



جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب
Ain Témouchent University Belhadj Bouchaib



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم المالية والمحاسبة

التخصص: مالية المؤسسة

الموضوع:

مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي

دراسة حالة الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير - وكالة عين تموشنت

مذكرة التخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي - الطور الثاني ل.م.د

من إعداد الطالبة:

- فارسي لبنى

مقدمة أمام لجنة المناقشة المكونة من:

رئيسا

جامعة عين تموشنت

الأستاذ (ة): بوطوبة محمد

مشرفا

جامعة عين تموشنت

الأستاذ: أ.د. حولية يحيى

ممتحنا

جامعة عين تموشنت

الأستاذ (ة): زناخي فوزية

السنة الجامعية: 2025-2026



جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب
Ain Témouchent University Belhadj Bouchaib



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم المالية والمحاسبة

التخصص: مالية المؤسسة

الموضوع:

مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي

دراسة حالة الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير - وكالة عين تموشنت

مذكرة التخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي - الطور الثاني ل.م.د

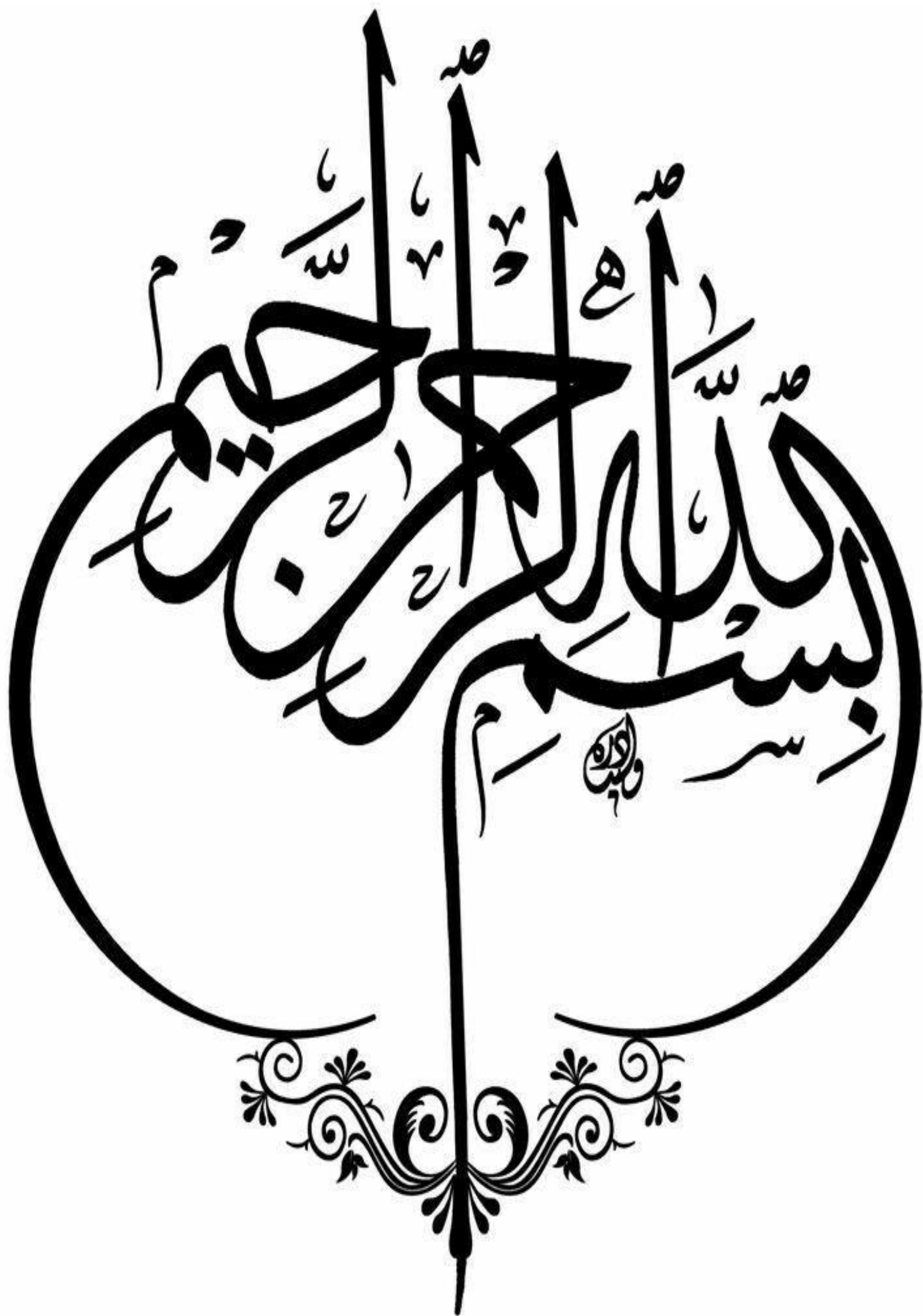
من إعداد الطالبتين:

- فارسي لبنى

مقدمة أمام لجنة المناقشة المكونة من:

رئيسا	جامعة عين تموشنت	الأستاذ (ة): بوطوبة محمد
مشرفا	جامعة عين تموشنت	الأستاذ: أ.د. حولية يحيى
ممتحنا	جامعة عين تموشنت	الأستاذ (ة): زناخي فوزية

السنة الجامعية: 2025-2026



كلمة شكر

لك الحمد والشكر ربنا يا من أمنت علينا بنعمة العلم، ويسرت لنا ما يعيننا على تحصيله وعلمتنا ما لم نكن نعلم وأمدتنا بالصبر والقوة لإنجاز هذه المذكرة.

ثم الصلاة والسلام على الحبيب المصطفى خاتم الأنبياء والمرسلين، سيد الخلق أجمعين.

وأخيرا وامتنالا لقوله صلى الله عليه وسلم: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"

اتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان إلى الأستاذ المشرف "أ.د. حولية يحيى" لقبوله الإشراف على هذه المذكرة، وبصبره معنا على تصويبها ونشكره أيضا على تواضعه والذي كان لتوجيهاته ومساعدته القيمة الأثر الكبير في إخراجها.

كما لا يفوتني ان أتقدم بوافر التقدير والاحترام لأعضاء اللجنة المحترمين على عناء قراءة المذكرة وقبولها وتصويبها. وكذلك أتقدم بخالص الشكر الى كل من درسي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عين تموشنت والى كل الموظفين وجزاهم الله كل خير.

كما اتقدم بالشكر إلى موظفي الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير - وكالة عين تموشنت على تقديمهم يد العون في إنجاز هذا العمل.

وفي الاخير اتقدم بقلب مليء بالامتنان والعرفان والتقدير والاحترام إلى كل من ساعدوني من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل، اسأل الله عز وجل ان يجعل ذلك في ميزان حسناتهم انه قريب مجيب.

الإهداء

"وقل ري زدني علما"

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله تتحقق الامنيات، وبعونه تصل الخطى الى غاياتها. له الشكر أولا
واخرا، ظاهرا وباطنا.

اهدي تخرجي أولا الى أبي الحاضر بقلبي دائما

تخرجت يا "أبي" وأي فرحة بدونك ناقصة

تخرجت وغصة البكاء تخنقني كنت أتمنى أنك بجانبني وأول من يسمع بتخرجي

فأنت البداية، وأنت الدعاء، وأنت السند وان غاب الجسد.

أهديك هذا العمل وارجو من الله ان يجعله صدقة جارية عني لك، وان يرفع به درجتك ويجعل قبرك روضة من
رياض الجنة.

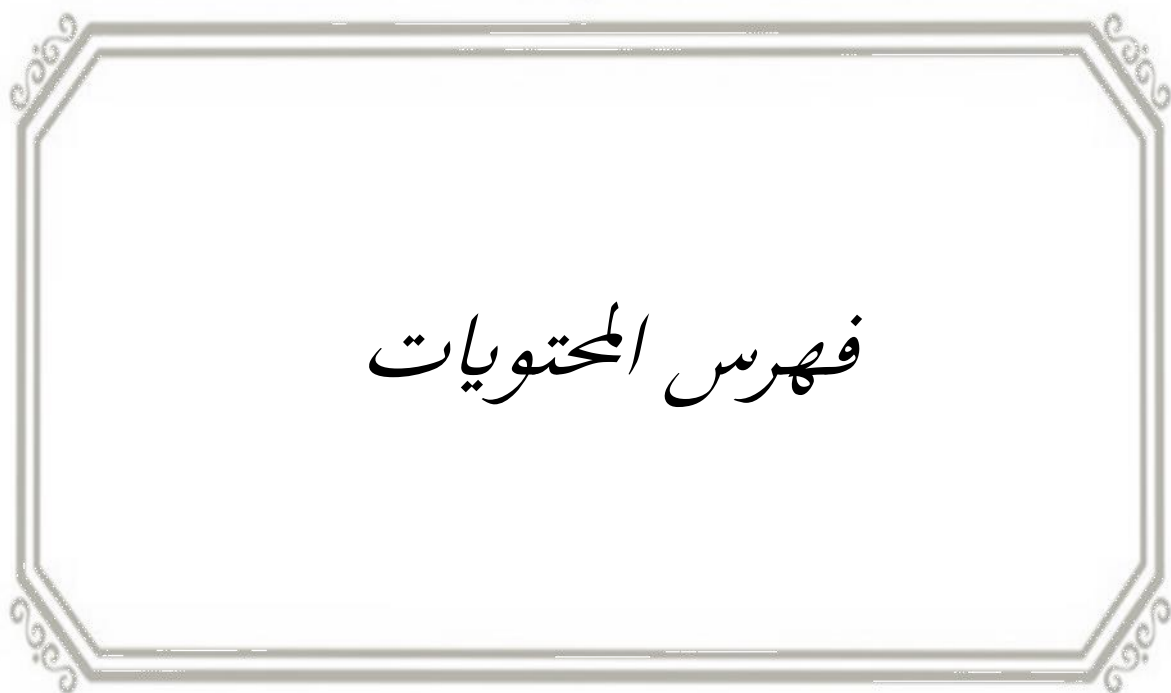
جبر الله قلبي بلقبك في الجنة.

الي العظيمة والتي يرجع الفضل اليها بعد الله، الي التي الجنة تحت اقدامها، الي من أضاءت في ليالي العتمة طريقي،
الي من ضلت دعواتها تضم اسمي "امي" حفضها الله.

الي رفيقة الدرب، الي من انست وحشتي وساندتني في كل اللحظات التي شعرت فيعا بضعفي "أختي" ... بل
روحي التي تسكن جسدا اخر. كلما شعرت بالضيق يحتل دنيائي، اوجدها لي كل السعة، بل انها تحضني واشعر
أني خلقت مجددا ... فكل كلمات الشكر وان طالت لا تنصفها ابدا.

هذا النجاح لكم انا كنت فقط الوسيلة، أنتم الغاية التي سعت لها بكل قلبي أنتم الإنجاز الحقيقي انا فقط النتيجة
كل لحظة شقاء عشتها ... كانت تهون حين اذكركم كل دمة نزلت ... كانت تسجد شكرا انكم في حياتي
شكرا لكم أنكم كنتم وستظلون دوما أعظم انتصاراتي

الي من كانوا في وحشة الطريق سراجا، وفي زحام الأيام ملاذا، أصدقاء العمر وأحبة الروح "أحلام، كريمة، رانيا"
شكرا لقلوبكم التي كانت لي نعم السند والمعين لا غيب الله عني حبكم ودفء وجودكم وصحبكم النبيلة.
الي استاذي المشرف "أ.د. حولية يحيى" الذي لم يكن مشرفا على هذه المذكرة، بل كان يدا تمتد كلما تعثرت،
وصوتا يرشدني عندما تختلط على الطرق لقد تركت في رحلتي اثرا لا يمحي فشكرا لتوجيهاتك السديدة،
وارشاداتك القيمة التي أضاءت لي دربي في هذه الرحلة. أقدر علمك وصبرك وجهدك المبذول معي.

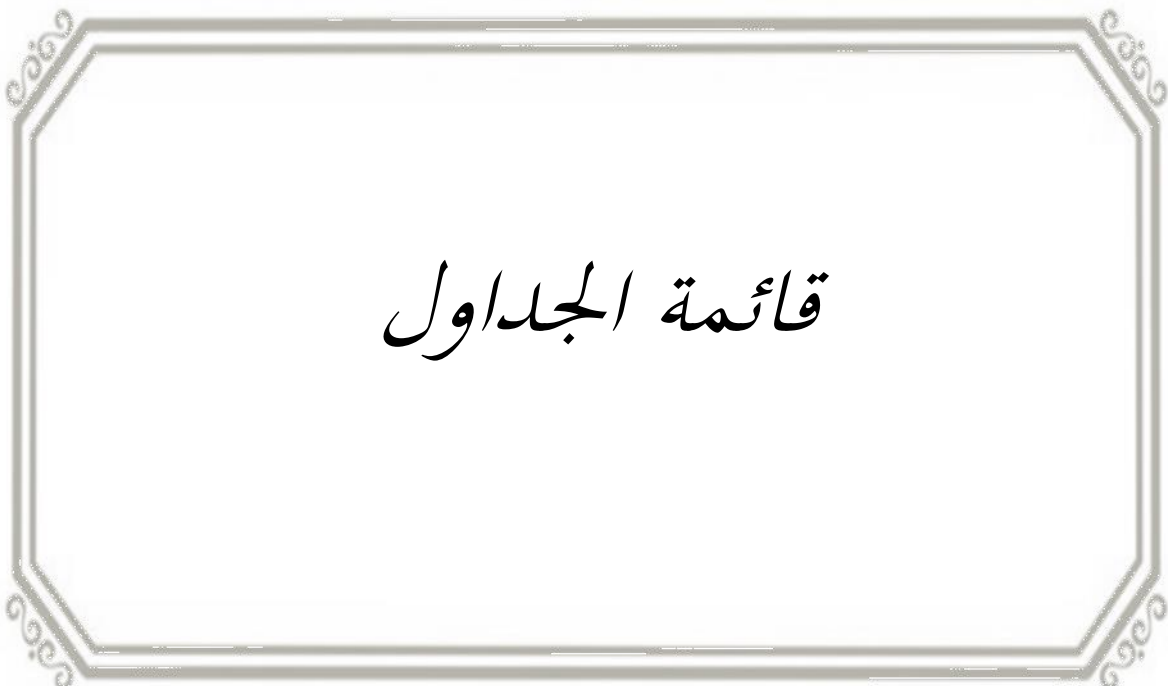


فهرس المحتويات



الصفحة	العنوان
	الإهداء
	شكر وعرفان
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ	مقدمة عامة
	الفصل الأول: الأسس النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية والشمول المالي
03	المطلب الأول: دراسة مفاهيمية للتكنولوجيا المالية
19	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للشمول المالي
35	المطلب الثالث: تحليل انعكاسات استخدام التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي
51	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
51	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة الفرنسية
53	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الانجليزية
55	المطلب الثالث: الدراسات السابقة باللغة العربية
57	خلاصة
	الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية بالصندوق الوطني للاحتياط والتوفير - وكالة عين تموشنت
59	تمهيد
60	المبحث الأول: عموميات حول مؤسسة الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير
60	المطلب الأول: لمحة عامة حول الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير

62	المطلب الثاني: هياكل الصندوق
68	المطلب الثالث: تطبيقات التكنولوجيا المالية المتوفرة في مؤسسة الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير - وكالة عين تموشنت
69	المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية لمؤسسة الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير - وكالة عين تموشنت
69	المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة
70	المطلب الثاني: دراسة بيانات الاستبيان وثباته
74	المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة
83	المطلب الرابع: اختبار الفرضيات الاحصائية
86	خلاصة
88	خاتمة عامة
91	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق



قائمة الجداول



الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
13	شكل الجوانب الرئيسية التي تؤثر على الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية	(01-01)
19-18	تضم الساحة العربية شركات مهمة أخرى تشكل نسيج هذا القطاع	(02-01)
71	درجات سلم ليكارث الخماسي	(01-02)
72	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول "التكنولوجيا المالية"	(02-02)
73	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني "الشمول المالي"	(03-02)
74	ثبات الاستبيان	(04-02)
75	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(05-02)
76	توزيع العينة حسب العمر	(06-02)
77	توزيع العينة حسب الدرجة العلمية	(07-02)
78	توزيع العينة حسب الوظيفة	(08-02)
80	توزيع درجات الاستجابة حسب سلم ليكارث	(09-02)
81-80	تحليل عبارات المحور الأول "التكنولوجيا المالية"	(10-02)
82-81	تحليل عبارات المحور الثاني "الشمول المالي"	(11-02)
84	نتائج معامل الارتباط واختبار فيشر للمعنوية الكلية لنموذج الانحدار للفرضية	(12-02)
85	نتائج تحليل الانحدار الخطي لمساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي	(13-02)

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
15	أنواع شركات التكنولوجيا المالية	(01-01)
21	الفرق بين الاستخدام والوصول إلى الخدمات المالية	(02-01)
24	نسبة ملكية الأفراد البالغين لحساب في مؤسسات مالية	(03-01)
25	نسبة اقتراض وادخار الافراد البالغين في مؤسسات مالية	(04-01)
32	ركائز الشمول المالي	(05-01)
40	نسبة استخدام التقنيات المالية الرقمية والتقليدية لسنة 2021	(06-01)
40	التغيرات في مستوى الشمول المالي الشامل لسنة 2014-2017	(07-01)
47	مؤشرات الرقمنة للشمول المالي في الدول العربية لسنة 2021	(08-01)
48	مؤشر الجاهزية الرقمية بالجزائر لسنة 2022	(09-01)
65	الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للاحتياط والتوفير	(01-02)
67	الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير - وكالة عين تموشنت	(02-02)
75	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(03-02)
76	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	(04-02)
78	توزيع العينة حسب الدرجة العلمية	(05-02)
79	توزيع العينة حسب الوظيفة	(06-02)



الملخص:

تتناول هذه الدراسة دور التكنولوجيا المالية (FinTech) في تعزيز الشمول المالي، مع التركيز على تجربة "الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك (CNEP-Bank)" ناقش البحث في شقه النظري مفاهيم التكنولوجيا المالية والشمول المالي، مبرزاً كيف تساهم التقنيات الحديثة في تذليل عقبات الوصول للخدمات المصرفية عالمياً وفي الجزائر. كما استعرضت الدراسة مجموعة من البحوث السابقة بلغات مختلفة (عربية، فرنسية، إنجليزية) لضمان الإحاطة العلمية. أما الجانب التطبيقي، فقد ركز على مؤسسة CNEP-Bank من خلال دراسة ميدانية لوكالة "عين تموشنت"، لتقييم مدى تبنيتها للحلول الرقمية وأثر ذلك في توسيع قاعدة العملاء وتحسين جودة الخدمة المالية. خلصت الدراسة إلى أن التحول الرقمي هو الركيزة الأساسية لتحقيق شمول مالي مستدام في البيئة المصرفية الجزائرية.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي؛ التكنولوجيا المالية؛ CNEP-Bank.

Abstract:

This study explores the role of Financial Technology (FinTech) in enhancing financial inclusion, focusing on the "National Savings and Reserve Fund" (CNEP-Bank) experience. The theoretical framework examines FinTech concepts, financial inclusion fundamentals, and how modern technologies bridge the gap in banking access globally and specifically in Algeria. It also reviews previous literature in Arabic, French, and English to provide a comprehensive academic context. The empirical part centers on CNEP-Bank through a field study at the Ain Temouchent branch. This section assesses the adoption of digital solutions and their impact on expanding the customer base and improving service quality. The study concludes that digital transformation is the primary driver for achieving sustainable financial inclusion within the Algerian banking sector.

Keywords: financial inclusion, financial technology, CNEP Bank.



مقدمة عامة



في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم، سواء على المستوى التكنولوجي أو المالي، يبرز مفهوم التكنولوجيا المالية (FinTech) كأحد المحركات الأساسية لإعادة تشكيل المشهد المصرفي والمالي العالمي. ويُقصد بها توظيف الابتكارات التكنولوجية الحديثة مثل الهواتف الذكية، والذكاء الاصطناعي، وسلسلة الكتل (Blockchain)، ومنصات الدفع الإلكتروني في تصميم وتقديم الخدمات المالية بشكل أسرع وأقل تكلفة وأكثر سهولة. وتُعد التكنولوجيا المالية اليوم جسراً عبوراً نحو تحقيق الشمول المالي، حيث تعمل على إزالة الحواجز التقليدية التي كانت تمنع الفئات المهمشة وغير المخدومة من الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية. إن تعزيز الشمول المالي عبر التكنولوجيا المالية يفتح المجال أمام الأفراد لممارسة أنشطة الادخار، والائتمان، والتحويلات، والاستثمار بشكل آمن ومنظم، دون الحاجة إلى التعامل مع الفروع البنكية التقليدية، مما ينعكس إيجاباً على معدلات النمو الاقتصادي ويقلص الفجوة المالية والاجتماعية. كما تساهم هذه الحلول الرقمية في توفير الحماية المالية للفئات الضعيفة، لا سيما في أوقات الأزمات مثل الجوائح الصحية أو الاضطرابات الاقتصادية، من خلال تمكينهم من المعاملات الرقمية عن بُعد. وتُعد المؤسسات البنكية وشركات التكنولوجيا المالية الناشئة المحرك الأساسي لهذا التحول، من خلال ما تقدمه من تطبيقات ومحافظ إلكترونية ومنصات تمويل جماعي. ومن هذا المنطلق، يمثل دمج التكنولوجيا المالية في استراتيجيات الشمول المالي فرصة استراتيجية للبنوك من أجل توسيع قاعدة عملائها وزيادة قدرتها التنافسية وتحقيق نمو أكثر شمولاً واستدامة. ورغم الأهمية المتزايدة لهذا المفهوم، إلا أن تحقيق هذا التكامل على أرض الواقع ما زال يواجه تحديات كبيرة، تتجلى بين ضعف الثقافة المالية الرقمية، ومخاطر الأمن السيبراني، والفجوة الرقمية بين المناطق الحضرية والريفية، وضعف الأطر التنظيمية والقانونية. وهو ما يستدعي تضافر الجهود بين مختلف الفاعلين: الحكومات، البنوك المركزية، الهيئات التنظيمية، وشركات التكنولوجيا المالية، من أجل خلق بيئة داعمة ومحفزة للاستفادة من التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي

من خلال العرض المطروح وما توصلنا إليه يمكن صياغة إشكالية البحث كالتالي :

ما مدى مساهمة التكنولوجيا المالية (FinTech) في تعزيز الشمول المالي في الجزائر؟

الأسئلة الفرعية :

وللإجابة على إشكالية البحث قمنا بصياغة أسئلة فرعية تساعد في دراسة وتحليل الموضوع :

- ما مفهوم التكنولوجيا المالية، وما أبرز تطبيقاتها في المجال المصرفي؟

- ما مفهوم الشمول المالي، وما أبعاده المختلفة؟
- كيف تساهم أدوات التكنولوجيا المالية مثل المحافظ الإلكترونية، والتمويل الجماعي، والخدمات المصرفية عبر الهاتف في توسيع نطاق الشمول المالي؟
- ما هي التحديات التي تحد من استخدام التكنولوجيا المالية لتعزيز الشمول المالي؟
- هل توجد علاقة إحصائية بين تبني التكنولوجيا المالية وتحسين مؤشرات الشمول المالي؟

الفرضيات :

للإجابة على التساؤلات المطروحة والوصول إلى النتائج المرغوبة تم صياغة الفرضية التالية :

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في مؤسسة الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير - وكالة عين تموشنت

مبررات اختيار الدراسة :

✓ أسباب شخصية :

- مرتبطة بمجال تكوين الباحثة وكذلك رغبة منها في إثراء الدراسة حول هذا الموضوع المستجد.
- محدودية الدراسات السابقة لهذا الموضوع خاصة في الجزائر، بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي .
- أهمية قيمة هذا الموضوع مع إمكانية البحث فيه خاصة في ظل التحول الرقمي الحالي.

✓ أسباب موضوعية :

- بحكم التخصص، فإن هذا الموضوع له صلة وثيقة بتخصص مالية مؤسسة واقتصاد رقمي.
- أن اختياري لموضوع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي جاء نتيجة الأهمية المتزايدة التي يحظى بها هذا الموضوع على المستوى الدولي والمحلي .
- محاولة تطبيق الدراسة النظرية على واقع القطاع المصرفي والمالي في الجزائر.

أهمية الدراسة :

- معرفة مدى التوافق العلمي مع الدراسة النظرية وذلك من خلال الدراسة التطبيقية.
- محاولة التعرف على التكنولوجيا المالية والشمول المالي وتفسير علاقة التكامل بينهما.

— تحديد أهمية التكنولوجيا المالية في الوصول إلى الفئات المهمشة والاقتصاد الوطني باعتبارها وسيلة لتعزيز الاندماج المالي والرقمي وتحفيز النمو الاقتصادي، كما تتجلى أهمية تطبيقها في البنوك والمؤسسات المالية من حيث تزويد العملاء بإمكانية الوصول السهل والأمن إلى الخدمات المالية، مما يسهم في تحسين مؤشرات الشمول المالي.

أهداف الدراسة :

تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها تسعى إلى تسليط الضوء على مفاهيم التكنولوجيا المالية والشمول المالي، من خلال التعرف على أهدافهما وأبعادهما، وكذلك استعراض أبرز السياسات والجهود الدولية والمحلية المبذولة في هذا المجال. كما تهدف إلى بيان دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي خاصة في ظل التحولات التكنولوجية المتسارعة التي تشهدها الساحة المالية والمصرفية. ويتمتع موضوع الدراسة بأهمية متزايدة نظراً لارتباطه المباشر بتوجهات الدول نحو تحقيق الشمول المالي كأداة لتحفيز النمو الاقتصادي وتقليص الفجوة المالية والاجتماعية. كما أن العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي لا تزال من المواضيع الحديثة نسبياً، والتي تستقطب اهتمام الباحثين وصناع القرار على حد سواء .

وتكتمل أهمية هذه الدراسة من خلال جانبها التطبيقي، حيث سيتم استكشاف هذا التأثير في الواقع العملي من خلال دراسة حالة على الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير -بنك- وكالة عين تموشنت.

حدود الدراسة:

- ✓ **الحدود المكانية:** هدفت الدراسة إلى تحليل دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، وتم تطبيقها على عينة من عملاء أو موظفي أحد البنوك الجزائرية أو شركات التكنولوجيا المالية الناشئة.
- ✓ **الحدود الزمانية:** شملت الدراسة الفترة الممتدة من [2025/12/21] إلى [27/12/2025].

منهج الدراسة :

لغرض الإلمام والإحاطة بمختلف جوانب وأهداف الموضوع وتحليل أبعادها، ومن أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة وإثبات أو نفي صحة فرضيات الموضوع، فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي لاستعراض الدراسات

السابقة والأطر النظرية، بالإضافة إلى المنهج التاريخي لتتبع تطور التكنولوجيا المالية، والمنهج الكمي لتحليل بيانات الاستبيان .

الأدوات المستخدمة:

1. **المسح المكتبي:** تمثل في الاطلاع على الكتب، المقالات، الوثائق الرسمية، والتقارير الدولية (مثل البنك الدولي، صندوق النقد الدولي، منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية)، وكل ما له صلة مباشرة أو غير مباشرة بالموضوع، بالإضافة إلى الاعتماد على رسائل الماجستير والدكتوراه من أجل تعزيز فهم الموضوع والاستفادة من الدراسات السابقة .

2. **الاستبيان:** يُعتبر تقنية أساسية في البحث، إذ أنه يعطي الحرية لكل فرد بالإجابة دون تحيز، ويسعى لجعل الدراسة أكثر موضوعية .

3. **برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS):** حيث قمنا باستخدام هذا البرنامج من أجل تسهيل عملية عرض وتحليل واستقرار معطيات الجانب التطبيقي والحفاظ على دقتها .

صعوبات الدراسة :

يعد هذا البحث محاولة لبيان دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، ومن الطبيعي أن يصادف الباحث مجموعة من الصعوبات تحد من إمكانياته وتمنعه من الوصول إلى أفضل النتائج، وأهمها:

- أن موضوع التكنولوجيا المالية والشمول المالي هو مجال شديد الاهتمام والتطور، ومازالت دراسته مستمرة، وهو من المواضيع التي تزامنت مع بروز النظام الاقتصادي العالمي الجديد، مما يجعله يحتوي على مستجدات سريعة لم تكن موجودة من قبل.
- صعوبة الوصول إلى بعض المعلومات الداخلية الخاصة بالبنوك أو شركات التكنولوجيا المالية، نظراً لخصوصية بعض البيانات وسريتها.
- الاعتماد على عينة محدودة من الموظفين أو العملاء، ما قد لا يعكس الصورة الكاملة لواقع الشمول المالي المدعوم بالتكنولوجيا المالية في الجزائر.

— قلة الكتب والمذكرات والطروحات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية والشمول المالي في المكتبة الجامعية، وعدم توفر المراجع بصفة كافية باللغة العربية، مما اضطرنا إلى اللجوء إلى المجلات والمقالات العلمية باللغات الأجنبية .

هيكل الدراسة :

من خلال المعلومات المتوفرة لدينا قمنا بتقسيم بحثنا إلى فصلين وفق طريقة IMRAD ، حيث تناولنا في الفصل الأول الجانب النظري :

مفاهيم التكنولوجيا المالية، أنواعها، تطبيقاتها، ومفاهيم الشمول المالي وأبعاده، بالإضافة إلى استعراض العلاقة بينهما وأهم الدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني فيتعلق بالدراسة الميدانية للموضوع، حيث تم توضيح الطريقة والأدوات المستخدمة، وعرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها، وصولاً إلى الخاتمة والتوصيات.



الفصل الاول:

الأسس النظرية للتكنولوجيا المالية

والشمول المالي



تمهيد

يشهد القطاع المالي تحولات عميقة نتيجة التطور المتسارع في التكنولوجيا المالية، التي أسهمت في تحسين كفاءة الخدمات المالية وتوسيع نطاق الوصول إليها. وفي هذا السياق، يبرز الشمول المالي كهدف استراتيجي يسعى إلى تمكين مختلف فئات المجتمع من الاستفادة من الخدمات المالية الرسمية بطريقة ميسرة وآمنة. وتظهر العلاقة التكاملية بين المفهومين، حيث تُعدّ التكنولوجيا المالية أداة محورية لتعزيز الشمول المالي من خلال تقديم حلول رقمية مبتكرة تدعم الإدماج المالي وتقلّص الفجوات في الوصول إلى الخدمات المالية.

وعليه، يهدف هذا الفصل إلى:

✓ المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

✓ المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

يشهد القطاع المالي تطورًا بفعل التكنولوجيا المالية، التي تعزز كفاءة الخدمات وتوسع الوصول إليها، مما يدعم تحقيق الشمول المالي.

المطلب الأول: دراسة مفاهيمية للتكنولوجيا المالية

تُعَدُّ التكنولوجيا المالية أحد أهم نتائج التحول الرقمي في القطاع المالي، إذ أحدثت تغييرات جوهرية في تقديم الخدمات المالية. ويهدف هذا الجزء إلى توضيح مفهومها وأهم عناصرها، من أجل بناء إطار نظري يساعد على فهم دورها في تطوير النظام المالي.

الفرع الأول: مدخل إلى التكنولوجيا المالية

شهد الأنظمة المالية المعاصرة تطورًا متسارعًا بفعل التقدم التكنولوجي، مما أدى إلى بروز التكنولوجيا المالية كأحد أهم الابتكارات في هذا المجال. وقد ساهمت هذه التكنولوجيا في إعادة تشكيل الخدمات المالية من حيث طريقة تقديمها وإدارتها، من خلال اعتماد الحلول الرقمية التي تعزز الكفاءة وتسهّل الوصول إلى الخدمات. ويهدف هذا المدخل إلى الإحاطة بالمفهوم العام للتكنولوجيا المالية

أولاً: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية:

يعتبر الكثير أن مصطلح التكنولوجيا المالية مصطلح حديث، إلا أنه بالنظر إلى تركيبته يمكن فهم أن هناك العديد من الابتكارات والأسباب التي أدت إلى ظهوره إلى الواجهة مؤخرًا.

