمار فيها، فيما تصل نسبة العوائد والأرباح السنوية المتوقعة للمستثمر إلى نحو عشرة بالمائة من قيمة الاستثمار، وتعتمد على مدة القرض في ما إذا كان لمدة 12 شهراً أو 24 شهراً أو 36 شهراً.

ج. **منصة دبي نكست Dubai Next**: هي أول منصة رقمية للتمويل الجماعي الحكومة دبي، تم إطلاقها في شهر ماي 2021 ، بهدف تقديم الدعم المجتمعي للشباب وأصحاب الأفكار المبدعة من مختلف الجنسيات، من خلال جذب رؤوس أموال صغيرة الحجم من أفرد المجتمع للمشاركة في تمويل مشاريع تجارية قائمة على أفكار مبتكرة. وتعتمد منصة دبي نكست على نموذج "الكل" أو "لا شيء" في تمويل المشاريع، حيث يتم تحديد التمويل المستهدف الذي ينوي صاحب المشروع جمعه من خلال منصة "دبي نكست" ضمن فترة زمنية محددة، وفي حال وصول التمويل من جمهور المساهمين إلى المبلغ المستهدف، يحصل صاحب المشروع على المبلغ المطلوب التنفيذ المشروع من خلال مؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وفي حال عدم وصوله إلى المبلغ المستهدف، تعاد المبالغ إلى المساهمين بعد انتهاء المدة الزمنية المحددة للتمويل، كما يحتفظ أصحاب المشاريع بملكية مشاريعهم بنسبة 100 بالمائة، وتكون المساهمة بدون مقابل أو مقابل مكافآت يقدمها صاحب المشروع كطريقة لإظهار التقدير، منها الحصول على المنتج مجاناً ومنها الاشتراك في الخدمة مجاناً وغيرها، حيث تتلاءم المكافآت المستلمة بشكل عام مع المبلغ الذي تم المساهمة به .

3. سلسلة الكتل " البلوك تشين":

بتاريخ 17 فيفري بتاريخ 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 البلوك تشين " Blockchain " ، التي يمكن من خلالها تسجيل وتوثيق كل المعاملات

الرقمية والتداولات باستخدام عملات البيتكوين الرقمية " Bitcoin " وغيرها وذلك في إطار تبني أحدث الابتكارات والممارسات الناجحة على مستوى العالم .

ويمكن الاستفادة من منصات التعاملات الرقمية " البلوك تشين " للقيام بالتداولات المالية الرقمية بموافقة جميع الأعضاء مما يحد من عمليات الاحتيال وغسيل الأموال، فعلى سبيل المثال العملة الرقمية غير قابلة للتزوير أو التلف ويمكن نقلها عبر الحدود بكل سهولة كما يمكنها تسهيل عملية التسوق عبر شبكات التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية . و سيساهم " المجلس العالمي للتعاملات الرقمية في دعم مختلف الجهات الحكومية والشركات الخاصة في دولة الإمارات لتعزيز فهم استخدامات هذه التكنولوجيا والجوانب التنظيمية المرتبطة بها وإجراء مشاريع تجريبية لاختبار مدى استعداد الأسواق لتبني العملات الرقمية، حيث سيتم تنفيذ المشروع التجريبي الأول " BitOasis " من قبل مركز دبي للسلع المتعددة في مجال تسجيل وتطبيق العقود المرنة باستخدام منصة " بلوك تشين"، أما المشروع التجريبي الثاني " Kraken Bitcoin Exchange " فسيساعد مركز دبي للسلع المتعددة على توظيف منصة " بلوك تشين " في عمليات التمويل الإسلامي وتدعم منصة بلوك تشين أكثر من مليوني محفظة للعملة الرقمية بتكوين " Bitcoin" وهي مدعومة من أنظمة تشغيل " أبل وأندرويد وشبكة الإنترنت " ومتاحة في جميع أنحاء العالم بأكثر 15 لغة ويمكن للمستخدمين إرسال العملة الرقمية من خلال رسائل البريد الإلكتروني والرسائل النصية مع الحفاظ على خصوصية المستخدم ومستويات الأمن والحماية .

المطلب الثاني : مراحل ومؤشرات التحول الرقمي في الامارات.

أولاً : إجراءات الإمارات في مجال الخدمات المالية الرقمية.

تعتبر دولة الإمارات العربية المتحدة ذات تجربة رائدة في مجال رقمته الخدمات بإطلاق مبادرة الحكومة الذكية عام 2014 ، من خلال توقيع اتفاقية تفاهم بين حكومة دبي الذكية و الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات ، حيث كلفت هذه الاخيرة بإعداد استراتيجية تعزيز التحول الرقمي، و يساعدها في ذلك المصرف المركزي لدولة الامارات والذي وضع " استراتيجية تطوير قطاع التقنيات المالية الحديثة في الدولة" (Fintch Strategy) بهدف توفير بيئة صحيحة و مستدامة 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⁾.

ومن أهم الخدمات التي اتخذتها الإمارات في مجال رقمته الخدمات المالية ما يلي:

1. فتح المجال للشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية : كانت بداية الامارات في رقمته الخدمات

1 - سفيان فيغول ، الوليد طلحة ، الاقتصاد الرقمي في الدول العربية: الواقع و التحديات، العدد 71، صندوق النقد العربي، أبوظبي ، الامارات العربية المتحدة، 2020، ص04

المالية، أن فتحت المجال أمام الشركات الناشئة في ميدان التكنولوجيا المالية، الأمر الذي جعلها تحتل المرتبة الأولى في استضافة 50 بالمئة من الشركات الناشئة، وسنحاول التطرق لبعض هاته الشركات حسب كل قطاع⁽¹⁾:

أ. حسب قطاع المدفوعات:

- شركة **Compareit4me**: تأسست سنة 2011 ، ويوضح موقع الشركة مدى مصداقية الحسابات المصرفية والقروض، وحديثا باقات التأمين التي تقدمها البنوك في دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وتمكن هذه المنصة المستخدمين من مقارنة الأسعار ومميزات تلك المنتجات المختلفة مما يوفر عليهم وقت البحث ودفع رسوم كبيرة مقابل خدمات لا تستحق.
- شركة **Beam Wallet**: تأسست سنة 2012 ، والتي تتيح للمستخدمين ربط بطاقتهم الائتمانية بتطبيقها الخاص للحصول على تجربة تسوق بدون نقود ورقية، حيث بلغ عدد المستخدمين لتطبيقها 350 ألف حتى منتصف عام 2016 في أكثر من ثلاثة آلاف متجر في الإمارات.

ب. حسب قطاع الإقراض :

- شركة **Durise**: تأسست سنة 2014 ، وتقوم بإدارة العقارات نيابة عن الممولين فهي تقدم حصصا في المباني السكنية والجارية الممولة جماعيا ابتداء من خمسة آلاف دولار.

ج. حسب قطاعات الموجة الثانية:

- شركة **Bitoasis**: تأسست سنة 2014 ، وهي أول شركة ناشئة في تقديم العملات الرقمية المشفرة ، هذه المحفظة الآمنة تسمح للأفراد بشراء البيتكوين وأيضا إرسال الأموال إلى جميع أنحاء العالم بسرعة وبدون امتلاك حساب مصرفي.
- شركة **Finerd**: مختصة في إدارة الثروات تأسست سنة 2015 ، وتقدم حلاولا للاستثمار مخصصة حسب دخل الفرد وقابلية المخاطرة والأفق الزمني هذه المنصة التي تعتبر أول مستشار رقمي آلي في الإمارات.
- شركة **Democrance** : تأسست سنة 2015 ، تربط هذه الشركة شركات التأمين الكبرى بالعديد من مشغلي خدمات الهاتف المحمول، وذلك لتقديم منتجات التأمين الأساسية في المناطق التي لا تصلها خدمات التأمين.
- شركة **Now Money** : تأسست عام 2016 ، وهي أول تطبيق خدمات مصرفية للهاتف المحمول حيث تقدم الشركة لأرباب العمل حسابا مصرفيا لكل موظف، ويمكن للموظفين فيما بعد استخدام خاصية تحويل الأموال المدججة لإرسال الأموال.

2. مختبرات تنظيم التقنيات المالية: مختبر تنظيم التقنيات المالية هو أسلوب تنظيمي، مكتوب وملخص

1 - حيزية بنية، ابتسام عليوش قريوع، تكنولوجيا المعلومات ثورة اقتصادية جديدة (دراسة حالة منطقتي الشرق الأوسط وشمال افريقيا)، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية، المجلد 7، العدد3، المركز الجامعي تامنغست، الجزائر، 2018، ص ص 54-56

ومنشور، للإجراء اختبارات حية ومحددة الوقت للابتكارات التقنية تحت إشراف الجهة التنظيمية، ومن خلال هذه المختبرات يمكن اختبار المنتجات والتقنيات ونماذج الأعمال المالية الجديدة وفق قواعد ومتطلبات إشراف محددة ووسائل حماية مناسبة، وقد سعت الإمارات إلى إنشاء مختبرات تنظيم التقنيات المالية والمتمثلة فيما يلي (1):

أ. **المختبر التنظيمي لسوق أبو ظبي العالمي (RegLab)** والذي تم إنشاؤه سنة 2016 ، كإطار

تنظيمي مصمم خصيصا لتوفير بيئة منظمة للمشاركين في تطوير واختبار الحلول التقنية المالية المبتكرة لدعم الابتكارات في سوق الخدمات المالية داخل دولة الإمارات لصالح المؤسسات المالية التي تدخل السوق حديثا والمؤسسات الموجودة.

ب. **برنامج رخصة اختبار الابتكار**: أنشأت سلطة دبي للخدمات المالية، أول مختبر تنظيمي لها سنة 2017

، يعرف باسم برنامج اختبار الابتكار، وهو مختبر يمكن حاملي الرخصة من اختبار منتجاتهم وخدماتهم المالية ونماذج الأعمال الجديدة والمبتكرة.

ت. **المختبر التنظيمي لقطاع التأمين**: وظف مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي مختبره التنظيمي

كإحدى المبادرات في قطاع التأمين استجابة للتطورات السريعة في مجال التقنيات الرقمية التي تحول المشهد الاقتصادي والمالي، وتخلق الفرص وتفرض التحديات أمام المؤمن لهم وحملة وثائق التأمين والمستفيدين منها والمتضررين وأصحاب المصلحة والشركات والمهن المرتبطة والهيئات الرقابية عليها.

3. **مبادرة مليون مبرمج عربي**: والتي تم إطلاقها من طرف مؤسسة دبي للمستقبل سنة 2017 ، بهدف

النهوض بالمجتمعات العربية وتمكينها من لغة المستقبل عن طريق تدريب مليون شاب عربي مجاناً على البرمجة وتقنياتها(2).

4. **الهوية الرقمية UAEPASS**: أصدرت دولة الإمارات قانون إنشاء "هيئة الإمارات

لهوية"، و"اللائحة التنفيذية للقانون الاتحادي رقم(09) لسنة 2006 الخاصة بنظام السجل السكاني وبطاقة الهوية كأولى الخطوات نحو الوصول إلى نظام الهوية الرقمي الذي كانت بدايته سنة 2018 من خلال إطلاق تطبيق الهوية الرقمية "وذلك في معرض جيتكس للتقنية، كمشروع مشترك بين حكومة دبي الذكية والهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات وهيئة أبوظبي الرقمية، حيث تتيح الهوية الرقمية للمواطنين الوصول بسهولة إلى كافة الخدمات غير نافذة الهواتف الذكية مع إمكانية التوقيع على المستندات إلكترونياً والتحقق من صحتها دون الحاجة إلى زيارة مراكز الخدمات، وتم طرح هذه الهوية باستخدام تطبيق " UAE pass " وقد تم تفعيل هذه الخدمة على مرحلتين(3):

أ. **المرحلة الأولى**: تتضمن الخدمات التي تقدمها مبادرة "مباشر" المتعلقة بإجراء المعاملات المدنية، مثل

إصدار الرخص التجارية، وخدمات حكومة دبي، وخدمات وزارة الموارد البشرية، وخدمات التوطين والإقامة.

1 - United Arab Emirates ,Regulatory in the UAE,17/05/2024,https://u.ue/en/about-the-uae/digital-uae.

2 - المجلس الوطني للإعلام ، ص ص 5-12.

3 - وليد طلحة، مرجع سبق ذكره، ص ص 5-19.

الفصل الثاني : عرض تجارب دول عربية (الامارات – مصر و الجزائر)

ب. المرحلة الثانية: وتشمل كافة الخدمات الحكومية، التي تم توفير منصة رقمية خاصة بما تدعى "تم" وكذلك خدمات القطاع المصرفي وقطاع الاتصالات.

ثانيا : مؤشرات التحول الرقمي في الامارات:

تعد الإمارات العربية المتحدة واحدة من الدول التي تتمتع بمؤسسات قوية في التحول الرقمي، وتتخذ الدولة خطوات جادة لتحقيق مزيد من التقدم في هذا المجال، إذ تشمل بعض المؤشرات الرئيسية للتحول الرقمي في الإمارات العربية المتحدة وهي كالتالي:

1. نسبة مستخدمي الانترنت: يمكننا التطرق إلى نسبة مستخدمي الانترنت من خلال الجدول الموالي:
الجدول رقم (02): نسبة مستخدمي الإنترنت إلى عدد السكان في الإمارات العربية خلال الفترة

2021-2011

السنة	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
النسبة %	78	85	88	90.4	90.50	90.60	94.82	98.45	99.15	100	100

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات البنك الدولي.

