



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله  
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



المرجع : ...../2022  
الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية  
فرع: علوم التسيير  
التخصص: إدارة مالية

## مذكرة بعنوان:

تطور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي  
دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر - وكالة ميله -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير  
تخصص " إدارة مالية "

إشراف:  
- أ. رزاق بارة كريمة

إعداد:  
- بولبصل ملاك

السنة الجامعية 2021/2022

اللَّهُمَّ صَلِّ وَسَلِّمْ وَبَارِكْ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ

# شكر و عرفان

نشكر الله عز وجل ونحمده حمدا كثيرا طيبا مباركاً فيه ملء السموات والأرض الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء هذا الواجب ووفقنا في انجاز هذا العمل من أجل المواصلة.

ونصلي ونسلم ونبارك على الحبيب المصطفى محمد النبي الأمي الذي علم الأمم.

نتوجه بالشكر والتقدير مقرونًا بخالص الدعاء إلى الله سبحانه وتعالى أن يجزي خير الجزاء الأستاذة المشرفة " بارة كريمة " لما بدلته من جهد واهتمام في متابعة هذا التقرير، وما قدمته من توجيه كان له بالغ الأثر في إتمام هذا العمل على النحو الذي هو عليه.

كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى الأساتذة الذين أمدونا بالمراجع لإتمام هذا العمل، وكل الموظفين في المركز الجامعي عبداً لحفيظ بوالصوف.

وأخيراً وليس آخراً نتقدم بالشكر الجزيل لكل أولئك الذين تعاونوا معنا بشكل أو بآخر لإتمام هذه الدراسة ولو بكلمة طيبة.



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ وَ الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي أَنَارَ طَرِيقِي وَ كَانَ لِي

خَيْرَ عَوْنٍ

أَهْدِي هَذَا الْعَمَلِ الْمَتَوَاضِعِ

... إِلَى الْيَدِ الطَّاهِرَةِ الَّتِي أزالَتْ مِنْ أَمَانَتِنَا أَشْوَاكَ الطَّرِيقِ

وَرَسَمَتْ الْمُسْتَقْبَلَ بِمُحَطَّوْطٍ مِنَ الْأَمَلِ وَ الْفَتْحِ

... إِلَى الَّذِي لَا تُشْبِهُهُ كَلِمَاتُ الشُّكْرِ وَالْعُرْفَانِ

مِثَالِي الْأَعْلَى وَ قَدَوْتِي فِي الْحَيَاةِ

”أَجِي الْحَبِيبِ“

... إِلَى مَلَائِكِي فِي الْحَيَاةِ

... إِلَى مَعْنَى الْحُبِّ وَ الْعِنَانِ

... إِلَى بِسْمَةِ الْحَيَاةِ وَ سِرِّ الْوُجُودِ

... إِلَى مَنْ كَانَ دَعَائِمًا سِرِّ نَجَاحِي

”أُمِّي الْحَبِيبَةُ الْعَالِيَةُ“

”أَطَالَ اللَّهُ عَمْرَهُمَا وَ أَلْبَسَهُمَا ثَوْبَ الصِّحَّةِ وَ الْعَافِيَةِ“

... إِلَى مَنْ تَرَعَرَعَتِ مَعَهُمْ وَ نَمَا خُصْمِي بَيْنَهُمْ لِأَخْوَاتِي:

”سَيِّفُ الدِّينِ“ ر ”مُحَمَّدُ أَمِينُ“ ر ”إِسْرَاءُ“

... إِلَى كُلِّ أَفْرَادِ عَائِلَتِي دُونَ اسْتِثْنَاءِ

... إِلَى كَتَاوَةِ الْعَائِلَةِ: ”نُورُ سَيِّدِ“

... إِلَى صَدِيقَاتِي الْعَالِيَاتِ

... إِلَى كُلِّ مَنْ وَسَعَهُمْ قَلْبِي وَ لَمْ يَسَعَهُمْ قَلْمِي.