تمثلت في أولى هذه الابتكارات في إدخال التلغراف سنة 1838، ومد أول كابل إتصالات عبر المحيط الأطلسي الذي جمع بين أوروبا والأمريكيين سنة 1866، الذي قلص وقت الاتصال من أيام إلى ساعات، ثم تلا ذلك ظهور أجهزة الكمبيوتر العملاقة وتبني الصناعة المصرفية لتسريع العمليات التقليدية التي كانت تستغرق وقتًا طويلاً.

إلا أنّ الكثير يعتبر أن البداية الحقيقية الـ fritech كانت عند تركيب الصراف الآلي لأول مرة في 22 يونيو 1967 بالمملكة المتحدة، هو ما أظهر حقيقة الحاجة الماسة إلى ربط الخدمات المالية بالتكنولوجيا لما توفرها من ميزات. (نكوليني برناردو، 2017، ص 15)

ظهور الصراف الآلي أدى إلى التحول نحو الرقمنة في بداية التسعينات في القطاع المالي بعد تطوير شبكة الويب، أما في أواخر التسعينات فقد شهدت توجه الأفراد نحو المعاملات المصرفية عبر الهاتف، خاصة بعد ازدهار التجارة الإلكترونية. (روبيني أغسني، 2017، ص4)

لكن استمر التوجه لرقمنة القطاع المصرفي واستخدام التكنولوجيا المالية رغم أنه قطاع بطيء الإستجابة للابتكار نظرا لطبيعة البنوك الحذرة والبعيدة عن المخاطرة.

وبعد الأزمة المالية 2008، اتضح دور الابتكارات المالية كوسيلة لإنقاذ الشركات الخاصة الصغيرة من الانهيار، فبالرغم من أن الإقراض عبر الإنترنت كان قبل 2005 لكن لم يبرز بشكل كبير، نظرا للتنظيمات الشديدة التي يفرضها النظام المصرفي والقيود على منح الائتمان، مما دفع العديد من الأفراد إلى البحث حلول لتطوير الإقراض ليتم في 2013 عقد مؤتمر lendit في نيويورك، الذي ركز على إقراض الشركات الصغيرة بصورة مباشرة بعد الاعتماد على بيانات تجعل من عملية الإقراض أكثر أمانا وربحية.

بعد ما لقي المؤتمر نجاحا باهرا عقد للمرة الثانية في 2014، مركز على الإقراض قصير الأجل، توريق القروض وإقراض من النظير إلى النظير في البلدان الأخرى، إضافة للتمويل الجماعي.

أما النسخة الثالثة للمؤتمر عقدت في 2015 فقد شهدت إقبال البنوك والاتحادات الائتمانية على جلسات المؤتمر أي تمت مناقشة ضرورة التعاون وشراكة البنوك في هذا المجال وتقديم خدمات بالاعتماد على أحدث التكنولوجيات التي كانت سببا في إحداث ثورة نقدية 2009، باستحداث نوع جديد من النقود يعتمد على تقنية سلاسل الكتل ويتميز باللامركزية والذي يعرف بالبتكوين. (ميلزكارين، 2018، ص73-83)

ثانيا: تعريف التكنولوجيا المالية

يعبر عن التكنولوجيا المالية اختصار بـ « Fintech » وهو مصطلح مركب من مقطعين اختصار لكلمة « Fi » وكلمة « Tech » اختصار لكلمة « Technology » وتعني الاعتماد على الابتكارات والتحديثات في الأساليب المالية التقليدية والخدمات المالية، وتسهيل إدارة العمليات في الشركات وإدارة الأموال للأشخاص، واستخدام الهواتف الذكية في الخدمات المصرفية والخدمات الاستثمارية عبر الهاتف، والعملات الرقمية المشفرة لتسهيل وصول هذه الخدمات للعملاء في أي وقت وفي أي مكان. (سميرة وآخرون، 2022، ص170)

وتعرف بأنها " المصطلح المستخدم لوصف أي تقنية توفر خدمات مالية من خلال البرامج، مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول، أو حتى العملات المشفرة، وهي فئة واسعة تشمل العديد من التقنيات المختلفة، وتتمثل أهدافها الأساسية في تغيير الطريقة التي يصل بها المستهلكون والشركات إلى أموالهم والتنافس مع الخدمات المالية التقليدية. (Sean Peek, 2020)

بصورة عامة هي أي اختراع تكنولوجي ينص توظيفه في الخدمات المالية، وهذه الابتكارات التي استخدمت في هذه الصناعة وطرورت تكنولوجيات جديدة تنافس الأسواق المالية التقليدية، وكان للشركات الناشئة دور كبير في عملية ابتكار هذه التكنولوجيات، وقامت العديد من البنوك العالمية بتطوير أفكار « Fintech » خاصة بصمة مثل: كريدت سويتز و H SPC. (سالم محمد معطش العنزي، 2023، ص780)

ثالثاً: أسباب لجوء اقتصاديات العالم إلى التكنولوجيا المالية

أصبحت التكنولوجيا المالية أحد أهم الصناعات الواعدة على مستوى العالم، فهي تلعب دوراً منافساً للبنوك التقليدية، وذلك لقدرتها على استخدام الآليات في التقنيات التكنولوجية الحديثة والاستفادة منها في توسيع نطاق تقديم الخدمات والمنتجات المالية والمصرفية، ويعتبر هذا السبب الرئيسي للجوء إليها إضافة إلى ذلك تتمثل الحوافز التي تدفع الأفراد لاستخدام التكنولوجيا المالية في النقاط التالية: (عماد مروة، 2019)

- 1-1. معالجة أسرع للمعاملات المعقدة: فهذه التكنولوجيا سهلت معالجة المعلومات المالية بكمية كبيرة وبشكل أسرع، وتسوية جميع الحسابات بفكر صحيح ما عكس ذلك زيادة المستوى العام للجودة في القطاع المصرفي.
- 2-1. شمول مالي أفضل: تمكن التكنولوجيا الأفراد من الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية بأسعار ميسورة تلي احتياجاتهم على مستوى جميع المعاملات، حيث يتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة.
- 3-1. خفض تكلفة الخدمات: فالشركات الناشئة لا تحتاج عادة إلى وجود مادي في المناطق التي تغطي خدماتها، مما يخفف من تكلفة الخدمة المقدمة للعميل، إضافة إلى تقليل الوقت المستغرق في تقديم الخدمة.
- 4-1. تقديم تحليلات مالية متقدمة: وذلك من خلال توافر مخزون ضخم من البيانات ما يمكن المؤسسات من إعادة تصميم خدماتها ومنتجاتها لتلبية رغبة العملاء التي يتم تجاهلها من البنوك التقليدية.
- 5-1. نقل المعرفة وتحقيق الشفافية: تتيح الشركات العاملة في مجال التكنولوجيا المالية المعرفة والخبرة للمستثمرين الجدد وكفاءة استخدام رأس مال والموارد المتاحة، كما تساعد على تعزيز الشفافية التي تساعد على تبني ثقافة المؤسسات.

إضافة إلى عوامل أخرى فرضت على الأنظمة المالية والعالمية تبني التكنولوجيا المالية والاستفادة من مميزاتها،

سنذكرها فيما يلي: (PP 19-18,2020,Philip Roman)

- **التحولات الديمقراطية والثقافية:** تتمثل الفئة الأقل من 30 سنة نصف سكان العالم، وهو الجيل الذي يسمى بجيل الألفية الرقمية أو المواطن الرقمي، إذ أن مجموعة الخدمات والمنتجات الخاصة بجميع القطاعات أصبحت تعتمد على الأجهزة المحمولة ومختلف القنوات الرقمية المخصصة للاستخدام النهائي.
- **التقدم التكنولوجي:** مهدت التطورات التكنولوجية الطريق لرقمنة المعاملات وتحليل البيانات، مما يسهل فهم سلوك المستخدمين وبالتالي إيجاد حلول مع أثمنة العمليات.
- **الفجوات في قطاع الخدمات المالية التقليدية:** تتعدد الفروع البنكية عالية التكلفة، والأنظمة المعلوماتية القديمة التي جعلت التكيف مع العالم الرقمي الجديد بطيئا، وبالتالي لها الأثر السلبي على النمو المالي المنشود عبر التقنيات الحديثة.
- **التكنولوجيا المالية تعزز القدرة المالية:** تساعد التكنولوجيا المالية في تبسيط كيفية إدارة الأموال، حيث لا تقوم الشركات الناشئة على بناء مستقبل الأدوات المالية فحسب، بل تعمل أيضا على تعزيز التعليم المالي ومحو الأمية المالية، فتحسين ذلك سيساعد الأفراد على تقليل ديونهم وفهمهم قيمة الميزانية والادخار ومدى أهمية الاستثمار.
- **خلق فرص للعالمية:** لا توجد قيود على وصول المنتجات التكنولوجية المالية إلى السوق الدولية، هذا يعني أن أغلب مؤسسات التكنولوجيا المالية تسعى إلى التوسع العالمي من خلال معالجة القضايا مثل: الحدود الجغرافية والقيود المالية، من أجل خلق عالم أكثر ترابط. (Kejsan coku, 2023)

أسباب اللجوء التاريخية:

- التوجه نحو التكنولوجيا المالية أتى نتيجة لعدة دوافع وأحداث ملهمة في التاريخ المالي الحديث نذكر منها: (بريش رايح، 2022-2023، ص55-56)

◀ **الأزمة المالية 2008:** كان لها دور كبير في فقدان الثقة في المؤسسة المالية التقليدية، حيث بحث الأفراد عن بدائل كمية وفعالة من حيث التكلفة ما أدى إلى اتجاههم نحو تكنولوجيا الإقراض الندي للند، والتمويل الجماعي، ومنصات الاستثمار والمستشار الآلي.

◀ **الثورة الصناعية الرابعة:** التحولات التكنولوجية الحديثة جعلت الإنترنت والأجهزة المحمولة جزءا لا يتجزأ من حياة الأفراد، مما أدى إلى ظهور تكنولوجيا المالية كرد فعل لتلبية احتياجات المستهلكين الجديدة وتسهيل الوصول للخدمات المالية.

◀ **التطور التكنولوجي:** يميز التكنولوجيا المالية عدة وجود قيود تقنية تعيق تقدمها، وهو ما سرع في تقدمها وقبولها مع تطور قدراتها في التكيف مع المتغيرات، وتخفيض التكاليف، وتحسين مرونة أنظمة البنوك.

◀ **الابتكارات المالية:** أدى اقتصاد خدمات التكنولوجيا المالية في حوالي 65 سوقاً عالمياً، بسبب البحث المتواصل في البدائل المبتكرة لتمويل المعاملات الشخصية والتجارية، حيث وجد أن نسبة قبول هذه الابتكارات تتراوح حوالي 65% بين الأفراد، وحوالي 25% بين الشركات، هذا يعكس وجود الاستعداد الواسع لقبول الابتكارات الجديدة، مما يحفز على تطوير الخدمات المالية من قبل المؤسسات الناشئة. (جازية حسيني، 2022، ص 119)

الفرع الثاني: خدمات قطاعات وتقنيات التكنولوجيا المالية

شهد القطاع المالي تغيرات جذرية بسبب زيادة الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة، والتي أدت إلى ظهور تقنيات جديدة غيرت مشهد الخدمات والمعاملات المالية، وساهمت في تطوير الطرق التقليدية، ويتجلى أثر التكنولوجيا الحديثة. في خدمات وقطاعات المجال المالي وتقنيات تطبيق التكنولوجيا المالية.

أولاً: خدمات التكنولوجيا المالية

تقدم التكنولوجيا المالية خدمات متنوعة للمستهلكين يمكن تلخيصها فيما يلي: (طلحي كوتر، 2023، ص 36-37)

1- خدمات الائتمان: الائتمان هو أحد الابتكارات المدرجة ضمن التكنولوجيا المالية، والتي تساعد على توسيع إمكانيات وصول الفاعلين الاقتصاديين إلى مصادر الائتمان، ويؤدي ذلك إلى زيادة كمية الائتمان المتاحة وميول بعض الفاعلين الاقتصاديين إليها بدل الطرق التقليدية.

2- خدمات الدفع: وهي الأنشطة المصرفية المرنة التي تقدمها التكنولوجيا المالية، بما يتيح لهم استخدام العديد من وسائل الدفع مثل: (الدفع عبر الهاتف، تحويلات الأصول الدولية، تبادل العملات دون تكلفة... إلخ).

3- الخدمات الموجهة للمصارف والشركات: تقدم التكنولوجيا حلولاً عديدة باستخدام تقنيات البلوكشين Blockchain التي تعزز إدارة شركات، بما في ذلك تسجيل المعاملات، معالجة المعلومات، وإدارة المخاطر والضرائب.

4- خدمات تمويل الأموال: تنفذ Fintech عمليات تحويل سريعة وآمنة عبر العالم، مع تقديم خدمات إدارة التأمين وحلوله، بالإضافة إلى خدمات مبنية على تقنية سلسلة البلوكشين الرقمية، مثل العملات الرقمية المشفرة.

5- الاستثمار والتمويل: تعمل التكنولوجيا على جذب مدخرات الأفراد من خلال تقديم عروض بسيطة وتوفير منصات للتمويل الجماعي للشركات، سواء كقروض أو استثمارات، كما تقدم استشارات مالية للأفراد عبر الإنترنت. (بوخاري فاطنة حنان، 2022، ص111)

6- خدمات مقدمة للبنوك على أساس قاعدة كبيرة للمعطيات Big Data:

تستخدم Fintech قاعدة بيانات ضخمة لتوفير حلول البنوك والمؤسسات المالية، حيث تساعد هذه الحلول في تحسين علاقة البنوك بعملائها من خلال معرفة سلوك سلوكياتهم واحتياجاتهم، وكذلك في جانب الأمن السيبراني، تضمن Fintech قدرتها على كشف أي محاولة احتيال بواسطة تحديد مواقع الهواتف أو تشفير البيانات الحساسة، إضافة إلى ذلك تقدم أدوات لتحليل المخاطر لاتخاذ القرارات المناسبة لإدارة الأصول المالية وتسهيل إعداد التقارير. (مرجع سابق، ص111)

ثانيا: قطاعات التكنولوجيا المالية

أحدثت التكنولوجيا المالية تحولات مهمة في قطاع الخدمات المالية، إذ قدمت حلولاً متنوعة وشاملة، غيرت طريقة تقديم الخدمات التقليدية وطورها، ويمكن تصنيف أبرز المجالات المستفيدة من هذا التحول كما يلي: (عبد الوهاب صخري، سمية بن علي، 2021، ص25)

1- قطاع المدفوعات:

يعد من أكثر القطاعات استفادة من تطور التكنولوجيا المالية، حيث أتاح للشركات الناشئة توفير خدمات دفع الفواتير والتحويلات المالية عبر الإنترنت، والأجهزة المحمولة إلى جانب المحافظ الإلكترونية، وتمتاز هذه المعاملات بالسرعة في الإنجاز وسهولة في الاستخدام وانخفاض التكلفة، بالإضافة إلى ذلك تتميز الشركات التي تقدم هذا النوع من الخدمات بقدرتها على جذب العملاء بسرعة وبتكلفة منخفضة.

2- قطاع التمويل والإقراض الرقمي:

يرتكز هذا القطاع على نماذج تمويل حديثة مثل التمويل الجماعي الذي يتيح للأفراد والمؤسسات جمع الأموال لإطلاق مشاريع وأفكار جديدة، ويشمل هذا القطاع ثلاث أطراف رئيسية: طالبي التمويل هم المقاولين الذين يبحثون عن تمويل لمشاريعهم، والممولين أو المساهمين وهم الراغبين في دعم هذه المشاريع، والوسطاء أو المنصات الرقمية التي توفر المعرفة لتسهيل الفرص بين الطرفين، كما يوجد إقراض النظير للنظير وهو نموذج رائج في التكنولوجيا

المالية حيث تعمل منصاته على توفير المعلومات للأفراد والشركات لتسهيل الإقراض المتبادل بأسعار فائدة منخفضة وإجراءات بسيطة.

3- قطاع إدارة الثروات:

يشمل هذا القطاع التخطيط المالي، وإدارة المحافظ الاستثمارية، إضافة إلى مجموعة من الخدمات المالية المتكاملة الموجهة للأفراد الأثرياء وأصحاب الأعمال الصغيرة والأسر الراغبة في تعزيز الاستقرار المالي من خلاله الاستشارة المالية من الخبراء المعتمدين، فبذلك تلعب المؤسسات الناشئة في التكنولوجيا المالية دورا مهما في المنافسة مع البنوك التقليدية على جذب هذه الشرائح من العملاء. (محور يوسف، محور بشير، 2021-2022، ص 39)

4- قطاع التأمين:

أسهم التطور التكنولوجي في إحداث نقلة نوعية في خدمات التأمين واستخدام أساليب متقدمة لجمع البيانات وتحليل المخاطر بشكل أفضل وما يقابلها من حلول علاجية، كما مكنت هذه التقنيات من تحسين خدمة العملاء وتحديد كفاءة الوساطة المالية، وتقليل التكاليف والرسوم وتقديم منتجات تتلاءم مع احتياجات العملاء المختلفة، مما أدى إلى رفع كفاءة القطاع وتعزيز التنافسية (عبد الوهاب صخري، سمية بن علي، مرجع سبق ذكره، ص 406)

5- قطاع سلسلة الكتل Blockchain والعملات الرقمية المشفرة:

تقنية سلسلة الكتل (Blockchain) تعتبر شكلا ناشئا من تكنولوجيا سجلات التوزيع، حيث تعتبر نظاما رقميا لحفظ وتسجيل معاملات العملات بشكل آمن وشفاف عبر شبكة حواسيب وتأمين البيانات من خلاله التشفير دون الحاجة إلى جهة مركزية وسيطة تحظى بثقة الجميع ما يعزز الثقة بين المتعاملين.

كما توفر هذه التقنية خدمات ومنتجات جديدة بأقل تكلفة وبسرعة أكبر عبر منصات وتطبيقات مصممة بشكل جيد للهواتف الذكية والأجهزة الرقمية من الشركات الناشئة.

أما العملات المشفرة هي عملات افتراضية غير مركزية تعتمد على تقنيات التشفير لإنشاء وحدات من العملة تحظى بالاستقلالية التامة عن سلطات البنوك المركزية، فبالتالي العملات المشفرة هي أموال افتراضية، ومن أبرز هذه العملات "البيتكوين"، "إثيريوم". (سعيدة نيس، 2022، ص 232-233).

ثالثا: تقنيات التكنولوجيا المالية

توجد العديد من التقنيات المتميزة في مجال التكنولوجيا المالية التي نالت اهتماما واسعا في البيئات الرقمية والتكنولوجية نذكر من بينها: (بوحفص إبتها، نعاس صلاح الدين، 2021، ص32)

1. الذكاء الاصطناعي:

هو قدرة الآلة على أداء وظائف مشابهة للعقل البشري من إبداع وحل للمشكلات، والتفاعل مع البيئة، يستند الذكاء الاصطناعي على أجهزة الكمبيوتر والخوارزميات لمحاكاة الذكاء البشري.

2. تعلم الآلة:

هو عملية تقوم على استخراج أنماط محددة من البيانات الضخمة، حيث يتم بناء نماذج تستخدم في التحليل التنبؤي للبيانات، كما يمكن الاعتماد على نماذج التنبؤ بالحالات الجديدة وهذه العملية تتكون من خطوتين مستقلتين:

- تعليم الآلة من خلال تزويدها بالمدخلات ذات علاقة: يتم تدريب النماذج باستخدام مجموعة البيانات المرتبطة بالمشكلة المحددة.

- استخدام النموذج المستند إلى الآلة في التنبؤ: بعد التدريب يمكن استخدام النموذج للتنبؤ بالنتائج المستقبلية.

3. الأمن السيبراني:

حسب تعريف الاتحاد الدولي للاتصالات هو مجموعة من الأدوات والسياسات ومفاهيم الأمان وضوابط الأمن والمبادئ التوجيهية، وإدارة المخاطر والإجراءات والتدريب، وأفضل الممارسات وآليات الضمان والتكنولوجيا التي يمكن استخدامها لحماية البيئة السيبرانية، وأصول المؤسسات والمستخدمين. (مرجع سابق، ص33)

4. العملات المشفرة:

هي أشكال من العملات الرقمية المبنية على التشفير، حيث تمثل الأصول الرقمية المتداولة عبر الإنترنت والعملات المشفرة أصولا محمية ومؤمنة ضد التلاعب، ويشار إلى كل مجموعة تشفير بمصطلح كتلة أو سجل، وتطلق على المجموعات المتصلة بالكتل المتسلسلة أو السجلات المتسلسلة "البلوكشين". (عماروش خديجة إيمان، 2023، ص542)

5. سلسلة الكتل:

هي نظام معلومات مشفر يعتمد على قاعدة بيانات لا مركزية، يمكنه إجراء معاملات بشكل آمن دون الحاجة إلى وسيط، حيث يتوزع على جميع الأجهزة في الشبكة مما يضمن الشفافية واللامركزية في أداء مختلف المعاملات، مثل المدفوعات، والحالات البنكية، وتسجيل الملكية العقارية والهوية الوطنية، وتبادل الأصول والمستندات. (مرجع سابق، ص 542)

6. العقود الذكية:

هي اتفاقيات تنفذ ذاتياً، ترم وتبرمج في إطار شبكة توزيع لامركزية، تتيح هذه العقود إمكانية إدراج مختلف البنود التعاقدية في برامج يتعامل معها بطريقة تجعل انتهاك العقد باهظاً. (عماروش خديجة إيمان، صبري نصيرة، 2022، ص 13)

7. الحوسبة السحابية:

تمثل نموذجاً لتقديم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث يتيح الاتصال بالشبكة لمجموعة مشتركة من مصادر الحوسبة القابلة للتهيئة بسهولة عند الحاجة، وتعتبر هذه الحوسبة نوعاً من الحوسبة المرنة، حيث تتيح لمستخدميها الوصول بسهولة إلى مختلف الموارد عند الطلب، ما يجعلهم يحصلون على خدمة فعالة بلا حدود وبأقل تكلفة. (عبد الكريم سعودي، قريشي خير الدين، 2023، ص 425)

8. إنترنت الأشياء:

تمثل الارتباط بين الأجهزة وشبكة الإنترنت، مما يتيح إرسال ونقل وتلقي البيانات، وتتضمن كل الأشياء التي تثير انتباه للبشر، مثل أجهزة الإنذار والأشياء القابلة للارتداء، وأجهزة التحكم في درجة الحرارة وغيرها، ولا يقتصر دور الإنترنت على جمع البيانات وفقط، بل يتجاوز ذلك إلى تحليلها واستثمارها، ويتم ذلك من خلال بنية تحتية متكاملة. (المرجع السابق، ص 425)

9. البيانات الضخمة:

هي مجموعة هائلة من البيانات التي يمكن تحليلها بطريقة متقدمة لاكتشاف الأنماط والاتجاهات، خاصة المتعلقة بسلوك الأفراد وتفضيلاتهم، وتتميز هذه البيانات بالضخامة، والتنوع، والسرعة، مما يجعلها أداة أساسية لتحديد فئات العملاء، اكتشاف الاحتيال، إدارة المخاطر، وتحسين جودة الخدمات. (جمال لعراب، توفيق بن الشيخ، 2023، ص 235).

الفرع الثالث: شركات التكنولوجيا المالية

تُعد شركات التكنولوجيا المالية من أبرز الفاعلين في القطاع المالي الحديث، وظهرت نتيجة التطور الرقمي في هذا القطاع، وأصبحت تقدم خدمات مالية مبتكرة. ويهدف هذا الفرع إلى التعرف على مفهوما ودورها في تطوير النظام المالي.

أولاً: مفهوم شركات التكنولوجيا المالية:

يشير مصطلح Fintech، وهو الشكل المختصر لعبارة التكنولوجيا المالية، إلى الشركات أو ممثلي الشركات التي تجمع بين الخدمات المالية والتقنيات الحديثة والمبتكرة، وتهدف عموماً إلى جذب العملاء بمنتجات وخدمات أكثر سهولة وكفاءة. (بيسان بوشارب، 2022-2023، ص141)

يمكن تعريفها على أنها: شركة ناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، وهي شركات صغيرة وحديثة تعد بتحسين الخدمات المصرفية للأفراد والشركات بالتعاون أو المنافسة مع مقدمي الخدمات القائمين. (ومضة ويففورت، 2017، ص7)

وتم تعريفها أيضاً أنها: شركات أو مؤسسات حديثة في المجال المالي التي تبحث عن الابتكار والتكنولوجيا في هذا المجال وتحسين الخدمات المقدمة فيه ذات الأثر المادي. (سابق نوال، حسين عثمان، 2022، ص226)

في حين هناك من يرى أن شركات التكنولوجيا المالية هي كل الشركات التي تعتني بالابتكارات في مجال الخدمات المالية، والتي ينتج عنها نماذج أعمال جديدة، تطبيقات، عمليات ومنتجات تؤثر على كيفية توفر الخدمة المالية والاستفادة منها. (أميمة حورية ملاك بطوش، سمرة دومي، 2023، ص08)

ثانياً: طرق عمل شركات التكنولوجيا المالية وأنواعها

يستدعي عمل شركات التكنولوجيا المالية وجود مجموعة من الشروط يمكن إبرازها فيما يلي: (بوعافية هشام، بوعلاقة نورة، 2019، ص05)

- تطبيق تكنولوجيا متطورة خاصة الهواتف الذكية، الحاسوب، لوحات رقمية موصولة بشبكة الإنترنت من أجل تقديم خدمات ترتقي إلى تطلعات الزبون.

- تطور سلوك الزبون (هواتف نقالة موصولة، وعلامة جغرافية موجودة على الشبكات الاجتماعية).

- إيجاد البيئة التنظيمية والقانونية المناسبة.

- إيجاد شراكة وعلاقة جيدة مع البنوك.

- استحداث ابتكارات جديدة في مجال الخدمات المالية والمصرفية.

وتجدر الإشارة إلى أن الأعداد للشركات الناشئة التي تم إطلاقها في مجال التكنولوجيا المالية، وأعداد الشركات الناشئة التي نجحت في تحقيق نمو كبير، تتأثر كثيرا بأربعة جوانب تشكل مجتمعة البيئة الحاضنة للتكنولوجيا المالية، وهي:

الجدول رقم (01-01): شكل الجوانب الرئيسية التي تؤثر على الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية

السياسات والقوانين	رأس المال البشري	الدعم والاستثمار	السوق والطلب
الحوافز لرواد الأعمال	العمالة الماهرة	مسرعات الأعمال	حجم السوق والنمو
الحوافز للمستثمرين	ثقافة ريادة الأعمال	المستثمرون الأفراد وشركات الاستثمار المخاطر	المنافسة ومناخ الأعمال
المرافق والمنح والبرامج	الخبراء في مجال الخدمات المالية	صناديق الاستثمار، المخاطر التابعة للشركات الكبرى	الحاجة للحلول المبتكرة
لوائح وقوانين التكنولوجيا المالية المستحدثة	التحفيز على العمل بالشركات الناشئة	مبادرات التعاون من البنوك	الثقة، الاستعداد لإيجاد حلول مبتكرة للتكنولوجيا المالية

المصدر: من إعداد الطالبة، بناء على تقرير التكنولوجيا المالية و"منصة ييفورت"، (مختبر ومنصة ييفورت، 2017، ص. 52)

• أنواع شركات التكنولوجيا المالية:

تنقسم الشركات التي تقدم خدمات التكنولوجيا المالية حسب ثلاثة معايير: (حسب علاقتها، حسب طبيعة مقدم الخدمة وحسب نوع الخدمة)، وسنفضل عدة أنواع داخل كل تصنيف: (بريش رابع، 2023، ص135)

1- شركات التكنولوجيا حسب علاقاتها:

تنقسم إلى شركات مالية تنافسية وتعاونية، بحيث الشركات التنافسية تتنافس مباشرة مع مؤسسات الخدمات المالية الحالية، مثل البنوك وشركات التأمين.

بينما تقدم شركات التكنولوجيا المالية التعاونية حلولاً لتعزيز وتحسين وضع الفاعلين الحاليين في القطاع المالي، حيث توجد شركات تحظى بمكانة في كلتا الفئتين في حين تركز الشركات الأخرى على مجالات متخصصة.

2- شركات التكنولوجيا المالية بحسب طبيعة مقدم الخدمة:

تقسم إلى أربعة أقسام: (عبد الكريم أحمد قندوز، 2019، ص 25-26)

1-2. المؤسسات المالية الكبيرة: هي تلك المؤسسات المالية الكبيرة الراسخة، والتي لها خبرة طويلة في المجال المالي، حيث كان لها دور كبير في تطور القطاع المالي لما استثمرته في تطوير وابتكار لخدمات مالية ومنتجات جديدة متميزة لإرضاء عملائها، محاولة الحفاظ على قاعدة عملائها لتفادي تأثيرات التقنيات الجديدة.

2-2. الشركات الناشئة Fintech Startup: هي عبارة عن مشاريع ابتكارية في مراحلها الأولى غالباً تتميز بإمكانية نمو ونجاح هائلة، لكن ذلك لا يخفي حقيقة تعرضها لمخاطر عالية التي يمكن أن تؤدي إلى فشلها السريع لأنها تجذب استثمارات رأس مال المغامر العالية (مستثمر غير عقلائي)، وهو ما يؤدي إما إلى النجاح الكبير أو الفشل السريع، وتعتبر هذه المشاريع المحرك الأساسي للتكنولوجيا المالية وتطورها خاصة مع الإشراف والرقابات العالمية الوافقة على دعمها وتبنيها.

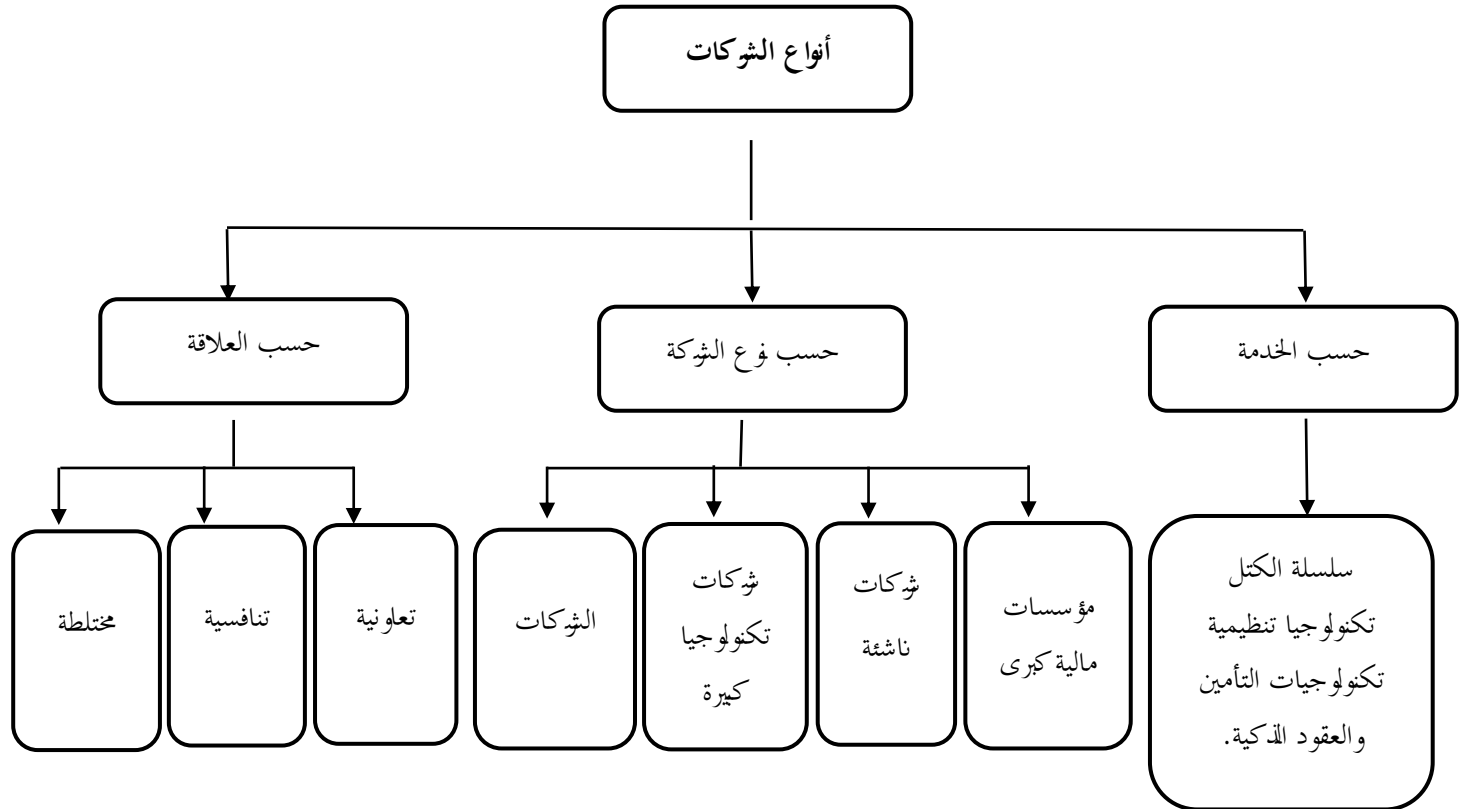
3-2. شركات التكنولوجيا العملاقة: رغم أن التكنولوجيا المالية لم تكن جزءاً من القطاع المالي، إلا أنها دخلته بقوة، حيث أصبحت لها العديد من منصات الدفع والتحويل الخاصة بها لدرجة أنها أصبحت تنافس المؤسسات المالية الكبرى، ومن بين شركات التكنولوجيا التي أصبحت نشطة في القطاع المالي، شركات أبل، قوقل وفيسبوك، حيث تهدف إلى تعزيز استخدام الخدمات المالية المقدمة من المؤسسات المالية، أو تحل محلها أحياناً.