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة مستخدمي الأنترنت عرفت ارتفاعا في سنة 2021 حيث وصلت إلى نسبة % 100 بدلا من نسبة % 78 في سنة 2011 ، وهذا دليل على جهود الدولة وسهرها على توفير هذه الشبكة لكل الفئات دون استثناء، وقيامها بالثقيف والتوعية للأفراد بأهمية التكنولوجيا في جميع النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وهذا من شأنه أن يعزز من سهولة تلبية احتياجاتهم في وقت قصير وبدون تكلفة كما يوفر لهم الجهد.

2. ملكية الهاتف: يمكننا التطرق إلى نسب ملكية الهاتف المحمول والهاتف الذكي من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم(03) : نسب ملكية الهاتف المحمول والذكي في الإمارات العربية خلال

الفترة 2017-2021 .

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

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على

Datareport ,Digital the Unitedb Arab Emirates ,2017 ,2018,2019,2020,2021,pp11,18,21

الفصل الثاني : عرض تجارب دول عربية (الامارات – مصر و الجزائر)

من خلال معطيات الجدول يتضح أن ملكية الأفراد للهواتف في دولة الإمارات العربية مرتفعة وهذا ما يبرر إمكانية استخدامها في الحصول على مختلف الخدمات، فقد بلغت 97.6 % في سنة 2021 وهذا يرجع للإجراءات الوقائية للتعاوي من جائحة كوفيد-19.

ولقد عرف متوسط سرعة تنزيل الانترنت عبر الهاتف المحمول ارتفاعا ملحوظا وهذا ما يبرزه الجدول الموالي:
الجدول رقم (04): استخدام الانترنت ومتوسط سرعة تنزيله عبر الهاتف المحمول في الامارات العربية خلال الفترة 2017-2021.

السنة	2017	2018	2019	2020	2021
مستخدمو الانترنت عبر الهاتف %	7.66	9.13	8.75	9.06	9.12
متوسط سرعة تنزيل الانترنت عبر الهاتف %	13.259	50.2	48.07	86.77	177.52

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على **Data report ,Digital the Unitedb Arab Emirates ,2017 ,2018,2019,2020,2021,pp13, 27**

من خلال الجدول نلاحظ ارتفاع في عدد مستخدمي الانترنت عبر الهاتف المحمول حيث وصل إلى 9.12 مليون مستخدم في سنة 2021 بالمقارنة مع 7.66 مليون في سنة 2017 وهذا ناتج عن الإجراءات الوقائية جائحة كوفيد -19 والتي عززت التعامل بالهاتف.

كما نلاحظ أن متوسط سرعة تنزيل الانترنت عبر الهاتف المحمول ارتفعت في سنة 2020 وواصلت في الارتفاع بصورة كبيرة في سنة 2021 ، وهذا ناتج عن جهود دولة الامارات ومحاولتها في تقريب الخدمات من الأفراد وإيصالها بالشكل اللازم وفي الوقت الذي يتناسب مع احتياجاتهم.

3. مؤشر تطور ماكينات الصراف الآلي (لكل 100 ألف بالغ) في الإمارات العربية المتحدة خلال الفترة (2008-2021)

من خلال الجدول التالي يمكن توضيح ماكينات الصراف الآلي لكل 100 ألف بالغ خلال الفترة (2011-2021)

الجدول رقم (05): مؤشر تطور ماكينات الصراف الآلي (لكل 100 ألف بالغ) في الإمارات العربية المتحدة خلال افتره (2011-2021).

السنة	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ماكينات الصراف الآلي لكل 100 ألف شخص	53.86	56.86	58.77	61.11	64.38	65.42	65.36	64.47	60.91	52.48	51.69

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات البنك الدولي.

الفصل الثاني : عرض تجارب دول عربية (الامارات – مصر و الجزائر)

يتضح من خلال الجدول أعلاه، ارتفاع مستمر لنصيب كل فرد بالغ من ماكينات الصراف الآلي، وهذا الارتفاع مرتبط بزيادة استخدام التكنولوجيا والحاجة المتزايدة الى خدمات البنوك والمصارف، حيث ارتفعت النسبة من 53.86 لكل 100 ألف بالغ إلى 65.37 لكل 100 ألف بالغ وهذا خلال الفترة من 2011 إلى 2017، أما في الفترة من 2018 إلى 2021 فكانت النسبة تتراوح بين 64.48 لكل 100 ألف بالغ إلى 51.70 ألف بالغ، ويرجع سبب ذلك إلى الظروف التي جعلتها لم ترتفع في هذه الفترة بل انخفضت في السنوات الأخيرة يرجع سببها الرئيسي للأوضاع التي عاشها العالم.

المطلب الثالث: التحوّل الرقمي و دوره في تعزيز الشمول المالي في الإمارات.

تعد مؤشرات الشمول المالي أحد المفاهيم الاقتصادية الهامة والتي تعتبر أساسية جدا للتنمية الاقتصادية في أي دولة، وتوفير فرص اقتصادية متساوية لجميع فئات المجتمع، وتتعلق هذه المؤشرات بالتأكد من قدرة الافراد والأسر على الحصول على الخدمات المالية المناسبة والمتوفرة في السوق.

تحتوي مؤشرات الشمول المالي في الإمارات العربية المتحدة، بالاهتمام لخلق بيئة اقتصادية مناسبة للجميع، وذلك عبر تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية عن طريق توفير الخدمات المصرفية والتأمينية والاستثمارية للمجتمع بأسعار معقولة وبمتناول الجميع.

أولا : مؤشرات الشمول المالي في الامارات.

بحسب الاحصائيات، فإن ما يقارب من 99% من السكان في الإمارات العربية المتحدة يمتلكون حسابات مصرفية، ويتمتعون بوصول واسع إلى خدمات البنوك، بالإضافة إلى ذلك، فإن الحكومة الإماراتية تشجع على الاستثمار في سوق التأمين، والذي يوفر للمواطنين والمقيمين في الدولة خيارات تأمين متعددة.

1. مؤشر ملكية الحسابات في مؤسسات مالية لنسبة من البالغين فوق 15 سنة في الإمارات العربية

المتحدة:

مؤشر ملكية الحسابات هو مقياس يستخدم لتحديد نسبة ملكية حساب أو حسابات مالية في مؤسسات مالية مثل: البنوك والشركات المالية الأخرى يتم حسابه عن طريق تحليل العدد وحجم الحسابات التي تعود إلى العميل أو المستخدم النهائي. سوف نعرض في الجدول التالي مؤشر ملكية الحسابات في مؤسسات مالية لنسبة من البالغين فوق 15 سنة في الإمارات العربية المتحدة خلال فترة الدراسة.

الجدول رقم (06): مؤشر ملكية الحسابات في مؤسسات مالية لنسبة من البالغين فوق 15 سنة في الإمارات

العربية المتحدة خلال الفترة 2011-2014-2017-2021.

السنوات				
2021	2017	2014	2011	
85.39	92.67	89.98	68.78	ذكور
86.68	76.42	67.68	47.21	اناث

الفصل الثاني : عرض تجارب دول عربية (الامارات – مصر و الجزائر)

المجموع	59.73	83.74	88.21	85.74
---------	-------	-------	-------	-------

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات البنك الدولي.

من خلال الجدول السابق نلاحظ تزايد مستمر في مؤشر ملكية الحسابات في المؤسسات المالية في الإمارات العربية المتحدة خلال سنوات الدراسة الأربع هذا راجع لاسباب متعددة كالزيادة العمليات الحسابية وزيادة عدد العملاء الذين يفتحون حسابات جديدة لديها، وكذلك زيادة في الاستثمارات في المؤسسات المالية، فنلاحظ أن مجموع نسبة ملكية الحسابات في مؤسسات المالية في سنة 2011 كانت 59.73% وهو معدل مقبول نسبياً، ثم ارتفع في سنة 2014 إلى 83.74% وهي نسبة جيدة مقارنة بدول العربية، وفي سنة 2017 ارتفع بحوالي 5% عن سنة 2014 ، أما في سنة 2021 فقد انخفضت النسبة وكانت 85.74% .

2. مؤشر المقترضون من البنوك التجارية في الإمارات العربية المتحدة:

مؤشر المقترضون من البنوك التجارية في الإمارات هو مؤشر يعكس حجم الاقتراض من البنوك التجارية في الإمارات ، وهو من المؤشرات الحيوية التي تعكس الوضع الاقتصادي للبلد . يتم حسابه عن طريق جمع البيانات من البنوك التجارية الموجودة في الإمارات ، ويشمل هذا المؤشر كل من القروض الممنوحة للأفراد و الشركات والمؤسسات، ويتم تحديث المؤشر بشكل دوري .الجدول التالي يبين نسبة الزيادة المقترضون من البنوك التجارية لكل 1000 بالغ خلال سنوات الدراسة.

الجدول رقم (07) : نسبة المقترضون من البنوك التجارية لكل 1000 (بالغ) في الإمارات العربية المتحدة خلال الفترة 2011-2014-2014-2021

السنة	2011	2014	2017	2020	2021
المقترضون من البنوك التجارية لكل 1000 بالغ	-	471.90	541.60	469.70	543.1

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات البنك الدولي.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن عدد المقترضين من البنوك التجارية لكل ألف بالغ في الإمارات العربية المتحدة كانت مرتفعة طول سنوات وهذا ا راجع لكثرة الطلب على الحصول على القروض وهذا من أجل دعم المشاريع الاستثمارية والتجارية، حيث كانت النسبة في سنة 2014 حوالي 471 ، أما في سنة 2017 فقد ارتفعت قليلاً، تم في سنة 2021 فقد عاودت بالارتفاع وهذا راجع لتسهيلات التي قامت بها الحكومة الإماراتية من أجل تحسين ظروف القرض والإقراض للعملاء.

3. مؤشر الادخار في المؤسسات المالية والمصرفية حسب فئات المجتمع:

الجدول الموالي يوضح نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن ادخروا في مؤسسات مالية ومصرفية رسمية خلال السنوات (2011-2014-2017-2021) في الإمارات العربية المتحدة.

الفصل الثاني : عرض تجارب دول عربية (الامارات – مصر و الجزائر)

الجدول رقم(08) : نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن ادخروا في مؤسسات مالية ومصرفية رسمية في الإمارات العربية المتحدة خلال السنوات (2011-2014-2017-2021)

السنوات	2011	2014	2017	2021
النسبة%	19	33	29	-

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات البنك الدولي.

يتضح من خلال الجدول أن نسبة الأفراد في الإمارات (+15) ممن يدخرون أموالهم في المؤسسات المالية والمصرفية شهدت عموماً ارتفاعاً إذا ما أخذنا نتائج سنة 2011 ، حيث يظهر الجدول أن نسبة الأفراد ممن يدخرون أموالهم في المؤسسات المالية و المصرفية في كل من فئة الذكور، العاملين أو البطالين، كبار السن، ومن لديهم مستوى التعليم الابتدائي أو الثانوي، حسب الغنى و الفقر، أخيراً سكان الأرياف، قد سجلت أعلى المعدلات خلال سنة 2014 لتشهد سنة 2017 انخفاضاً عما سبق، وبنسبة كبيرة بالنسبة لفئة من يمتلكون مستوى التعليم الابتدائي أو أكثر، أما فئة صغار البالغين فقد حققت أفضل النتائج بنسبة زيادة بلغت 19 بالمائة، حسب المستوى التعليمي، وفئة الأغنياء والفقراء ، باستثناء الفئة المصنفة حسب الجنس أين تقلصت الفجوة إلى حدود التساوي بين العنصرين، وعلى الرغم من التحسن الملاحظ إلا أن المعدلات تبقى ضعيفة ويجب على السلطات النقدية بذل المزيد من الجهود بهدف تغيير سلوك الادخار لدى المواطنين وحثهم على توجيه مدخراتهم نحو المؤسسات المالية الرسمي.

ثانياً: التحول الرقمي و دوره في تعزيز الشمول المالي في الإمارات.

يتجلى دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي من خلال إمكانية استخدامها من قبل الأفراد بسهولة ويسر وفي الوقت المناسب.

واحتلت الإمارات العربية المرتبة الأولى على مستوى الدول العربية في مؤشر امتلاك أحدث التقنيات مسجلة 6.3 نقطة، أما فيما يخص الإنفاق على البحث والتطوير فقد بلغت 0.23 نقطة.

1. استخدام بطاقة الخصم والتمكين المالي.

استخدام بطاقة الخصم يبرهن إمكانية استفادة الأفراد من الحصول على الخدمات المالية ويمكننا توضيح ذلك

من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (09): نسبة استخدام الأفراد البالغين أكثر من 15 سنة لبطاقة الخصم في

الامارات العربية خلال سنوات 2014-2017-2021

السنة	2014	2017	2021
نسبة استخدام البطاقة %	65.73	7.79	61

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات البنك الدولي.