## ملخص

تسعى العديد من الدول سواء المتقدمة أو النامية نحو مسايرة التطورات الحاصلة في مختلف المجالات خاصة الاقتصادية منها و بالتركيز أكثر على تطوير الجانب المالي، حيث نجد ان الدول العربية عملت ولا تزال تبذل مجهودات لدمج مختلف شرائح المجتمع خاصة المهمشة منها المنظومة المالية، وهذا من خلال تعميم الخدمات المالية والحرص على وصولها لهم عن طريق توسيع استخدام التكنولوجيا المالية الحديثة نحو تعزيز الشمول المالي بها.

وهدفت هذه الدراسة إلى تحليل واقع الشمول المالي في مؤسسات بريد الجزائر ومدى مساهمة و نجاعة التكنولوجيا المالية في تعزيزه.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي، التكنولوجيا المالية، بريد الجزائر.

### Study Summary:

A lot of countries -both developed and developing ones- strive to catch up with the advancement occurring in different fields especially economic ones and are focusing on developing the financial side, where we see that Arabic countries worked and are still putting efforts to involve different strata of society especially marginalized ones in the financial system, by popularizing financial services and making sure that it's accessible through fintech adoption that will improve the financial inclusion.

This study aims to analyze the financial inclusion reality in Algeria Post institutions and how the involvement and efficacy of fintech can help in improving it.

## قائمة المحتويات

شكر و عرفان

الإهداء

ملخص

قائمة المحتويات والجداول والأشكال

مقدمة

أ

### الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية

01

تمهيد

02

المبحث الأول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

02

المطلب الأول : مدخل مفاهيمي للتكنولوجيا المالية

09

المطلب الثاني: وظائف التكنولوجيا المالية

11

المبحث الثاني: قطاعات وشركات التكنولوجيا المالية

11

المطلب الأول: قطاعات التكنولوجيا المالية

16

المطلب الثاني : شركات التكنولوجيا المالية

### الفصل الثاني: الإطار النظري للشمول المالي

23

تمهيد

24

المبحث الأول: أساسيات عامة حول الشمول المالي

24

المطلب الأول: مدخل مفاهيمي للشمول المالي

27

المطلب الثاني: أبعاد ومؤشرات قياس الشمول المالي

35

المبحث الثاني: متطلبات تحقيق الشمول المالي

35

المطلب الأول: أساسيات تحقيق الشمول المالي

37

المطلب الثاني: سياسات ومعوقات الشمول المالي

41

المطلب الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي

### الفصل الثالث: الدراسة الميدانية – مؤسسة بريد الجزائر -

52

تمهيد

53

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر

53

المطلب الأول: مدخل تقديمي لمؤسسة بريد الجزائر

57

المطلب الثاني: وسائل الدفع التقليدية المستخدمة في مؤسسة بريد الجزائر ميلة

60

المبحث الثاني: تصميم الدراسة الميدانية وخطواتها الإجرائية

60

المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

63

المطلب الثاني: أساليب المعالجة الإحصائية

64

المطلب الثالث: اختبار صدق و ثبات أداة الدراسة

65

المبحث الثالث: عرض وتحليل البيانات الخاصة بعينة الدراسة واختيار الفرضيات

65

المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة.

69

المطلب الثاني: اختبار و مناقشة الفرضيات

72

خاتمة

73

قائمة المراجع

## قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
<b>الإطار النظري</b>		
18	أهم العوامل التي تجعل المستهلك يختار شركات التكنولوجيا دون الشركات المالية التقليدية.	01
31	أبعاد الشمول المالي حسب كل من البنك الدولي وتحالف الشمول المالي ومؤشرات قياسها .	02
<b>الدراسة الميدانية</b>		
60	الاستبيانات الموزعة والمسترجعة من عينة الدراسة	01
62	مقياس ليكارت الخماسي	02
63	درجات الأهمية النسبية لفقرات الاستبيان	03
65	نتائج معامل الصدق والثبات	04
66	توزيع أفراد العينة حسب الخصائص الشخصية	05
67	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور التكنولوجيا المالية	06
68	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الشمول المالي	07
69	عرض نتائج الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع	08

## قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
05	مراحل تطور التكنولوجيا المالية	01
11	خدمات التكنولوجيا المالية	02
17	إجمالي النشاط الإستثماري في مجال التكنولوجيا المالية في العالم خلال الفترة (2014-2019)	03
17	إجمالي نشاط رأس المال المغامر في مجال التكنولوجيا المالية في العالم خلال الفترة (2019/2014)	04
20	مراحل دورة التكنولوجيا المالية	05
29	الأبعاد الرئيسية للشمول المالي	06
39	سياسات تعزيز الشمول المالي	07

## مقدمة

شهد العالم العديد من الأزمات المالية والاقتصادية التي حاولت منظمات الأعمال الدولية تكيفها من جديد أو على الأقل إنقاذ ما يمكن إنقاذه من تبعات الأزمة، فبعد أزمة الرهن العقاري 2008 ازدادت أهمية مصطلح الشمول المالي والذي يحمل في طياته مجموعة من الحلول للخروج من هذه الأزمة، مما دفع صانعي السياسات الاقتصادية إلى إيجاد طرق وبدائل للحد من انتشار هذه الأزمة تحت اسم الشمول المالي الذي يتم من خلاله توفير الفرص المناسبة لكافة فئات المجتمع أفراداً أو مؤسسات، لإدارة الأموال والمدخرات بشكل آمن وسليم.

حيث نال مصطلح الشمول المالي اهتمام واسع من طرف البلدان المتقدمة والنامية على حد سواء وسعت إلى تعزيز آليات الشمول المالي اعتماداً على مؤشرات قياس الشمول المالي التي تقوم بمسح إحصائي شامل للدول المدرجة ضمن المؤشر وترتيبها، حيث تسعى كل دولة إلى تحقيق المراتب الأولى وفق هذا المؤشر، ويظهر هذا من خلال مدى انعكاس آلياته على أرض الواقع والذي يتبين من خلال تجسيد هياكل قاعدية وبنية تحتية وتشجيع الاستثمار وتحقيق الاستفادة المالية لمواجهة تحديات البطالة، خاصة أنه ينعكس على الشباب، وتحقيق الرفاه الاجتماعي والتخفيف من تأثيرات التقلبات الاقتصادية والمالية.

ويعتبر استخدام التكنولوجيا المالية في مجال العمل المالي من أهم العوامل المساعدة على انتشار وإتاحة وصول الخدمات المالية لشريحة كبيرة من المجتمع سواء الأفراد أو المؤسسات، ومن ثمة سد فجوة الشمول المالي. حيث تعد التكنولوجيا المالية شكلاً من أشكال الابتكار المالي التي أحدثت في السنوات الأخيرة نقلة نوعية في مجال تقديم الخدمات المالية، وساهمت في إعادة تشكيل مشهدها وأصبحت منافساً قوياً لمؤسسات الوساطة المالية التقليدية، وذلك بتوفيرها لحزمة من الخدمات المتممة بكفاءة وسرعة التقديم وانخفاض التكلفة ودورها الكبير في تعزيز الاشتغال المالي وإمكانية إيصال الخدمات المالية في مجال المدفوعات والإقراض والتأمين والادخار والاستثمار إلى شريحة واسعة من الأفراد والمؤسسات المستعدين مالياً. وفي خضم هذه التطورات يشهد قطاع التكنولوجيا المالية في الدول العربية والعالم تطوراً مستمراً، من حيث الحجم وعدد الصفقات وتوسع معظم هذه الدول إلى تحسين بيئة الأعمال لتسهيل إنشاء شركات التكنولوجيا المالية، في إطار مساعيها إلى تنويع مصادر تمويل اقتصادياتها وزيادة الشمول المالي للعديد من القطاعات والمؤسسات غير المشمولة مالياً لاسيما المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تعاني من الإقصاء المالي وتراكم الكثير من العراقيل والصعوبات التي تحد من فرص نفاذها ووصولها إلى مختلف مصادر التمويل، وذلك إدراكاً منها بأهمية هذه المؤسسات في تعزيز معدلات النمو الاقتصادي وتوفير مناصب الشغل.