4-2. الشركات: تلعب الشركات دوراً حاسماً في دعم المشاريع الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية من خلال شراء المنتجات والابتكارات التي تقدمها، أو عبر تمويل هذه المشاريع وتحمل مسؤوليتها الاجتماعية.

3- شركات التكنولوجيا المالية حسب نوع الخدمات المالية: (المرجع السابق، ص 27)

يأخذ تقسيم هذا النوع من الشركات نفس تقسيم أنواع تقنيات التكنولوجيا المالية، فنجد شركات مختصة في المدفوعات، شركات خاصة بالعملات المشفرة، وأخرى خاصة بالبلوكشين والعقود الذكية، وشركات الذكاء الاصطناعي وغيرها.

الشكل رقم (01-01): أنواع شركات تكنولوجيا المالية



المصدر: مرجع سابق، ص 24.

ثالثا : شركات التكنولوجيا المالية الرائدة عالميا و عربيا

شهد قطاع التكنولوجيا المالية (FinTech) في عام 2025 تحولاً جذرياً، ليس فقط في نطاق انتشاره، ولكن أيضاً في تعقيده وتأثيره على الاقتصاد العالمي. نمت الشركات الرائدة في هذا المجال لتصبح ركيزة أساسية في النظام المالي، حيث توسعت من الخدمات المصرفية والمدفوعات إلى مجالات مثل الذكاء الاصطناعي وإدارة الأصول الرقمية.

1 الشركات الرائدة عالمياً (Worldwide FinTech Leaders)

تسيطر شركات ضخمة متعددة الجنسيات على المشهد العالمي، وتعمل في مجالات متنوعة تشمل شبكات الدفع، العملات الرقمية، البنوك الرقمية، والخدمات البرمجية. فيما يلي أبرز 17 شركة عالمية رائدة: (CNBC & Statista, 2025)

◀ شبكات الدفع والعملات الرقمية:

1. **VISA (فيزا)**: تُصنف باستمرار كأفضل شركة تقنية مالية عالمياً لعام 2025، وذلك بفضل حجمها العالمي الهائل ودورها المحوري في تمكين المدفوعات الشاملة والأمنة، حيث تعالج مليارات المعاملات يومياً.
2. **Mastercard (ماستركارد)**: منافس رئيسي لـ Visa، وهي شركة أمريكية عامة تقدم شبكة مدفوعات عالمية. تشتهر بتركيزها القوي على الابتكار في مجال المدفوعات الرقمية والأمن.
3. **Tencent (تينسنت)**: شركة صينية عملاقة وتكتل متنوع، تقدم خدمات الدفع عبر تطبيقها الشهير WeChat Pay (وي شات باي). قيمتها السوقية تجعلها من أكبر شركات التكنولوجيا المالية في العالم.
4. **Stripe (سترايب)**: شركة رائدة في توفير البنية التحتية للمدفوعات عبر الإنترنت، وهي شركة خاصة قُدرت قيمتها بحوالي 106.7 مليار دولار أمريكي في عام 2025. تعد Stripe منصة أساسية لعدد لا يحصى من الشركات والمنصات الرقمية. وقد حللتها دراسة أكاديمية من جامعة جورج ميسون (2022) كواحدة من خمس شركات تقنية مالية رائدة.

◀ البنوك الرقمية (Neobanks) منصات التداول:

1. **Nu Holdings (Nubank/NuBank)**: بنك رقمي برازيلي يُعد أحد أنجح قصص النجاح في أمريكا اللاتينية، بقيمة سوقية تقترب من 79 مليار دولار أمريكي. أحدث ثورة في القطاع المصرفي من خلال تقديم خدمات مالية بسيطة ومنخفضة التكلفة.
2. **Revolut (ريفولوت)**: شركة بريطانية بدأت كبطاقة سفر ثم تحولت إلى تطبيق "سوبر آب" يقدم مجموعة واسعة من الخدمات المالية مثل تحويل الأموال، التداول، والعملات الرقمية، بقيمة سوقية تقدر بـ 75 مليار دولار أمريكي.
3. **PayPal (باي بال)**: شركة أمريكية راسخة في مجال المدفوعات والمحافظ الرقمية، بقيمة سوقية تصل إلى حوالي 58.77 مليار دولار. لا تزال لاعباً أساسياً في التجارة الإلكترونية والتحويلات المالية حول العالم.

4. **Robinhood** (روبن هود): منصة أمريكية شهيرة أحدثت ضجة من خلال جعل تداول الأسهم والعملات الرقمية بدون عمولة، مما جذب جيلاً جديداً من المستثمرين. الدراسة الأكاديمية من جامعة جورج ميسون (2022) تركز على شركات مثل Chime (تشايم) و Ramp (رامب) كنماذج للبنوك الرقمية وتطبيقات إدارة المصاريف.

◀ شركات البرمجيات والبنية التحتية المالية:

1. **Intuit** (إنطويت): شركة راسخة في مجال البرمجيات المالية، أشهر منتجاتها TurboTax (تيربو تاكس) و QuickBooks (كويك بوكس)، بقيمة سوقية تصل إلى 195.55 مليار دولار أمريكي.
2. **Juniper Square** (جونير سكوير): تُصنف كثناني أفضل شركة تقنية مالية في قائمة عام 2025 مجلة The Financial Technology Report. توفر منصة برمجية متكاملة لإدارة الاستثمارات في الأسواق الخاصة، وتدير أكثر من تريليون دولار.
3. **Temenos** (تيمينوس): شركة سويسرية تُصنف كثالث أفضل شركة تقنية مالية عالمياً في القائمة نفسها. هي مزود عالمي رائد للبرمجيات المصرفية، حيث يستخدم نظامها أكثر من 950 بنكاً تقليدياً و 600 بنك رقمي حول العالم، وتشتهر بابتكاراتها في دمج الذكاء الاصطناعي.
4. **SAP Fioneer** (SAP فايونير): شركة ناشئة عن عملاق البرمجيات SAP، متخصصة في تقديم حلول برمجية للبنوك وشركات التأمين لتحديث أنظمتها الأساسية.

2 الشركات الرائدة عربياً (Arab FinTech Leaders)

في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، تشهد دول مثل مصر والسعودية والإمارات طفرة نوعية في هذا القطاع، مدعومة بدعم حكومي وتحول رقمي سريع. فيما يلي أبرز 25 شركة عربية رائدة (Forbes, 2025)

نخبة الشركات العربية الرائدة) ال (Top 10) بناءً على قائمة "فوربس الشرق الأوسط 2025" و "The Financial Technology Report"

1- **Tabby** (تابي) السعودية خدمات التسوق والدفع، BNPL الأعلى تقييماً في المنطقة، بقيمة 3.3 مليار دولار .

2- **Fawry** (فوري) مصر بوابة دفع إلكتروني قاعدة مستخدمين ضخمة تضم أكثر من 53 مليون مستخدم في مصر .

3- Rasan (رسن) السعودية شركة تأمين رقمية (Insurtech) أدرجت أسهمها في السوق السعودي بقيمة سوقية تقارب 1.9 مليار دولار.

4- Wio Bank (ويو بنك) الإمارات منصة مصرفية رقمية بنك رقمي مبتكر يخدم الأفراد والشركات في الإمارات.

5- MyFatoorah (ماي فاتورة) الكويت حلول دفع إلكتروني منصة رائدة في مجال الفوترة والدفع في الكويت والمنطقة.

6- MadfooatCom (مدفوعاتكم) الأردن نظام عرض ودفع الفواتير منصة إلكترونية رائدة في الأردن لدفع الفواتير .

7- MNT-Halan (إم إن تي-حلان) مصر منصة إقراض، BNPL، ومدفوعات شركة مصرية ناشئة تقدم خدمات مالية شاملة للمناطق الريفية والحضرية.

8- Thndr (ثندر) مصر منصة استثمار رقمية تطبيق استثماري سهل الاستخدام يتيح تداول الأسهم المصرية

9- e& money (إي آند موني) الإمارات تطبيق خدمات مالية شامل (Super App) تطبيق متكامل يقدم مدفوعات وتحويلات وخدمات مالية متعددة في الإمارات.

10- Valu (فاليو) مصر شركة تقنية مالية (تسهيل ائتماني) رائدة في تقديم حلول البيع بالتقسيط وبطاقات الائتمان المبتكرة في مصر.

الجدول رقم (01-02): تضم الساحة العربية شركات مهمة أخرى تشكل نسيج هذا القطاع

الترتيب	اسم الشركة / الدولة
11	Lean Technologies (لين)_السعودية
12	Ziina (زينة)_الإمارات
13	Sahl (سهل)_مصر
14	Tamara (تمارا)_السعودية

15	Barq السعودية _ (بارق)
16	Udrive الامارات _ (يو درايف)
17	Cwallet فلسطين _ (سي والت)
18	StashAway الامارات (من اصل سنغافوري) _ (ستاش أوي)
19	Sarwa الامارات (من اصل كندي) _ (سروا)
20	OneCard الامارات (مقره دبي) _ (ون كارد)
21	HOLO (هولو) _ السعودية
22	Aaan (آلان) _ الإمارات
23	FlapKap مصر _ (فليب كاب) / الامارات
24	Lucky One السعودية _ (لوكي ون)
25	AnyVan الامارات (مقره دبي) _ (أني فان)

المصدر: (CNBC & Statista, 2025)

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للشمول المالي

الشمول المالي هو تمكين جميع فئات المجتمع، خاصة ذات الدخل المحدود، من الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية واستخدامها بسهولة وبتكلفة مناسبة. وتكمن أهميته في تعزيز النمو الاقتصادي، تحسين مستوى المعيشة، وتقليل الفوارق الاجتماعية، إضافة إلى دوره في دمج الأفراد في النظام المالي الرسمي. كما يرتبط تطوره بانتشار التكنولوجيا المالية التي ساهمت في توسيع نطاق هذه الخدمات.

الفرع الأول: مدخل لشمول المالي

في ظل التحولات الاقتصادية والمالية المتسارعة، برز الشمول المالي كأحد المفاهيم الحديثة التي تهدف إلى توسيع نطاق الاستفادة من الخدمات المالية الرسمية، بما يعزز الإدماج الاقتصادي ويدعم التنمية المستدامة.

أولاً: نشأة وتطور الشمول المالي

تعود جذور مفهوم الشمول المالي إلى حركة القروض الصغيرة أو التمويل الأصغر، والتي برزت بشكل واضح عام 1976 عندما قدم "محمد يونس" قروض صغيرة لمجموعة من النساء العاملات في مصنع الملابس بينغلاديش قدرت قيمتها بـ 27 دولار، ومنذ ذلك الحين إنتشر التمويل الأصغر تدريجياً في معظم دول العالم، مع مرور الوقت اتسع مفهوم التمويل الأصغر ليشمل خدمات مالية أوسع، وتطور ليعرف بمصطلح "الشمول المالي" القائم حالياً الذي يشير إلى إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية المناسبة لكافة فئات المجتمع. (نغم حسين نعمة، أحمد نوري حسن مطر، 2019، ص12)

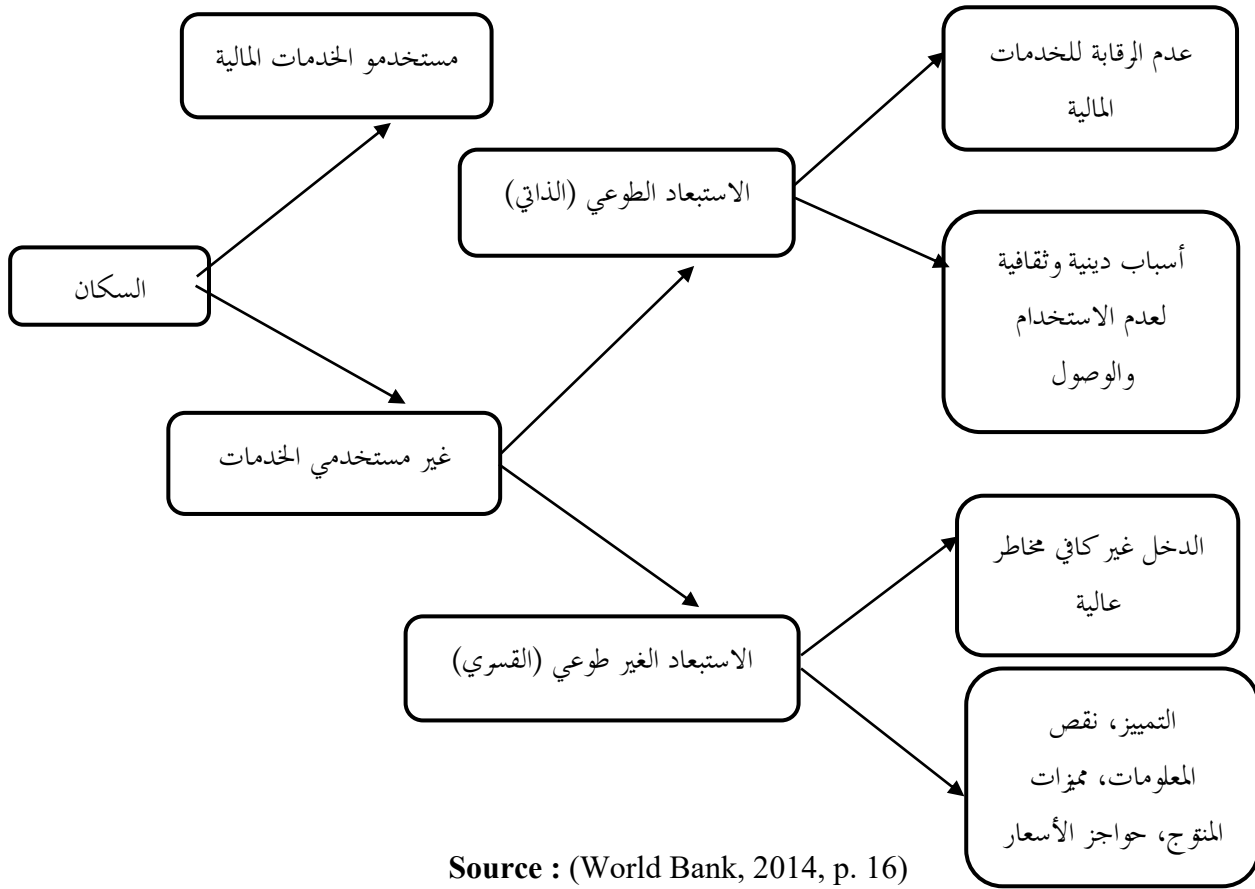
ظهر مصطلح "الشمول المالي" كمقابل لمفهوم "الاستبعاد المالي"، وذلك لأول مرة على مستوى الدولي عام 1993 في دراسة أجراها «Leshon wetheloft» حول الخدمات المالية في جنوب إنجلترا، والتي تناولت تأثير إغلاق أحد فروع البنوك على وصول سكان المنطقة إلى الخدمات المصرفية في أواخر التسعينات أجريت العديد من الدراسات خاصة في مجال الجغرافيا الاقتصادية، حول الصعوبات التي تواجه بعض الفئات في الوصول إلى الخدمات المالية في مختلف دول العالم. وقد شاع استخدام مصطلح الشمول المالي بشكل أوسع عام 1999 لوصف العوامل المحددة لقدرة الأفراد على الوصول إلى الخدمات المالية المتاحة. تم في هذا السياق التمييز بين نوعين من الاستبعاد:

- **استبعاد طوعي:** حيث لا يسعى الأفراد لاستخدام الخدمات المالية بسبب عدم الحاجة أو لأسباب ثقافية واجتماعية.

- **استبعاد قسري:** وهو نتيجة لعدم وصول الأفراد إلى الخدمات المالية عند الحاجة إليها بسبب عدم توفرها، أو عدم القدرة على تلبية شروطها، أو وجود عوائق أخرى.

لذلك يركز الشمول المالي بالاهتمام بشكل رئيسي على من تم استبعادهم قسراً والعمل على إيجاد حلول للتغلب على العوائق التي تواجههم، دون الاهتمام بمن اختاروا الاستبعاد طوعاً من استخدام هذه الخدمات، وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (01-02): الفرق بين الاستخدام والوصول إلى الخدمات المالية



Source : (World Bank, 2014, p. 16)

ثانيا: مفهوم الشمول المالي

ارتبط مصطلح الشمول المالي بالعديد من التعريفات الصادرة من جهات مختصة كانت أبرزها متمثلة في:

تعريف مركز الشمول المالي في واشنطن (CFI) الشمول المالي على أنه: " الحالة التي يكون فيها جميع الأفراد قادرين على الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات المالية ذات الجودة وبأسعار مناسبة وبأسلوب مريح يحفظ كرامة العملاء". (بهلوي مراد، أعمر سعيد شعبان، 2022، ص271)

كما عرفه البنك الدولي (WB): " إمكانية وصول الأفراد والشركات إلى خدمات ومنتجات مالية مفيدة وبأسعار معقولة تلبي احتياجاتهم، معاملات ومدفوعات ومنتجات ادخار وتسهيلات إئتمانية وقروض وخدمات تأمين ويتم تقديمها على نحو مسؤول ومستدام. (بوطالب عزيز، سفاري أسماء، 2023، ص793)

أما مجموعة العشرين (G20) ومؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي (AFI)، فقد عرفت الشمول المالي بأنه: "الإجراءات التي تتخذها الهيئات الرقابية لتعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع، وبما يشمل الفئات

المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم، بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة". (أحمد خروبي لقواس، 2023، ص 221 - 242)

واعتمادا على هذه المفاهيم، يمكن تعريف الشمول المالي على أنه: "إتاحة وصول جميع شرائح المجتمع وبالأخص المهمشة منها، إلى الخدمات المالية والمنتجات في الوقت المناسب بجودة عالية وأسعار مناسبة".

ثالثا: مبادئ الشمول المالي

تتمثل مبادئ الشمول المالي الرئيسية المستمدة من قبل مجموعة العشرين فيما يلي: (بوجاني عبد الحكيم، وهند ريم، 2023، ص 105)

♦ **القيادة:** تهدف إلى خلق التزام واسع النطاق بين الجهات الحكومية والأطراف المشاركة لتحقيق الشمول المالي، ما يساهم في الحد من الفقر، حيث أثبتت الدراسات أن قيادة الشمول المالي يجب أن تكون على المستويات العليا الحكومية لتعزيز وزيادة نسب الاندماج المالي.

♦ **التنوع:** يتمثل في تنفيذ سياسات لتعزيز المنافسة وتقديم محفزات تشجع على الوصول للخدمات المالية واستخدامها بشكل صحيح، وكذلك توفير خدمات متنوعة مثل: التوفير والادخار الاقتصادي، تأمين الاستثمارات المالية، والتحويل، ويتحقق بذلك مبدأ تنوع كل من الخدمات المالية وأساليب تقديمها.

♦ **الابتكار والتجديد:** من الضرورة تعزيز ابتكارات التكنولوجيا باعتبارها وسيلة لتوسيع وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية مما يشمل ذلك ضرورة تحديد نقاط الضعف في البنية الأساسية للنظام المالي، لضمان الانتشار السريع للخدمات المالية ووصولها إلى الفئات المستهدفة خاصة المهمشة منها والمناطق الريفية، مع مراعاة خفض التكاليف مع الحفاظ على جودة الخدمة. وملائمتها لحاجات المستهلك.

♦ **الحماية:** يجب إتباع نظام شامل لحماية مستهلكي الخدمات المالية، والذي يحدد بوضوح دور الحكومة، ومقدمي الخدمات والمنتجات المالية، ذلك لأن تطور الخدمات وزيادة الابتكار تعني زيادة مخاطر تعرض المستهلكين للاستغلال والاحتيال أو التعرض للأخطاء البشرية أو التقنية أثناء تقديم الخدمة.

♦ **تمكين العملاء:** لتمكين العملاء من الاستفادة المثلى من الخدمات المالية لا بد من تطوير ثقافتهم المالية وقدراتهم المالية وآلية معالجة الشكاوي.

♦ **التعاون:** ضرورة إنشاء بيئة عمل واضحة ومحددة تعتمد على التنسيق الفعال داخل القطاع الحكومي، وتعزز الاستشارة والشراكة مع الشركاء الخارجيين، كما يجب تحديد المؤسسة المنسقة مع الجهات الحكومية الأخرى، وتتابع عمليات الشراكة لتحديد دور كل طرف في المجموعة.

♦ **المعرفة:** توفر البيانات المناسبة والموثوقة يعد أمراً ضرورياً لعملية تصميم وإعداد سياسة الشمول المالي، لذلك ينبغي توفر بيانات كافية واستخدامها لبناء سياسة تستند على أدوات قياس واضحة لكل جهة رقابية ومقدمي الخدمات والمنتجات.

♦ **التناسب:** اعتماد سياسات وتشريعات تناسب المخاطر المحتملة في الخدمات المالية، والمنتجات المبتكرة لسد الفجوات ومعالجة المعوقات في التشريعات القائمة حالياً.

♦ **الإطار العملي:** يجب تصميم منهج عملي بمعايير مرنة تتناسب مع ظروف الدول المختلفة.

الفرع الثاني: أساسيات حول الشمول المالي

في ظل تزايد الاهتمام بتعزيز الإدماج المالي، تبرز أساسيات الشمول المالي كمرتكزات ضرورية لفهم آليات إتاحة الخدمات المالية وتوسيع نطاق استخدامها، بما يساهم في تحقيق العدالة الاقتصادية ودعم التنمية المستدامة.

أولاً: أبعاد ومؤشرات قياس الشمول المالي

يتجسد الشمول المالي من خلال ثلاثة أبعاد، ويتم قياس كل بعد منها بناءً على مؤشرات ونبين ذلك فيما يلي:

1- أبعاد الشمول المالي: بالاعتماد على منهجية البنك الدولي تتمثل أبعاد الشمول المالي فيما يلي: (The World Bank, 2012, p17)

◀ **بعد الوصول:** ويقصد به قدرة المؤسسات على توفير الخدمات المالية للعملاء، ويرتبط هذا البعد بالعوامل التنظيمية التكنولوجية، ويهدف لتحديد الحواجز المحتملة التي تواجه المؤسسات وتعيق تقديم خدماتها، أو التي تواجه العملاء أثناء استخدام خدمات.

◀ **بعد الاستخدام:** ويعني الطريقة التي يستخدم فيها العملاء الخدمات عبر فترات زمنية معينة، ويتطلب تحقيق هذا البعد قدرة الأفراد والمؤسسات الوصول إلى هذه الخدمات المالية.

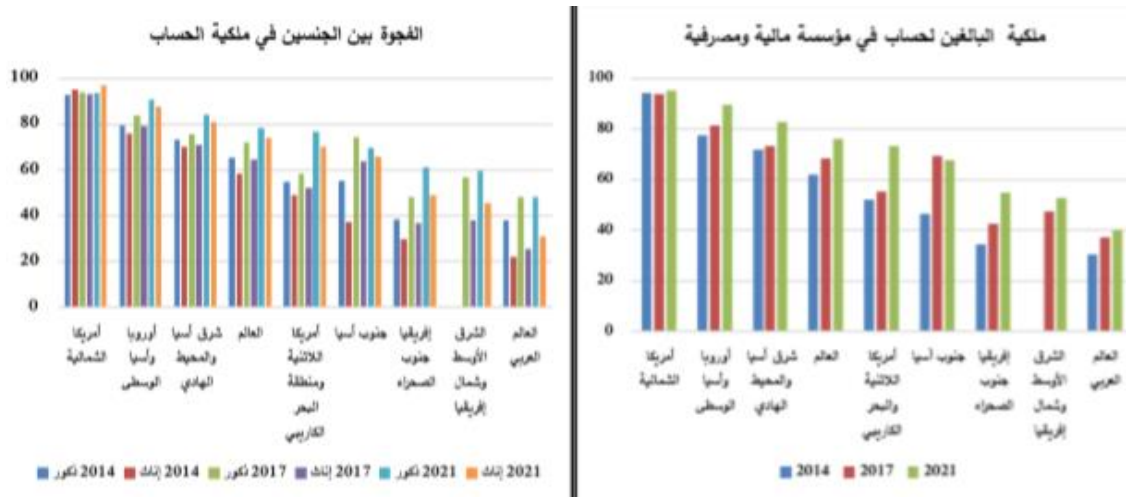
« بعد الجودة: ويقصد به مدى قدرة الخدمات المالية على تلبية احتياجات المستهلك، ويعكس هذا البعد درجة التوافق في الخدمات المالية واحتياجات العملاء، وتنوع الخيارات المتاحة أمامهم وفهمهم للمنتجات المالية بالإضافة إلى ملائمة المنتج والملائمة الثقافية والشفافية ودرجة الحماية والوعي المالي.

2- مؤشرات الشمول المالي:

بالاعتماد على قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي (Global Findex)، ندرس المؤشرات التالية: (World Bank, 2021, pp. 11-49)

* مؤشرات بعد الوصول: يتجسد هذا البعد في ملكية الأفراد البالغين لحساب في المؤسسات المالية.

الشكل رقم (01-03): نسب ملكية الأفراد البالغين لحساب في مؤسسات مالية



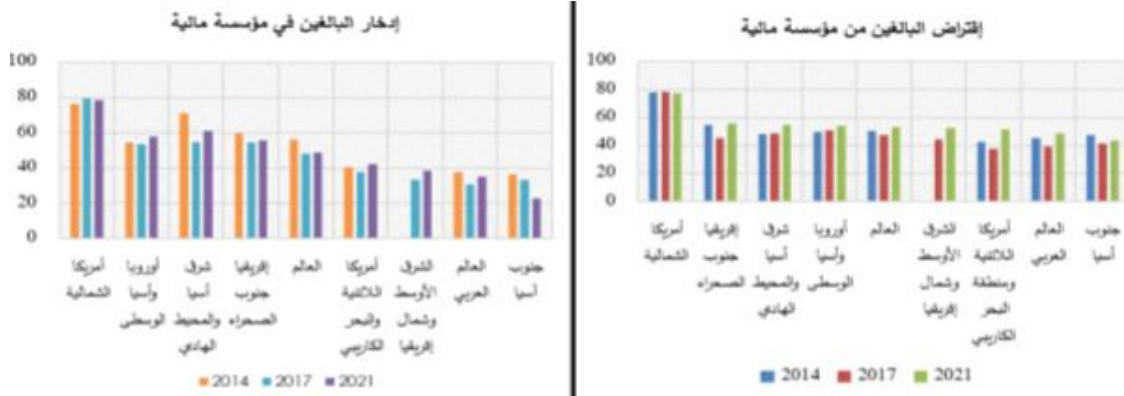
Source : World bank , Databank, Global Financial Inclusion

* مؤشرات بعد الاستخدام: تتمثل في:

- الاقتراض: ويتمثل في نسبة الأفراد البالغين الذين يقتضون مبالغ من المال من المؤسسات المالية.

- الادخار: ويتمثل في نسبة الأفراد البالغين الذين يدخرون أموالهم في المؤسسات المالية.

الشكل رقم (01-04): نسب اقتراض وادخار الأفراد البالغين في مؤسسات مالية



Source : World bank , Databank, Global Financial Inclusion

*مؤشرات بعد الجودة (الرفاهية المالية): يتجسد في قدرة الأفراد البالغين على الحصول على أموال الطوارئ خلال 30 يوما دون مواجهة أي صعوبة.

ثانيا: الشروط الأساسية لمؤشرات الشمول المالي

يهدف توحيد الرؤى حول الشمول المالي، وصفته مجموعة العمل المعنية ببيانات الشمول المالي (Financial Inclusion Data Working Groupe)، التابعة للتحالف العالمي للشمول المالي الشروط الأساسية التالية المقترح أن تتوفر في مؤشرات الشمول المالي: (جلال الدين، 2018، ص3-4)

* **الفائدة والملائمة (Usefulness and revelance):** يقصد به مدى ملائمة وفائدة المؤشرات بوضع السياسات المحلية، وذلك من خلال اختيار المؤشرات التي تساعد على وضع السياسات الوطنية للشمول المالي.

* **البراغماتية (Pragmatism):** يجب أن يتم جمع البيانات وفق إطار زمني معقول، والاعتماد على البيانات المتاحة لتقليل الجهد وقيمة التكلفة.

* **التناسق (Consistency):** نظرا لعدم وجود تعريف واحد للشمول المالي مقبول وموحد دوليا، قدمت المجموعة الأساسية تعريفات قياسية لضمان الاتساق في القياس والقابلية للمقارنة عبر الوقت والبلدان لتجنب إثقال كاهل البلدان، تتماشى المجموعة الأساسية إلى أقصى حد ممكن مع استطلاعات الوصول المالي ومشاريع جمع البيانات للمنظمات الدولية والمتعددة الأطراف.

*** المرونة (Flexibility):** تؤكد المجموعة الأساسية أن مبادرات البيانات الخاصة بكل دولة تعتمد بدرجة كبيرة على مبرراتها لتحقيق أعلى المستويات من الشمول المالي، كما أنها تتشكل وفق السياق الاقتصادي والجغرافي والاجتماعي والثقافي الفريد لكل دولة، ونظرا لاختلاف الظروف والموارد بشكل كبير بين الدول، تتيح هذه المجموعة قدرا من المرونة يمكن البلدان من تكيف بعض التعريفات أو اعتماد مؤشرات بديلة. وتعد الشفافية عنصرا بالغ الأهمية في هذا الإطار، حيث يشجع على الاتساق من خلال الكشف عن أي اختلافات.

*** التوازن (Balance):** تعد المجموعة الأساسية مجموعة متوازنة من البيانات إذا تناول بعدين رئيسيين للشمول المالي هما الوصول والاستخدام، كما تعزز هذه المجموعة بيانات العرض والطلب من خلال توفير الخدمات المالية (جانب العرض) ومدى الاستفادة منها (جانب الطلب).

*** الطموح (Aspiration):** تسعى المجموعة الأساسية إلى تحديد مجموعة من المؤشرات التي تعكس بدقة مستوى الشمول المالي، ولتحقيق ذلك، قد تتطلب الأمر بدل المزيد من الجهود والموارد لقياس بعض المؤشرات، وعلى الرغم من تشجيع الدول على تبني مؤشرات المجموعة الأساسية كما هي محددة، إلا أنه يمكن إدخال بعض التعديلات أو الاعتماد على البدائل استنادا على روح المرونة والواقعية، على أن يتم تحسين المؤشرات في وقت لاحق عملا بمبدأ الطموح المبني على ديناميكية الشروط الأساسية.