من خلال الجدول تبين لنا أن هناك تزايد في استخدام البطاقة البنكية في سنة 2017 بالمقارنة مع سنة 2011 ، وهو مؤشر إيجابي على وصول الخدمات المالية ومن ثم تحقيق الشمول المالي كونه يعكس ثقة الأفراد في الخدمات المالية، غير أنه عرف تراجعاً طفيفاً في سنة 2021 ويعود ذلك كون الأفراد خلال فترة جائحة كوفيد - 19 أضحوا يفضلون المكوث في منازلهم واستخدامهم للهواتف الذكية في الحصول على الخدمات نتيجة لما فرضته الجائحة من اجراءات وقائية.

2. استخدام الهاتف المحمول.

تعد دولة الإمارات العربية المتحدة من بين الدول العربية الأكثر اهتماماً بتوفير المتطلبات من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية، الأمر الذي شجع الأفراد للاعتماد على الهواتف المحمولة بمعدلات كبيرة، حيث بلغت نسبة استخدام الهاتف الذكي 97.6% في سنة 2021 وهذا راجع للجهود الكبيرة للدولة للوصول إلى تحسين حياة سكانها . لقد عززت جائحة كوفيد 19 - من استخدام الخدمات المالية الرقمية مما جعل بإمكان الأفراد الحصول عليها بسهولة ويسر، فالبنسبة لادخارات الأفراد البالغين فوق 15 سنة للأموال من خلال الهاتف المحمول قدرت بنسبة 10.77% ، أما فيما يخص نسبة اقتراض أموال من مؤسسة مالية باستخدام الهاتف فقد بلغت 23.97% خلال سنة 2021 .

ولقد بلغت نسبة استخدام الهاتف المحمول (M-PESA) في الحصول على المعاملات المالية 21.3% ، وبلغت نسبة إجراء واستلام مدفوعات الرقمية 84%، في حين بلغت عملية الشراء عبر الانترنت أو دفع الفواتير عبر الانترنت 49.6%، كما بلغت نسبة استخدام الخدمات المصرفية عبر الانترنت 46.6% في سنة 2021، ويرجع ذلك لارتفاع الاستثمارات التقنية في قطاع التكنولوجيا وزيادة الوعي الرقمي لسكان الدولة، واتجاه جميع القطاعات إلى رقمنة عملية السداد⁽¹⁾.

ومن أجل تعزيز وصول الخدمات المالية إلى كافة فئات المجتمع، عمدت الإمارات العربية على إطلاق خطة استراتيجية تتطلب تنفيذها من قبل السلطات المختصة، ففي 15 ديسمبر 2022 تم عقد اجتماع في أبوظبي ترأسه محافظ مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وقد تم من خلاله⁽²⁾ :

- استعراض الاهداف المراد تحقيقها ضمن خطة التحول الرقمي في القطاع المالي.

1 - تكيالين فوزية، مسعودي رشيدة، مرجع سبق ذكره.ص 244.

2 - نفس المرجع السابق، ص 245.

- العمل على وضع منصة جديدة للدفع الفوري بشكل تدريجي والتي يتم إطلاقها في الربع الأول من سنة 2023، حيث تعمل على تسهيل المدفوعات الفورية وتحويل الاموال على مدار الساعة.
- التأكيد على أهمية ضمان المؤسسات المالية ومقدمي خدمات الدفع المؤهلين جاهزيتها لاعتماد منصة الدفع الفوري وفقاً لخطة العمل المعتمدة.
- الاهتمام بالقطاع المالي حيث ارتفعت نسبة المواطنين الإماراتيين العاملين في البنوك إلى 32% في الربع الثالث من سنة 2022 ، ومن المخطط له أن تصل إلى 45% في نهاية عام 2026 .
- تسليط الضوء على الدور المهم الذي تؤديه الصرافات الآلية في النظام المالي لدولة الامارات ، والحرص على أهمية تطوير التعاون بينها وبين القطاع المصرفي من أجل زيادة دعم المستهلكين الماليين وتعزيز التحول الرقمي والتقدم في أنظمة الدفع الوطنية.

كما يسعى مصرف الإمارات العربية المتحدة لإطلاق استراتيجية العملة الرقمية " الدرهم الرقمي " وذلك من خلال توقيع اتفاقية مع شركتي G42Cloud و R3 في 23 مارس 2023 من أجل دعم برنامج تحول البنية التحتية المالية في الدولة . تعد العملة الرقمية وسيلة أكثر أماناً وسرعة لإجراء المدفوعات بتكلفة منخفضة وهي جزء من جهود تحول دولة الإمارات إلى اقتصاد رقمي، إذ تسهم في التخفيف من التحديات الحالية في المدفوعات المحلية وعبر الحدود، وتحقيق الشمول المالي والوصول إلى مجتمع لا نقدي .

المبحث الثاني : تجربة دول مصر للتوجه نحو التمويل الرقمي للوصول للشمول المالي.

تتطلع مصر لأن تكون احدى الدول الرائدة في تطبيق الشمول المالي ، بحيث تعمل على تدشين مرحلة جديدة منه باعتباره احد ركائز النمو الاقتصادي . لذل سعت الى تحسيس المصالح العامة و الخاصة و العملاء على أهمية التوجه نحو أدوات الدفع الرقمي الاعتماد عليها في تمويل و تقديم الخدمات المالية.

المطلب الاول: الخدمات المالية الرقمية في مصر .

أولاً : لمحة حول الاقتصاد المصري .

تعد مصر حالياً من بين الدول التي تشهد نمواً اقتصادياً ملحوظاً، حيث يتجسد هذا النمو في مختلف القطاعات الاقتصادية. ويعكس هذا النمو التحولات الإيجابية التي شهدتها السياسة الاقتصادية المصرية في السنوات الأخيرة، والتي ساهمت في تعزيز الثقة الاستثمارية وتحسين الظروف التنظيمية. تأتي قوة الاقتصاد المصري من تنوع مصادر الدخل، حيث يلعب القطاع الزراعي والصناعي والخدمي دوراً حيوياً. كما تسهم سياسات التحفيز والاستثمار التي اعتمدها الحكومة في دعم القطاعات الرئيسية وتوسيع قاعدة الإنتاج. ويُظهر نمو الناتج المحلي الإجمالي الإيجابي الذي يسجله البلد تخفيض معدلات البطالة.

اقتصاد مصر يبرز بفخر في خارطة الاقتصادات الناشئة، حيث يتسم بالتنوع والقوة في مختلف القطاعات الاقتصادية. تشكل البنية التحتية القوية والتطور التكنولوجي المستمر أحد أبرز نقاط قوته . يسهم القطاع الصناعي

الفصل الثاني : عرض تجارب دول عربية (الامارات – مصر و الجزائر)

بشكل كبير في هذا النجاح، إذ يشهد نمواً ملحوظاً ويسهم في توفير فرص العمل، كما تأتي سياسات الاستثمار الحكومية المستدامة كمحرك رئيسي للنمو، حيث تسعى مصر إلى تحسين بيئة الأعمال وتقديم التسهيلات للمستثمرين.

بالإضافة إلى ان القطاع المصرفي يلعب دوراً حيوياً في دعم الاقتصاد من خلال توفير التمويل وتعزيز النظام المالي، من خلال استراتيجيات التنمية المستدامة، يستمر الاقتصاد المصري في التحسن،

ثانياً: واقع الخدمات الرقمية في مصر

تظهر الخدمات المالية الرقمية امكانية تزويد الاشخاص بالقدرة على التوفير و تسديد المدفوعات والوصول إلى التأمين و الائتمان. وجاءت نتائج مصر فيه كالتالي:

الجدول رقم (10): نسبة استخدام الخدمات الرقمية في مصر في الفترة 2014-2017.

2017	2014	المؤشرات	
%20	%6	القيام بـ أو تلقي مدفوعات رقمية	في المناطق الريفية البالغين 15 سنة فما فوق
%1	/	نسبة الولوج للحسابات المالية عبر الإنترنت أو الهاتف	
%0	%1	نسبة استخدام الانترنت الهاتف لدفع الفواتير	
%1	%1	نسبة استخدام بطاقة الائتمان	
%11	%2	القيام بـ أو تلقي مدفوعات رقمية	بين أوساط الفقراء (أفقر من 40% من الأسر)
%0	/	نسبة الولوج للحسابات المالية عبر الإنترنت أو الهاتف	
%0	%1	نسبة استخدام الانترنت الهاتف لدفع الفواتير	
%1	%0	نسبة استخدام بطاقة الائتمان	
%31	%4	القيام بـ أو تلقي مدفوعات رقمية	بين أوساط النساء البالغين 15 سنة فما فوق.
%1	/	نسبة الولوج للحسابات المالية عبر الإنترنت أو الهاتف	
%2	%1	نسبة استخدام الانترنت الهاتف لدفع الفواتير	
%2-	%1	نسبة استخدام بطاقة الائتمان	
%17	%12	القيام بـ أو تلقي مدفوعات رقمية	بين أوساط الشباب من 15 سنة فما فوق.
%3	/	نسبة الولوج للحسابات المالية عبر الإنترنت أو الهاتف	
%2	%1	نسبة استخدام الانترنت الهاتف لدفع الفواتير	
%1	%3	نسبة استخدام بطاقة الائتمان	

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات البنك الدولي.

من خلال الجدول يتضح لنا أن مصر ضعيفة من حيث استخدام التقنيات الرقمية في الجانب المالي، لذلك وجب تحسينها ، رغم وجود تطور في بعض المؤشرات مثل نسبة القيام أو تلقي مدفوعات رقمية و ركود في مؤشرات أخرى مثل الوصول للحسابات المالية عبر الانترنت الثابت أو الهاتف المحمول و أيضا في نسبة الأشخاص الذين يقومون بدفع الفواتير عن طريق الانترنت. كما نلاحظ ضعف كبير في عدد مستخدمي بطاقات

الفصل الثاني : عرض تجارب دول عربية (الامارات – مصر و الجزائر)

الإئتمان و أنها عملية شبه راکدة و الذي قد يعود سببه إلى أن أغلب المؤسسات الموجودة في البلاد تتعامل بطرق غير رسمية في مصاريفها و تمويلاتها مما قد يتيح لها التهرب الضريبي. وهو ما لا يتلاءم في الحقيقة مع الجهود الذي تبذلها الحكومة المصرية التي خصصت مبالغ كبيرة لتحسين هذا الجانب من الخدمات لاسيما في المحافظات التي تعاني صعوبة في تحصيل هذه الخدمات ، آملة بذلك دمجهم في النظام المالي الرسمي.

الجدول رقم(11) : نسبة الفروع البنكية ونسبة ماكينات الصرف لكل 100 ألف بالغ في مصر في الفترة (2014-2017-2020).

المؤشر	2014	2017	2020
نسبة الفروع البنكية	4.56	4.88	6.76
نسبة ماكينات الصراف الآلي.	12.06	17.71	22.6

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات البنك الدولي.

من خلال الجدول يتضح لنا جليا تحسن في مؤشر نسبة الفروع البنكية وكذا مؤشر نسبة ماكينات الصراف الآلي ابتداء من سنة 2017 ، حيث ارتفعت نسبة الفروع البنكية بـ 0.32% من سنة 2014 الى 2017 و بـ 1.88% إلى سنة 2020. كما ارتفع نسبة مؤشر ماكينات الصراف الآلي بنسبة 5.65% من 2014 إلى 2017 و بنسبة 4.89% إلى غاية سنة 2020.

ويلاحظ أن التغير الملحوظ في المؤشرات السابقة قد ظهر جليا بداية من عام 2017 وهذا نتيجة لخطة البنك المركزي من خلال خفض قيمة رأس المال المطلوب لإنشاء فروع صغيرة للبنوك العاملة و تسيير إجراءات فتح الفروع و التوجه بتنوع أماكن انتشار هذه الفروع لتغطي جميع شرائح المجتمع وخاصة في المناطق الريفية النائية بهدف تحسين امكانية وصول الافراد للمنتجات المالية و احتياجاتهم من التمويل اللازم وأيضا الوصول إلى أموالهم ومدخراتهم ،وتعتبر هذه الأرقام في مستوى منخفض تدعو للمزيد من الجهد المبذول لمواكبة الاقصاديات المتقدمة⁽¹⁾.

وقد قام البنك المركزي باعتباره أعلى سلطة مالية في البلاد بجهود كبيرة لاسيما في تنسيق الجهود الوطنية الرامية لتعزيز الشمول المالي و ذلك بوضع خطة عمل ارتكزت على ثلاث محاور رئيسية :

1. تهيئة بيئة تشريعية و بنية تحتية مالية و تكنولوجية مناسبة.
2. جمع البيانات و قياس مؤشرات مستوى الشمول المالي.
3. التنسيق بين مختلف الجهات المعنية بتطبيق الشمول المالي في مصر

كما استمرت جهو البنك المركزي الى التحول الى نظام المدفوعات الرقمية من خلال وضع الإجراءات اللازمة لإحلال البطاقات القائمة للمرتبات الحكومية ببطاقات منظومة الدفع الوطنية "ميزة" ، و البدء بمكنة الإيرادات الحكومية . حيث سوف يساهم كل ذلك في التحول إلى مجتمع أقل اعتمادا على النقد و تطوير كفاءة النظام

1 - د شيماء عادل المهدي ،تقييم واقع الشمول المالي في مصر باستخدام مؤشر مركب،المجلة العلمية للاقتصاد و التجارة، جامعة عين شمس ، مصر ،2023،ص303.

الفصل الثاني : عرض تجارب دول عربية (الامارات – مصر و الجزائر)

الملي. كما قام البنك المركزي بالعديد من المبادرات الرامية إلى تعزيز الشمول المالي للمرأة و أهمها إصدار تعليمات للمصارف بالإقرار عن بيانات العملاء بحسب النوع وقياس التقدم المحرز في هذا الشأن⁽¹⁾.

المطلب الثاني : مؤشرات التحول الرقمي في مصر.

إن الحكومة المصرية تولي اهتمام كبيراً للتحول الرقمي وهو أساس رؤيتها لسنة 2023، حيث صرفت و لا تزال تصرف مبالغ ضخمة في سبيل ذلك.

1. دراسة تطور مؤشر انتشار اشتراكات الهاتف المحمول لكل 100 نسمة في مصر:

يوضح الجدول التالي مؤشر انتشار اشتراكات الهاتف المحمول لكل 100 نسمة في مصر في الفترة ما بين 2010-2020.

الجدول رقم(12) : مؤشر انتشار اشتراكات الهاتف المحمول لكل 100 نسمة في مصر

للفترة 2010-2020.

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
النسبة	85.38	98.69	112.01	112.78	105.41	101.70	103.54	106.76	95.29	94.97	93.18

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على موقع [statista](https://www.statista.com).

من خلال الجدول نلاحظ أن مؤشر انتشار اشتراكات الهاتف المحمول في مصر كان في تزايد مستمر في الفترة ما بين 2010 إلى 2013، حيث كان في سنة 2010 85.38% ووصل إلى 112.78% سنة 2013 نتيجة عدم الاستقرار في البلاد، ثم بدأ في الانخفاض إلى غاية 2016 حيث بلغ 103.54% ليقفز مرة أخرى في عام 2017 و قد بلغ 106.76%، ثم انخفض مرة أخرى عام 2018 إلى 95.29% ثم إلى 94.97% عام 2019، وواصل بهذا الانخفاض ليصل إلى 93.18% عام 2020، و يرجع ذلك إلى انخفاض الطلب نتيجة تشبع السوق المحلي لخدمات الهاتف المحمول في مصر .

2. دراسة تطور مؤشر انتشار اشتراكات الهاتف الأرضي لكل 100 نسمة في مصر:

يوضح الجدول التالي مؤشر انتشار اشتراكات الهاتف الأرضي لكل 100 نسمة في مصر في الفترة ما بين 2010-2020

الجدول رقم(13) : مؤشر انتشار اشتراكات الهاتف الأرضي لكل 100 نسمة في مصر

للفترة 2010-2020.

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
النسبة	1.75	2.18	2.65	3.03	3.39	4.14	4.73	5.43	6.73	7.57	9.14

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على موقع [statista](https://www.statista.com)

1 - فريد زكرياء ، طيب موسلي، فاعلية التمويل الرقمي في بلوغ الشمول المالي بجمهورية مصر العربية، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 6، العدد2، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، الجزائر ، 2021، ص479.

الفصل الثاني : عرض تجارب دول عربية (الامارات – مصر و الجزائر)

نلاحظ من خلال الجدول تزايد مستمر في مؤشر انتشار اشتراكات الهاتف الأرضي في مصر خلال الفترة 2010- حتى 2020 ، وذلك لارتباطها باشتراكات الانترنت المنزلي و التوجه للتعليم عن بعد في نهاية الفترة حيث بلغ سنة 2010 ماقيمته 1.75 لكل 100 نسمة، وواصل بالارتفاع ليبلغ 2.18 لكل 100 نسمة سنة 2011، ثم ارتفع مرة اخرى عام 2012 ليبلغ 2.65 لكل 100 نسمة مواصلا سلسلة ارتفاعات ليبلغ 9.14 لكل 100 نسمة سنة 2020.

3. دراسة تطور مؤشر نسبة الإشتراك في خدمة الإنترنت من إجمالي سكان مصر :

الجدول رقم(14) : مؤشر انتشار نسبة الاشتراك في خدمة الانترنت في مصر

للفترة 2010-2020.

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
النسبة	21.6	25.6	26.4	29.4	33.89	37.82	41.25	44.95	46.92	57.28	71.91

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على معلومات البنك الدولي.

من خلال الجدول نلاحظ أن مؤشر نسبة الاشتراك في الانترنت في مصر في الفترة 2010-2020 كان في تزايد مستمر حيث كان في سنة 2010 يبلغ نسبة 21.6% وبلغ نسبة 25.6% سنة 2011. و نسبة 26.4% سنة 2012 \أعلى أن بلغ نسبة 71.91 % سنة 2020.

المطلب الثالث: مؤشرات الشمول المالي في مصر و معيقاته.

أولاً: مؤشرات الشمول المالي في مصر.

يسعى الشمول المالي إلى تعزيز الثقة لدى العملاء عند تعاملهم في الخدمات المصرفية التي تقدمها المؤسسات المالية الرسمية.

الجدول رقم (15): مؤشرات الشمول المالي في مصر في الفترة 2011-2021

المؤشر	2011	2014	2017	2021
عدد البالغين 15 سنة فأكثر الذين يمتلكون حسابات في مؤسسات مالية كنسبة من إجمالي البالغين	10	14	33	27.4
عدد البالغين 15 سنة فأكثر الذين قاموا بالادخار في مؤسسات مالية كنسبة من إجمالي البالغين	1	4	6	6.7
عدد البالغين 15 سنة فأكثر الذين يمتلكون بطاقة خصم كنسبة من إجمالي البالغين	5	10	25	/
عدد البالغين 15 سنة فأكثر الذين قامو بالاقتراض من مؤسسات مالية كنسبة من إجمالي البالغين	4	6	6	7.5
عدد البالغين 15 سنة فأكثر الذين يمتلكون بطاقة ائتمان كنسبة من إجمالي البالغين	1	2	3	7.5
عدد البالغين 15 سنة فأكثر الذين قامو بإرسال أو تلقي حوالات مالية مؤسسات مالية كنسبة من إجمالي البالغين	2	5	12	/

الفصل الثاني : عرض تجارب دول عربية (الامارات – مصر و الجزائر)

8.2	3	1	-	البالغين الذين استخدموا الانترنت في دفع الأموال مناسبة من إجمالي البالغين
-----	---	---	---	---

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات البنك الدولي.

من خلال الجدول نلاحظ ارتفاع عدد البالغين 15 سنة فأكثر الذين يمتلكون حسابات في مؤسسات مالية كنسبة من إجمالي البالغين للسنوات 2011-2014-2017 فكانت النسب 10-14-33 على التوالي لتتخفض سنة 2021 وتبلغ نسبة 27.4%.

كما ارتفعت نسبة البالغين الذين قاموا بالادخار في مؤسسة مالية رسمية من 1% سنة 2011 ، إلى 4 % سنة 2014 ، مواصلة الإرتفاع لتبلغ نسبة 6% و 6.7% سنتي 2017 و 2021 على التوالي. في حين ارتفعت نسبة البالغين الذين يمتلكون بطاقة خصم من 5% سنة 2011 ، إلى 10 % سنة 2014 ثم إلى 25% سنة 2017.

و أيضا ارتفعت نسبة البالغين الذين قاموا بالاقتراض من مؤسسة مالية إلى إجمالي البالغين في مصر ، حيث ارتفعت من 4% سنة 2011، إلى 6 % سنة 2017، ثم عادت إلى الارتفاع إلى 7.5 % سنة 2021. كما ارتفعت نسبة البالغين الذين يمتلكون بطاقة ائتمان إلى إجمالي البالغين في مصر، حيث ارتفعت من 1 % سنة 2011 ، إلى 2 % سنة 2014 ، ثم إلى 3 % سنة 2017 ، في حين قفزت إلى 7.5 % سنة 2021.. وأيضا ارتفعت نسبة البالغين الذين قاموا بإرسال أو تلقي حوالات مالية عبر المؤسسات المالية إلى إجمالي البالغين في مصر، حيث ارتفعت من 2 % سنة 2011 إلى 5 % سنة 2014، ثم إلى 12 % سنة 2017. كما ارتفعت أيضا نسبة البالغين مستخدمي الانترنت في دفع الأموال إلى إجمالي البالغين في مصر، حيث ارتفعت من 1 % سنة 2014 ، إلى 3 % سنة 2017، ثم إلى 7.2 % سنة 2021.

ثانيا : دور تقنيات التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي في مصر.

في الآونة الأخيرة كانت أهمية التحول الرقمي و الشمول المالي في مقدمة النقاش الشامل بين صناع السياسات و الأكاديميين المصريين في الجائحة، وفي رؤيتهم لمصر 2023 ، حول النمو الاقتصادي وتعزيز خدمات التحول الرقمي للخدمات المالية .وتقوم المصارف غير المصرفية و المؤسسات المالية بتزويد عملائها بوسائل اعلام رقمية، مثل الهواتف المحمولة و الانترنت و البطاقات ، من أجل تأمين أنظمة الدفع الرقمية ، و يساعد التحول الرقمي على التغلب على المشاكل التي لا تزال قائمة للأفراد و الشركات و الحكومات والاقتصادات . و تؤثر الرقمنة على درجة الشمول المالي إلى جانب العديد من الفوائد مثل :خفض التكاليف المالية للمؤسسة المالية وتقديم خدمات مالية مستقرة و سريعة ، و تحسين الناتج المحلي الإجمالي ، و التأثير على الكفاءة المصرفية على المدى الطويل.ويمكن التحقق من أن أحدث التقنيات الرقمية و الطاقة ووسائل الإعلام الرقمية و البنية التحتية قد غيرت الابتكار و الأعمال بطريقة كبيرة ، بالإضافة الى فتح فرص جديدة للمبتكرين و الشركات ، و بالتالي فإن التكنولوجيا الرقمية لها تأثير كبير على خلق القيمة وصيانتها.لاشك ان البحث الهادف الى التحول الرقمي

للاقتصاد المصري يحتاج الى دمج مستويات متعددة ومتنوعة من التحليل , واحتضان الافكار والمناهج من مجالات وتخصصات متعددة , والاعتراف الصريح بدور التكنولوجيا الرقمية في تحويل المنظمات والعلاقات الاجتماعية .

ثالثا : معوقات الشمول المالي في مصر.

لا شك أن هناك مجموعة من العوائق التي تواجه تعزيز الشمول المالي في مصر والتي يجب التغلب عليها ووضع الحلول لها حتى يتسنى ضمان وصول أكبر عدد من البالغين المصريين للخدمات المالية واستخدامها ومن أهم هذه العوائق:

1. بعد المسافة عن البنوك: تتركز معظم البنوك التجارية في المدن والمناطق التجارية، ولذا يعاني العديد من سكان الريف والمناطق النائية أو المهمشة من صعوبة الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية بسبب ارتفاع تكاليف ووقت السفر إلى أماكن تواجد فروع البنوك التجارية.

2. عدم توافر الموارد المالية وارتفاع أسعار الخدمات المالية: إن عدم توافر المالي أحد أسباب الاستبعاد

المالي

لحوالي 59% ، ونسبة 83% من السبعدين ماليا في مصر، كما أن ارتفاع أسعار الخدمات في مصر كان سبب في الاستبعاد المالي لنسبة 13% من البالغين.

3. نقص الوثائق المطلوبة: إن نقص الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمات المالية الرسمية في مصر ساهم في الاستبعاد المالي لنسبة 9% من البالغين ونسبة 13% من المستبعدين ماليا من مصر.

4. نقص الثقة في المؤسسات المالية: يقوم النظام المصرفي في أي اقتصاد على توافر الثقة بين العميل والمؤسسة المصرفية فهناك نسبة 5% من المستبعدين ماليا تم استبعادهم من الخدمات المالية لنقص الثقة في المؤسسات المصرفية.

5. الأسباب الدينية: قد يعزف بعض المسلمين عن استخدام الخدمات المالية المصرفية اعتقاداً منهم أن هذه الخدمات تتعارض مع تعاليم وقواعد الشريعة الإسلامية، فهناك نسبة 5% من المستبعدين مالي في مصر، قد ساهمت الثقافة الدينية في استبعادهم من الخدمات المالية.

6. وجود فرد في العائلة له حساب: قد يحدث في بعض الأحيان أن تقتصر الأسرة على فتح حساب مالي واحد لأحد أفرادها بدلاً من فتح حسابات متعددة مستقلة بكل واحد وذلك لأسباب متعددة، مما يؤدي هذا إلى انخفاض الحسابات المالية خاصة المتعلقة بالنساء، ويبلغ عدد المستبعدين ماليا لهذا السبب نسبة 9% في مصر .

7. الاعتقاد بعدم الحاجة إلى الخدمات المالية الرسمية: أن الاعتقاد بعدم الحاجة لاستخدام الخدمات

المالية الرسمية يعد من أحد الأسباب للاستبعاد المالي لنسبة 4% من المستبعدين مالي في مصر.