ثالثا: علاقة الشمول المالي بالمتغيرات الاقتصادية

يعمل الشمول على توفير الخدمات المالية لجميع أفراد المجتمع والمؤسسات، من خلال تأثيره على العديد من المتغيرات الاقتصادية والمتمثلة في: الاستقرار المالي، النمو الاقتصادي والدخل.

1. العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المالي:

تسعى سياسة الشمول المالي إلى تعزيز الاستقرار المالي، وهو الهدف الأساسي لهذه السياسة حيث يعتمد تنفيذها على العناصر التالية: (أسامة عزراوي، توفيق رفاع، 2021، ص 113)

- توزيع أفضل للمخاطر وتحسين إدارتها.
- تحسين فعالية الوساطة المالية بين الادخار والاستثمار بالاعتماد على الابتكار المالي الرقمي.
- تعزيز قاعدة رأس المال المحلية وخفض الاعتماد على رؤوس الأموال الأجنبية، ونقص مخاطر الصدمات الخارجية.

يرتبط كل من الشمول المالي والاستقرار المالي ارتباطاً وثيقاً إذا يدعم كل منهما الآخر، حيث لا يمكن تحقيق الشمول المالي في ظل نظام مالي غير مستقر، كما أنه لا يمكن تحقيق استقرار مالي في ظل وجود شرائح من السكان والأفراد مستبعدة مالياً واقتصادياً.

وبهذا نميز اتجاهين كما يلي: (تقرير مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، 2015، ص 07)

اتجاه الارتباط من الشمول المالي إلى الاستقرار المالي:

يؤدي إلى إيجاد قطاع مالي شامل أكثر تنوعاً من خلال احتوائه على قاعدة ودائع مستدامة تعزز الاستقرار المالي وتحسن هيكل الإقراض المصرفي، كما يساهم في تقليل المخاطر الهيكلية ومخاطر عدم الاستقرار السياسي والاجتماعي، ما يعزز الاستقرار الاقتصادي الذي يعد ركيزة الاستقرار المالي، إضافة إلى ذلك يعمل الشمول المالي على تحسين كفاءة الوساطة المالية، وزيادة حصة القطاع المالي الرسمي مما يرفع فعالية السياسة النقدية، ويعتبر ودائع العملاء ذوي الدخل المنخفض مصدراً مستقلاً للتمويل في حالة نفاذ المصادر الأخرى أو صعوبة الوصول إليها، خاصة في ظل الأزمات التي قد تدفع كبار المدخرين إلى سحب ودائعهم من المصارف ما يؤثر بالسلب على أوضاع سيولة القطاع المصرفي ويمكن للشمول المالي أن يخفف من هذه التداعيات بتنويع الودائع والتشجيع على تحويل الأموال المكتنزة لدى الأفراد إلى ودائع لدى المؤسسات المالية، ما يساهم في توسيع نشاط الإقراض وزيادة فائدة تداول رأس المال.

الارتباط العكسي بين الاستقرار المالي إلى الشمول المالي:

يعزز الاستقرار المالي ثقة المستهلك في القطاع المالي ككل، مما يؤدي إلى الطلب على زيادة الخدمات المالية، كما يؤثر الاستقرار المالي بالإيجاب على كل من التضخم وأسعار الفائدة، ما ينعكس بصورة إيجابية على خفض تكاليف بعض المنتجات والخدمات المالية الضرورية دون المساس بجودتها وتوفرها، وهذا من شأنه توفير خدمات مالية بأسعار مناسبة لكل طبقات المجتمع.

2. العلاقة بين الشمول المالي والنمو الاقتصادي:

يؤثر الشمول المالي تأثيراً إيجابياً على النمو الاقتصادي، حيث توجد علاقة طردية بين مؤشرات الشمول المالي ومعدلات النمو الاقتصادي، ويتجلى ذلك من خلال: (نريمان حلايلي وآخرون، 2023، ص 89)

- توسيع نطاق حصول الأفراد والمؤسسات على خدمات مالية مختلفة.

- تحقيق النمو الاقتصادي عبر الأنشطة التجارية المستدامة وتقسيم الأعمال التجارية الصغيرة التي يؤثر تأثير بشكل إيجابي على مؤشرات التنمية.
- توفير خدمات مالية بتكاليف مخفضة للحد من تعرض الفقراء للخطر.
- زيادة الناتج المحلي الإجمالي عن طريق تقديم الائتمان بتكاليف مخفضة للفئات المهمشة في المناطق النائية.
- استثمار الأموال المجمعة من ودائع الأفراد ومنتجات التأمين لدى المؤسسات المالية في المشاريع طويلة الأجل لزيادة الناتج المحلي والعمالة، وبالتالي توزيع الدخل ما يحسن من دخل الفقراء والفئات الضعيفة.

3. العلاقة بين الشمول المالي والدخل:

يساهم الشمول المالي على تحسين الوضع المالي والمستوى المعيشي للفئات المحدودة الدخل، كما يجد من تفاهم عدم المساواة في الدخل، وذلك من خلال تمكين هذه الفئات من الوصول إلى الخدمات المالية، بل ويساعد على إخراجها من دائرة الفقر من خلال خلق ثقافة الادخار وآلية الدفع بتكاليف منخفضة، كذلك يحسن الشمول المالي الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية للفقراء من خلال برنامج التمويل الأصغر (Micro finance).

(Kusuman Rotiroti, 2020, p7)

حيث يساهم في تقليل الفجوة في الدخل عبر إتاحة الخدمات المالية للمؤسسات الصغيرة، وتعزيز قدرتها على الاستثمار بتوفير التمويل اللازم لها، ما يزيد الطلب على اليد العاملة، فتتخفض معدلات البطالة ويتحسن دخل الأفراد.

غير أن الشمول المالي قد يؤدي أحيانا إلى نتائج محدودة في معالجة عدم المساواة في الدخل، خاصة عندما لا يكون متاحا بشكل متساو لجميع فئات المجتمع خاصة المناطق المحرومة، وذلك بسبب تحديات عدة أبرزها:

- ضعف الثقافة المالية.

- نقص الضمانات الكافية للحصول على الائتمان.

لذلك للاستفادة من الشمول المالي في الحد من عدم المساواة في الدخل يتطلب من الدول تصميم سياسات تشجع على تعزيز الشمول المالي لتسهيل الوصول إلى التمويل الأصغر، وتقديم حوافز للمؤسسات المالية من أجل توسيع نطاق خدماتها لتشمل جميع فئات المجتمع بشكل متكافئ.

كما أن تأثير الشمول المالي في الدخل يتوقف إلى حد كبير على كيفية قياسه، حيث إذا تم قياس الشمول المالي من خلال مؤشرات مثل: الاقتراض أو حجم الائتمان الممنوح، فإن ذلك لا يعكس بشكل دقيق مدى تحقيق

العدل والمساواة في الدخل، فذلك يخفض الفجوة فيه، بينما إذا تم قياس الشمول المالي من خلال الادخار فإن ذلك يؤدي إلى زيادة التفاوت في الدخل. (Abebe Gule Girma, Fariz Huseynov, 2024, pp10-9).

الفرع الثالث: متطلبات تعزيز الشمول المالي

في ظل التحديات التي تواجه توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية، تبرز متطلبات تعزيز الشمول المالي كعوامل أساسية لتمكين مختلف فئات المجتمع من الاستفادة من هذه الخدمات، بما يدعم الإدماج الاقتصادي ويعزز التنمية المستدامة.

أولاً- الركائز الرئيسية لتحقيق الشمول المالي:

إن تعزيز الشمول المالي في يتطلب جملة من الركائز نوجزها فيما يلي:

I. تعزيز البنية التحتية المالية:

تعتبر توفر بنية تحتية مالية متينة من الركائز الضرورية لتحقيق الشمول المالي وتهيئة بنية ملائمة وقوية له، وهذه البنية تعتمد على أولويات للتجهيز وتتضمن ما يلي: (الشمول المالي، بنك الجزائر)

1. **البيئة التشريعية:** إنشاء إطار تشريعي ملائم لدعم نهج الشمول المالي من خلال تطوير وإصلاح التعليمات والقرارات.

2. **توسيع الشبكة:** تعزيز الانتشار الجغرافي عبر تسهيل توسع شبكة الفروع لمقدمي الخدمات المالية، ودعم إنشاء وكالات ومكاتب لهم، خاصة في مجال التمويل الصغير، كما يتعلق الأمر أيضا بتشجيع إنشاء نقاط الوصول للخدمات المالية مثل وكالات البنوك، نقاط البيع وأجهزة الصراف الآلي.

3. **تطوير أنظمة الدفع والتسوية:** تطوير أنظمة الدفع لتسهيل تنفيذ معاملات الدفع وتسويتها في الوقت المناسب بين العملاء ومقدمي الخدمات لضمان الاستمرارية.

4. **الاستفادة من التطور التكنولوجي:** العمل على تحسين التواصل وتبادل المعلومات من خلال تقديم الخدمات الرقمية (Digital Financial Services)، والدفع عن طريق الوسائل التكنولوجية لتسهيل الوصول للخدمات بأقل تكلفة وأكثر كفاءة.

5. توفير قاعدة بيانات كاملة: إنشاء قواعد بياناتية شاملة تعمل على تسجيل تاريخ الائتماني للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة وكذلك الممتلكات الشخصية، واتخاذ الخطوات اللازمة لضمان وصول العملاء ومقدمي الخدمات إلى المعلومات اللازمة لضمان الشفافية وحماية الحقوق.

II. الحماية المالية للمستهلك:

أصبح مفهوم حماية المستهلك محور الاهتمام في الآونة الأخيرة، نظرا لتطور قطاع المالي وتعدد المنتجات والخدمات المالية المقدمة للعملاء، وتهدف القواعد الصادرة في هذا الشأن إلى زيادة الثقة في القطاع المالي بتوفير الحماية المالية اللازمة لتعزيز الشمول المالي والاستقرار المالي من خلال الوسائل التالية: (فريق العمل الإقليمي، 2015، ص 14-16)

1. تقديم الاستشارة الائتمانية: يجب على مقدمي الخدمات تقديم مشورة ائتمانية فعالة، كمساعدة العملاء غير القادرين على الوفاء بالتزاماتهم في حالة زيادة المديونية لتمكينهم على إدارة مواردهم وتثقيفهم ماليا، فبهذا الشكل نحقق الحماية المالية للمستهلك ونعمل على استقرار وانضباط الأسواق.

2. التثقيف المالي: من خلال توفير برامج توعية للمستهلك من قبل الهيئات الحكومية، ويقوم الإسلام أيضا بدوره بتثقيف الجمهور ماليا عن طريق حملات توعية مستمرة على مستوى جميع الوسائل الإعلانية.

3. الانصاف: يجب على الدولة إنشاء نظام تحميل المسؤولية الأولية على عاتق مقدمي الخدمات أثناء النزاعات ويليهما الرقابة من طرف ثالث مستقل لتعزيز الثقة في النظام الحالي، كما يتوجب وضع آليات لمتابعة شكاوي العملاء والمستهلكين وضمان وصولها للجهات المعنية والعمل على حلها.

4. الإفصاح: الإفصاح عن المعلومات ذات صلة بلغة سهلة وبسيطة يفهمها كل الأفراد وخاصة البسطاء ذوي الثقافة المالية المحدودة، بما في ذلك أسعار الفائدة وشروط القرض لضمان الشفافية.

5. الممارسات السوقية العادلة والمساواة في المعاملة: يجب على مقدمي الخدمات الوسيط تقديم خدمات عادلة للمستهلكين دون ممارسة أي ضغوطات، ومعاملة جميع العملاء خاصة الفقراء باحترام ومساواة مما يشجعهم على التعامل مع البنوك والمؤسسات المالية، وبالتالي زيادة في النمو الاقتصادي.

III. تطوير منتجات الخدمات المالية التي تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع:

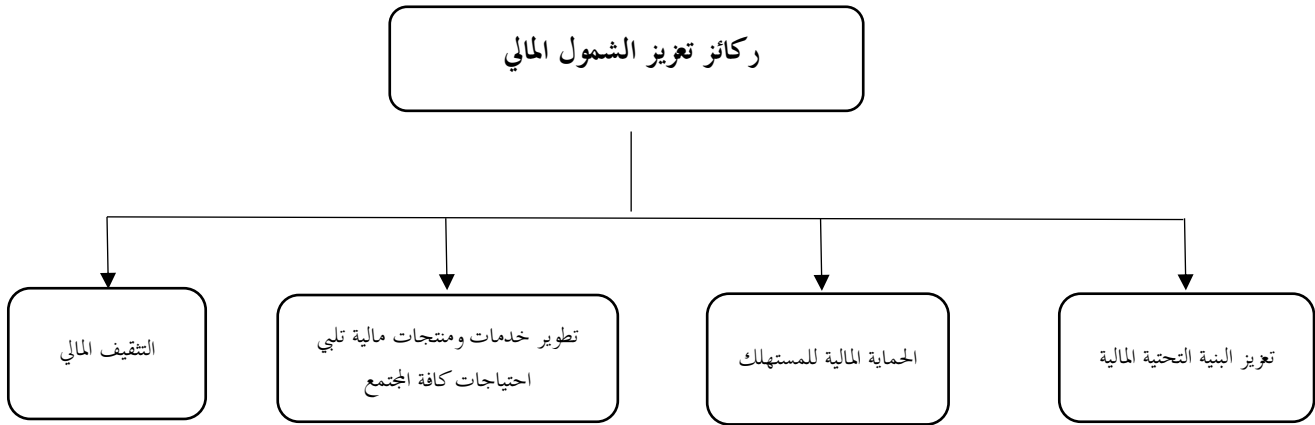
تعتبر هذه النقطة من أهم الركائز لتحقيق الشمول المالي من خلال تسهيل الوصول للخدمات المالية لصالح الأفراد ومختلف الشركات الصغيرة والمتوسطة، ويترتب تحقيق هذا المطلب على عاتق مقدمي الخدمات وعليهم مراعاة ما يلي: (حسيني جازية، 2020، ص101)

- * تقديم التدريب لموظفي مقدمي الخدمات المالية المخصصين لهذا النشاط.
- * مراعاة احتياجات العملاء أثناء تصميم الخدمات والمنتجات المالية قبل طرحها والتسويق لها.
- * تخفيض الضرائب والعمولات غير المبررة على العملاء.
- * ابتكار منتجات ادخارية وتأمينية ووسائل سداد جديدة غير القروض.
- * تعزيز المنافسة بين مقدمي الخدمات وبائعي المنتجات المالية، لتقديم المزيد من الخدمات وإتاحة الخيارات أمام العملاء، مما يتيح سهولة اختيار المنتجات بشفافية وبتكاليف معقولة.

IV. التثقيف المالي:

يجب على كل دولة أن تهتم بالوعي المالي من خلال وضع استراتيجيات وطنية لتعزيز الثقافة والتعليم، ولتحسين المعرفة المالية للمواطنين يجب تطوير هذه الاستراتيجيات من طرف الجهات الحكومية والقطاع الخاص، وكل الأطراف ذات صلة لتمكينهم من اتخاذ قرارات مالية تناسب احتياجاتهم بطريقة سليمة. (حسيني محمد، عمر عجور، 2019، ص12).

الشكل رقم (01-05): ركائز الشمول المالي



المصدر: (حسيني جازية، 2020، ص101)

ثانيا- سياسة توسيع الشمول المالي:

تظهر الـ 35 حالة وسياسة لتعزيز الشمول المالي في 10 دول نامية التي قامت بها المؤسسة الألمانية للتعاون التقني، أي تحسين الوصول للخدمات المالية والمصرفية يمكن تحقيقه من خلال مجموعة من المبادرات المتكاملة ومجموعة من السياسات الفعالة للشمول المالي، أربعة منها تساعد الفقراء في الوصول للخدمات المالية، و2 منها تركز على حماية المستهلك وتعزيز سياسات الهوية المالية التي تلعب دورا مهما في تعزيز الشمول المالي، وتشير إليها فيما يلي:

(صورية شني، السعيد بن خضر، 2019، ص111-113)

• **الوكيل البنكي (Agent Banking):** تعتبر هذه السياسة من أهم السياسات التي ساهمت في توسيع نطاق الشمول المالي، فهي تعتمد على تعاقد البنوك مع قوات البيع بالتجزئة الموجودة، وتحويل الصيديليات ومكاتب البريد والسوبر ماركت إلى وكلاء للبنوك وللشمول المالي أيضا يتيح بذلك الوصول إلى الخدمات البنكية في المناطق التي تفتقر إلى الفروع التقليدية، وتحفيز فئات جديدة من السكان للمشاركة في النظام المالي الرسمي.

• **الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول (Mobile payment):** ساهم الانتشار الواسع لاستخدام الهواتف النقالة في إحداث نقلة نوعية في الخدمات المالية، حيث تقلصت تكلفة المعاملات بشكل كبير وأصبحت عمليات التحويل أكثر سهولة وسرعة ما قلل الاعتماد على النقد، ما جذب عملاء جدد غير متعاملين مع البنوك خاصة في الدول النامية، حيث شهدت العديد من الدول نجاحا في استخدام الدفع عبر الهاتف.

• **تنوع مقدمي الخدمات (Diversification of provides):** من خلال توسيع قاعدة المؤسسات التي تقدم خدمات مالية، مع وضع أطر تنظيمية ورقابية لإدارة مخاطر المعاملات وضمان سلامتها، وتتضمن هذه الاستراتيجيات منح تراخيص لمؤسسات التمويل الصغير، وتراخيص بنكية للمنظمات غير حكومية لتقديم الخدمات المالية والتحويلات المصرفية مع إخضاعها لأنظمة رقابة كسلامة هذه المعاملات مع خفض تكاليف الخدمات المالية غير مصرفية لتكييف النظام المالي مع متطلبات التمويل الصغير لتوسيع نطاق الاستفادة منه.

• **إصلاح البنوك الحكومية (State Bank reformes):** لعبت هذه الاستراتيجية دوراً هاماً في تعزيز الشمول المالي في العديد من البلدان، حيث تقوم هذه البنوك بإعداد مؤسسات مالية في المناطق الريفية مما يجعلها قادرة على الوصول إلى عدد أكبر من السكان وتركز على دعم الزراعة والبرامج الاجتماعية، في الوقت الذي عملت بعض الدول على إعادة هيكلة بنوكها الحكومية لتحسين الكفاءة وتقليل التكاليف واجهت دول أخرى تحديات تتعلق بضعف الأداء، ما أدى إلى إغلاق البنوك لتخفيف التكاليف. (صورية شني، السعيد بن لخصر، 2019، ص112)

• **حماية المستهلك (Consumer protection):** يعد توفر المعلومات والشفافية بين المستهلكين والبنوك عنصراً أساسياً في تعزيز الثقة بالخدمات المالية، إذا أن غياب المعلومات الكافية يضع العملاء في موقف سلبي وغير آمن عند التعامل مع هذه الخدمات، وهذا ينذر بزيادة عدد العملاء الغير المتعاملين مع النظام المالي، كما أن ضعف الوعي المالي لدى البعض يجعلهم عرضة لممارسات غير أخلاقية مثل فرض رسوم غير واضحة، ما يؤدي إلى انتهاك حقوقهم.

لذلك تبرز أهمية وضع إطار تنظيمي ورقابي لضمان حماية المستهلك من هذه التجاوزات وتصحيح القوانين لتعزيز الشفافية وضمان توازن المعلومات بين البنوك والعملاء وتشجيع استدامة السوق بتوفير المعلومات للعملاء قبل وبعد توقيع الاتفاقيات لمساعدتهم على فهم حقوقهم وواجباتهم بشكل أفضل.

• **سياسة الهوية المالية (Financial Identity policies):** تشكل هذه السياسة أحد العوامل المهمة في تعزيز الشمول المالي، إلا أن تعقيد بعض الإجراءات قد يحد من اندماج العديد من الفئات، ذلك تتجه بعض البلدان نحو تبسيط متطلبات التعرف للعملاء أو إعفائهم من الإفصاح عن معلوماتهم المالية للتقليل من فوائد التمويل ما يوازن بين متطلبات الأمان وتسهيل الوصول للخدمات المالية ذات جودة للعملاء وذوي الدخل المنخفض، ما يساهم في توسيع قاعدة المستفيدين من النظام المالي الرسمي. (صورية شني، السعيد بن لخصر، 2019، ص113)

ثالثاً- التحديات التي تعيق الشمول المالي:

واجهت سياسة الشمول المالي عدد من التحديات المعيقة لتوسعها، وتتمثل في: (بن يحي نسيمة، صاري إسماعيل، 2023، ص513)

- **التحدي المالي:** يتمثل في عدم إمتلاك بعض الأفراد الأصول الكافية لفتح الحسابات البنكية وعدم قدرتهم على تحمل تكاليف الخدمات المالية والمصرفية، ويمكن التغلب على هذا العائق من خلال خفض تكاليف الخدمات وتوفير برامج تمويلية، ميسرة لفتح الحسابات البنكية.
- **التحدي الثقافي:** يتمثل في نقص إدراك بعض الأفراد بأهمية الخدمات المالية والمصرفية، أو رفض التعامل بها لأسباب دينية ومعتقدات ثقافية، ويمكن التغلب على هذا العائق من خلال برامج توعوية تحسيسية، والتعريف بأهمية الخدمات المالية، والتخلص من المعتقدات والموانع الثقافية للأفراد.
- **التحدي الجغرافي:** يتمثل هذا التحدي في مدى توفر مؤسسات المالية في جميع المناطق، أو بعد المسافة بينها وبين السكان، ما يصعب من الوصول إليها، وللتغلب على هذا التحدي يجب إنشاء المزيد من المؤسسات المالية في المناطق النائية، أو توفير خدمات مالية متنقلة.
- **التحدي المؤسسي:** يتمثل في عدم وجود تنسيق كافي بين المؤسسات المالية والمصرفية ما يعقد الإجراءات ويزيد من التكاليف، وللحد من هذا العائق يجب تعزيز التنسيق وتطوير أنظمة إجراءات مشتركة بينهم.
- **نقص البنية المالية التحتية،** ما يحد من فرص التمويل.
- **انخفاض مستوى الثقة** بين الأفراد والخدمات المصرفية المقدمة لهذا يتجلى دور الشمول المالي في تحسين وتعزيز جودة هذه الخدمات.
- **نتيجة ارتفاع نسبة الأمية والجهل** بالخدمات المصرفية، وانتشار الإقتصاد غير رسمي، تواجه سياسة الشمول المالي صعوبة في الترويج لفوائدها المحتملة للمواطن والدولة.
- **محدودية الأدوات المالية** المحلية مثل السندات والصكوك، أيضا تطور المؤسسات غير مصرفية مثل مؤسسات الادخار التعاضدي وصناديق الاستثمار، والاعتماد المتزايد على الائتمان المصرفي الذي لا يلي بشكل كامل احتياجات الأفراد وشركات التمويل.

المطلب الثالث: تحليل انعكاسات استخدام التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي:

مع تزايد الاعتماد على الابتكار الرقمي في القطاع المالي، يكتسي تحليل انعكاسات استخدام التكنولوجيا المالية أهمية بالغة، لما له من دور في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي، بما يدعم كفاءة النظام المالي ويساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية.

الفرع الأول : تعزيز استخدام التكنولوجيا في تحقيق الشمول المالي

في ظل التوجه نحو رقمنة الخدمات المالية، أصبح تعزيز استخدام التكنولوجيا عاملاً حاسماً في تحقيق الشمول المالي، لما يوفره من حلول مبتكرة تساهم في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية وتوسيع نطاقها.

أولاً : استخدام تطبيقات التكنولوجيا المالية في الخدمات المالية :

تُستخدم تطبيقات التكنولوجيا المالية (FinTech) لتقديم الخدمات المالية بشكل أسرع وأسهل وأقل تكلفة من الطرق التقليدية. من أبرز استخداماتها: (سعودي ، 2025)

• المدفوعات والتحويلات الرقمية: مثل محافظ الهاتف المحمول (Apple Pay ، Google Wallet) وتطبيقات التحويل الفوري (PayPal ,Wise)

• الإقراض والتمويل البديل: منصات الإقراض من نظير إلى نظير (P2P) والإقراض السريع للشركات الناشئة والأفراد .

• إدارة التمويل الشخصي والاستثمار: تطبيقات تساعد في وضع الميزانية (Mint) والمستشارون الآليون (Betterment) لإنشاء محافظ استثمارية بكلفة منخفضة.

• التأمين: (InsurTech) تطبيقات تتيح شراء وثائق تأمين مرنة ومباشرة، وتسريع مطالبات التعويض.

• تكنولوجيا البلوكشين والعملات الرقمية: تسهيل المدفوعات عبر الحدود، والعقود الذكية، وتداول الأصول الرقمية.

• الحلول المصرفية المدججة: (Open Banking) تمكين تطبيقات الطرف الثالث من الوصول الآمن للحسابات البنكية لتقديم خدمات مثل تحليل الإنفاق.

الفوائد تشمل: الوصول للخدمات 7/24، تقليل التكاليف والرسوم، شمول مالي أكبر، وسهولة الاستخدام. لكن هناك تحديات مثل الأمن السيبراني، والامتثال التنظيمي، ومخاطر الخصوصية.

ثانيا: تطور استخدام التكنولوجيا المالية والشمول المالي:

شهدت الخدمات المالية خلال العقود الأخيرة تحولات جوهرية نتيجة التقدم التكنولوجي المتسارع، حيث برزت التكنولوجيا المالية كأحد أهم مظاهر هذا التحول، لما توفره من حلول مبتكرة تعتمد على التقنيات الرقمية في تقديم الخدمات المالية (world bank, 2018). وقد تطورت هذه التكنولوجيا تدريجياً من مجرد استخدام الحواسيب في العمليات البنكية إلى أنظمة متكاملة تشمل الدفع الإلكتروني، المحافظ الرقمية، التمويل الجماعي، والخدمات المصرفية عبر الهواتف الذكية، خاصة بعد الأزمة المالية العالمية لسنة 2008 التي ساهمت في بروز شركات التكنولوجيا المالية كبديل أو مكمل للقطاع البنكي التقليدي. وقد أدى هذا التطور إلى تحسين كفاءة الخدمات المالية من حيث السرعة، التكلفة، وسهولة الاستخدام، مما ساعد على توسيع نطاق انتشارها.

في المقابل، تطور مفهوم الشمول المالي ليصبح أحد الأهداف الأساسية للسياسات الاقتصادية، حيث لم يعد يقتصر على مجرد إتاحة الخدمات المالية، بل أصبح يشمل ضمان وصول مختلف فئات المجتمع، خاصة الفئات المهمشة وذات الدخل المحدود، إلى خدمات مالية متنوعة وجودة مناسبة. وفي هذا السياق، لعبت التكنولوجيا المالية دوراً حاسماً في تعزيز الشمول المالي، من خلال تقليص الحواجز الجغرافية والمادية، وتمكين الأفراد من الوصول إلى الخدمات المالية عبر الوسائل الرقمية دون الحاجة إلى التعامل المباشر مع المؤسسات البنكية. كما ساهمت في تقليل التكاليف وتبسيط الإجراءات، إضافة إلى تقديم منتجات مالية مبتكرة تتلاءم مع احتياجات المستخدمين، وهو ما أدى إلى إدماج فئات واسعة كانت مستبعدة سابقاً من النظام المالي الرسمي.

وعليه، يمكن القول إن العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي هي علاقة تكاملية، حيث تمثل التكنولوجيا المالية أداة حديثة لتوسيع نطاق الشمول المالي وتعزيز فعاليته، في حين يشكل الشمول المالي هدفاً استراتيجياً تسعى مختلف الدول إلى تحقيقه لدعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية. ورغم ذلك، لا تزال هناك تحديات قائمة، من أبرزها ضعف البنية التحتية الرقمية، محدودية الثقافة المالية، والمخاطر المرتبطة بالأمن السيبراني، مما يستدعي وضع أطر تنظيمية ملائمة وتعزيز الوعي المالي لضمان الاستفادة المثلى من هذه التطورات.

ثالثاً: دور التكنولوجيا في تحسين البنية التحتية المالية

1. تحويل نظم المدفوعات والتحويلات (من أنظمة "دفع مؤجل" إلى "دفع فوري") (Ross P.Buckley, Douglas W.Arner , & Dirk A.Zetsche, 2024)

• **المشكلة التقليدية:** أنظمة المدفوعات القديمة مثل (ACH) في أمريكا أو التحويلات البنكية التقليدية تعمل على دفعات وتستغرق أياماً لتسوية المعاملات، خاصة عبر البنوك المختلفة. البنية التحتية هنا معقدة ومكلفة.

• **دور التكنولوجيا المالية:** تطوير أنظمة الدفع الفوري مثال: نظام "فوري" في السعودية، أو Pix في البرازيل، أو UPI في الهند.

• **كيف تعمل:** تستخدم واجهات برمجية (APIs) مفتوحة وموحدة تربط جميع البنوك مباشرة، مع محرك تسوية فوري يعمل على مدار الساعة (24/7)

• **التحسين:** إتاحة تحويل الأموال في ثوانٍ بدل أيام، بتكلفة شبه معدومة، مما يقلل الاعتماد على الشيكات والنقد، ويدعم التجارة الإلكترونية والاقتصاد غير النقدي.

2. دمج تقنية دفاتر الأستاذ الموزعة (Blockchain) في البنية التحتية

• **المشكلة التقليدية:** أنظمة المقاصة والتسوية المركزية مثل SWIFT للمراسلة، ودور المقاصة مثل (CLS) تحتاج إلى وسيط لكل معاملة، مما يخلق نقاط فشل محتملة وتبايناً في البيانات.

• **دور التكنولوجيا المالية:**

• **تسوية الأصول الرقمية:** منصات مثل Ripple (للمدفوعات العابرة للحدود) و Stellar تتيح للبنوك التسوية المباشرة عبر آلية إجماع، دون انتظار أيام أو دفع رسوم مرتفعة.

• **التمويل التجاري:** منصات مثل Marco Polo تستخدم البلوكشين لأتمتة خطابات الاعتماد، حيث تتحقق العقود الذكية (Smart Contracts) من الشحن والدفع تلقائياً .

• **تحسين الشفافية:** كل معاملة مسجلة في دفتر أستاذ موزع غير قابل للتلاعب، مما يسهل عمليات التدقيق ومكافحة الفساد.

3. إعادة هيكلة البنية التحتية للائتمان والمخاطر (باستخدام البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي)

• **المشكلة التقليدية:** مكاتب الائتمان التقليدية تعتمد على بيانات محدودة (سجل قروض سابقة، راتب مثبت) وتستثني من لا يمتلكون حساباً بنكياً أو تاريخاً ائتمانياً "غير رسمي".

• دور التكنولوجيا المالية :

- الدرجات الائتمانية البديلة: شركات مثل Kreditech أو Lenddo تحلل آلاف نقاط البيانات من سلوك المستخدم على الإنترنت (دفع فواتير الهاتف، نشاط التجارة الإلكترونية، حتى طريقة ملء استمارة الطلب) .
- التأثير على البنية التحتية: يتم إنشاء طبقة جديدة من البنية التحتية للائتمان تغطي فئات مهمشة، مما يسمح للبنوك الصغيرة وشركات التمويل الأصغر بتقييم المخاطر بدقة وتقديم قروض صغيرة سريعة.

4. البنية التحتية المفتوحة (Open Banking) والمحافظ الشاملة:

- المشكلة التقليدية: البنوك كانت "جزراً منعزلة"، حيث تبقى بيانات العملاء محصورة داخل كل بنك، مما يشكل عائقاً أمام تقديم خدمات مالية شاملة .

• دور التكنولوجيا المالية :

- واجهات برمجة تطبيقات مفتوحة (Open APIs): لوائح مثل PSD2 في أوروبا ألزمت البنوك بتوفير واجهات آمنة تسمح لتطبيقات الطرف الثالث (مثل تطبيقات الميزانية الشخصية، أو منصات المقارنة) بالوصول إلى بيانات الحساب (بإذن العميل).
- المحافظ الرقمية الشاملة: (مثال : Revolut, N26) تعمل كطبقة تجمع فوق حسابات بنوك متعددة، وتوفر أسعار صرف، واستثمار، وتأمين من نفس التطبيق .
- التحسين: تحويل البنية التحتية من نظام مغلق ومتكامل إلى نظام موديولار (وحدات قابلة للتبديل) يشبه نظام التشغيل، حيث يمكن لأي شركة مالية بناء خدماتها فوقها.