المبحث الثالث: تجربة الجزائر في التحول الرقمي لتعزيز الشمول المالي على ضوء تجربي الامارات و مصر.

لا تزال الجزائر تجربة الجزائر في مجال الشمول المالي الرقمي في مراحلها الاولى ، حيث تسعى الحكومة إلى التقاط المدخرات الكبيرة غير المصرفية. و قد تم الشروع في إصلاحات لتعزيز هذه الأداة من أجل اضعاف الطابع الديمقراطي على الخدمات المالية الجماعية و مكافحة الاستبعاد المالي و الاجتماعي.

المطلب الأول : الخدمات المالية الرقمية في الجزائر و مؤشرات.

أولا : لمحة حول الاقتصاد الجزائري.

تقع الجزائر في شمال افريقيا ضمن المغرب العربي، و هي اكبر دولة في البحر الأبيض المتوسط و الأكبر مساحة في افريقيا، يحدها من الشمال الشرقي تونس ومن الشرق ليبيا و جنوبا مالي و النيجر ومن الجنوب الغربي موريتانيا والصحراء الغربية وغربا المغرب. يبلغ عدد سكانها 44.9 مليون نسمة حسب بيانات البنك الدولي 2022،

مرت الجزائر خلال 1993 بمرحلة انتقالية، من النهج المركزي الاشتراكي نحو اقتصاد السوق. في هذا النسق، لعبت مواردها الطبيعية الدور الأهم ، حيث تتوفر الجزائر على ثالث أكبر اقتصاد في إفريقيا، ويقدر الدخل القومي في الجزائر بأكثر من 266 مليار دولار سنة 2023 و يتراوح معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي ما بين 2 الى 5% خلال العقد الأخير حيث سجل سنة 2014 مثلا نسبة نمو قدرت بـ 4 بالمئة مقارنة بالعام الذي سبقه.

لعبت الاشتراكية دورها في تعطيل الدور الزراعي، متوجهة نحو القطاع الصناعي بدون جاهزية، يشكل قطاع النفط المحروقات الركيزة الأساسية في الاقتصاد الجزائري، حيث يمثل حوالي 60% من الميزانية العامة، و30% من الناتج الإجمالي المحلي و 97% من إجمالي الصادرات. تطمح الجزائر إلى التقليل من الاعتماد على عوائد النفط بالتركيز على الفلاحة للحد من استيراد المنتجات الزراعية. وتنمية تصدير منتجات أخرى كالتمر والتي تشتهر به. كما للجزائر ثروات طبيعية أخرى كالحديد والفحم واليورانيوم .

كان الهدف الأساسي من الإصلاحات، التحول لاقتصاد السوق، طلبا للاستثمارات الأجنبية، وخلق مناخ تنافسي داخل البلد. تركت الدولة التسيير في المؤسسات العمومية بنسبة 3/2 وألغت احتكارها للاستيراد. أخيرا، شجعت بكثرة خصخصة القطاع الزراعي. رغم أن ترتيب الجزائر عالميا من حيث الناتج المحلي الإجمالي هو 49 من أصل 190 دولة شملها التصنيف إلا أن نسبة البطالة فيها مرتفعة نسبيا إذ تبلغ 9.8 % حسب إحصائيات سنة 2013. و من الجدير بالذكر أن الجزائر احتلت المركز 119 في مؤشر الابتكار العالمي عام 2023، متراجعة من المركز 113 عام 2019.

ثانيا : الخدمات المالية الرقمية في الجزائر.

الفصل الثاني : عرض تجارب دول عربية (الامارات – مصر و الجزائر)

إن الحصول على الخدمات المالية بأسعار ميسورة هو أمر بالغ الأهمية للحد من الفقر و تحقيق النمو الاقتصادي وتوفر القدرة على التكيف مع الأزمات كم أنه يمهد الطريق للشمول المالي .

ففي الجزائر اليوم، لا يزال 57 % من البالغين و 71% من النساء يفتقرون إلى امكانية الحصول على حسابات المعاملات الأساسية لإرساء المدفوعات و تلقيها بمزيد من الكفاءة و الأمان.

1. السحب و الدفع على الجهاز النقدي:

يمكن عرض معاملات السحب و الدفع الالكترونيين من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (16): عدد معاملات السحب و الدفع على الجهاز النقدي في الجزائر للفترة من

2016-2024

السنوات	عدد أجهزة السحب الآلي	العدد الإجمالي لمعاملات السحب	العدد الإجمالي لمحطات الدفع الإلكتروني	العدد الاجمالي لمعاملات الدفع
2016	1370	6868031	5049	65501
2017	1443	8310170	11985	122694
2018	1441	8833913	15397	190898
2019	1621	9929652	23762	274624
2020	3030	58428933	33945	711777
2021	3053	87722789	37561	2150529
2022	3658	128035361	46263	2712848
2023	3848	174415895	53191	3997165
الى غاية مارس 2024	3858	/	53756	/

المصدر : <http://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm/>

من خلال الجدول نلاحظ أنه هناك ارتفاع تدريجي في عمليات السحب خلال الفترة 2016 إلى غاية أفريل 2019 رغم أن حجم هذه العمليات غير متلائم لا مع عدد سكان الجزائر البالغ أكثر من 44 مليون نسمة، ولا مع نسبة المالكين للحسابات المصرفية التي تقدر ب 42.78 % من مجموع السكان أما خلال فترة أزمة جائحة كوفيد-19 تغير سلوك الجزائريين فيما يخص عمليات السحب التي زاد مستواها بسبب التباعد الاجتماعي و تدابير الحجر الصحي ومرونة التعاملات الإلكترونية من طرف التجار ومحلات التجزئة.

أما إحصائيات الأشهر الأولى لسنة 2024 :

الفصل الثاني : عرض تجارب دول عربية (الامارات – مصر و الجزائر)

الجدول رقم(17):العدد الاجمالي لمعاملات السحب و الدفع للأشهر جانفي ، فيفري ومارس من سنة

2024

السنة 2024	العدد الإجمالي لمعاملات السحب	العدد الإجمالي لمعاملات الدفع
جانفي	14660304	422782
فيفري	13607499	420763
مارس	17638807	472457

المصدر : <http://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm>

إن التباين بين عدد أجهزة الدفع و السحب الآليين هو ما يفسر الاختلاف بين عمليات السحب و الدفع، حيث أن الانتشار الواسع لأجهزة السحب يسهل على الأشخاص مهمة التعامل و عناء التنقل و بالتالي تنخفض أعباء عمليات السحب و الدفع الإلكترونيين بعد سنة 2020 و يمكن تفسير ذلك بانضمام بريد الجزائر تجمع النقد الآلي إضافة الى دخول البطاقة الذهبية حيز الخدمة، مما أثر ايجابا على تحسن المعاملات الإلكترونية، وهذا وقد بلغ العدد الإجمالي لأجهزة الدفع 53756 إلى غاية مارس 2024 ، بينما أجهزة السحب فقد بلغ 3858 لنفس الفترة، وهي أعداد بعيدة عن المستوى المطلوب.

2- نشاط الانترنت: دخلت خدمة نشاط الدفع على الانترنت حيز الخدمة لأول مرة في الجزائر سنة 2016 ،ويمكن عرض نشاطها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم(18): تطور عدد عمليات الدفع عبر الإنترنت لمختلف القطاعات في الجزائر للفترة

2024-2016

السنوات	هاتف /اتصالات	نقل	تأمين	الكهرباء و الماء	خدمة إدارية	خدمات	بيع سلع	رياضة و ترفيه	اجمالي المعاملات
2016	6536	388	51	391	0	0	0	0	7366
2017	87286	5677	2467	12414	0	0	0	0	107844
2018	134895	871	6439	29772	1455	0	0	0	176982
2019	141552	6292	8342	38806	2432	5056	0	0	202480
2020	4210284	11350	4845	85676	68395	21317 5	235	0	459396 0
2021	6993135	72164	8372	120840	155640	45726	13468	0	782346
2022	7490626	195 490	23 571	302 273	153 957	705 114	24 169	152 925	9 048 125
2023	8400869	371 317	36 996	640 485	408965 9	1 055 672	51 154	708 212	15 351 354

المصدر : <http://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm>

الجدول أعلاه يوضح أهم عمليات الدفع على الانترنت التي ميزت الفترة 2016-2023 حيث يتضح الارتفاع التدريجي في عدد عمليات كل من الدفع الخاصة بالهاتف والاتصالات، وفواتير الكهرباء والغاز في حين أن بعض القطاعات الأخرى لم تعرف أي نشاط خلال السنوات الأولى لفترة الدراسة وهو الحال بالنسبة لكل من قطاع الخدمات الإدارية والخدمات، وبيع السلع، رياضة وترفيه حيث بدأت أنشطتها في السنوات 2018-2019-2020-2022 على التوالي، في حين أن إجمالي المنخرطين في نظام الدفع الإلكتروني البنكي ارتفع إلى 231 تاجر في ماي 2022 بعد أن كان مقتصرًا على 53 تاجر فقط في شهر جويلية 2020 ومن بين أسباب هذا الارتفاع الحاجة الملحة إلى استمرارية الأنشطة التجارية والخدمية تزامنا وفرض الحجر الصحي الناتج عن أزمة كوفيد 19 ، وقد شكلت هذه الأزمة منعرجا في تغيير طبيعة المعاملات وزيادة التوجه نحو الخدمات المالية الرقمية، وهذا ما يتطلب مضاعفة الجهود لاستقطاب أكبر عدد من المتعاملين من خلال تحسين الخدمات خصوصا تلك المرتبطة بالبنية التحتية، القيام بعمليات التسويق لمختلف العمليات الإلكترونية والترويج لمدى أهميتها في توفير الجهد والوقت وتقليل التكلفة، العمل على تبني وترسيخ الأمن الإلكتروني حول معلومات المتعاملين وعملياتهم.

ثالثا: مؤشرات ومنجزات الجزائر في مجال التحول الرقمي.

هناك عدة مؤشرات دولية مركبة لقياس التقدم المحرز في التحول الرقمي، منها مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية، ومؤشر الابتكار وغيرها، وبالنسبة للجزائر تذكر ما يلي⁽¹⁾:

1. **المؤشر الدولي لتنمية الحكومة:** حققت الجزائر تحسنا ملحوظا في هذا المؤشر حيث احتلت في المرتبة 120 عالميا من أصل 193 بلدا وفي فئة التصنيف H1 وحسب تقرير الأمم المتحدة أو مسح الحكومة الإلكترونية لسنة 2020 انتقلت الجزائر من المستوى المتوسط إلى المرتفع في مجموعة المؤشر، وهذا الأخير هو مؤشر مركب يعتمد على المتوسط المرجح لثلاثة مؤشرات قياسية هي مؤشر البنية التحتية للاتصالات، مؤشر رأس المال البشري، مؤشر الخدمة عبر الإنترنت وبالنسبة للجزائر فإن تحسنها في المؤشر بتسجيلها إيجابا 0.5173 في سنة 2020، وهذا يدعم بأن المنطقة تشيد تحولا رقميا، وهو مؤشر إيجابي ومشجع للرقمنة في الجزائر.
2. **مؤشر الابتكار العالمي:** حققت الجزائر في سنة 2019 23.98 نقطة من أصل 100، وتحتل الرتبة 113 من أصل 129 دولة شملها الاستطلاع، مسجلة بذلك تراجعا بثلاثة مراتب في التصنيف الدولي مقارنة بسنة 2018، وعليه فقد سجلت الجزائر سنة 2019 تراجعا في غالبية مؤشرات الابتكار الفرعية، وهو سلبي بالنسبة للتحول الرقمي بالجزائر.

1 - خيرة شاشي وزهرة خلوف ، التحول الرقمي في الجزائر ، مجلة المحاسبة التدقيق و المالية، المجلد 05، العدد 01 ، جامعة خميس مليانة ،الجزائر ، 2023،ص25.

الفصل الثاني : عرض تجارب دول عربية (الامارات – مصر و الجزائر)

أما المنجزات في مجال التجسيد الرقمي فنجد إنشاء هيئات ومؤسسات جديدة تضاف لتلك القائمة في مجال تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرقمنة، ومنها إنشاء مؤسسة مستحدثة لدعم تطوير الرقمنة والتي تسعى لتكون عاملا محفزا للرقمنة في الجزائر، وذلك من خلال:

- تحديد المعالم الكبرى لإستراتيجية ترقية استعمال التكنولوجيات الحديثة، مما يسمح ببروز اقتصاد رقمي قوامه المؤسسات الناشئة

- عصرنة الإدارات العمومية من خلال إنشاء منصات معلوماتية هيكلية ورقمنة الإجراءات الإدارية ورفعها على الانترنت ومراقبة إنجاز مركز البيانات الحكومي، ووضع حيز الخدمة، تقييم تأثير الاستثمارات التي تمت في المجال الرقمي، وإنشاء نظم اتخاذ القرار من أجل مراقبة أنجع للإجراءات الحكومية.

المطلب الثاني: واقع الشمول الرقمي في الجزائر.

1. مؤشر ملكية الحسابات في مؤسسات مالية بالنسبة لمبالغين فوق 15 سنة :

- يقيس هذا المؤشر النسبة المئوية لمبالغين فوق 15 سنة في مؤسسات مالية خلال سنتي :

الجدول رقم(19): ملكية الحسابات في مؤسسات بالنسبة من البالغين فوق 15 سنة في الجزائر.

المجموع				الإناث				الذكور				
2021	2017	2014	2011	2021	2017	2014	2011	2021	2017	2014	2011	السنوات
44.10	42.78	50.48	33.29	31.19	29.27	40.07	20.41	56.83	56.25	60.91	46.13	النسبة

المصدر: قاعدة بيانات المؤشرات العالمية للشمول المالي (Global Findex Data base)

يتضح من خلال الجدول أعلاه تذبذب معدل الشمول المالي خلال سنوات الدراسة الأربع ، حيث سجلت في سنة 2014 نسبة 50.5% ، وسرعان ما تراجعت في سنة 2017 الى 42.4% ، وهذا راجع إلى وجود خلل في الخطة الاستراتيجية المتبعة، والتي تهدف إلى تعزيز الشمول المالي وبعث الثقة في المؤسسات المالية الرسمية. كما نلاحظ وجود زيادة نسبة ممن يمتلكون حسابات في المؤسسات المالية رسمية من الذكور على نسبتهم من الإناث في الجزائر خلال سنة 2017 ، حيث بلغت 40.3% لمذكور مقابل 29.3% بالنسبة للإناث من البالغين، أي هناك فجوة واسعة بين الاناث، مما يدل على نقص الأدوات المالية التي تشجع عمى الحصول على الائتمان في المؤسسات الرسمية في الجزائر إلى عدم إمتلاك الاموال أو مصدرها، بالإضافة إلى عدم الثقة في المؤسسات المالية.

2. مؤشر المقترضون من البنوك التجارية في الجزائر.

يعد مؤشر القرض ذو أهمية لقياس الشمول المالي وكفاءة المؤسسات المالية في جذب شرائح المجتمع للاستفادة من المنتجات المالية، ويوضح الجدول التالي مدى اقتراض الأفراد البالغين فوق 15 سنة من البنوك التجارية في الجزائر..

الفصل الثاني : عرض تجارب دول عربية (الامارات – مصر و الجزائر)

الجدول رقم(20): نسبة الافراد البالغين فوق 15 سنة اللذين اقترضوا من البنوك التجارية في الجزائر خلال الفترة (2011-2014-2017-2020)

السنة	2011	2014	2017	2020
المقترضون من البنوك التجارية لكل 1000 بالغ	39.10	42.5	44.6	46.7

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات البنك الدولي.

يتضح من خلال المعلومات الموجودة في الجدول أعلاه ضعف نسبة الاقتراض للبالغين 15 سنة فما فوق الذين اقترضوا من المصارف التجارية في الجزائر ، حيث نلاحظ إرتفاع طفيف من 2% في سنة 2014 إلى 5% في سنة 2017 ، لتصل إلى 42.6% و 46.7% لسنتي 2017 و 2020 على التوالي وهذا يرجع إلى نقص تبني الشمول المالي في الجزائر وكذلك وضع شروط تعجيزية للحصول على قروض.

3. مؤشر الادخار من المصارف والمؤسسات المالية للأفراد البالغين 15 سنة فما فوق:

يقيس هذا المؤشر مدى قيام البالغين 15 سنة فما فوق بالادخار من المؤسسات المالية الرسمية، وفيما يلي

نتائج هذا المؤشر في الجزائر.

الجدول رقم (21): نسبة الادخار من المصاريف والمؤسسات المالية الرسمية للأفراد البالغين 15 سنة فما فوق .

السنوات	2011	2014	2017	2021
النسبة	4%	14%	11%	-

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات البنك الدولي.

من خلال المعلومات الموجودة في الجدول أعلاه يتضح لنا أن نسبة الادخار من المصارف التجارية أوالمؤسسات المالية الرسمية للأفراد البالغين أكثر من 15 سنة في الجزائر منخفضة ، حيث سجلت في سنة 2014 نسبة 14% و يعود السبب إلى ارتفاع النمو الاقتصادي و انخفاض مختلف الأسعار. لتعود بانخفاض بنسبة 11% في سنة 2017، وهو أمر طبيعي لأن الجزائر في تلك الفترة كانت تعيش صدمة جراء انخفاض أسعار البترول ، ما نتج عنها انخفاض الانفاق الحكومي الامر الذي أدى الى زيادة بعض الأسعار و بالتالي تراجع نسبة الادخار.

المطلب الثالث: تقييم تجربة الجزائر على ضوء تجربي الامارات و مصر.

أولاً: تقييم تجربة الجزائر .

لا تزال الجزائر تسجل إحدى أدنى المستويات في الشمول المالي الرقمي حيث تسعى الحكومة إلى التقاط المدخرات الكبيرة غير المصرفية .وقد تم الشروع في إصلاحات لتعزيز هذه الأداة من أجل إضفاء الطابع الديمقراطي على

الفصل الثاني : عرض تجارب دول عربية (الامارات – مصر و الجزائر)

الخدمات المالية الجماعية ومكافحة الاستبعاد المالي والاجتماعي .بالإضافة إلى حقيقة أن شبكة فروع البنك لا تزال غير مهمة بالنسبة لاحتياجات السكان، فإن توزيعها المكاني على كامل الإقليم لا يزال غير متساو، مما يجعل الوصول صعباً، خاصة بالنسبة للسكان الذين يعانون من البُعد جغرافياً.

الجدول رقم(22):مقارنة لبعض مؤشرات الشمول المالي المرتبطة بنفاذ الأفراد إلى الخدمات المالية في الجزائر

مقارنة بالامارات و مصر في 2017

نسبة % الأفراد البالغين 15 سنة فما فوق						
الجزائر	الامارات	مصر	يملكون حسابات في المؤسسات المصرفية	يملكون حسابات ادخار	يصلون الى الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول و الانترنت	يملكون بطاقة ائتمان
42.72	87.39	32.07	12.39	2.02	3.24	
46.62	24.05	4.23	46.62	2.25	45.44	
32.07	4.23	2.25	32.07	2.25	3.33	

المصدر: د.محمد شكرين :جامعة المدية، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد12 ، العدد1 (الخاص) الجزء1 أزمة كوفيد19 حافز لتعزيز الشمول الدالي الرقمي في الجزائر، جانفي 2021 ، ص

225

الجدول أعلاه يوضح التباين في مستويات الشمول المالي بين البلدان الثلاث حيث يمكن تقسيمها الى ثلاث فئات: فالامارات العربية المتحدة تنتمي الى فئة البلدان ذات معدلات الشمول المالي المرتفع حيث سجلت معدلات مقبولة جدا ملكية الحسابات تقدر بـ87.39% و كان عدد الأفراد الذين يملكون حسابات ادخار يقدر بـ 24.05% في حين بلغ عدد الأفراد الذين يصلون للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول و الانترنت 46.62 أما عدد الأفراد الذين يملكون بطاقة ائتمان فكان 45.44% ، و في الفئة الثانية ذات الشمول المتوسط تأتي الجزائر بمعدلات شمول أقل من 50% ، أما الفئة الثالثة فهي فئة الدول ذات الشمول المنخفض وقد شملت مصر التي حققت معدلات شمول مالي أقل من 35%.

الجدول رقم (23) : ترتيب و نقاط الامارات ، مصر و الجزائر في الشمول المالي الرقمي في عامي 2017 و 2020

النقاط		الترتيب		
2020	2017	2020	2017	
51	46	61	58	الجزائر
81	73	14	19	الامارات
60	52	50	52	مصر

المصدر: د شيلي وسام ، الشمول المالي الرقمي في المنطقة العربية-الواقع و المتطلبات، ص230.

حسب الجدول أعلاه نلاحظ تحسن في ترتيب دولتي الامارات و مصر و تراجع فترتيب الجزائر في سنة ، كما نلاحظ أن الصدارة بين هذه الدول كانت دائما للإمارات محققة المرتبة 14 سنة 2020 بعد أن كانت سنة 2017 في المرتبة 19، تليها مصر في المرتبة 50 سنة 2020 متقدمة بمرتبتين بعد أن كانت في المرتبة 52 سنة 2017، متقدمة على الجزائر التي كانت في المرتبة 58 سنة 2017 لتتراجع إلى المرتبة 61 سنة 2020.

ثانيا: معوقات الشمول المالي في الجزائر.

رغم الجهود التي قامت بها الجزائر في إطار تأهيل منظومتها المصرفية خاصة ما يتعلق بالصيرفة الإلكترونية، إلا أنها ما تزال بعيدة عن أهدافها، ويرجع ذلك للكثير من المعوقات نذكرها⁽¹⁾:

- عدم تطور البنية التحتية للقطاعات المالية بالقدر الذي يكفل زيادة فرص النفاذ للتمويل، فرغم التحسن النسبي في مستويات البنية التحتية للقطاعات المالية في الآونة فلا يزال الكثير منها يفتقر لوجود المقومات الأساسية التي تمكن من زيادة فرص النفاذ للتمويل.
- الثقافة المالية تلعب دورا فعالا في تغيير الذهنيات، حيث نجد أن الأفراد الذين ينتمون إلى الطبقة الفقيرة يركزون بشكل كبير على نقص التمويل لديهم بينما الأشخاص المتعلمون يركزون على أمور تقنية مثل : تكلفة الخدمات المالية وعامل الثقة في النظام المالي والمصرفي .
- غياب تصنيف مالي وقانوني محدد لمؤسسات التمويل متناهي الصغر في الدول العربية حيث تسجل كمنظمات غير حكومية (NGOS) وبالتالي يصعب وضع إطار رقابي وشرافي على تنظيم التمويل الأصغر سواء من قبل البنك المركزي أو من جهة مالية إشرافية مستقلة، وقد أدت هذه العقبات إلى تقليل الشفافية في نشاط قطاع التمويل الأصغر وتقييد قدره على تعبئة الموارد المالية اللازمة لعملياته المختلفة من خلال استقطاب الودائع أو الاقتراض .
- تواجه الصيرفة الإسلامية عقبات حالت دون انتشارها ، لاسيما في ظل افتقارها إلى نظام

1 - يلوي طارق ، قراري صبرينة، واقع وتحديات الشمول المالي الرقمي في الجزائر ، مجلة بحوث الإقتصاد والمناجنت، المجلد 4، العدد 1، (خاص جانفي 2023)، المركز الجامعي مغنية، الجزائر، ص ص 710-711.

تشريعي وتنظيمي يرسم معالم الصيرفة الإسلامية في الدولة. ويبقى المشكل في عدم امتلاك البنك المركزي لهيئة مؤهلة لإعطاء رأي شرعي في المنتجات البنكية التي ستقدمها البنوك التقليدية عبر وحداتها الإسلامية، وهو ما وقع في السابق مع البنوك الإسلامية المعتمدة التي لم يفصل المركزي في تطابق تعاملاتها مع "الشريعة الإسلامية" إلى يومنا هذا، رغم نشاطها لأكثر من 20 عاماً، كما هو الحال مع بنك البركة.

● انعدام المنافسة بين المؤسسات الدالية نتيجة هيمنة القطاع المصرفي العمومي، حيث تقوم بتقديم منتجات متشابهة ما عدا البنوك الخاصة والتي تتميز بالتكلف العالية في تقديم خدماتها المختلفة.

ثالثاً: آفاق التحوّل الرقمي في الجزائر.

جاء في خطاب السيد الأمين العام بعنوان " آفاق التحوّل الرقمي في الجزائر" الاجتماع الافتراضي المديرى برامج الحكومة الالكترونية العرب التاسع الذي تنظمه الإسكوا يوم 16 كانون الأول/ ديسمبر 2021 ما يلي⁽¹⁾: لا يخفى على أحد أن تكنولوجيات الاعلام والاتصال أضحت اليوم القوى المحركة التي يعول عليها كثيرا لإنجاح برامج التنمية الاجتماعية والاقتصادية إقليمية كانت أو وطنية، وفي كافة قطاعات النشاط . من هذا المنطلق قامت الحكومة الجزائرية بإدراج تطوير تكنولوجيات الاعلام والاتصال وما ينتج عنه من تحويل رقمي للمجتمع الجزائري بطبيعية الحال في قائمة أولوياتها.

والواقع أنها ترمي من خلال هذا الإجراء إلى تشييد مجتمع معلومات شامل والارتقاء بالجزائر إلى اقتصاد قائم على العلم والمعرفة، وهو تابع كذلك من رغبة سياسية جلية لا تنفك السلطات العليا للبلاد عن التأكيد عليها. إن هذا الالتزام يقتضي بادئ بدء العمل على تقليص الفجوة الرقمية، ولأجل هذا الغرض، فإن الحكومة الجزائرية وجهت جهودها ومساعدتها لاسيما نحو السماح لجميع الجزائريين بالنفاذ إلى تكنولوجيات الإعلام والاتصال بما ذلك الشبكات والخدمات تطوير الخدمات المبتكرة والمضامين الرقمية الوطنية تعزيز القدرات في مجال تكنولوجيات الاعلام والاتصال وتعميم استعمالها في شتى ميادين الحياة، تعزيز الحوكمة الالكترونية وتحسين النظام البيني للرقمنة، وكذا إرساء المبادئ العامة للثقة الرقمية .