5. البنية التحتية التنظيمية الرقمية (RegTech) و (SupTech):

- المشكلة التقليدية: الامتثال للقوانين (مكافحة غسل الأموال، التحقق من الهوية) يتطلب أقساماً كاملة وفحصاً يدوياً، مما يبطئ العمليات ويرفع التكاليف.

• دور التكنولوجيا المالية :

- أتمتة الامتثال: أنظمة مثل ComplyAdvantage أو Chainalysis تراقب المعاملات في الوقت الفعلي باستخدام الذكاء الاصطناعي لاكتشاف الأنماط المشبوهة .
- التحقق الرقمي من الهوية (eKYC): استخدام التعرف على الوجه ومسح المستندات ضوئياً مثل (Onfido) يقلل وقت فتح الحساب من أيام إلى دقائق.

• الرقابة الفائقة: (SupTech) البنوك المركزية نفسها بدأت تستخدم أدوات رقمية لمراقبة صحة البنوك وتحليل المخاطر النظامية آنياً، بدلاً من التقارير الدورية.

6. إعادة هيكلة البنية التحتية للتمويل عبر الحدود والمراسلة بين البنوك

• المشكلة التقليدية: شبكة SWIFT قديمة (تعتمد على المراسلة، وليس نقل الأموال)، وتتوسطها بنوك مراسلة تتقاضى رسوماً عالية وتخضع لقيود زمنية.

• دور التكنولوجيا المالية :

• مثال مباشر: منصة Wise سابقاً (TransferWise أو Airwallex) لا تعيد اختراع نقل الأموال، بل تبني طبقة موازية لتوفير مقاصة ضخمة ثنائية (P2P matching) بين حساباتها المحلية حول العالم .

• العملات الرقمية للبنوك المركزية: (CBDCs) عندما تطلق بنوك مركزية عملات رقمية، فإنها تبني بنية تحتية جديدة تماماً للتسوية الفورية بين البنوك المركزية مباشرة، مما قد يلغي الحاجة للعديد من الوسطاء.

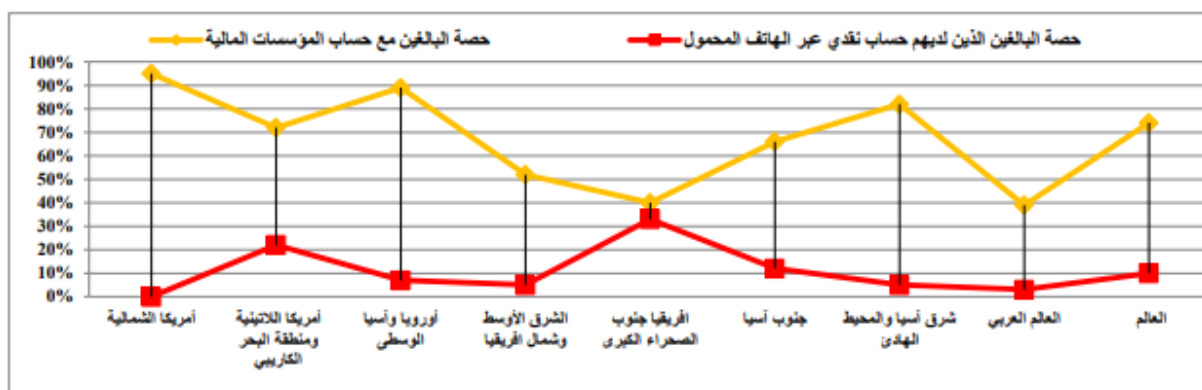
ومما سبق نستخلص ان التكنولوجيا المالية لا تحسن البنية التحتية المالية بترقيات سطحية، بل تهدم وتعيد بناء مكوناتها الرئيسية وفق مبادئ جديدة: اللامركزية، الوقت الفعلي، الانفتاح، والأتمتة. النتيجة هي بنية تحتية أكثر عدلاً (شمول مالي)، أكثر كفاءة (تكلفة أقل)، وأكثر أماناً ومرونة في مواجهة الصدمات. التحدي الأكبر اليوم هو تحديث الأنظمة القديمة في البنوك المركزية والتشريعات لمواكبة هذه الإمكانيات، وليس نقص التكنولوجيا نفسها.

الفرع الثاني: مدى مساهمة التكنولوجيا في تعزيز الشمول المالي

أولاً: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العالم

تعمل التكنولوجيا المالية على دعم الشمول المالي بشكل كبير، فبغض النظر عن السرعة العالية والكفاءة التي تعود بالفائدة على الجميع، فإن الأسر منخفضة الدخل والشركات الصغيرة والمتوسطة تستفيد أيضاً من انخفاض تكلفة الخدمة وتقليل متطلبات الضمان للحصول على التمويل، كما تمكن أجهزة نقاط البيع المتنقلة الشركات الصغيرة والمتوسطة من تسهيل جمع المدفوعات الإلكترونية وتقديم حلولاً مالية تعزز إدارة النقدية بكفاءة أكبر.

الشكل رقم (01-06): نسبة استخدام التقنيات المالية الرقمية والتقليدية سنة 2021

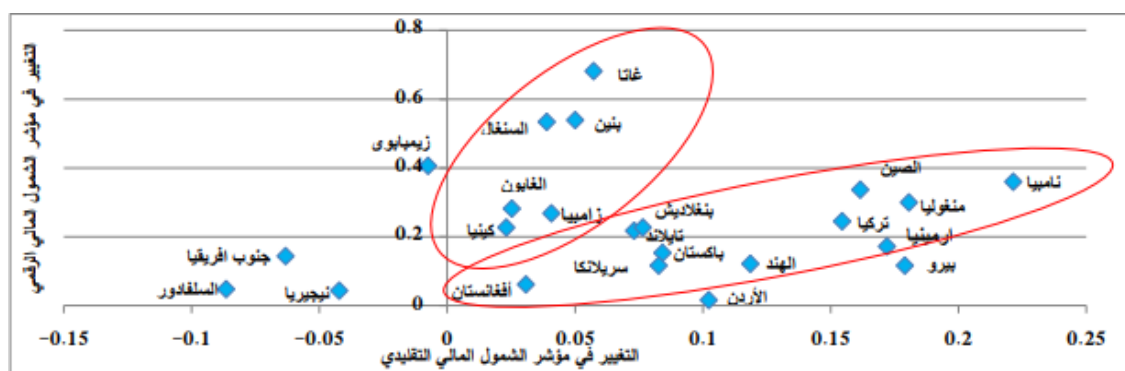


المصدر: (كردوسي و سعدان، 2023، ص. 362)

تختلف درجة الشمول المالي باختلاف الدول والمناطق، فكما هو مبين في الشكل البياني، تميل دول الشرق الأوسط إلى الاعتماد بشكل رئيسي على الحسابات البنكية التقليدية في المؤسسات المالية، بينما نادراً ما يتم استخدام الهاتف المحمول. على عكس ذلك، فإن حسابات الأموال عبر الهاتف المحمول أكثر انتشاراً في البلدان الأفريقية بشكل عام، وهذا يفسر أن نسبة السكان البالغين المالكين لحساب متنقل أكبر من نسبة البالغين الذين لديهم حسابات تقليدية.

لتقييم تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي نقوم بتحليل نسبة التقدم في الاعتماد على التكنولوجيا للقيام بالمعاملات المالية، وذلك قبل أزمة كوفيد-19 في الفترة 2014 - 2017 كما هو موضح في الشكل الآتي:

الشكل رقم (01-07): التغيرات في مستوى الشمول المالي الشامل لسنة 2014 2017



المصدر: (كردوسي و سعدان، 2023، ص. 363)

بناءً على الشكل أعلاه، ازداد الشمول المالي الشامل في معظم البلدان في 2014-2017 حيث شهدت بعض البلدان تقدماً أكبر في الشمول الرقمي مثل بنين، غانا، السنغال. بينما شهدت بلدان أخرى تقدماً أكبر في الشمول التقليدي مثل منغوليا تايبييا والبيرو.

حلت المدفوعات عبر الهاتف المحمول محل المعاملات التقليدية النقدية، وهذا يدل على أن تقدم الشمول المالي مرتبط بالكامل بالتكنولوجيا المالية، حيث تتزامن الزيادة في الشمول المالي الرقمي مع انخفاض المؤشر التقليدي، ما يبين تأثير الخدمات المالية الرقمية على تحسين المستوى الشمول المالي.

ثانياً: سياسات تعزيز الشمول المالي في دول العالم

تعد سياسات واستراتيجيات الشمول المالي من بين مجالات عمل البنك الدولي، فهو ملتزم بتوفير شبكات واستراتيجيات شاملة للشمول المالي، وتقديم المساعدة لمعالجته بطريقة شاملة ومنهجية، مع التركيز على الابتكار والرقمنة والاستفادة من التكنولوجيا المالية. لذلك تركز البنوك المركزية والوزارات المالية في البلدان النامية على دمج المبادرات في برامجها المالية بهدف تحفيز الشركات والمؤسسات إلى الخدمات المالية التي تلائم أوضاعهم وتلبي احتياجاتهم

◀ جهود صندوق النقد العربي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية:

في ظل الجهود التي يبذلها صندوق النقد العربي بالتعاون مع الوكالة الألمانية للتنمية (GIZ) بالنيابة عن الوزارة الألمانية الاتحادية للتعاون الاقتصادي والتنمية، وتحالف الشمول المالي (AFI)، وبمشاركة من البنك الدولي؛ وعلى صعيد تعزيز سياسات الشمول المالي في الدول العربية، تضمنت استراتيجية صندوق النقد العربي لسنة 2022 العديد من المبادرات والأنشطة لتوسيع مجال استفادة المواطنين والمؤسسات من الخدمات المالية من خلال تغطية البنود التالية: (Mhroud, 2023, p. 15)

- بناء استراتيجية وطنية وقاعدة بيانات متعلقة بالشمول المالي؛
- تمكين المرأة مالياً؛
- تمويل المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة؛
- دعم الابتكار في التقنيات المالية الحديثة والتحول الرقمي لتعزيز فرص الشمول المالي؛
- التمويل الزراعي الريفي ودعم الوصول خدمات المالية لمجتمعات الريفية؛
- التمويل الأخضر المستدام؛

- البنية التحتية للأسواق؛
- حماية المستهلك المالي وزيادة الوعي المالي.

◀ جهود منظمة "الأونكتاد" لتعزيز الشمول المالي في الدول النامية:

وفقاً لما جاء في تقرير مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (UNCTAD)، يُعد الوصول إلى الخدمات المالية كهدف أساسي لتحقيق التنمية المستدامة. تشتمل هذه الجهود على مجموعة من السياسات والتدابير اللازمة لتحسين الشمول المالي، ومن بينها نجد

أ) التدابير السياسية المتعلقة بتقديم الخدمات المالية:

- بذل جهود إضافية لضمان الفوائد لمجموعات معينة من السكان الذين يميلون إلى عدم الحصول على الخدمات المالية الكافية.
- وضع معايير الكشف عن المعلومات والشفافية، وتنظيم بعض السلوكيات التجارية.
- تحسين القدرة على تحمل تكاليف الخدمات من خلال إطار تنظيمي ومؤسسي سليم، ومن خلال عملية تشاركية تشمل جميع أصحاب المصلحة.

ب) التدابير السياسية لتنمية الطلب على الخدمات المالية:

- توليد الطلب على خدمات مالية أفضل: يمكن أن يشمل ذلك استخدام الخدمات المالية من قبل الحكومات مثل خلال المدفوعات عن طريق التحويل الإلكتروني إلى الحسابات البنكية.
- تحسين المعرفة المالية والقدرات وتمكين المستهلك: إن اكتساب القدرة من خلال التثقيف المالي على إدارة ميزانيات الأسرة والتخطيط للحياة، واختيار المنتجات المالية المناسبة، يساعد المستهلكين على التغلب على بعض التعقيدات المتعلقة بالحصول على الخدمات المالية، مما يؤدي إلى زيادة الطلب على الخدمات المالية (UNCTAD, 2021, pp. 27–31)

- توفير مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك: تمثل إطار مرجعي يهدف إلى حماية مستهلكين الخدمات المالية، خاصة الفئات الهشة والمحرومة، من خلال دعم سياسات تعزز الشمول المالي، وتنظيم بيئة

تتسم بالشفافية فيما يتعلق بتكاليف التحويل وسرعة التنفيذ وأسعار الصرف (UNCTAD, 2016, p. 22)

- الترويج الفعال لمحو الامية المالية والتعليم مع قيام الحكومة بدور تنسيقي: يعد النشر الوعي المالي والتثقيف كأحد المرتكزات الأساسية لدعم الشمول المالي، من خلال إدماج التربية المالية في التعليم، وتطوير برامج توعوية فعالة، مع الاستفادة من الشبكات الاجتماعية لنشر المعلومات.

◀ الاتفاقيات التجارية والتعاون التنظيمي من أجل النمو المالي:

- تحرير التجارة والإصلاح التنظيمي: قد يكون تحرير سوق الخدمات المالية تأثيراً إيجابياً في تعزيز الكفاءة والمنافسة في السوق المالية المحلية، وبالتالي على الشمول المالي.
- معالجة الآثار المباشرة وغير المباشرة المحتملة للسياسة التجارية على تدابير تنظيمية الوطنية للشمول المالي: قد تلجأ الحكومات إلى تقييم القيود المفروضة على تطبيق احكام التجارة في الخدمات المالية، من خلال مراجعة السياسات والتدابير التنظيمية المشروعة، بما في ذلك ما يعرف بالاستثناء التحوطي، باعتباره آلية لحماية الاستقرار المالي وتعزيز الشمول المالي.
- التنظيم الفعال للشركات الأجنبية: يمثل التنظيم الفعال قضية بارزة عندما يكون هناك حضور كبير للبنوك الأجنبية في الأسواق المالية المحلية، ويجب التنسيق بعناية بين تحرير التجارة والقواعد التنظيمية المحلية لتعزيز الشمول المالي. ويظهر الموردون الأجانب قوة سوقية كبيرة في الأسواق المالية للبلدان النامية تأثيراً إيجابياً يعمل على تحسين الشمول المالي اتباعهم لاستراتيجيات انتقاء شرائح أكثر ربحية من العملاء والخدمات.

ثالثاً: تحديات التي تواجه الشركات التكنولوجية المالية لتحقيق الشمول المالي في الدول العربية

- توجد العديد من العراقيل والحواجز الهيكلية والمؤسسية التي تحول دون نمو التكنولوجيا المالية في الدول العربية، مما يؤخر تعزيز الشمول المالي. وتتمثل أهم هذه الحواجز والعراقيل فيما يلي:
- ضعف بيئة الأعمال بوجه عام: إضافة إلى مشكلة القيود التي لا تزال قائمة على دخول الكيانات الأجنبية في الأسواق، والتي تحد من إمكانية دخول شركات التكنولوجيا المالية العالمية القائمة بالفعل إلى الأسواق.
 - عامل عدم الاستقرار الأمني: في بعض البلدان العربية (اليمن، سوريا، العراق، وليبيا)، وهو ما ينعكس على مستويات التنمية في كافة القطاعات بهذه البلدان.

- قلة الحصص الملكية الخاصة ورؤوس الأموال المخاطرة التي تركز عليها نمو تكنولوجيا المالية في قطاعها المتقدمة
 - مشكلة الفقر في المنطقة العربية: إذ ازداد مستوى الفقر بالمنطقة منذ سنة 2010، فالقدرة المالية للأفراد تحول دون تعاملهم مع البنوك والمؤسسات المالية.
 - عدم ملاءمة اليقين القانوني: بسبب الفجوات التنظيمية تعيق نمو قطاع التكنولوجيا المالية، فرغم الجهود المبذولة لوضع أطر تنظيمية للخدمات المالية الرقمية وإصدار العملات الإلكترونية، إلا أن التقدم لا يزال محدود. فما زالت تفتقر العديد من الدول إلى أطر لحماية المستهلك وقوانين خصوصية البيانات، كما أن متطلبات رأس المال التنظيمي المرتفعة للبنوك تمثل حاجزاً كبيراً أمام الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية.
 - تدني جودة خدمات الإنترنت وغلاء أسعار الهواتف المحمولة: رغم ارتفاع معدلات التكنولوجيا المعلومات والاتصال ورغم وصول خدمات الإنترنت لجميع البلدان، إلا أن معدل انتشارها لا يزال متدنياً في البلدان والسرعة لا تزال محدودة ومكلفة.
 - ضعف البنية التحتية المالية في عدد من البلدان العربية، الذي يعود إلى القدرة المالية أو لعوامل أخرى، وهو ما ينعكس سلباً على نوعية الخدمات المالية المقدمة، عددها جودتها وتكلفتها، مما يجعلها غير متاحة للفئات المهمشة.
 - ضعف استخدام أنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية على مستوى عدد من البلدان العربية، وهو ما يزيد من جمود النظام المالي.
 - محدودية الدعم المؤسسي: حيث قامت القليل من الدول بإنشاء حاضنات ومسرعات (مصر، لبنان، والإمارات العربية) للمساعدة في زيادة عدد الشركات الناشئة أو إنشاء مختبرات تنظيمية متخصصة في أبوظبي، البحرين، المملكة العربية السعودية وهو ما يسمح للشركات بإختبار الابتكارات في البيئة الفعلية
 - العوامل الدينية: المجتمعات العربية الإسلامية تبتعد عن المعاملات التي لا تتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية، وعلى الرغم من تطور صيغ التمويل الإسلامي إلا أنها لا تزال تحتاج للتسويق والابتكار.
 - تركز المؤسسات المالية في المدن الكبرى، وهو ما يجعلها بعيدة عن متناول سكان الريف والمدن الصغرى.
- (صندوق النقد الدولي، 2017، ص ص. 3-6)

الفرع الثالث: التكنولوجيا المالية كتعزيز للشمول المالي في الجزائر

أولاً: تطور خدمة تكنولوجيا المالية في الجزائر

يعود مشروع دمج التكنولوجيا الحديثة مع العمليات المالية في الجزائر إلى سنة 1995، بإنشاء الشركة النقدية للعلاقات التلقائية ما بين البنوك (SATIM)، والتي بدورها أسست سنة 1996 الشبكة النقدية ما بين البنوك (RMI). وفي سنة 2016، عُزز النظام المؤسسي للتكنولوجيا المالية بإنشاء تجمع النقد الآلي (GIE Monétique).

ويمكن إدراج خدمات تكنولوجيا المالية الحديثة في الجزائر كما يلي:

1. خدمة الدفع عبر انترنت

تم إطلاق هذه الخدمة رسمياً في الجزائر في 4 أكتوبر 2016 بواسطة بطاقات الدفع ما بين البنوك (CIB). حيث يمكن لحامل البطاقة وعبر الإنترنت دفع الفواتير والخدمات من المواقع التجارية المعتمدة. وقد تزامن إطلاق هذه الخدمة مع إطلاق الموقع الإلكتروني bitakati.dz، وهو بوابة إلكترونية مخصصة لحاملي البطاقات والتجار، حيث يمكنهم الحصول على معلومات حول كيفية الانخراط في هذه الخدمة التي توفرها البنوك. \ (APS, 2026)

بحسب موقع التجمع النقدي GIE Monétique الالي، يوجد حالياً 374 تاجراً عبر الإنترنت منخرطين في نظام الدفع الإلكتروني ما بين البنوك.

2. خدمة السحب عبر الجهاز الصراف الآلي في الجزائر

شهدت خدمة السحب عبر أجهزة الصراف الآلي (ATMs: Automated Teller Machines) في الجزائر تطوراً تدريجياً منذ تسعينيات القرن الماضي. حيث بدأت بشكل محدود داخل بعض البنوك الكبرى، ثم عرفت توسعاً نسبياً مع مطلع الألفية الثالثة بفضل إدخال بطاقة السحب ما بين البنوك CIB من طرف SATIM و GIE Monétique. مما ساهم في تحسين الإمكانية الولوج الى خدمة ومع تطور الشبكة الوطنية لدفع الالكتروني خلال فترة 2010-2016 تم تعزيز كفاءة وأمان العمليات وربط أجهزة الصراف الآلي بنظام مركزي موحد. إلا أن التحولات الأبرز تجسيده بعد سنة 2016 مع إطلاق بطاقة

البطاقة الذهبية لبريد الجزائر (Algérie Poste)، وهو مما أدى إلى توسيع قاعدة المستخدمين وانتشار أجهزة الصراف عبر مختلف مناطق الوطن (APS, 2026)

3- خدمة الدفع عبر محطات الدفع الإلكتروني بالجزائر (TPE)

تركز خدمة الدفع عبر محطات الدفع الإلكتروني (Terminal de paiement Electronique) في الجزائر على تمكين التجار من قبول مدفوعات غير نقدية باستخدام البطاقات البنكية. وهو مما يجعلها أداة مباشرة لتقليص التداول النقدي داخل نقاط الدفع، وقد جاء تطوير هذه الخدمة في إطار تحديث نطاق المدفوعات الوطني الذي تشرف عليه شركة "GIE Monétique" حيث تم العمل على نشر أجهزة الدفع الإلكتروني وربطها بالشبكة البنكية لضمان معالجة فورية وأمنة للمعاملات.

خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول بالجزائر (M-Payment)

تم اطلاق خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول مؤخرا في الجزائر في أوائل عام 2020 من قبل مجموعة النقد الآلي. مما يسمح للمستهلكين بالدفع مقابل مشترياته من الهاتف المحمول، وذلك باستخدام تطبيق خاص صممه مجموعة (GIE Monétique) للهاتف الذكي. حيث يتم الربط بالشبكة بين البنوك لتتمكن من خلالها إجراء المعاملات التي سيتم خصمها على البطاقة بين البنوك (CIB) أو بطاقة بريد الجزائر الذهبية (EDAHABIA) (Benmadani, 2022, p. 805)

من أهم خدمات الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول في الجزائر:

خدمة الدفع: "BaridPay" أطلقت مؤسسة بريد الجزائر يوم 22 أوت 2020 خدمة جديدة للدفع بالهاتف المحمول أطلقت عليها اسم "BaridPay"، والتي تعد قفزة نوعية تكنولوجية في مجال الدفع الإلكتروني بالجزائر.

خدمة الدفع: (M-Pay) في إطار السياسة المنتهجة في مجال الرقمنة، أعلن بنك البركة الجزائري (Al balak Bank) في تعزيز باقة من الخدمات البنكية عن بعد، باطلاق اول تطبيق في جزائر Pay M- الدفع عبر الهواتف الذكية، وذلك بالشراكة مع "Smart Solution and Innovation" الرائدة في مجال تطوير الحلول الخاصة بوسائل الدفع البنكية.

تهدف كل من خدمة الـ **BaridPay** و **M-Pay** باعتبارها قفزة نوعية في مجال التكنولوجيا المالية، الى تطوير تكنولوجيا المالية لامتصاص أموال السوق الموازية والتقليل من الضغط المتواصل على مكاتب البريد والبنوك، خاصة مع أزمة السيولة التي واجهتها الجزائر، ناهيك عن الظروف الصعبة التي مرت بها الجزائر في ظل جائحة كورونا،

كون هذه الخدمات تتطلب التعامل عن بعد وبسلسلة الاستخدامات سريعة مع ذلك قد تواجه هذه الخدمات تحديات في الجزائر، مثل عدم الاعتماد الواسع على التكنولوجيا وقلة الوعي بين السكان لابد على الدولة الجزائرية أن يكون هناك حاجة الى حملات التوعية والتثقيف حول مزايا استخدام خدمات الدفع الإلكتروني لزيادة اعتمادها مستقبلاً.

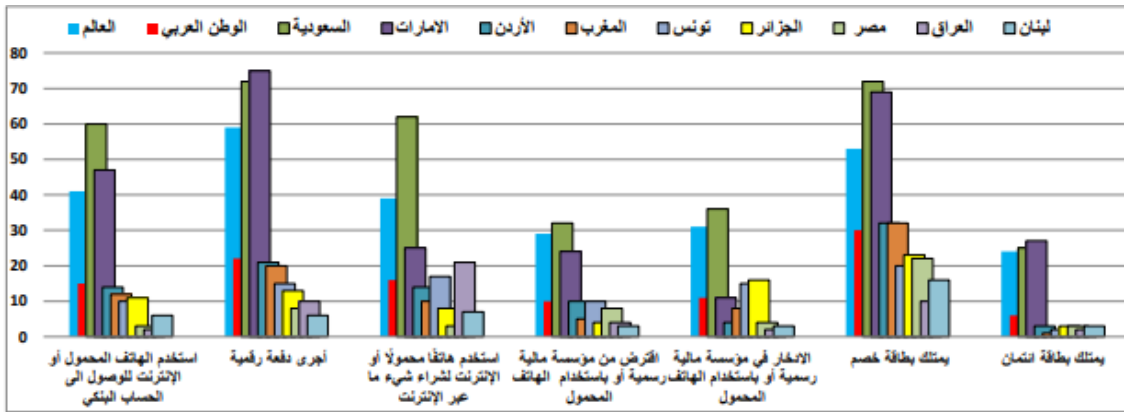
ثانياً: تقييم مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر

لتقييم مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالجزائر تمت دراسة شاملة لتحليل تأثير التقنيات الرقمية في القطاع المالي، على الوصول إلى الخدمات المالية، وذلك من خلال دراسة النقاط التالية:

- ✓ نسبة المدفوعات الرقمية.
- ✓ نسبة الادخار والاقتراض بوساطة حساب بنكي عبر الهاتف المحمول.
- ✓ نسبة استخدام الإنترنت اوالهاتف المحمول للولوج إلى حساب بنكي
- ✓ استخدام الهاتف المحمول او انترنت لدفع الفواتير او الشراء

إضافة إلى عدد الأشخاص الذين حصلوا على بطاقة ائتمان أو بطاقة خصم، التي يوضحها الشكل التالي:

الشكل رقم (01-08): مؤشرات الرقمنة للشمول المالي في الدول العربية لسنة 2021



Source : The World bank

بناءً على الشكل أعلاه، عرفت مؤشرات الرقمنة للشمول المالي في الدول العربية خلال سنة 2021، مستويات متباينة مقارنة مع المستوى العالمي، حيث حققت كل من السعودية والإمارات مستويات مرتفعة في كل مؤشرات الرقمنة للشمول المالي. وهذا دليل على تطور البنية التحتية وارتفاع مستويات التكنولوجيا المالية؛ في حين سجلت

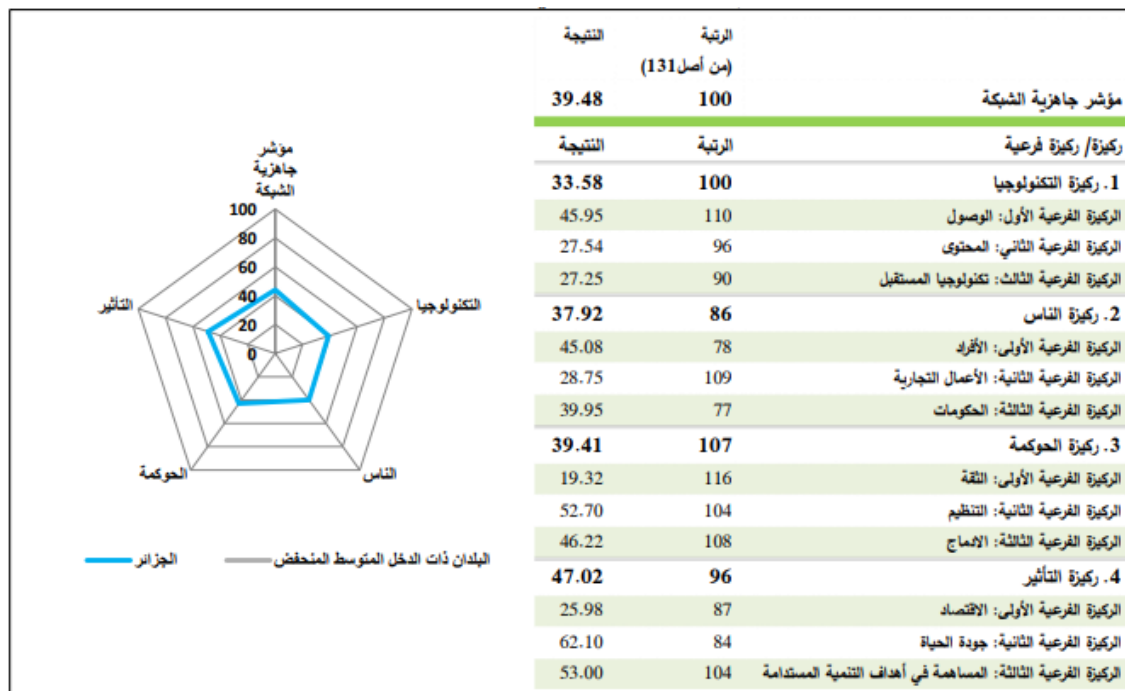
بأقي الدول (الجزائر، تونس، المغرب، الأردن ومصر) مستويات متوسطة، وختمت لبنان والعراق ترتيب الدول العربية بسبب غياب الاستقرار السياسي وضعف الاقتصاد الرقمي.

بمقارنة الجزائر بالدول المجاورة المغرب وتونس تظهر بوضع كالدولة تسجل ادنى مستويات الوصول للخدمات المالية عبر الإنترنت والهاتف المحمول، وكذلك نقص المستوى في مؤشرات المعنية ببطاقات الائتمان. يعود ذلك جزئيا الى ضعف التحول نحو المعاملات الإلكترونية في القطاع البنكي، ونقص بنية الاتصالات السلكية واللاسلكية، وغياب التنسيق بين مؤسسات البنوك ومقدمي خدمات الهاتف ، إضافة إلى انعزال الجزائر عن الاقتصاد العالمي.

تحتل الجزائر المرتبة 100 من بين 131 اقتصاداً عالمياً سنة 2022 وفقاً ل مؤشر الجاهزية الشبكية (NRI: Network Readiness Index). وهذا ما يعكس الفجوة الرقمية التي تعاني منها الجزائر كما هو موضح

في الشكل التالي:

الشكل رقم (01-09): مؤشر الجاهزية الرقمية بالجزائر لسنة 2022



source : (Dutta & Lanvin, 2022, pp. 32-33)

يظهر من الشكل أعلاه أن الجزائر لديها اداء ضعيف في ركيزة التكنولوجيا، هذا يعني أن البنية التحتية الرقمية واستخدام التكنولوجيا في الجزائر محدود، وفي نفس الوقت اكبر مجال يحتاج التحسن هو الحوكمة أي ومع مقارنة الجزائر مع الدول العربية تبقى متأخرة بالنسبة لمنطقتها في الركائز الأربعة الرئيسية للتكنولوجيا، الناس، الحوكمة والتأثير،

حيث احتلت المرتبة 12 بين الدول العربية: الإمارات، السعودية، قطر، عمان، البحرين، الكويت، الأردن، مصر، المغرب، تونس ولبنان على الترتيب، والتي كانت في مراكز متقدمة (Dutta & Lanvin, 2022, pp. 32-33)

ان النتائج التي تم توصل اليها تشير إلى بقاء تطور الرقمنة في الجزائر مقارنة بعدد من الدول، بما في ذلك الدول ذات مستويات دخل اقل حققت نتائج أفضل. مما يؤكد وجود اختلالات في استراتيجيات معتمدة والمتمثلة في الاقتصاد الوطني القائم بدرجة كبيرة. وبما أن الشمول المالي مرتبط بالبنية التحتية التكنولوجية، فإن تعزيزها يوسع ويسهل الوصول إلى الخدمات المالية وتعني جودتها عبر التقنيات الرقمية.