إضافة إلى ذلك وفي ظل الظروف الخاصة التي عرفت أزمة صحية عالمية جراء جائحة كوفيد 19. فقد أضحى الشعب الجزائري وحكومته يعتمدون أكثر من أي وقت مضى على تكنولوجيات الاعلام والاتصال كوسيلة ناجعة لمكافحة هذه الجائحة وقوة دافعة للإنعاش الاقتصادي .

ومن المؤكد أن هذا التحدي ليس من السهل مجابته، وإنما على يقين بذلك، بيد أن الجزائر تمتلك من مفاتيح النجاح ما يساعدها لتحقيق هذه الغاية، تذكر منها:

- الإرادة السياسية الواضحة المعبر عنها جليا مرارا وتكرارا من قبل السلطات العليا للبلاد.
- الترسانة القانونية القوية والمواكبة للعصر المتوفرة في مجال تكنولوجيات الإعلام و الإتصال.
- المنشآت القاعدية للمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات الحديثة الموسعة و المعاصرة باستمرار.

1 - خيرة شاوشي وزهرة خلوف ، مرجع سبق ذكره ص26-28.

- الموارد البشرية الشابة المؤهلة والمتعطشة للتكنولوجيات.
- توفر الموارد المالية المخصصة لتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال (صندوق تملك الاستعمال وتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال وإعادة هيكلة طيف الذبذبات اللاسلكية الكهربائية على سبيل المثال (win) ، والتعاون الدولي في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال القائم على مبدأ الربح للطرفين (win) .

بشكل عام تلکم اذن في بعض المزايا ونقاط القوة التي تعول عليها الجزائر للنهوض بقطاع المواصلات السلكية واللاسلكية والنجاح في مشروع التحول الرقمي.

وإذا أردتم أن نحوض في بعض التفاصيل التقنية للموضوع فنذكر ما يلي:

في مجال المنشآت القاعدية، تمتلك الجزائر منشآت قاعدية أرضية بحرية وفضائية للاتصالات السلكية واللاسلكية ذات التدفق السريع وفائق السرعة من شأنها توفير القدرات الضرورية لتبادل المعلومات بنوعية خدمة ومستوى أمن يتوافقان مع المعايير الدولية، وتتمثل أهم الإنجازات في هذا المجال فيما يلي:

- وصلة الألياف البصرية الرابطة بين الجزائر - عين قزام، وهي جزء لا يتجزأ من الوصلة البحرية للألياف البصرية

- الرابطة بين العاصمة (الجزائر) - زندر (النجير). أبوجا (نيجيريا) التي تمت في إطار النيباد. وسيتم تعزيز هذه الوصلة. وتأمينها من خلال إنجاز خطين آخرين بغرض ضمان استمرارية الخدمة في حال طرأ خلل وظيفي.

- الوصلة البحرية للألياف البصرية الرابطة بين وهران (الجزائر) وفالنسيا (اسبانيا)، ذات قدرة 100 جيجابايت تا. الداعمة للكابلاتين الموجودين مسبقا أي SMW4 الرابط عنابة (الجزائر) بمارسيليا (فرنسا) ، وALPAL2 الرابط الجزائر العاصمة ببالما (إسبانيا).

- الهاتف النقال بتكنولوجيا الجيل الثالث الذي تم بسطه تدريجيا منذ سنة 2014 في كافة التراب الوطني والذي تم تحويله سنة 2016 إلى تكنولوجيا الجيل الرابع في التدفق السريع جدا، والعمل مستقبلا على تكنولوجيا الجيل الخامس وانترنت الأشياء.

- القمر الصناعي للاتصالات ALCOMSAT1 الذي أطلقته الجزائر سنة 2017 والذي سيسمح بـ:

1. يربط كل التراب الوطني بشبكة الانترنت بما فيه المناطق المعزولة، حيث تمتد التغطية بهذا القمر الصناعي أيضا إلى بعض البلدان الأفريقية على غرار المغرب الصحراء الغربية موريتانيا المالي النيجر ليبيا، شمال النشاد مصر، شمال السودان وبوركينا فاسو.

2. يمنح تشكيلة من الحلول والخدمات عبر القمر الصناعي VSAT هاتف IP Phone المحاضرة

المرتبة وتحديد الموقع الجغرافي بشكل خاص.

3. ضمان استمرارية التوصيل مقابل أسعار منخفضة نسبيا في حال حدوث اضطراب في الشبكات

الأرضية.

علاوة على ذلك أن تعميم استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ومن ثم بروز الاقتصاد الرقمي في الجزائر مرهونان بتطوير صناعة محلية للتجهيزات والمضامين والخدمات الرقمية التي تسعى الجزائر إلى تطويرها. أضف إلى ذلك ضرورة إرساء بيئة ثقة من شأنها السماح بزيادة المبادلات التجارية والمالية عبر الاتصالات الإلكترونية وعليه تدعمت الجزائر ب :

- سلطة ضبط البريد والاتصالات الرقمية مكلفة بضمان تنظيم سوق البريد والاتصالات الإلكترونية.
- ثلاث سلطات للتصديق الإلكتروني : سلطة وطنية تضطلع بدور الاشراف والتسيير سلطة حكومة مختصة لتوفير خدمات التصديق الإلكتروني لفائدة الحكومة، ومؤسسات الدولة والإدارة العمومية، وسلطة اقتصادية مختصة للمؤسسات الاقتصادية، وقد باشرت هذه السلطات وظائفها منذ شهر مارس من سنة 2021.
- إطار قانوني ومؤسسي محفز لبروز بيئة تسودها الثقة تناسب تطوير استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

- ويمثل الاقتصاد الرقمي القطاع الأكثر حيوية ضمن الاقتصاد العالمي بنسبة نمو تعادل ضعف نسبة الاقتصاد العادي. فالتسويق والتجارة والدفع عبر الانترنت تساعد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على تتجاوز العراقيل اللوجستية والجغرافية. وتسهل عليها النفاذ إلى الأسواق المحلية والدولية، وفي هذا الصدد قامت الجزائرية ب :

1. تأهيل مستوى الإطار القانوني في هذا المجال لاسيما من خلال سن قانون يؤطر التجارة الإلكترونية.
2. تطوير نظام يبني مناسب لبروز المؤسسات الناشئة ونجاحها في مختلف القطاعات لاسيما تلك القائمة على المعرفة والتكنولوجيا والابتكار
3. تطوير وضع عدة أرضيات للتجارة الإلكترونية على الخط تتناسب مع الخصوصيات الوطنية.
4. تنفيذ وترقية خدمات الدفع الإلكتروني والمعاملات المالية الإلكترونية.
5. تزويد التجار والهيئات الأخرى بنهائيات الدفع الإلكتروني مجاناً.
6. إطلاق الدفع الإلكتروني عبر الهاتف النقال باستعمال رمز الاستجابة السريعة (QRcode) أواخر شهر أوت 2020.

خلاصة :

يدرك صناع القرار في الدول العربية الامكانيات التي يتيحها الشمول المالي الرقمي، وتتخذ بعض البلدان خطوات استباقية نحو توفير بيئة مواتية. فقد حققت الإمارات نسبا مرتفعة بخصوص الخدمات المالية الرقمية، حيث عرفت مؤشرات الشمول المالي الرقمي لها ارتفاعا ملحوظا خاصة بعد ارساء عدد من السياسات و الاستراتيجيات التي تخص دعم التحول الرقمي، و تبني تطبيقات التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي و توفير الدعائم اللازمة لتفعيلها من بنية تحتية رقمية، و أطر تشريعية و تنظيمية . وهو مايسمح لها من الريادة في مجال التكنولوجيا المالية و تحقيق أعلى مستويات في الشمول المالي الرقمي.

في حين تتطلع مصر لأن تكون إحدى الدول الرائدة في تطبيق الشمول المالي الرقمي، بحيث تعمل على تدشين مرحلة جديدة للمواطنين باعتباره إحدى ركائز النمو و تعزيز الإصلاح الاقتصادي. و كذا فقد سعت إلى تحسين المصالح العامة و الخاصة والتوجه نحو أدوات الدفع الرقمي و الاعتماد عليها في تمويل و تقديم الخدمات المالي.

أما الجزائر فقد عملت مؤخرا على وضع توجهات و استراتيجيات وطنية تسعى للوصول الى تعزيز الشمول المالي من خلال تشجيع المعرفة و الابتكار لا سيما في مجالات التكنولوجيا و شبكات المعلومات و الاتصالات لتوفير البنى التحتية ، و رغم هذا فهي مازالت بعيدة عن الوصول إليه و يعود السبب لمجموعة من العوائق التي تواجه الأفراد و المؤسسات المالية و الدولة ي حد ذاتها كضعف البنية التحتية ونقص التثقيف المالي.

الْخَاتِمَةُ الْعَامَّةُ

الخاتمة:

أصبح التحوّل الرقمي ضرورة ملحة، و دعامة اقتصادية و سياسية في كل دول العالم ، كونه عنصر حيوي في الابتكار من أجل الارتقاء بالشمول المالي ، و تحقيق معدلات عالية فيه من خلال وصول الأفراد بما فيهم محدودي الدخل و الشركات إلى مجموعة واسعة من الخدمات المالية التي تناسب احتياجاتهم ، و الاستفادة منها بشكل مستدام، مع تقليل التكاليف و زيادة الأمان و الشفافية في المعاملات المالية. و لتحقيق هذه الفوائد يجب معالجة التحديات المتعلقة بالبنية التحتية الرقمية و الوعي المالي فضلا عن تعزيز التعاون بين الحكومات و القطاع الخاص .

وقد جاءت هذه الدراسة للبحث في مساهمة التحوّل الرقمي في تعزيز الشمول المالي مع دراسة تجارب دول عربية (الإمارات ، مصر و الجزائر) كنموذج، وتبيان طبيعة العلاقة بين التحوّل الرقمي و الشمول المالي من خلال التطرق للطبيعة النظرية لكل منهما. ومن ثم دراسة مؤشرائهما في كل دولة من الدول محل الدراسة وجاءت نتائج الدراسة كالتالي:

❖ نتائج الدراسة:

- يساعد التحوّل الرقمي المؤسسات في فهم أفضل لاحتياجات عملائها و اتخاذ قرارات سليم بخصوص توفير المنتجات التي تلائمهم و تقليص وقت وصول الخدمات إل السوق من خلال جمع و تحليل كميات كبيرة من البيانات.
- يساعد التحوّل الرقمي العملاء من خلال توفير قنوات خدمة متعددة و متاحة عل مدار الساعة وإمكانية إجرائها من أي مكان.
- يسعى الشمول المالي إلى دمج الفئات المحرومة و المهمشة في النظام المالي الرقمي، مما يعزز الاستقرار الاقتصادي و يزيد من الفرص الاقتصادية للجميع.
- يعمل الشمول المالي على تقديم خدمات مالية متنوعة مثل توفير حسابات بنكية ، التمويل، الاقتراض، الادخار، التأمين، خدمات الإئتمان و خدمات الدفع و التحويل.
- يؤثر التحوّل الرقمي عل الشمول المالي من خلال تقليل التكاليف لمقدمي الخدمات و المنتجات المالية وغير المالية.
- تشير الخدمات المالية الرقمية إل استخدام التكنولوجيا الرقمية لتقديم و إدارة الخدمات المالية.
- ساهم الشمول المالي الرقمي في الإمارات في زيادة جودة الحياة و زيادة الكفاءة الاقتصادية مما جعلها نموذجا رائدا في هذا المجال، في المنطقة العربية و في العالم.
- تعتبر دولة الإمارات من الدول الرادة في مجال الشمول المالي الرقمي بسبب تبني السياسات و استراتيجيات تدعم التحوّل الرقمي في الخدمات المالية. إضافة إل تعدد البنوك الرقمية و المحافظ الإلكترونية و توفر البنية التحتية الرقمية و هو ما ساهم في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية في كافة فئات المجتمع .

- تبني الإمارات تقنيات البلوكشين و الذكاء الاصطناعي لتعزيز الأمن و الكفاءة في القطاع المالي مما عزز قدرتها على تحقيق شمول مالي أكبر .
- حققت مصر تقدما ملحوظا في مجال الشمول المالي الرقمي خلال السنوات الأخيرة و ذلك بفضل الجهود المبذولة من الحكومة و البنك المركزي.
- لقد شهدت مصر نموا في استخدام وسائل الدفع الالكتروني . و أصبح من الممكن الوصول إلى الخدمات المالية في المناطق الريفية و النائية.
- ازدهار التكنولوجيا الرقمية في مصر ساهم في تقديم حلول مبتكرة مل القروض الصغيرة و التأمين الرقمي و الاستثمارات الرقمية ، كما أن تطبيق تقنيات الأمان مثل البلوكشين و التشفير ساعد في حماية البيانات المالية و تقليل المخاطر.
- عرفت الجزائر تطورا في مجال الشمول المالي الرقمي و ذلك بفضل الجهود المبذولة من قبل الحكومة و المؤسسات المالية لتحسين الوصول إلى الخدمات المالية و تعزيز الاعتماد على التكنولوجيا حيث تم إطلاق العديد من المبادرات لفتح الحسابات المصرفية و تسهيل الوصول إلى الخدمات البنكية و ما نتج عنه زيادة عدد مالكي الحسابات البنكية.
- شهدت الجزائر نموا في استخدام وسائل الدفع و تطوير خدمات التمويل الرقمي و إطلاق منصات إلكترونية للقروض الصغيرة و المشاريع الناشئة.
- بدأت الحكومة الجزائرية بتطبيق خدمات حكومية رقمية تمكن المواطنين من إجراء المعاملات المالية و دفع الرسوم بشكل إلكتروني و هو ما يهدف إلى تحسين الكفاءة و الشفافية في تقديم الخدمات.
- تعاني الجزائر من تحديات تحتاج إلى معالجة لتحقيق شمول مالي شامل و مستدام مثل تحسين البنية التحتية التقنية و توسيع نطاق الوصول إلى الإنترنت في المناطق الريفية و النائية.