ثالثا: التحديات التي تعيق توسع التكنولوجيا المالية في الجزائر

بناءا على الجهود التي تبذلها الجهات المختصة في الجزائر يتضح ان البنوك الجزائرية تسعى إلى اعتماد التكنولوجيا المالية صرافاتها الآلية، عدد البطاقات البنكية، أنظمة الدفع والاستثمار، لكن في الواقع نجد أن الخدمات والمنتجات المالية المقدمة لا تزال محدودة، فرغم انها تأخذ منحى إيجابى، وإن مقارنتها مع الدول الرائدة في هذا المجال تؤكد عدة وجود عدة تحديات تعيق وتؤثر على تبني التكنولوجيا المالية نذكر منها: (زرقاطة وضامن، 2023، ص ص. 584-585)

1-عدم وجود لوائح تنظيمية، قواعد الإشراف والمراقبة :

إن الوجود نظام بيئي داخلي فعال للتكنولوجيا المالية في الجزائر من شأنه أن يقدم حولا مبتكرة للاقتصاد وتنويعه بعيدا عن قطاع محروقات، وفي هذا السياق تواجه الجزائر تحديات هيكلية تعيق نمو هذا القطب الواحد، أبرزها: -عدم ملائمة قوانين القديمة لنماذج الأعمال، القائمة على التكنولوجيا بخاصة في المجال المالي، ومن أبرز المشاكل التي تواجهها الجزائر في هذا القطاع متطلبات الرأس المال المرتفعة مقارنة مع إمكانيات الشركات الناشئة، إضافة تعقيدات التراخيص البروقراطية، وهشاشة التشريعات المتعلقة بحماية البيانات. -الإطار التنظيمي يتطلب تنسيقا وتعاوننا من الهيئات المعنية، البنك المركزي، مراقب المالي، والجهات المشرفة الأخرى الضمان نمو وتطور سليم وآمن لصناعة التكنولوجيا المالية.

-تمثل عدم الموائمة بين القوانين المالية الجزائرية تحديا قد يؤثر على نمو الصناعة التكنولوجية المالية في البلاد وفي أي دولة أخرى. فاعتماد هذه الصناعة بشكل كبير على التواصل والمعاملات العابرة للحدود الوطنية يجعل وجود اختلافات جوهرية في التشريعات والتطبيقات المالية بين الجزائر والدول الأخرى سببا في تعقيد العمليات التشغيلية رفع التكلفة التوسع داخل السوق الوطني وخارجه.

2- تخلف أسواق الرأس المال: يشكل هذا العامل عائقاً أمام الشركات التكنولوجية آلية في الجزائر، فرغم كون الجزائر تعتبر من أكثر الأسواق جذباً في هذا المجال، ولو أن التمويل رأس المال الاستثماري يتركز في عدد محدود من البلدان العربية، ويعتبر نادراً في الجزائر مما يعيق قدرة الشركات الناشئة النمو والتطور، إضافة إلى ضيق سوق رأس المال في الجزائر (نقص السيولة، قلة الأصول المالية المتاحة... الخ) يعيق الخروج أصحاب رؤوس الأموال من استثماراتها

3- العوامل الاجتماعية. الاقتصادية والسياسية: يشهد الفقر، وارتفاع التكلفة الانترنت نسبة إلى الدخل، وتماثلاً استخدام الخدمات المالية في حد من التنمية قطاع التكنولوجيا المالية، وزيادة الفجوة المحتملة في اعتماد هذه الخدمات في الجزائر كما إن تطوير الخدمات المالية وفق الشريعة الإسلامية لا زال في مراحل مبكرة، مما يستدعي، جهوداً إضافية لتطوير منتجات المالية تلبي احتياجات الفئة المستهدفة.

4- فجوة المواهب: تتعلق هذه الفجوة بالقدرات والمهارات المتاحة والتوجهات المهنية للأفراد، وتأثيرها على السوق العمل والمؤسسات الناشئة.

فغالبا ما يتجه الأفراد ذوي المهارات التقنية والمالية إلى القطاعات التقليدية بحثاً في أجور أعلى وأكثر استقراراً، ويعود ذلك إما لنقص الوعي أو انعدام الاستدامة المالية للشركات الناشئة

(Lukonga, 2018, p. 26)

5- الفجوات في البنية التحتية للتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والدفع:

تحتو فجوات البنية التحتية للتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، إذا يؤثر ضعف شبكات الاتصال وتدني كفاءة البنية الرقمية بالسلب في نمو الاقتصاد الرقمي وتوسع المؤسسات الناشئة. كما ان قصور البنية التحتية المالية التقليدية يحد من تبني أنظمة الدفع الحديثة وبضعف انتشار الخدمات المالية الرقمية مما ينعكس على فعالية المعاملات الالكترونية وتعزيز الشمول المالي.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المطلب الأول: دراسات باللغة الفرنسية

1. **BOUAZZA, A., & KHELIFI, N. (2022). La fintech et son rôle dans l'inclusion financière en Algérie. Revue Économie et Management.**

تتناول هذه الدراسة دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، حيث تشير إلى أن التطور الرقمي في القطاع المالي ساهم في تحسين الوصول إلى الخدمات البنكية، خاصة من خلال الدفع الإلكتروني والخدمات المصرفية عبر الهاتف. وتوضح الدراسة أن الجزائر ما تزال في مرحلة انتقالية نحو التحول الرقمي، رغم الجهود المبذولة من طرف البنوك والمؤسسات المالية

كما تؤكد أن التكنولوجيا المالية ساهمت في تقليل الاعتماد على النقد وتسهيل المعاملات المالية، إلا أن مستوى الشمول المالي لا يزال محدودًا بسبب ضعف الثقافة المالية، وقلة الثقة في الوسائل الرقمية، وضعف البنية التحتية في بعض المناطق.

2. **HADDAD, S. (2021). Transformation digitale et inclusion financière en Algérie. Revue des Sciences Économiques.**

تبحث هذه الدراسة في العلاقة بين التحول الرقمي والشمول المالي في الجزائر، حيث توضح أن الرقمنة ساهمت في تحسين أداء القطاع المالي من خلال إدخال خدمات إلكترونية جديدة مثل البطاقات البنكية وأجهزة الدفع الإلكتروني. وتشير الدراسة إلى أن هذا التحول ساعد في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية، لكنه ما يزال غير كافٍ لتحقيق شمول مالي شامل، بسبب استمرار الاعتماد على المعاملات النقدية وضعف استخدام التطبيقات المالية الحديثة.

3. **BENALI, M., & SAHRAOUI, L. (2020). Le paiement électronique comme outil d'inclusion financière en Algérie. Revue Finance et Marchés.**

تركز هذه الدراسة على أهمية الدفع الإلكتروني كأداة لتعزيز الشمول المالي في الجزائر. وتوضح أن استخدام البطاقات البنكية وأجهزة الدفع الإلكتروني ساهم في تحسين سرعة المعاملات المالية وتقليل تكاليفها.

كما تشير الدراسة إلى أن هذا النوع من الخدمات لا يزال في مرحلة التطور، حيث يواجه عدة تحديات أبرزها ضعف انتشار وسائل الدفع الإلكتروني، وعدم تقبل بعض الفئات للتكنولوجيا المالية، إضافة إلى محدودية البنية التحتية الرقمية.

4. KHERBACHI, F. (2023). Les banques digitales et l'inclusion financière en Algérie. Revue Études Financières.

تتناول هذه الدراسة دور البنوك الرقمية في تعزيز الشمول المالي، حيث توضح أن الرقمنة البنكية ساهمت في تحسين جودة الخدمات المالية وتقريبها من المستخدمين. كما تشير إلى أن البنوك الرقمية تمثل مستقبل القطاع المالي في الجزائر.

غير أن الدراسة تؤكد أن نجاح هذا النموذج يعتمد على تطوير البنية التحتية الرقمية وتعزيز الثقة في المعاملات الإلكترونية، إضافة إلى تحسين الإطار القانوني المنظم للقطاع المالي الرقمي.

5. MEZIANE, Y., & BOUTERFAS, N. (2022). L'impact des technologies financières sur l'inclusion financière en Algérie. Revue Algérienne d'Économie et de Gestion (ASJP).

تتناول هذه الدراسة أثر التكنولوجيا المالية على مستوى الشمول المالي في الجزائر، حيث تشير إلى أن التحول نحو الخدمات المالية الرقمية ساهم في تحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات البنكية، خاصة من خلال انتشار بطاقات الدفع الإلكتروني والخدمات المصرفية عبر الإنترنت. وتوضح الدراسة أن هذه التحولات ساعدت في تقليص الفجوة بين الفئات المتعاملة وغير المتعاملة مع البنوك.

كما تؤكد النتائج أن التكنولوجيا المالية ساهمت في تسهيل المعاملات المالية وتقليل التكاليف، إلا أن تأثيرها على الشمول المالي لا يزال محدودًا نسبيًا بسبب استمرار الاعتماد الكبير على النقد، وضعف الثقة في الوسائل الرقمية، إضافة إلى نقص التوعية المالية لدى بعض الفئات. وتخلص الدراسة إلى أن تعزيز الشمول المالي في الجزائر يتطلب تطوير البنية التحتية الرقمية وتعزيز الثقافة المالية لدى الأفراد.

1. **BENSAID, A., & KHELFI, M. (2021). Fintech and financial inclusion in Algeria. Revue des Sciences Économiques et de Gestion (ASJP).**

تتناول هذه الدراسة دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، حيث تشير إلى أن التحول الرقمي في القطاع المالي ساهم في تحسين الوصول إلى الخدمات البنكية، خاصة من خلال الدفع الإلكتروني والخدمات المصرفية عبر الإنترنت. وتوضح أن هذا التطور ساعد في تقليص الاعتماد على المعاملات النقدية، إلا أن مستوى الشمول المالي لا يزال محدودًا بسبب ضعف الثقافة المالية والبنية التحتية الرقمية.

2. **HADDAD, S. (2022). Digital transformation and financial inclusion in Algeria. ASJP Journal of Economic Studies.**

تركز هذه الدراسة على تأثير التحول الرقمي على الشمول المالي، حيث توضح أن رقمنة الخدمات المالية ساهمت في تحسين كفاءة القطاع المصرفي وتوسيع قاعدة المستفيدين. كما تشير إلى أن البنوك الجزائرية بدأت تعتمد بشكل متزايد على الخدمات الرقمية، رغم استمرار بعض العراقيل مثل ضعف البنية التحتية الرقمية وعدم انتشار الثقافة الرقمية لدى المستخدمين.

3. **Tok & Heng (2022) . "Fintech: Financial Inclusion or Exclusion?"**

هدفت الدراسة إلى فحص العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي الرقمي باستخدام بيانات قاعدة Global Index ومؤشرات رقمية حديثة. وقد ركز الباحثان على تحليل مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تقليص الفجوات المالية بين الفئات الاجتماعية المختلفة.

توصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية ترتبط إيجابياً بالشمول المالي الرقمي أكثر من الأساليب البنكية التقليدية، كما ساهمت في تقليص الفجوة بين المناطق الريفية والحضرية، إضافة إلى الحد من الفجوة بين الطبقات الاجتماعية. غير أن الدراسة أشارت إلى استمرار بعض التحديات المتعلقة بالفجوة بين الجنسين، ما يستدعي تطوير سياسات داعمة للشمول المالي الرقمي.

4. **Faust, Dukes & Sokol (2023) : “Fintech and Financial Inclusion: A Review of the Empirical Literature”**

هدفت الدراسة إلى مراجعة وتحليل أهم الدراسات التطبيقية المتعلقة بدور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي على المستوى العالمي. ركزت الدراسة على خدمات الدفع الرقمي، التمويل الجماعي، الإقراض الرقمي، والحفاظ الإلكتروني.

أظهرت النتائج أن التكنولوجيا المالية ساهمت بشكل واضح في توسيع نطاق الخدمات المالية لتشمل الفئات غير المتعاملة مع البنوك، خاصة في الدول النامية. كما أكدت الدراسة أن الابتكار الرقمي خفّض تكاليف المعاملات المالية، وسهّل الوصول إلى الخدمات المصرفية، مما عزز الإدماج المالي للفئات المهمشة .

5. **Brahim & Rahima (2024) : “The Impact Of Fintech On Financial Inclusion In North Africa”**

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي في دول شمال إفريقيا، وهي الجزائر وتونس والمغرب، خلال الفترة الممتدة من 2004 إلى 2022. اعتمدت الدراسة على نموذج الانحدار الكمي بطريقة العزوم (MM-QR) لقياس العلاقة بين انتشار التكنولوجيا المالية ومستوى الشمول المالي، حيث تم استخدام عدد أجهزة الصراف الآلي كمؤشر للتكنولوجيا المالية، وعدد فروع البنوك التجارية كمؤشر للشمول المالي.

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي، حيث ساهمت الخدمات الرقمية في تحسين الوصول إلى الخدمات البنكية خاصة في المناطق التي تعاني من ضعف انتشار البنوك التقليدية. كما أظهرت النتائج أن التعليم المالي يعد عاملاً مهماً في تعزيز الاستفادة من خدمات التكنولوجيا المالية وتحقيق مستويات أعلى من الشمول المالي.

المطلب الثالث: دراسات باللغة العربية

1. دراسة حسيني جازية (2020): تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية:

يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على واقع الشمول المالي في الدول العربية ودور الخدمات المالية الرقمية في تعزيزه ، من خلال دراسة كل من مفهوم الشمول المالي، أهميته وأبعاده، إلى جانب تحليل المؤشرات الجزئية له في الدول العربية ومقارنتها ببعضها البعض، بالإضافة إلى دراسة الخدمات المالية الرقمية و سبل الاستفادة منها لتعميم وصول الخدمات لكافة فئات المجتمع ؛ وقد توصلت الدراسة إلى أنه على الرغم من وجود تفاوت بين الدول العربية على تفعيل مؤشرات الشمول المالي، إلا أنها لا تزال تسجل تأخراً كمجموعة على صعيد تحسّن كفاءة وصول الخدمات المالية التقليدية والرقمية إلى مختلف فئات المجتمع والمناطق الجغرافية، وهو ما يستلزم إعادة النظر من قبل البنوك المركزية العربية ل دورها الإشرافي والرقابي على القطاع المصرفي، وأن تولي مزيداً من الاهتمام ب تعزيز الشمول المالي في إطار سياساتها وأنشطتها، لكي ترفع من مستويات عمق القطاع المصرفي في الدول العربية الأمر الذي يستلزم ضرورة تفعيل ميكانيزمات قادرة على تدعيمه و الرفع من مستوياته. الكلمات المفتاحية: الشمول المالي، الخدمات المالية الرقمية، مؤشرات الشمول المالي، الخدمات المصرفية الالكترونية.

2. دراسة قاسي يسمينة، مزيان توفيق (2022): دور وأهمية الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي والتنمية

المستدامة -دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر والدول العربية

تهدف الدراسة إلى إبراز دور وأهمية الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي ودعم فرص تحقيق التنمية المستدامة، وذلك من خلال التطرق إلى مفهوم الشمول المالي، أهميته هدفه والقيام بدراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي بالجزائر والدول العربية، زيادة على ذلك تحليل وتقييم واقع الشمول المالي في الدول العربية والجزائر، من خلال الأخذ بعين الاعتبار مؤشرات المالية على تحقيقه والمتمثلة في مؤشر الادخار، مؤشر الاقتراض ومؤشر استخدام الحسابات في المؤسسات المالية الرسمية. توصلت الدراسة إلى توضيح صورة شاملة عن واقع واحتياجات تعزيز الشمول المالي في الدول العربية للارتقاء بمؤشرات الشمول المالي وتحسينها من خلال تعزيز الوصول إلى التمويل والخدمات المالية في الدول العربية.

3. دراسة كردوسي مروة وسعدان آسيا (2022)، " :التمويل الرقمي كمدخل للشمول المالي - دراسة مقارنة بين الدول المغاربية والمنشورة في مجلة البحوث الاقتصادية والمالية.

هدفت هذه الدراسة الى تقييم مدى أثري التمويل الرقمي على تحسين مؤشرات الشمول المالي في الدول المغاربية، خاصة الجزائر وتونس، من خلال تحليل بيانات البنك الدولي ومؤشرات Findex وقد أظهرت النتائج أنَّ التمويل الرقمي يمثل مدخلا أساسيا لتعزيز الشمول المالي ، غير ان التفاوت في البنى التحتية الرقمية بين دول المنطقة يعيق فعاليته

4. دراسة بن زغدة حبيبة ، سلامة جهيدة (2023) : واقع الشمول المالي في الجزائر و دور الخدمات الرقمية في تحقيقه

تهدف هذه الدراسة إلى البحث عن العلاقة بين الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية، وواقع كل منها في الجزائر في الفترة الممتدة من 2016 إلى 2021. وذلك بالاعتماد على مجموعة من مؤشرات الوصول إلى الخدمات المالية لقياس الشمول المالي والمتمثلة في عدد اشتراكات الأنترنت أجهزة الصراف الآلي، محطات الدفع الإلكتروني. أما فيما يخص مؤشرات الخدمات المالية الرقمية تمثلت في عدد عمليات الدفع عبر الأنترنت معاملات السحب عبر الصراف الآلي، معاملات الدفع الإلكتروني . خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة طردية وتكاملية بين الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية. إضافة إلى أن الجزائر حققت نسب متزايدة لكلا المتغيرين لكنها لا تتناسب وعدد سكانها. كما يعتبر غياب الثقيف والوعي المالي أهم أسباب عدم تحقيق الشمول المالي في الجزائر.

5. دراسة عمور ايمان، دحماني ياسين محمد (2023): أهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي(سنغافورة)

يهدف هذا البحث الى دراسة الشمول المالي في سنغافورة والجهود المبذولة ل تعزيزه في ضل التحول الرقمي للخدمات المالية والمصرفية، وذلك من خلال تسليط الضوء على مفهومي الشمول المالي والتكنولوجيا المالية، إمكانية توسيع الشمول المالي من خلال التكنولوجيا المالية، تقييم واقعه في سنغافورة، وقد توصلت الدراسة الى كون تعزيز الشمول المالي في العصر الحالي يتطلب بشكل أساسي منتجات مالية و مصرفية رقمية و قد حققت سياسات الشمول المالي المركزة في سنغافورة بعض النجاح في تشجيع فتح الحسابات المصرفية.

خلاصة:

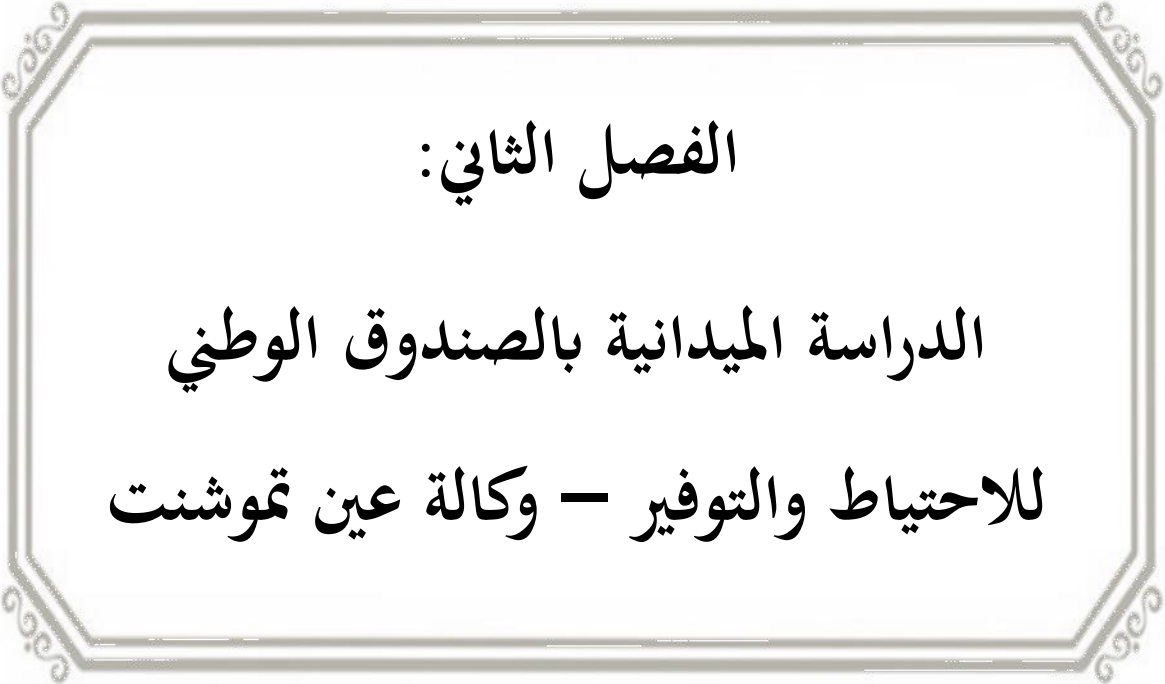
يتناول هذا الفصل الأسس النظرية التي تربط بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي، من خلال توضيح المفاهيم الأساسية لكل منهما. حيث تُعرّف التكنولوجيا المالية بأنها مجموعة من الابتكارات التكنولوجية التي تُستخدم لتقديم وتطوير الخدمات المالية بشكل أكثر كفاءة وسرعة وبتكلفة أقل، وذلك عبر الاعتماد على الوسائل الرقمية مثل التطبيقات البنكية، الدفع الإلكتروني، والبلوك تشين والذكاء الاصطناعي.

أما الشمول المالي فيُقصد به تمكين جميع فئات المجتمع، خاصة الفئات المهمشة وذات الدخل المحدود، من الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية مثل الحسابات البنكية، التمويل، التأمين، وخدمات الدفع، بطريقة ميسرة وآمنة وبتكلفة معقولة.

كما يبرز الفصل العلاقة التكاملية بين المفهومين، حيث تُعتبر التكنولوجيا المالية أداة أساسية لتعزيز الشمول المالي من خلال تقليص الفجوة بين المؤسسات المالية والمستخدمين، وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية في أي وقت ومكان، خاصة عبر الهواتف الذكية والمنصات الرقمية.

ويشير كذلك إلى أهم العوامل التي ساهمت في تطور التكنولوجيا المالية مثل الرقمنة، انتشار الإنترنت، وتغير سلوك المستهلكين، إضافة إلى التحديات المرتبطة بها كالأمن السيبراني، وضعف البنية التحتية في بعض الدول.

وفي الأخير، يخلص الفصل إلى أن التكنولوجيا المالية أصبحت عنصراً محورياً في دعم وتحقيق الشمول المالي، من خلال تحسين كفاءة النظام المالي وتوسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية.



الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية بالصندوق الوطني
للاحتياط والتوفير – وكالة عين تموشنت



تمهيد:

بعد أن تناولنا في الفصل الأول إلى أهم المفاهيم المتعلقة بمساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، سنحاول في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على الواقع من خلال إجراء دراسة ميدانية على مستوى مؤسسة الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير - وكالة عين تموشنت.

وسوف نتناول في هذا الفصل نظم المعلومات المعالجة اليا وتأثيرها على الابداع التنظيمي، من طرف الوكالة محل الدراسة، واختبار عينة من الموظفين في هذه الوكالة، بالإضافة إلى محاولة إسقاط ما تم دراسته نظريا على الواقع العملي، وذلك من خلال القيام باستبيان كأداة لجمع البيانات والاعتماد على برنامج spss و منه تم تقسيم هذا الفصل إلى:

✓ المبحث الأول: عموميات حول مؤسسة الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير

✓ المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية لمؤسسة الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير - وكالة عين تموشنت.

المبحث الاول: عموميات حول مؤسسة الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير

المطلب الاول: لمحة عامة حول مؤسسة الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير

يعد الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط من المؤسسات المالية الأولى التي تم انشاؤها بعد الاستقلال ومن أكبر البنوك الجزائرية من حيث حجم الموارد المجمعة لديه، والرائد في تزويد الاقتصاد الوطني بالقروض العقارية. عاهدت إليه خلال السنوات الأولى التي تلت تأسيسه بشكل أساسي، مهمة جمع الودائع الصغيرة للأفراد والأسر وتوجيهها نحو مشاريع السكن، وبمرور الزمن توسع نشاطه ليشمل مجالات أخرى غير القروض العقارية، مثل تمويل اصحاب المهن الحرة والتعاونيات، الى ان تم في أفريل 1997 تغيير قانونيه الأساسي واعتماده كبنك يمارس كل الأعمال البنكية باستثناء التجارة الخارجية

أولا: لمحة تاريخية عن الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير

تأسس الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP) كأول وسط مالي متخصص في تعبئة الادخار الشعبي بموجب القانون رقم 227.64 المؤرخ في 10 اوت 1990، مؤسسة عمومية ذات الشخصية المدنية والاستقلال المالي، وبأشر نشاطه انطلاقا من هياكل " صندوق تضامن العمالات والبلديات الجزائرية (CSDCA) "، وأشرف على تسييره في المراحل الأولى التي سبقت تحوله الى بنك، مجلس ادارة يتألف اضافة الى المدير العام الذي يعين بمرسوم رئاسي لمدة ثلاث سنوات وباقتراح من وزير الاقتصاد الوطني، ممثلين عن الوزارات التالية: الداخلية، الاقتصاد الوطني، تحديد البناء و الاشغال العمومية والنقل، الشؤون الاجتماعية، البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

الجدير بالذكر انه بعد صدور قانون 11 اوت 1964 المتعلق بإنشاء وتحديد القانون الاساسي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، فإن تطبيقه تأخر ولم يتم بطريقة فورية، ويعود ذلك لسببين هما :

. رغبة المدير العام للخزينة آنذاك في اجراء دراسة على السوق والتي عاهدت الى مكتب دراسات متخصص وذلك لضمان نجاح المؤسسة.

. التغيير الذي طرأ على المستوى السياسي بتاريخ 19 جوان 1965.

هذا ويشار. الى ان عملية جمع الادخار لم يتم مباشرتها الا بعد تاريخ 6 ماي 1966 وذلك بمناسبة اليوم الوطني للادخار الذي نظم برعاية الرئيس هواري بومدين بالبريد المركزي في الجزائر العاصمة، مرفوقا بمسؤولين سامين في الدولة، حيث تم فتح اول دفتر ادخار للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط باسم الرئيس الراحل هواري بومدين.

ثانيا: مراحل تطور الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير

جمع التوفير في الدفتر "1964-1970": خلال هذه الفترة كان يتمثل نشاط الصندوق فقط في جمع التوفير في الدفتر مع منح قروض اجتماعية رسمية. كان الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط يشمل وكالتين فقط للمواطنين في 1967.

-تشجيع تمويل السكن "1971-1979": في افريل 1971 أصدرت تعليمة تكفل الصندوق الوطني لتمويل برامج إنجاز السكن باستعمال موارد الخزينة العمومية، و بالتالي توفير الأسر، عرف تطورا هائلا سنة 1975، و في سنة 1979 كان للصندوق الوطني 46 وكالة عملية

-الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط في خدمة الترقية العقارية لعشرية الثمانينات :

مهام أخرى خصصت للصندوق ويتعلق الأمر بالقروض العقارية الموجهة للخواص وذلك من أجل بناء سكنات وتمويل السكن الترقوي وذلك لصالح المودعين

وفي 21 ديسمبر 1988 تم بيع 11590 مسكن في إطار بلوغ الملكية، كما اعتمد الصندوق سياسة تنويع القروض الممنوحة لاسيما لصاح المهن الحرة، عمال قطاع الصحة وتعاونيات الخدمات والنقل. كما توسعت شبكة الصندوق حيث بلغ عدد وكالاته 120 منها 47 وكالة ولائية و 73 وكالة ثانوية

-وضع قانون النقد و القرض :1990 يبقى الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط الرائد في جمع المدخرات بالجزائر و ذلك نظرا لأهمية مبالغ موارد التوفير التي تكم جمعها بالنسبة ل 1359 وكالة و 2652 مكتب بريد متواجد و ذلك إلى غاية 31/12/1990 بمجموع 82 مليار دج .

-أصبح الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنكا أفريل :1997 في 06 أفريل 1997 يمكن الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط القيام بكل العمليات البنكية ما عدا عمليات التجارة الخارجية .

-تمويل الاستثمارات في قطاع العقار ماي :2005 قررت جمعية غير عادية في 31 ماي 2005 بإعطاء الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط بنك إمكانية تركز أكثر في تمويل البنية التحتية الفندقية الصحية و التربوية.

- إعادة التمرکز الإستراتيجي للصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط - بنك- 28 فيفري :2007 قررت الجمعية العامة العادية 28 فيفري 2007 المرتبطة بإعادة تركز استقرار البنك السماح بما يتعلق بالقروض العقارية

للخواص و القروض الرهنية المقررة بالنصوص القانونية السارية المفعول لدى البنك و كذلك القروض الاستهلاكية كما ام قرار منح القروض بالأولية و أساسية للموفرين و نصف ثانوية لغير المودعين، بما يتعلق بالترقية العقارية فتم اقتناء أراضي للبناء السكني و إنجاز برامج السكن.

ثالثا: تعريف الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير

تأسس الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في 10 أوت 1964 على أساس شبكة صندوق التضامن للولايات والبلديات الجزائرية وتتمثل مهامه في جمع التوفير، وأول وكالة للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط فتحت أبوابها يوم 01 مارس 1967 بتلمسان في حين أنه تم تسويق دفتر الصندوق منذ سنة قبل فتح الوكالة على مستوى شبكة البريد

رابعا: مهام الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير

1. منح قروض مباشرة للمواطنين، وخاصة موظفي الدولة، كآلية لتحفيز النشاط الاقتصادي.
2. دعم القطاع الخاص من خلال تأسيس شركات إسكان في إطار الاقتصاد الوطني .
3. إتاحة إمكانية التعاون بين الدولة ممثلة بصندوق الإسكان والقطاع الخاص، عبر الإقراض لتشييد تجمعات سكنية، ثم إقراض المواطنين لشراء تلك الوحدات.
4. تنمية القطاع التعليمي وتجهيزه بما يخدم القطاع السكني، وذلك بدعم نشاط مؤسسات وجمعيات الإسكان وفق إجراءات وضوابط محددة بالتعاون مع صندوق السكن.
5. السعي عبر منظمة المستوطنات البشرية التابعة للأمم المتحدة، للحصول على قروض من الجهات والمصارف الدولية.

المطلب الثاني: هياكل الصندوق

حتى يتمكن الصندوق من القيام بمهامه، على المستوى المركزي والولائي، فهو يتكون من:

يتشكل الهرم التنظيمي العام للصندوق من مجموعة من المديريات العامة، تتولى كل منها مهام محددة وتسهر على حسن سير الأنشطة المختلفة داخله. وفيما يلي تفصيل لمكونات هذا الهيكل .

أولاً: التنظيم المركزي

للبنك على قمة الهرم التنظيمي يوجد مجلس الإدارة، الذي يُعد بمثابة الهيئة التداولية للبنك، وله مهام واسعة، إذ يتولى:

• وضع التنظيمات الداخلية.

• اتخاذ القرارات العامة والملزّمة.

• ضمان التكيف والمواكبة لكل المستجدات.

يرأس مجلس الإدارة الرئيس المدير العام، وله ديوان يتألف من مكلفين بالدراسات والمستشارين ومكلف بالتعديل.