❖ الإجابة على الفرضيات:

- **صحة الفرضية الأولى :** يعتبر تبني التقنيات التكنولوجية أهم ابعاد استراتيجيات التحول الرقمي إضافة إلى التغيرات في خلق القيمة و التغيرات الهيكلية و الجوانب المالية.
- **صحة الفرضية الثانية :** للشمول المالي ثلاثة ابعاد رئيسية وهي : الوصول للخدمات المالية ، استخدام الخدمات المالية و جودة الخدمات المالية.
- **صحة الفرضية الثالثة:** تساهم الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي الرقمي من خلال التغلب على العوائق التقليدية ، مثل مسافات السفر إلى البنوك و الوثائق الورقية. كما تمكن الأشخاص من إجراء المعاملات المالية بسهولة من خلال الهواتف الذكية و الانترنت .

- **صحة الفرضية الرابعة:** التحول الرقمي لعب دوراً محورياً في تعزيز الشمول المالي في الإمارات ومصر من خلال تقديم حلول مصرفية رقمية مبتكرة وسهلة الوصول، مما يسهم في دمج المزيد من الأفراد في النظام المالي ويعزز التنمية الاقتصادية..
- **صحة الفرضية الخامسة:** نعم، يمكن للجزائر الاستفادة من تجارب دولتي الامارات و مصر في مجال الشمول المالي الرقمي عبر تبني الاستراتيجيات التي أثبتت نجاحها في هذه الدول مثل تعزيز البنى التحتية الرقمية وتطوير أنظمة الدفع الالكتروني.

❖ التوصيات:

- متابعة مشروع الحكومة الالكترونية وتقييمه باستمرار مع زيادة الاهتمام ذا القطاع ورفع حصته من الميزانية العامة للدولة.
 - نشر الثقافة الالكترونية مع التركيز على تعزيز عامل الثقة (الهويات الرقمية، والخصوصية والأمن).
 - تدريب وتأهيل الكوادر البشرية من أجل عصنة أنشطتها وتسهيل الاندماج في الاقتصاد الرقمي.
 - التحديث المستمر للجوانب التشريعية و القانونية ذات الصلة بالمعلومات و الاتصالات والتقنيات.
 - تبني البنوك للخدمات المالية الرقمية وابتكار منتجات مالية قادرة على محاكاة الاحتياجات الفعلية للعملاء الحاليين والمستهدفين وتقليص الفجوة بين الرجال والنساء في استخدام الخدمات المالية التقليدية والرقمية.
 - تحسين وتطوير البنية التحتية ووسائل الاتصال وتبادل المعلومات والتوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية، وتفعيل خدمات تحويل الأموال وباقي الخدمات الأخرى عبر الهواتف المحمولة، مما يمكن الأفراد من الاستفادة من الشمول المالي ويقلل من تكلفة المعاملات.
 - العمل على ربط المناطق الريفية والنائية بشبكة الانترنت، وذلك لتسهيل وصول الخدمات المالية والمصرفية الرسمية لهذه الفئة من المجتمع، مما يساعدهم على الادخار، والحصول على القروض، وتحويل الأموال، وخدمة التأمين، وهو ما ينعكس إيجابياً على تعزيز الشمول المالي .
- من خلال الدراسة التي قمنا بها و في حدود اشكاليتنا نقترح بعض آفاق الدراسة:
- أثر الشمول المالي على المؤسسات المالية.
 - تعزيز الشمول المالي كآلية لتدعيم التنمية المستدامة في الجزائر.
 - نظام الهوية الرقمية و دوره في تعزيز الشمول المالي في البلدان العربية.

قائمة المراجع

❖ **الكتب:**

1. د حسين مصلي ، التحول الرقمي "الاطار المستقبلي لنظم وتكنولوجيا المعلومات ،فرست بوك للنشر و التوزيع ، مصر ، 2021.
2. سفيان فيغول ، الوليد طلحة ، الاقتصاد الرقمي في الدول العربية: الواقع و التحديات، العدد 71 ،صندوق النقد العربي، أبوظبي ، الامارات العربية المتحدة، 2020.

❖ **البحوث الجامعية:**

1. أمقران خولة و بوتلجة صليحة ، دور التحول الرقمي في تعزيز مستوى الشمول المالي دراسة مقارنة بين الجزائر و الامارات العربية المتحدة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، المركز الجامعي عبد الحميد بوالصوف ، ميله ، الجزائر ،2023/2022.
2. بوشيبه صلاح الدين ، واقع و آفاق تعزيز الشمول المالي في الجزائر،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل الماستر الأكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي،جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر،2022/2021.
3. طاجين أحمد وخالد سوماتي ،دور التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية بالادارة العمومية-دراسة حالة بلدية القلب الكبير-خلال الفترة الممتدة من شهر نوفمبر 2021 إلى شهر ماي 2022، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة ،كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة يحي فارس بالمدينة ، الجزائر، 2021-2022.
4. د وليد أحمد طلحة، التداعيات الاقتصادية لفيروس كورونا المستجد على الدول العربية،دراسات اقتصادية، صندوق النقد العربي،2020.

❖ **المقال:**

1. أسامة فراح و رحمة عبد العزيز، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك،مجلة طبنة للدراسات العليا الأكاديمية ، المجلد 04، العدد 2، المركز الجامعي الشهيد سي الحواس ، الجزائر ،2021.
2. د أمحد الغريبي، حسن حسن عبدالرحمان،واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية-دراسة تحليلية -،مجلة العلوم الادارية والمالية ،المجلد 04، العدد03، جامعة الملك خالد ، السعودية ،2020.
3. دبوراى صراح و د براهيمى آسية ، التكنولوجيا المالية كآلية لتطبيق و تعزيز الشمول المالي: دراسة ميدانية على عينة من عملاء البنك الوطني الجزائري ، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 9 ، العدد 1،جامعة بشار ، الجزائر، أفريل 2023.
4. تكيالين فوزية، مسعودي رشيدة، الخدمات المالية الرقمية آلية الشمول المالي للتمكين المالي الرقمي :دراسة حالة دولة الامارات العربية،المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية و الانسانية ، جامعة الجزائر 3،الجزائر.
5. د حمو الزعبي ، دور الشركات التكنولوجية المالية في تعزيز القطاع المصرفي للدول العربية : دروس وتجارب دول عربية ، المجلة الجزائرية للعلوم والاجتماعية والإنسانية ، المجلد 09 ، العدد 1، جامعة الجزائر 3، الجزائر ، 2021.

6. حيزية بنية، ابتسام عليوش قربوع، تكنولوجيا المعلومات ثورة اقتصادية جديدة (دراسة حالة منطقتي الشرق الأوسط وشمال افريقيا)، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية، المجلد 7، العدد3، المركز الجامعي تامنغست، الجزائر، 2018.
7. خيرة شاوشي وزهرة خلوف ، التحول الرقمي في الجزائر ، مجلة المحاسبة التدقيق و المالية، المجلد 05، العدد 01 ، جامعة خميس مليانة ،الجزائر ، 2023.
8. دريد مصطفى ، التحول الرقمي كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الانسانية و الثقافية ،منار الشرق للدراسات و النشر، المجلد 1، العدد 5، الجزائر، 2021.
9. زرقاط فاطمة، ضامن وهيبة ، واقع التكنولوجيا المالية في الوطن العربي ودورها في تعزيز الشمول المالي، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت ، المجلد 4 ، العدد 1، المركز الجامعي مغنية، الجزائر، جانفي 2023.
10. ذهبية لطرش ، سمية حراق، واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية و أهميتها في تعزيز الشمول المالي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة ، المجلد 5، العدد2، جامعة الشهيد حمة لخضر،الوادي، الجزائر، 2020.
11. سمير عبد الإله ،حبيب حن،علي جبارين و محمد حتاوي ، الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (MAS) ، القدس رام الله ، فلسطين ، 2016.
12. سناء محمد عبد الغاني، انعكاسات التحول الرقمي على تعزيز النمو الاقتصادي في مصر، مجلة كلية السياسة و الاقتصاد ،المجلد 15، العدد 14، جامعة بني سويف ،مصر، أبريل 2023 .
13. د شيلي وسام ، الشمول المالي الرقمي في المنطقة العربية-الواقع و المتطلبات، المجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد24، العدد 02، جامعة الجزائر 03 ، الجزائر، 2021.
14. د شيماء عادل المهدي ،تقييم واقع الشمول المالي في مصر باستخدام مؤشر مركب،المجلة العلمية للاقتصاد و التجارة،المجلد 53، العدد 02، جامعة عين شمس ، مصر ، 2023،
15. فاتح ميرود، تعزيز الشمول المالي الرقمي كآلية لضمان تمويل مستدام في الدول العربية في ظل جائحة كوفيد19 -، مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي ، المجلد 3، العدد 1، جامعة تمنراست ،الجزائر ، 2022.
16. فريد زكرياء ، طيب موسلي، فاعلية التمويل الرقمي في بلوغ الشمول المالي بجمهورية مصر العربية، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة ،المجلد 6، العدد2، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، الجزائر ، 2021.
17. د محمد شكري، أزمة كوفيد-19- حافظ لتعزيز الشمول المالي الرقمي في الجزائر ، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 16 ، العدد 01 الخاص (الجزء 01)، جامعة سطيف 2 ، الجزائر، جانفي 2021 .

18. محمد محروس سعدوني ، الشمول المالي و أثره في تحقيق التنمية المستدامة) دراسة تحليلية لواقع الدول العربية) ، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية ،المجلد 52،العدد4،جامعة المنوفية ، مصر، 2021.
19. د.محمد شكرين :جامعة المدينة، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 12، العدد 1 (الخاص) الجزء 1 أزمة كوفيد19 حافز لتعزيز الشمول الدالي الرقمي في الجزائر، جانفي 2021 .
20. يحيى إلهام و قصوري سارة ، التسويق الرقمي "كيفية تطبيق التحول الرقمي في مجال التسويق" ،مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد 04،العدد 02 ،جماعة الواد ، الجزائر،ديسمبر 2019.
21. يلوي طارق ، قراري صبرينة، واقع وتحديات الشمول المالي الرقمي في الجزائر ، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت،المجلد 4، العدد 1 ، (خاص جانفي 2023)،المركز الجامعي مغنية، الجزائر،

❖ الملتيقيات:

1. سامر محمد فخري و أحمد خيضر أحمد ، التحول الرقمي لتحقيق الشمول المالي في العراق التحديات والاستراتيجيات ، مداخلة في مؤتمر الدولي الافتراضي الثامن حول التحول الرقمي و دوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام (الواقع، لفرص، والتحديات)، منشورات جامعة طاهري ببشار، الجزائر ،2022.
2. - ليلي عياد ،خلاصي عبد الاله، هلاي أحمد، وادي عز الدين، جليل زين العابدين ومرصالي حورية، أعمال المؤتمر العلمي الدولي حول الهندسة الادارية للمؤسسات المالية لتعزيز الشمول المالي، منشورات مخبر دراسات التنمية المكانية وتطوير المقاولاتية، الجزائر، 2021، الجزء الثاني.

❖ التقارير:

1. صندوق النقد العربي، التقرير الاقتصادي العربي الموحد،2012.
2. المجلس الوطني للإعلام ، كتاب يقدم نظرة شاملة عن دولة الامارات من حيث النشأة، مراحل التطور بكافة مناحي الحياة،2019.
3. هيئة تنظيم الاتصالات و الحكومية الرقمية، 2021.
4. Datareport ,Digital the Unitedb Arab Emirates ,2017 ,2018,2019,2020,2021

❖ مراجع باللغة الأجنبية:

1. fadwa khanboubi et azedine boulmakoul ; état de l'art sur la transformation digital :focus sur le domaine lancier conférence international sur l'innovation et les novâtes tendances des système d'information ;Marrakech ;morrcco ;2018 .
2. Matt, C., Hess, T., & Benlian, A. (2015), "Digital transformation strategies", Business & Information Systems Engineering.

❖ المواقع الإلكترونية:

1. <http://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm/>
2. Global Findex Data base.
3. United Arab Eirates ,Regulatory in the UAE,17/05/2024 ,<https://u.ue/en/about-the-uae/digital-uae..>
4. www.statista.com.