1. المديرية العامة بالنيابة المكلفة بالتطوير

✓ مديرية التسويق والنشاط التجاري

✓ مديرية التوقعات ومراقبة التسيير

✓ مديرية شبكات الاستغلال، مديرية الدراسات

2. المديرية العامة بالنيابة المكلفة بالإدارة

✓ مديرية الإدارة والوسائل

✓ مديرية الموارد البشرية

✓ مديرية المحافظة على الأملاك

✓ مركز الدراسات البنكية

3. المديرية العامة بالنيابة المكلفة بالقرض

✓ مديرية تمويل المقاولين

✓ مديرية قروض الخواص

✓ مديرية النشاط التجاري / قروض

✓ مديرية تمويل المؤسسات

✓ مديرية الترقية العقارية

4. المديرية العامة بالنيابة المكلفة بالمالية والمحاسبة

✓ مديرية التوفير

✓ مديرية المحاسبة

✓ مديرية المالية

✓ مديرية التطوير

5. المديرية العامة بالنيابة المكلفة بالمراقبة

✓ مديرية مراقبة التوفير

✓ مديرية مراقبة التعهدات

✓ مديرية مراقبة المحاسبة

✓ مديرية الافتحاص الداخلي

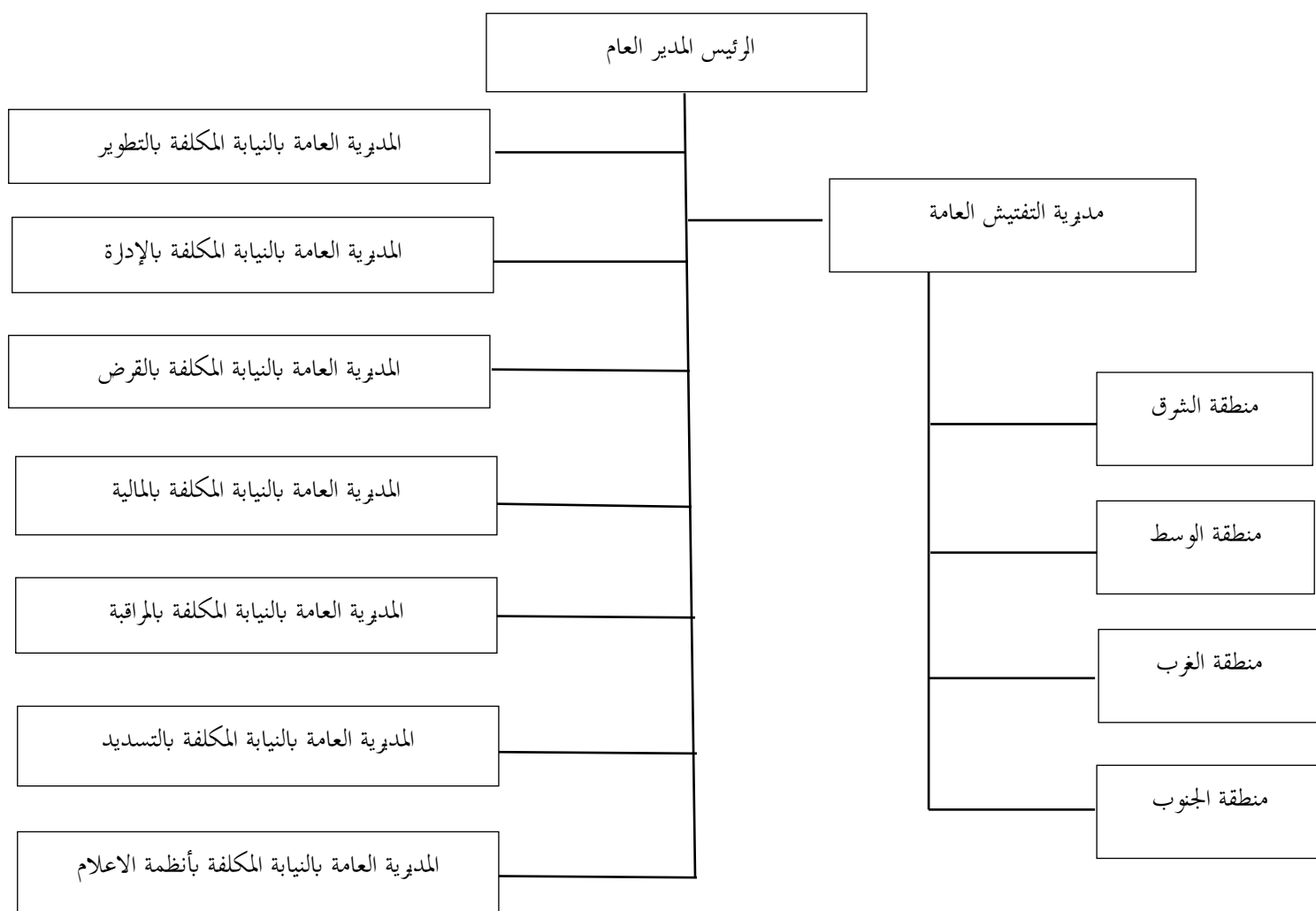
6. المديرية العامة بالنيابة المكلفة بالتسديد

✓ مديرية التسديد

✓ مديرية الدراسات القانونية التنظيمية والمنازعات

7. المديرية العامة بالنيابة المكلفة بأنظمة الإعلام

الشكل رقم (01-02): الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للاحتياط والتوفير



المصدر: من اعداد الطالبة

ثانياً: التنظيم اللامركزي:

ينتظم البنك لا مركزياً على مستوى الشبكات والوكالات التابعة له كما يلي:

1. المديریات الجهوية

تعتبر هيئة دعم للوكالات الموزعة على المحيط الإقليمي والمعروفة بواسطة توزيع تنظيمي، حيث تقوم بكل الأعمال المفوضة لها من طرف المديرية العامة على المستوى الجهوي. أي أن الشبكة هي الناطق بين يدي السلطات والوحدات المحلية التي تستطيع تمويلها تبعاً للإمكانيات التي تستحقها كل المشاريع المرتبطة. وتقرر مديرية الشبكة على المستوى الجهوي جملة من العمليات المصرفية، أهمها:

• **التحصيل:** وذلك بإعداد برامج عمل وتحديد الأهداف (التوفير، القروض، الاستثمار) .

• **التحكم:** بتوجيه الأوامر التي تضمن تنفيذ البرامج والمهام سواء على الوظائف أو مصالح المديرية الجهوية .

• **التنظيم:** توضيح الأجهزة الضرورية لتنفيذ البرامج المسطرة وإشكالات القيام بالعمل المتزايد وتحقيق أهدافه، والأعمال الواجبة التنفيذية بما للمعلومات الواردة من المديرية العامة.

• **التسجيل:** ويأتي تحقيق الانسجام في تسيير المصالح الموجودة على مستوى الوظائف والمديرية الجهوية، وفي حالة حدوث اختلالات مادية أو تنظيمية يمكن أن يؤدي إلى عدم عملية العمل على ترقية وحدة العمل .

2. الوكالات:

هيكلها التنظيمي يختلف حسب نوع الوكالات، حيث نميز بين ثلاث أصناف:

• الوكالة الرئيسية : (A) تقوم بمهام الإقراض والادخار وتوثيق السكن.

• الوكالة من الصنف : (B) تقوم فقط بمهام الإقراض أو الادخار، وليس من صلاحياتها تمويل المؤسسات التقنية العادية أي تمويل السكن .

• الوكالة من الصنف : (C) تقتصر مهامها على الادخار، ولا يمكنها منح القروض للأفراد فضلاً عن التوثيق.

المطلب الثاني: تقديم مؤسسة الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير - وكالة عين تموشنت

الفرع الأول: تعريف مؤسسة الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير - وكالة عين تموشنت

أنشأت وكالة عين تموشنت أكتوبر 1986 تقع بشارع مغني صنديد فاطمة وسط مدينة عين تموشنت تضم :

○ وكالة جديدة بمدينة عين تموشنت بحي 972 مسكن

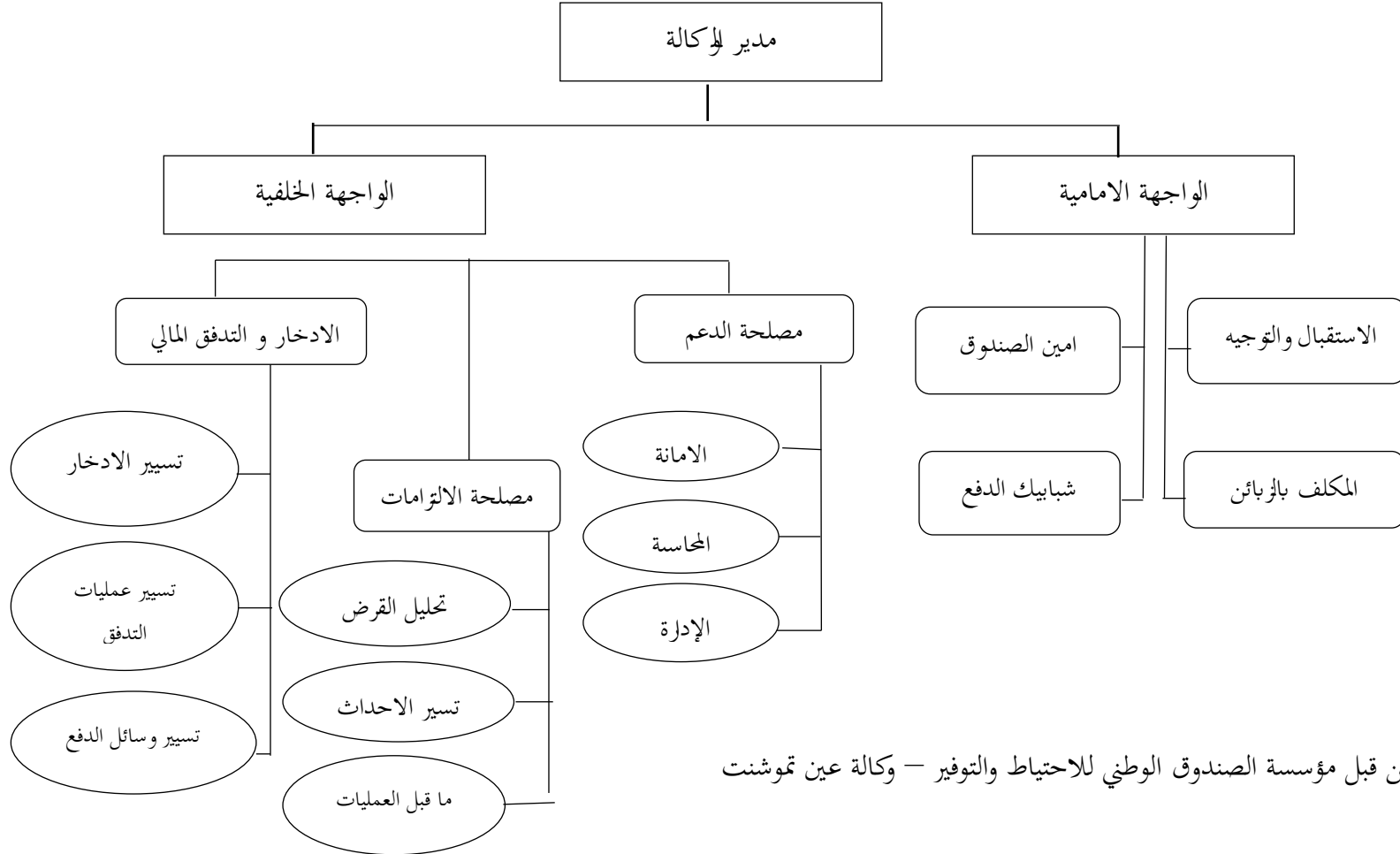
○ وكالة ببلدية حمام بوحجر

○ وكالة ببلدية المالح

○ وكالة ببلدية بني صاف

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير - وكالة عين تموشنت

الشكل رقم (02-02): الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير - وكالة عين تموشنت



المصدر: من قبل مؤسسة الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير - وكالة عين تموشنت

المطلب الثالث: تطبيقات التكنولوجيا المالية المتوفرة في مؤسسة الصندوق للاحتياط والتوفير-وكالة عين تموشنت

يوفر CNEP Banque مجموعة من تطبيقات وخدمات التكنولوجيا المالية التي تهدف إلى تسهيل المعاملات البنكية الرقمية وتعزيز الشمول المالي، ومن أهمها:

✓ تطبيق CNEP Connect

الخاص بالخدمات البنكية عبر الهاتف الذكي، والذي يسمح بـ:

الاطلاع على الرصيد وكشف الحساب.

تحويل الأموال بين الحسابات .

متابعة القروض.

إدارة المستفيدين.

معرفة مواقع الوكالات وأجهزة الصراف الآلي.

التواصل مع البنك إلكترونياً .

✓ خدمة e-Banking أو البنك الإلكتروني:

التي تمكن الزبائن من إدارة حساباتهم عبر الإنترنت دون التنقل إلى الوكالة .

✓ خدمات الدفع الإلكتروني

باستعمال :

البطاقات البنكية.

أجهزة الدفع الإلكتروني. TPE.

السحب عبر الصرافات الآلية. ATM.

خدمة الرسائل والإشعارات البنكية لمتابعة العمليات والحسابات إلكترونياً.

خدمات التحويل الإلكتروني ومتابعة القروض العقارية رقمياً عبر التطبيق.

المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية لمؤسسة الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير - وكالة عين تموشنت

المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

تشمل الإجراءات المنهجية للدراسة على مجموعة من العناصر أهمها: تحديد مجال الدراسة أدوات جمع البيانات، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، بيانات الاستمارة، تطبيق البرنامج الإحصائي SPSS version 26 لتحليل البيانات وسنتطرق إليها فيما يلي:

أولاً: مجالات الدراسة وأدوات جمع البيانات

1. مجالات الدراسة:

بدأت الدراسة الميدانية بتاريخ 21 ديسمبر 2026 واستمرت إلى مدى 07 ايام حيث تم من خلالها جمع القدر الكافي من البيانات والمعلومات الضرورية التي تبني عليها الدراسة وكذلك إعداد نموذج للاستبيان وضبطه وتحكيمة من طرف الأساتذة ثم توزيعه على أفراد عينة الدراسة وبعدها تم استرجاع الاستبيان انتقلنا إلى مرحلة تحليل النتائج.

أ. طريقة جمع البيانات:

تم الاعتماد على نوعين من البيانات:

- **البيانات الأولية:** من خلال البحث في الجانب الميداني بتوزيع الاستبيان لتجميع المعلومات الميدانية اللازمة لموضوع البحث، ومن تم تفرغها وتحليلها في البرنامج الإحصائي SPSS واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.
- **البيانات الثانوية:** تمت مراجعة المذكرات المتعلقة بموضوع قيد الدراسات السابقة.

2. أدوات جمع البيانات:

يعتبر الاستبيان من بين أهم الأدوات المستعملة في الدراسة باعتباره وسيلة للكشف عن آراء العمال والمعرفة السابقة لهم وجمع المعلومات بغرض تحليلها والوصول إلى نتائج حيث وجه الاستبيان الى جميع العمال زيادة على

ذلك قمنا ببعض المقابلات مع رؤساء الأقسام والإطارات على مستوى المؤسسة بغية الاستفسار عن مدى معرفة مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي وحقيقة تطبيقها في المؤسسات الجزائرية وبالأخص المؤسسة الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير - وكالة عين تموشنت كذلك قمنا بتحضير ملخص يعرف بالدراسة المراد إنجازها ومختلف متغيرات وعناصر الدراسة.

ثانياً: مجتمع، عينة الدراسة وحدود الدراسة

1. **مجتمع الدراسة:** يشتمل مجتمع دراستنا على مؤسسة الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير - وكالة عين تموشنت لسنة 2026.

2. **عينة الدراسة:** اختير العينة المقصودة حيث وزعت الاستثمارات على كافة عمال المؤسسة الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير - وكالة عين تموشنت وبلغ عددها 65 وكان عدد الاستثمارات المسترجعة والصالحة التي تم إخضاعها للدراسة ب 60 يعني أن عينة الدراسة وفق التوزيع الطبيعي أي أنها مناسبة للدراسة.

1. حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: مؤسسة الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير - وكالة عين تموشنت.
- الحدود الزمانية: امتدت فترة التبرص من 21 ديسمبر 2026 إلى 27 ديسمبر 2026.

2. متغيرات الدراسة:

- المتغير المستقل: التكنولوجيا المالية.
- المتغير التابع: الشمول المالي.

المطلب الثاني: دراسة بيانات الاستبيان وثباته

الفرع الأول: بيانات الاستبيان

قمنا بجمع البيانات من خلال الدراسة الميدانية عن طريق تصميم استبيان (أنظر الملحق) تكون من المعلومات الشخصية و 14 سؤال مغلق، شمل الاستبيان على محورين وهذا لغرض الإحاطة بجميع جوانب موضوع الدراسة والإجابة على الفرضيات المطروحة وكانت محاور الدراسة على النحو التالي:

- المحور الأول: التكنولوجيا المالية.
- المحور الثاني: الشمول المالي.

وقد تم استخدام مقياس ليكارت (Likert) الخماسي، باعتباره أكثر المقاييس استخداماً لقياس الآراء نظراً لسهولة فهمه وتوازن درجاته، حيث يترجم خمس احتمالات للإجابة على الأسئلة المطروحة من خلال الاستبيان والمتمثلة في (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) وعلى الجيب على الأسئلة وضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة التي يختارها، حيث أن الاختيار غير موافق بشدة يعني درجة (1)، غير موافق درجتان (2)، محايد (3) ثلاث درجات، موافق أربع درجات (4) وأخيراً موافق بشدة خمس درجات (5).

الجدول رقم (01-02): درجات سلم ليكارت الخماسي

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: (أبو زيد، 2005، ص. 22)

الفرع الثاني: صدق الاستبيان

أولاً: الصدق الظاهري

تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين (أنظر الملحق)، بغية التأكد من مدى تطابقه مع موضوع الدراسة، حيث تم الاستفادة من ملاحظاتهم وتوجيهاتهم فيما يخص كل من شكل، محتوى ومدى تناسق عبارات الاستبيان وترابط محاوره والتي أخذت بعين الاعتبار في إطار تصحيحي يتمشى وما تم الإشارة، بالإضافة إلى عرضه على عينة من عمال المؤسسة الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير - وكالة عين تموشنت من أجل التأكد من محتوى الاستبيان ووضوح عباراته.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان

بغية التحقق من صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان تم حساب معاملات الارتباط سبيرمان (Spearman) لكل عبارة من محورها عند مستوى الدلالة 0.05.

1. الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول "التكنولوجيا المالية"

الجدول رقم (02-02): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول "التكنولوجيا المالية"

العبارة	معامل Spearman	القيمة الاحتمالية sig
01	0.288*	0.026
02	0.459**	0.000
03	0.355**	0.005
04	0.262**	0.043
05	0.250	0.054
06	0.464**	0.000
07	0.523**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات SPSS. **: مستوى دلالة 0.01. *: مستوى دلالة 0.05

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط لجميع عبارات المحور الأول "التكنولوجيا المالية" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05، وهذا يعد مؤشراً على صدق الاتساق الداخلي لجميع عبارات المحور الأول "التكنولوجيا المالية" مما يعكس درجة الصدق لما وضع لقياسه.

2. الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني " الشمول المالي "

الجدول رقم (02-03): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني " الشمول المالي "

العبارة	معامل Spearman	القيمة الاحتمالية Sig
08	0.284*	0.028
09	0.428**	0.001
10	0.595**	0.000
11	0.597**	0.000
12	0.851**	0.000
13	0.544**	0.000
14	0.733**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات SPSS. **: مستوى دلالة 0.01. *: مستوى دلالة 0.05

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط لجميع عبارات المحور الثاني " الشمول المالي " دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05 وهذا يعد مؤشراً على صدق الاتساق الداخلي لكل عبارات المحور الثاني " الشمول المالي " مما يعكس درجة الصدق لما وضع لقياسه.

الفرع الثالث: ثبات الاستبيان

من خلال تطبيق برنامج spss تم إجراء اختبار الثبات لإجابات العينة المدروسة وتحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (02-04): ثبات الاستبيان

البيان	عدد العبارات	قيمة معامل alpha cronbach
جميع محاور الاستبيان	14	73,10%

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات spss .

نموذج الدراسة:

يتكون نموذج الدراسة من متغيرين، متغير مستقل وهو التكنولوجيا المالية والمتغير التابع هو الشمول المالي ويمكن تمثيل نموذج الدراسة بالمعادلة التالية:

$$(y) = f(x)$$

حيث أن :

الشمول المالي (y): متغير تابع

التكنولوجيا المالية (x): متغير مستقل

المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب تحليل نتائج الاستبيان من خلال الاعتماد على البرنامج الإحصائي spss واختبار الفرضيات بغية عرض نتائج الدراسة والخروج في الأخير بمجموعة من التوصيات والاقتراحات التي يستفيد منها مؤسسة الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير - وكالة عين تموشنت.

الفرع الأول: دراسة وتحليل الاستبيان

1. المعلومات الشخصية: والتي نبينها في الجداول والاشكال التالية:

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب "الجنس":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي:

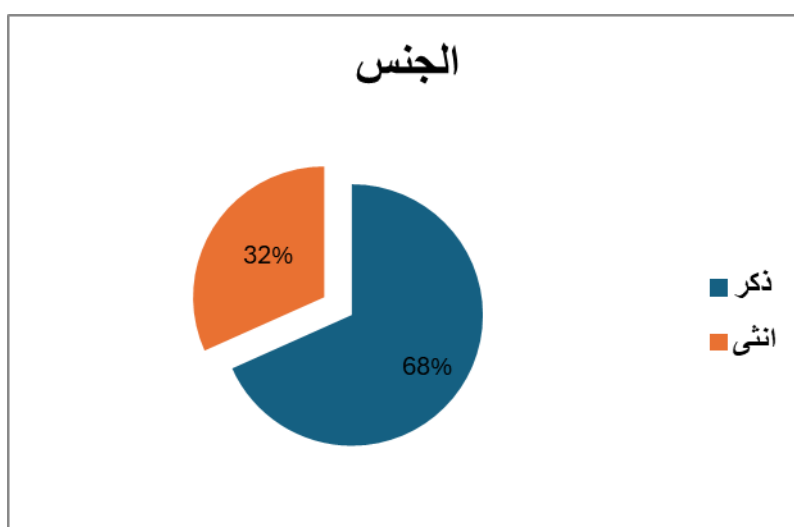
الجدول رقم (02-05): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية%
ذكر	41	68.3%
أنثى	19	31.7%
المجموع	60	100%

المصدر: من إعداد الطالبة استناداً على مخرجات برنامج spss .

و يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (02-03): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة استناداً على مخرجات برنامج spss .

بالنسبة لنوع الجنس: نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أن نسبة الذكور تمثل 68.3% في حين أن نسبة الإناث تمثل 31.7% وبالتالي فإن نسبة الإناث أعلى من نسبة الذكور بمعدل 10%.

ثانياً: توزيع أفراد العينة حسب "العمر":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي.

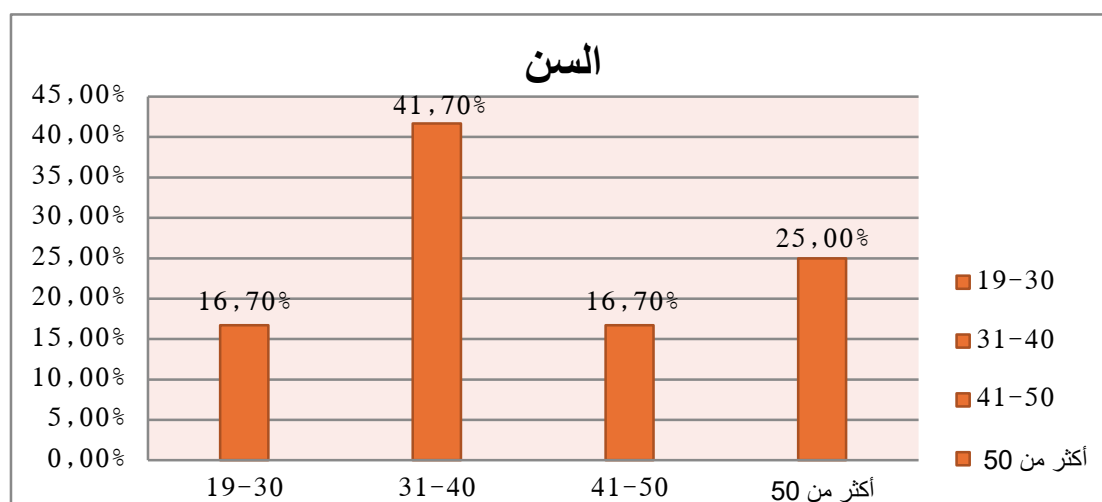
الجدول رقم (02-06): توزيع العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية %
19-30 سنة	10	16.7%
31-40 سنة	25	41.7%
41-50 سنة	10	16.7%
أكثر من 50 سنة	15	25%
المجموع	60	100%

المصدر: من إعداد الطالبة استناداً على مخرجات برنامج spss .

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (02-04): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبة استناداً على مخرجات برنامج spss .

بالنسبة للعمر: نجد من خلال الجدول والشكل أعلاه بأن الفئة الأعمار من 31-40 سنة تمثل أعلى نسبة وبمعدل 41.7% تليها فئة الأعمار أكثر من 50 سنة والتي تمثل نسبة 25% ثم فئة من 41-50 والفئة العمرية من 19-30 بنفس النسبة والتي تقدر ب 16.7% نلاحظ من خلال المعطيات أن مؤسسة الصندوق الوطني

للاحتياط والتوفير تعتمد بدرجة كبيرة على الفئات العمرية 31-40 و هذا لغرض الاستفادة من خبرتهم ورصيدهم العلمي وأن طبيعة عمل المؤسسة تتطلب الحذر والسلاسة في الأداء.

ثالثاً: توزيع العينة حسب "الدرجة العلمية"

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي.

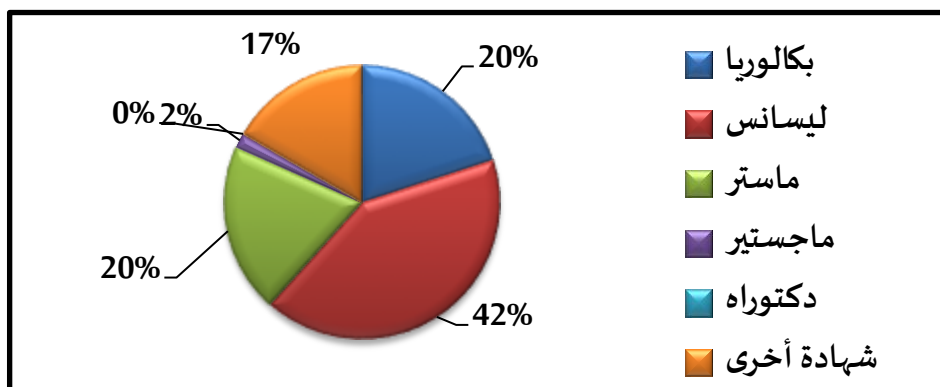
الجدول رقم (02-07): توزيع العينة حسب الدرجة العلمية

الدرجة العلمية	التكرار	النسبة المئوية %
بكالوريا	12	20%
ليسانس	25	41.7%
ماستر	12	20%
ماجستير	1	1.7%
دكتوراه	0	00%
شهادة أخرى	10	16.7%
المجموع	60	100%

المصدر: من إعداد الطالبة استناداً على مخرجات برنامج spss .

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (02-05): توزيع العينة حسب الدرجة العلمية



المصدر: من إعداد الطالبة استناداً على مخرجات برنامج spss .

بالنسبة للدرجة العلمية: نلاحظ بأن العمال الذين لديهم درجة ليسانس يحتلون النسبة العليا المقدرة بـ 42% تم تليها درجة البكالوريا والماستر بنفس النسبة المقدرة بـ 20% ثم تليها الشهادات الأخرى بنسبة مقدرة بـ 17% ثم تليها الماجستير بنسبة 2% وهذا يدل على أن مؤسسة الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير يقوم بتوظيف ونسبة عالية أصحاب شهادة الليسانس.

رابعا: توزيع العينة حسب "الوظيفة"

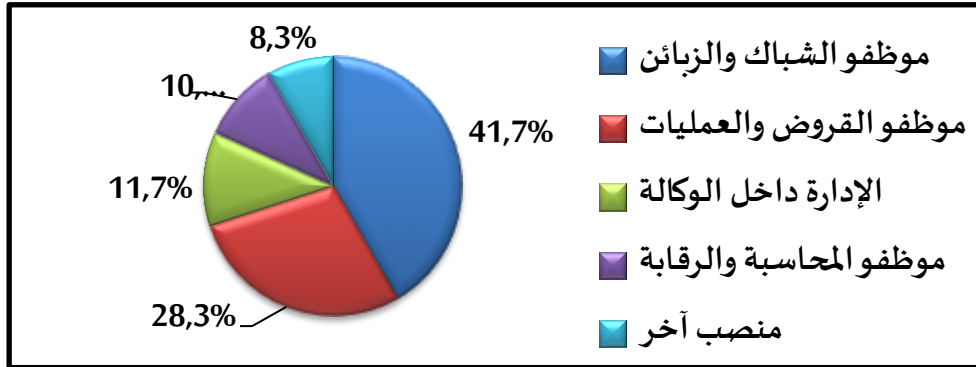
الجدول (02-08): توزيع العينة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية %
موظفو الشباك والزيائن	25	41.7%
موظفو القروض والعمليات	17	28.30%
الإدارة داخل الوكالة	7	11.7%
موظفو المحاسبة والرقابة	6	10%
منصب اخر	5	8.30%
المجموع	60	100%

المصدر: من إعداد الطالبة استناداً على مخرجات برنامج spss .

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (02-06): توزيع العينة حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبة استناداً على مخرجات برنامج spss .

الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج الاستبيان:

تظهر الجداول بالأسفل كل من التوزيع التكراري، الانحراف المعياري، الوسط الحسابي ودرجة الاستجابة للمحورين كل لوحده التي تم التوصل إليها من خلال المدى و هو عبارة عن الفرق بين القيمة الأكبر و الأصغر المعطاة لخيارات مقياس الاستمارة، وباعتبار أننا اعتمدنا على مقياس ليكرث الخماسي و الذي يحتوي على خمسة درجات من 1-5 فقيمة المدى هي (5-1=4) و التي يتم قسمتها على خلايا المقياس (4/5=0.8)، بحيث تضاف هذه القيمة للقيم المعطاة لكل خيار وبالتالي كلما كان الوسط الحسابي محصور في المجال (1-1.80) فهذا يدل على أن درجة الاستجابة منخفضة جداً، أما إذا كان محصور في المجال (1.80-2.60) فنقول أن درجة الاستجابة منخفضة، يليه المجال (2.60-3.40) درجة الاستجابة تكون متوسطة، ثم المجال (3.40-4.20) الذي تكون فيه درجة الاستجابة مرتفعة، أما بالنسبة للمجال (4.20-5) فإن درجة الاستجابة فيه تعتبر مرتفعة جداً و أن المتوسط المعياري يساوي (3).

يوضح الجدول التالي توزيع الدرجات حسب سلم ليكرث الخماسي

الجدول (02-09): توزيع درجات الاستجابة حسب سلم ليكارث

1.80-1	2.59-1.81	3.39-2.60	4.19-3.40	5-4.20
منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جداً

المصدر: سلم ليكارث الخماسي.

- ✓ إذا كانت متوسطات الإجابة أقل من 3: يعني أن ميل المستجوبين إلى رفض محتوى العبارة
- ✓ إذا كانت متوسطات الإجابة أكثر من 3: يعني أن ميل المستجوبين إلى قبول محتوى العبارة.

المحور الأول: " التكنولوجيا المالية "

الجدول رقم (02-10): تحليل عبارات المحور الأول " التكنولوجيا المالية "

رقم العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	درجة الاستجابة
1	0	0	0	49	11	4.18	0.390	4	مرتفعة
	00%	00%	00%	81.70%	18.30%				
2	0	0	0	27	33	4.55	0.502	1	مرتفعة جداً
	00%	00%	00%	45%	55%				
3	0	5	7	34	14	3.95	0.832	6	مرتفعة
	00%	8.30%	11.70%	56.70%	23.3%				
4	0	11	3	26	20	3.92	1.062	7	مرتفعة

				33.30%	43.30%	5%	18.30%	00%	
مرتفعة جدا	3	0.755	4.20	0	20	36	4	0	5
				00%	33.30%	60%	6.7%	00%	
مرتفعة	4	0.651	4.18	18	36	5	1	0	6
				30%	60%	8.30%	1.70%	00%	
مرتفعة جدا	2	0.606	4.35	25	31	4	0	0	07
				41.7%	51.7%	6.7%	00%	00%	
مرتفعة		0.262	4.19	مجموع عبارات المحور الأول " التكنولوجيا المالية "					

المصدر: من إعداد الطالبة استناداً على مخرجات برنامج spss .

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي الإجمالي قد بلغ 4.1950 بأهمية نسبية مرتفعة، وبانحراف معياري قدر ب 0.26258.

وقد كانت نتائج استجابات أفراد العينة كلها مرتفعة فهي تمثل التكنولوجيا المالية وبعد تحليل نتائج استجابات أفراد العينة، يتبين أن قيم المتوسط الحسابي لهذه لعبارات تراوحت قيمها ما بين 3.92 و 4.55 بأهمية نسبية مرتفعة، وبانحراف معياري ما بين 1.062 و 0.502، وهذا يدل على أن استجابات أفراد العينة في المؤسسة تميل إلى قبول محتوى العبارات الدالة لمحور التكنولوجيا المالية فالإدارة تقوم بإدراج هذا البعد في العمليات المؤسسة.

المحور الثاني: الشمول المالي

الجدول رقم (02-11): تحليل عبارات المحور الثاني " الشمول المالي "

رقم العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	درجة الاستجابة
	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار				
	%	%	%	%	%				

مرتفعة	5	0.387	4.05	6	51	3	0	0	08
				10%	85%	5%	0%	0%	
مرتفعة جدا	2	0.688	4.37	29	24	7	0	0	09
				48.3%	40%	11.7%	0%	0%	
مرتفعة	6	0.930	4.02	21	24	10	5	0	10
				35%	40%	16.7%	8.30%	00%	
مرتفعة	7	1.154	3.92	24	20	3	13	0	11
				40%	33.3%	5%	21.7%	0%	
مرتفعة جدا	3	0,613	4.28	22	33	5	0	0	12
				36.7%	55%	8.30%	0%	00%	
مرتفعة	4	1.176	4.15	34	12	4	9	1	13
				56.7%	20%	6.70%	15%	1.7%	
مرتفعة جدا	1	0.504	4.48	29	31	0	0	0	14
				48.3%	51.7%	00%	00%	00%	
مرتفعة		0.5139	4.1810	مجموع عبارات المحور الثاني " الشمول المالي "					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي الإجمالي قد بلغ 4.1810 بأهمية نسبية متوسطة، وبانحراف معياري إجمالي قدر ب 0.51398

وقد كانت نتائج استجابات أفراد العينة للعبارة 14 مرتفعة جدا، حيث بلغ كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري نسبة 0.504-4.48

أما بقية العبارات فكانت درجة الاستجابة مرتفعة إذ أن قيمة المتوسط الحسابي تتراوح ما بين 3.92-4.48 وانحراف معياري تتراوح قيمته ما بين 0.504-1.154 وهذا يدل على أن استجابات أفراد العينة لمحور الشمول المالي يميل إلى قبول محتوى العبارات الأخيرة.

المطلب الرابع: اختبار الفرضيات الإحصائية

1. دراسة التوزيع:

من خلال العينة ($N \geq 60$) إذن يمكن اعتبار أن التوزيع المتغيرات يخضع للتوزيع الطبيعي ومنه يمكن إجراء الاختبارات التالية:

• اختبار الفرضية:

لمعرفة مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في مؤسسة الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير - وكالة عين تموشنت، تم اختبار الفرضية التالية من خلال قبول أو رفض إحدى الفرضيتين المساعدةتين الآتيتين:

H0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في مؤسسة الصندوق الوطني للاحتياط و التوفير - وكالة عين تموشنت عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$

H1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في مؤسسة الصندوق الوطني للاحتياط و التوفير - وكالة عين تموشنت عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$

للإجابة على الفرضيات نستخدم نموذج الانحدار الخطي البسيط للتحقق من التأثير:

$$Y = a_0 + a_1 X_1 + \mu$$

حيث:

Y : المتغير التابع (الشمول المالي).

X1 : المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية).

a0 : الثابتة و تمثل قيمة المتغير التابع عندما تكون قيم المتغيرات المستقلة تساوي الصفر.

a1 : معامل الانحدار للمتغير المستقل

μ : الخطأ العشوائي

الجدول رقم (02-12): نتائج معامل الارتباط واختبار فيشر للمعنوية الكلية لنموذج الانحدار للفرضية

قيمة الارتباط	معامل التحديد R^2	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة Sig
0,745 ^a	0.555	بين المجموعات	8.650	8.650	1	72.328	0.000 ^b
		داخل المجموعات	6.936	0.120	59		
		المجموع	15.586		59		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

يبين الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط والتي تقيس درجة الارتباط بين المتغير التابع الشمول المالي والمتغير المستقل التكنولوجيا المالية، تشير R إلى ضعف الارتباط بين المتغيرين والتي تساوي 74.5% وهي درجة ارتباط ضعيفة، كما أن معامل التحديد R^2 تشير إلى أن المتغير المستقل التكنولوجيا المالية يفسر 55.5% من التباين الحاصل في المتغير التابع الشمول المالي.

تشر نتائج تحليل التباين الاحادي الى ان مستوى الدلالة Sig 0.000b أصغر من 0.05 وعليه نقول إنه هناك دلالة معنوية كلية للنموذج.

الجدول رقم (02-13): نتائج تحليل الانحدار الخطي لمساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي.

المتغير التابع	النموذج	معاملات المعادلة	معامل Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
رضا المؤمنين	الجزء الثابت	-1.930	/	-2.680	0.000
	جودة الخدمة الالكترونية	1.458	0.745	8.505	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يبين الجدول أعلاه أن نتائج نموذج الانحدار إيجابية من خلال معاملات المعادلة والذي يعني وجود علاقة ايجابية بين المتغيرين للشمول المالي والتكنولوجيا المالية حيث بلغ معامل الانحدار التكنولوجيا المالية 1.458 الذي يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل التكنولوجيا المالية بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 1.458 من المتغير التابع الشمول المالي.

كانت قيمة t المحسوبة تساوي 8.505 وهي أكبر من t الجدولة 1.96 وكما بلغت القيمة الاحتمالية Sig 0.000 وهي أقل من مستوى معنوية 0.05 مما يدل على أن الشمول المالي هو متغير مفسر للتكنولوجيا المالية وبالتالي نقول إنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الشمول المالي في مؤسسة الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير - وكالة عين تموشنت مما يعني رفض الفرضية العدمية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 والمتمثلة فيما يلي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الشمول المالي في مؤسسة الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير - وكالة عين تموشنت عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$

والمعادلة التالية توضح العلاقة بين متغير الشمول المالي على التكنولوجيا المالية

$$Y = -1.930 + 1.458X_1$$

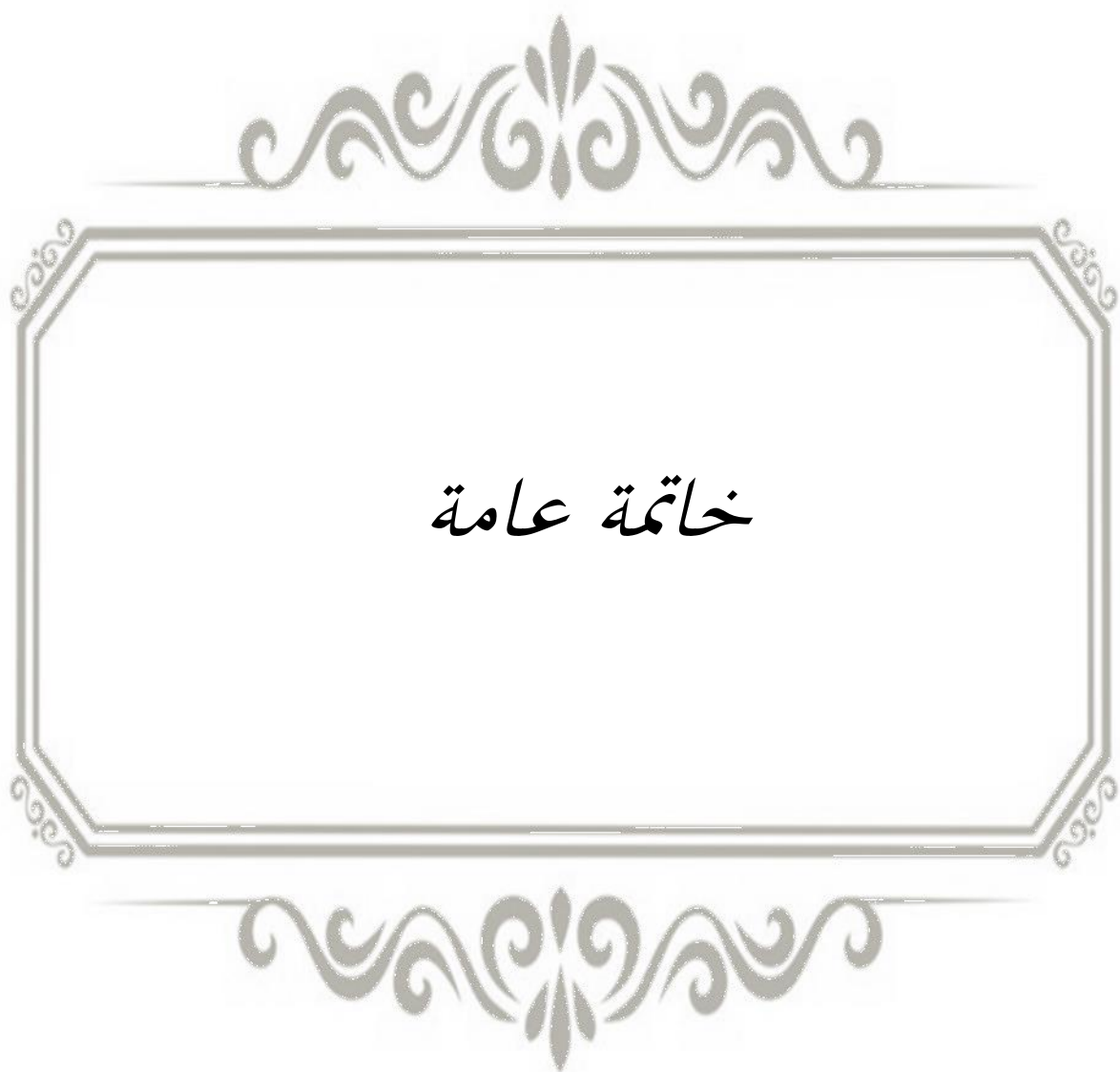
خلاصة:

يُعد الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP) مؤسسة مالية رائدة في الجزائر، تلعب دوراً محورياً في تعزيز ثقافة الادخار وتوفير حلول تمويلية متنوعة للمواطنين. تهدف هذه المؤسسة إلى تمكين الأفراد من تحقيق طموحاتهم من خلال برامج ادخار مبتكرة وخدمات قروض ميسرة .

يقدم الصندوق مجموعة واسعة من خدمات الادخار المصممة لتلبية احتياجات مختلف الشرائح المجتمعية، بدءاً من حسابات التوفير التقليدية وصولاً إلى شهادات الإيداع ذات المردودية العالية. كما يساهم الصندوق بشكل فعال في دعم المشاريع الاستثمارية، وخاصة السكنية، من خلال توفير قروض ميسرة بشروط تنافسية، مما يجعله شريكاً أساسياً للمواطنين في بناء مستقبلهم .

تلتزم وكالة عين تموشنت، كغيرها من فروع الصندوق، بتقديم خدمات عالية الجودة لعملائها. تسعى الوكالة إلى تسهيل إجراءات فتح الحسابات وتقديم القروض، مع التركيز على تقديم استشارات مالية متخصصة لمساعدة العملاء على اتخاذ القرارات الاستثمارية والادخارية الأنسب لهم.

يهدف هذا الفصل إلى مناقشة الجانب التطبيقي من الدراسة، والمتعلق بتأثير أنظمة المعلومات الآلية على الإبداع التنظيمي داخل وكالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP) بعين تموشنت. من خلال هذا الفصل، سيتم الانتقال من النظري إلى التطبيق العملي، وتحليل ما توصلت إليه الدراسة من معالجة للمعلومات في تطبيق التكنولوجيا المالية في الخدمات المالية، وذلك من أجل الإجابة على إشكالية البحث وتأكيد فرضياته.



بعد الاحاطة بموضوع الدراسة من مختلف جوانبه, سواء من خلال الفصل النظري , او من خلال الفصل التطبيقي يجدر بنا ان نختتم هذه الدراسة بتأكيد على وجود علاقة مترابطة و متكاملة بين التكنولوجيا المالية و دورها في تعزيز الشمول المالي , و توسيع نطاق الوصول الى الخدمات المالية , فالتكنولوجيا المالية لم تعد تقتصر على تطوير الوسائل التقنية بل اصبحت تقوم على تقديم خدمات مالية مبتكرة وسهلة الوصول , قائمة على السرعة و الامان, مما يساهم في تحسين تجربتهم و تعزيز ثقتهم في النظام المالي , و تعتبر التكنولوجيا المالية الركيزة الاساسية لتحقيق تنمية مالية شاملة و مستدامة حيث تدعم النمو الاقتصادي و تعزيز الادمج الاجتماعي , حيث يمكن القول ان نجاح التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي يتطلب تكامل الجهود بين المؤسسات المالية و السلطات التنظيمية و العملاء من خلال نشر الثقافة المالية الرقمية و تطوير الاطر القانونية و الاستثمار في الابتكار التكنولوجي

نتائج الدراسة :

1. تساهم الحلول الرقمية في رفع كفاءة الاداء المالي وتبسيط إجراءات؛
2. استمرار بعض الصعوبات مثل ضعف الثقافة الرقمية والحاجة الى تطوير الانظمة التكنولوجية؛
3. وجود علاقة ايجابية بين استخدام التكنولوجيا المالية ومستوى الشمول المالي ودرجة اندماج الافراد في النظام المالي؛
4. اظهرت النتائج التحليل الاحصائية وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الشمول المالي والتكنولوجيا المالية، مما يشير الى وجود أثر ايجابي مباشر لهذا التوجه؛
5. كشفت نتيجة الاستبيان ان الخدمات المالية الرقمية تسهل فتح الحسابات البنكية لفئات واسعة من مجتمع؛
6. بينت نتائج ان الابتكار المالي يعزز الشفافية في المعاملات بنكية مما يعزز من ثقة العملاء.

توصيات الدراسة:

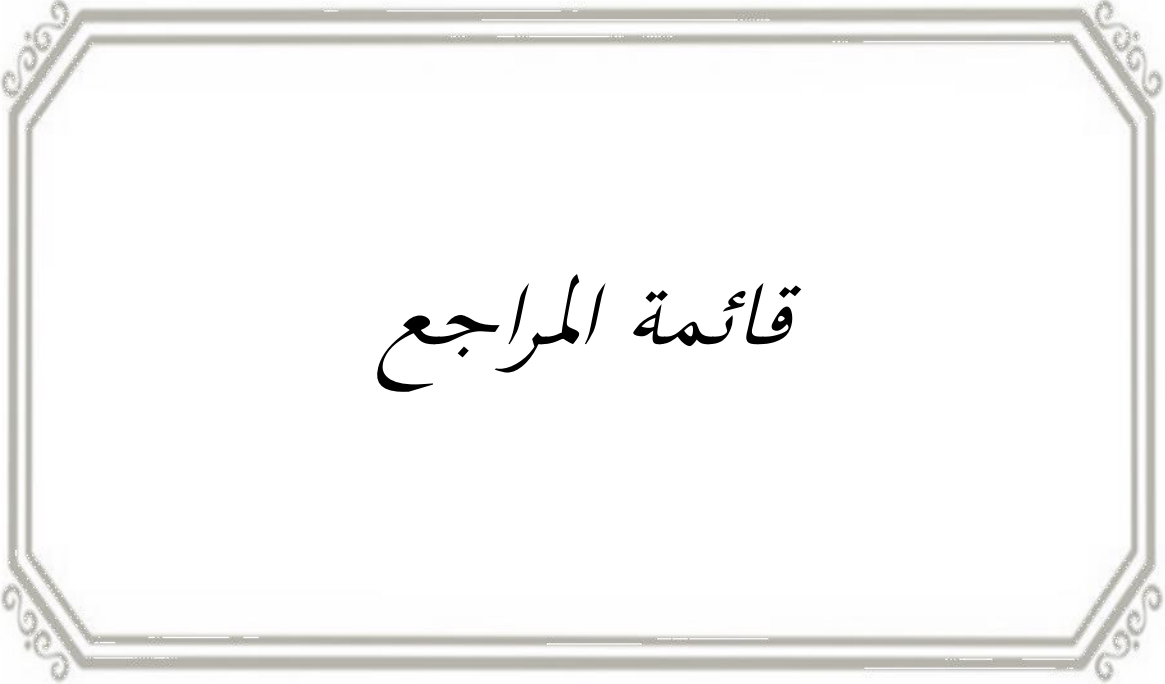
1. تعزيز ثقة في المعاملات الالكترونية عبر تحسين معايير الأمان؛
2. تصميم خدمات مالية رقمية تتماشى مع احتياجات العملاء المختلفة؛
3. تطوير الانظمة التكنولوجية لضمان خدمات أكثر كفاءة وموثوقية؛
4. نشر الوعي المالي والرقمي بين مختلف الفئات المجتمع؛
5. تعزيز تبني الحلول الرقمية داخل مؤسسة الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير.

وبذلك يتضح ان التكنولوجيا المالية حديثة تساهم في دعم الشمول المالي، الا ان تحقيق فعاليتها الكاملة يتطلب مزيدا من التطوير، خاصة في مجال التوعية الرقمية وتحسين البنية التحتية.

افاق الدراسة:

لا تزال هذه الدراسة محدودة في تناولها لموضوع التكنولوجيا المالية والشمول المالي مما يفتح المجال لدراسات مستقبلية منها:

- دور الرقمنة في تطوير الخدمات مالية؛
- دراسة مستقبل الشمول المالي في ظل التحول نحو الاقتصاد الرقمي الكامل؛
- دراسة أثر التحول الرقمي الشامل على تطوير الشمول المالي داخل المؤسسات المالية؛
- تحليل دور الثقافة المالية الرقمية في زيادة استخدام الخدمات المالية الحديثة.



قائمة المراجع



❖ المراجع باللغة العربية:

◀ الكتب باللغة العربية

1. عبد الكريم أحمد قندوز، التقنيات المالية وتطبيقاتها في الصناعة المالية الإسلامية، صندوق النقد العربي، الإمارات العربية المتحدة، 2019 .
2. نغم حسين نعمة، أحمد نوري حسن مطر، الشمول المالي: متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس، دار الأيتام للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2019 .
3. ومضة وييفورت، التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا: توجهات قطاع الخدمات المالية، 2017.

◀ المذكرات والأطروحات

1. بريس رابح، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الإسلامية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة البليدة 2 لونيبي علي، البليدة، الجزائر، السنة الجامعية 2023/2022 .
2. بيسان بوشارب، دور التكنولوجيا المالية في تسويق الخدمات المصرفية الإسلامية دوليًا: دراسة حالة بنك السلام، أطروحة دكتوراه الطور الثالث LMD في العلوم التجارية، تخصص تسويق وتجارة دولية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد العربي التبسي، تبسة، الجزائر، السنة الجامعية 2023/2022 .
3. محوز يوسف، محوز بشير، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية: دراسة حالة BNA تيارت، مذكرة ماستر في العلوم التجارية، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، السنة الجامعية 2022/2021 .

◀ المجلات والمؤتمرات

أ- المجلات العلمية

1. أحمد خروبي لقواس، الشمول المالي كآلية لتحقيق الاستقرار المالي: تجربة المملكة العربية السعودية، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، الجزائر، المجلد 04، العدد 01، 2023 .

2. أسامة عزراوي، توفيق رفاع، تعزيز الشمول المالي كآلية لتحقيق الاستقرار المالي: دراسة حالة دول العالم العربي، مجلة العلوم التجارية والتسيير، المدرسة العليا للتجارة، الجزائر، المجلد 17، العدد 01، 2021 .
3. بوجاني عبد الحكيم، هند ريم، التمويل الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي لضمان التمويل المستدام، مجلة البصائر للدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة 2، الجزائر، العدد 01، 2023 .
4. بوحفص إبتهاال، نعاس صلاح الدين، ماذا تقدم التكنولوجيا المالية للمؤسسات المالية الإسلامية؟ عرض التجربة السعودية، مجلة إنارة للدراسات الاقتصادية والإدارية والمحاسبية، جامعة غرداية، الجزائر، المجلد 02، العدد 02، 2021 .
5. بوخاري فاطنة حنان، دور التكنولوجيا المالية في تطوير أداء البنوك الإسلامية: عرض تجارب دول رائدة، مجلة البصائر الاقتصادية، جامعة الجيلالي الياابس، سيدي بلعباس، الجزائر، المجلد 08، العدد 02، 2022 .
6. بوطالب عزيز، سفاري أسماء، التكنولوجيا المالية كركيزة لتعزيز الشمول المالي في المنطقة العربية، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، الجزائر، المجلد 08، العدد 01، 2023 .
7. جازية حسيني، تطور شركات التكنولوجيا المالية في ظل جائحة كورونا وتأثيرها على الخدمات المالية، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، المجلد 08، العدد 02، 2022 .
8. جمال لعرب، توفيق بن الشيخ، صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق الشمول المالي والتنمية المستدامة: عرض التجربة الهندية، مجلة التكامل الاقتصادي، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر، المجلد 11، العدد 02، 2023 .
9. زرقاطة مريم، ضامن وهيبة، واقع التكنولوجيا المالية في الوطن العربي ودورها في تعزيز الشمول المالي، مجلة بحوث الاقتصاد والمناهج، المجلد 04، العدد 01، 2023 .
10. سابق نوال، حسين عثمان، دور الشمول المالي في دعم المؤسسات الناشئة: دراسة بعض شركات التكنولوجيا المالية الناشئة الدولية كنموذج، مجلة الاقتصاد الصناعي، جامعة أم البواقي، الجزائر، المجلد 12، العدد 02، 2022 .

11. سعودي حنان، أثر تطبيقات التكنولوجيا المالية في تعزيز مسار التحول الرقمي وتحقيق التنمية المستدامة في الجزائر، مجلة بنك للدراسات الاقتصادية والمالية والمحاسبية، الجزائر، 2025 .
12. سعيدة نيس، التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، المجلد 07، العدد 02، 2022 .
13. سميرة وآخرون، واقع وتحديات التكنولوجيا المالية الإسلامية في الجزائر، مجلة البحوث والدراسات، الجزائر، المجلد 19، العدد 02، 2022 .
14. طلحي كوثر، زوادي نهاد، دور ابتكارات التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية: بيت التمويل الكويتي نموذجًا، مجلة الدراسات في المالية الإسلامية والتنمية، جامعة الجزائر 3، الجزائر، العدد 07، 2023 .
15. عبد الكريم سعودي، قريشي خير الدين، التكنولوجيا المالية كآلية لتحقيق جودة الأداء المصرفي: دراسة حالة وكالة بنك التنمية المحلية بأدرار BDL ، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، المجلد 10، العدد 01، 2023 .
16. عبد الوهاب صخري، سمية بن علي، تحليل واقع التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا: قراءة للتحديات والإمكانيات، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، المجلد 06، العدد 01، 2021 .
17. عماروش خديجة إيمان، شوشان خديجة، واقع الاعتماد على متغيرات حماية التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة بومرداس، الجزائر، المجلد 12، العدد 01، 2023 .
18. عماروش خديجة إيمان، صبري نصيرة، محركات نمو الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية بمنطقة شمال إفريقيا، مجلة المدبر، جامعة بومرداس، الجزائر، المجلد 09، العدد 01، 2022 .
19. نيمان حلايلي وآخرون، أثر الشمول المالي على النمو الاقتصادي في الجزائر، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجنت، المركز الجامعي مغنية، الجزائر، المجلد 04، العدد 01، 2023 .

ب- المؤتمرات والملتقيات العلمية

1. أميمة حورية ملاك بطوش، سمرة دومي، شركات التكنولوجيا المالية كآلية لتحقيق التحول الرقمي في القطاع المالي: عرض تجربة شركة Ant Financial، الملتقى العلمي الدولي حول الثورة الرقمية وآفاق النمو، المدرسة العليا للتسيير والاقتصاد الرقمي، القليعة، الجزائر، 06-07 نوفمبر 2023.
2. بوعافية هشام، بوعلاقة نورة، أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على الخدمات المالية: دراسة حالة القطاع المصرفي، الملتقى الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز النمو المالي بالدول العربية، الجزائر، 2019.

ج- التقارير والمنشورات الرسمية:

1. صندوق النقد العربي، العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي، تقرير مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، 2015.
2. صندوق النقد العربي، مبادرات الشمول المالي للمنطقة العربية، المجلس المركزي لمحافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، 2022.
3. صندوق النقد الدولي، التكنولوجيا المالية: إطلاق إمكانات منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وأفغانستان وباكستان والقوقاز وآسيا الوسطى، إدارة الشرق الأوسط وآسيا الوسطى، 2017.

الكتب باللغة الأجنبية

1. Bernardo Nicoletti, The Future of FinTech: Integrating Finance and Technology in Financial Services, Palgrave Macmillan, Switzerland, 2017.
2. Ross P. Buckley, Douglas W. Arner, Dirk A. Zetsche, Fintech: Finance, Technology and Regulation, Cambridge University Press, Cambridge, United Kingdom, 2024.
3. Soumitra Dutta, Bruno Lanvin, The Network Readiness Index 2022: Stepping into the New Digital Era, Portulans Institute, Washington DC, USA, 2022.
4. World Bank, Financial Inclusion Overview, Washington DC, USA, 2018.

5. UNCTAD, United Nations Guidelines for Consumer Protection, United Nations, New York and Geneva, 2016.
6. UNCTAD, Financial Inclusion for Development: Better Access to Financial Services for Women, the Poor and Migrant Workers, United Nations Conference on Trade and Development, Geneva, Switzerland, 2021.

◀ المجالات العلمية الأجنبية

1. Abebe Gule Girma, Fariz Huseynov, The Causal Relationship between Fintech, Financial Inclusion and Income Inequality in African Economies, Journal of Risk and Financial Management, MDPI, Vol. 17, No. 2, 2024.
2. Benmadani Sadika, Les Moyens de Paiement Électronique en Algérie: État des Lieux et Perspectives, Revue Études Économiques, Vol. 16, No. 1, 2022.
3. Kusuman Rotiroti, The Impact of Financial Inclusion on Economic Growth, Poverty, Income Inequality and Financial Stability in Asia, Journal of Asian Finance, Economics and Business, Korea Distribution Science Association, Korea, Vol. 17, 2020.
4. Mhroud Khalid, Politiques Publiques en Matière d'Inclusion Financière en Amérique Latine et en Asie: Quelles Leçons pour les Pays en Développement?, African Scientific Journal, 2023.

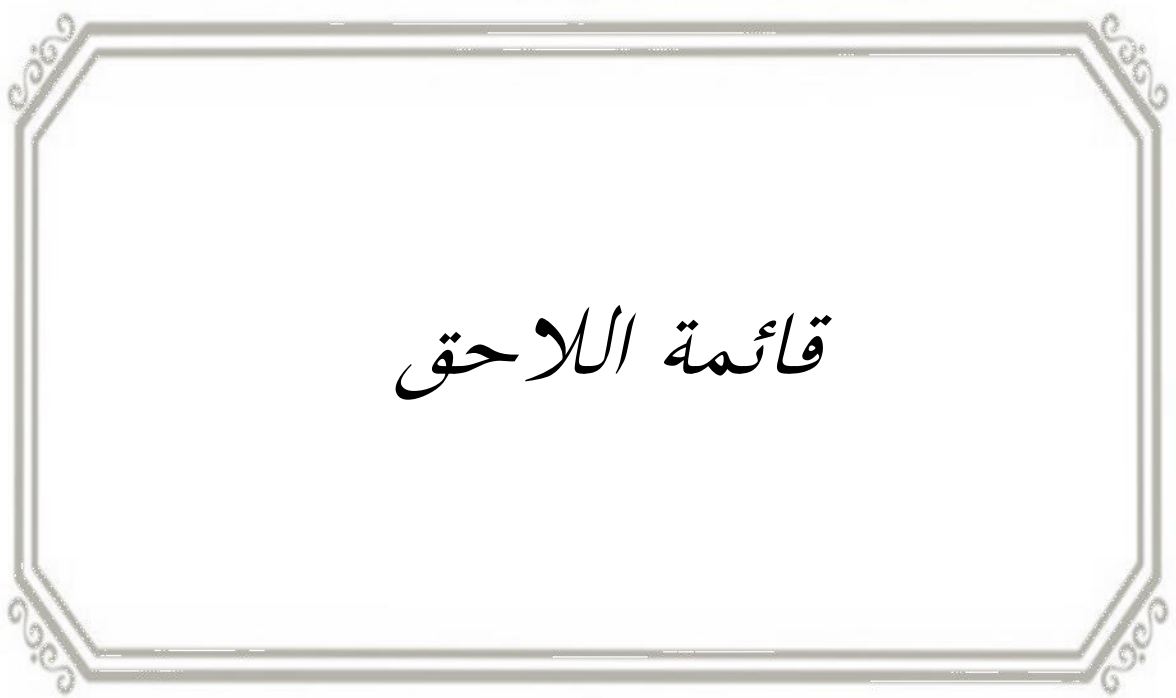
◀ المواقع الإلكترونية

1. APS, Launch of Online Payment via CIB Card in Algeria, 30 April 2026. APS Algeria Press Service
2. Sean Peek, convribitol (2020), what is fintech? Definition, evolution and examples, business financing: <https://www.uschambel.com/co/run/business-financing/what-is-fintech-date>, accessed (5/02/2025).
3. The World Bank, Financial Inclusion Strategies Reference Framework, June 2012. on the site:

<https://documents1.worldbank.org/curated/en/801151468152092070/pdf/787610WPOP144500useonly0900A9RD99.pdf>

4. The World Bank, Financial Inclusion, Digital Payments and Resilience in the Age of COVID-19: The Global Findex Database 2021, 2021on the site: <https://www.worldbank.org/en/publication/global-findex>.

5. عماد مروة، فينتك قوة للتحويل في القطاع المالي والمصرفي، مقال منشور على موقع العين الإخبارية. مقال متوفر: <https://al-ain.com/article/fintech-economy>



قائمة اللاحق





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير



قسم علوم المالية ومحاسبة

تخصص مالية المؤسسة

مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي "دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - وكالة عين تموشنت"

استمارة استبيان :

السادة: موظفي البنك، السلام عليكم ورحمة الله تعالى و بركاته.....

تحية طيبة، وبعد

اقوم كالطالبة بإجراء دراسة ميدانية تهدف إلى قياس "مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة عين تموشنت" وذلك في طور الإعداد لشهادة الماستر " تخصص مالية المؤسسة ".
وعليه فإنني ارجو منكم التكرم بمساعدتي والإجابة على الأسئلة المطروحة والفقرات المطروحة من خلال التعبير عن رأيكم بوضع علامة (×).
كما نعلمكم أن هذا الاستبيان لأغراض البحث العلمي فقط وأن كل إجاباتكم ستحظى بالسرية التامة.

تقبلوا فائق التحية والاحترام

إشراف الأستاذ : أ.د.حولية يحيى

إعداد الطالبة :

- فارسي لبنى

الجزء الأول: البيانات الشخصية

(1) الجنس

☐

أنثى

☐

ذكر

(2) العمر

☐

31- 40 سنة

☐

19- 30 سنة

☐

أكثر من 50 سنة

☐

41- 50 سنة

(3) الدرجة العلمية

☐

مستوى ماجيستر

☐

مستوى بكالوريا

☐

مستوى دكتورة

☐

مستوى ليسانس

☐

شهادة أخرى

☐

مستوى الماستر

(4) الوظيفة

☐

الادارة داخل الوكالة

☐

موظفو الشباك والزبائن

☐

موظفو المحاسبة والرقابة

☐

موظفو القروض والعمليات

☐

منصب اخر

☐

موظفو الدعم الاداري

الجزء الثاني: محاور الدراسة.

المحور الأول: التكنولوجيا المالية

الرقم	العبارات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
01	التكنولوجيا المالية تسهل الوصول الى الخدمات البنكية اكثر من الطرق التقليدية					
02	استخدام الخدمات البنكية الرقمية يقلل الوقت و الجهد في اجراء العمليات					
03	التكنولوجيا المالية تساعد على زيادة عدد الاشخاص المتعاملين مع البنوك					
04	الحلول الرقمية تساهم في خفض تكاليف المعاملات البنكية					
05	الابتكار المالي يعزز الشفافية في التعاملات البنكية					
06	الخدمات المالية الرقمية تسهل فتح الحسابات البنكية لفئات الواسعة					
07	التكنولوجيا المالية تحسن تجربة المستخدم داخل القطاع البنكي					