ومن هنا كان منطلق هذه الدراسة للتعرف على دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي في مؤسسة بريد الجزائر.

### 1- طرح الإشكالية:

في ظل ما سبق ذكره يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية للدراسة على النحو التالي:

ما دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي في مؤسسة بريد الجزائر؟

وحتى تتمكن من الإحاطة بكل جوانب موضوع الدراسة، تطرقنا إلى تقسيم التساؤل الرئيسي إلى أسئلة فرعية يمكن صياغتها كما يلي:

- ما هو مستوى التكنولوجيا المالية المستخدمة في مؤسسة بريد الجزائر؟
- هل لدى موظفي مؤسسة بريد الجزائر تصور جيد للشمول المالي؟

- هل للتكنولوجيا المالية دور في تحقيق الشمول المالي في مؤسسة بريد الجزائر؟.

## 2- فرضيات البحث :

- مستوى التكنولوجيا المالية المستخدم في مؤسسة بريد الجزائر مقبول.
- لدى موظفي مؤسسة بريد الجزائر تصور جيد للشمول المالي.
- للتكنولوجيا المالية دور في تحقيق الشمول المالي في مؤسسة بريد الجزائر؟..

## 3- أسباب اختيار البحث:

يعتبر موضوع دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي للمؤسسة من المواضيع الهامة في المؤسسات الجزائرية فيما يخص بتحسين خدماتها وتطورها، والسبب الرئيسي لاختيار الموضوع هو:

- حداثة موضوع الشمول المالي وقلة الدراسات في الموضوع.
- التطور التكنولوجي الذي شهده العالم في مختلف المجالات وأثر ذلك على القطاع المالي.
- معرفة مستوى الشمول المالي في الجزائر ومدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيزه.

## 4- أهمية البحث:

تكمن أهمية الدراسة في كونها أحد أهم مواضع العصر، فقد أصبح من الضروري الاهتمام بزيادة الوعي عن الشمول المالي و أهدافه.

وتتمثل كذلك في الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي.

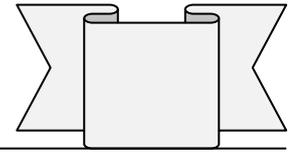
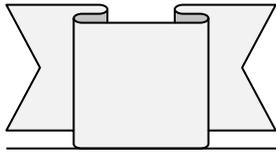
## 5- أهداف البحث:

إن الهدف الأساسي من هذه الدراسة :

- إبراز دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي للمؤسسة.
- المساهمة في إثراء المعارف النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية.
- التعرف على الشمول المالي وعلاقته بالتكنولوجيا المالية.

## 6- صعوبات البحث :

نقص المعلومات والمراجع المتخصصة في هذا الموضوع خاصة الكتب كون ان الموضوع حديث.



# الفصل الأول

## الإطار النظري للتكنولوجيا المالية

## تمهيد

شكل قطاع التكنولوجيا المالية Fintech خلال السنوات القليلة الماضية ثورة في مجال الأنظمة المالية العالمية والعربية، حيث بات يلبي الكثير من الحاجات والخدمات المتعمقة بالعمليات المالية المختلفة وبطرق متقدمة تنافس إلى حد كبير الخدمات المالية التقليدية من حيث السرعة والتكلفة. ولقد نجحت الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في تقديم حزمة متنوعة من الخدمات المالية تتضمن خدمات المدفوعات والعملات الرقمية وتحويل الأموال وكذا الإقراض والتمويل الجماعي وإدارة الثروات بالإضافة إلى خدمات التأمين.

### المبحث الأول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

في الآونة الأخير شهد القطاع المالي ظهور الكثير من المجالات التي تهتم بالخدمات المالية بطريقة مختلفة عن الطرق التي عهدناها، فالتكنولوجيا المالية بمجالاتها المتعددة تعتبر أحدث مراحل تطور قطاع الخدمات المالية فهي تمزج أحدث ما توصلت إليه التكنولوجيا من تقنيات وتستخدمها في القطاع المالي، لينتج عنه تقديم الخدمات المالية بوجه جديد تكنولوجي يتميز بالمرونة والسرعة وقلّة التكلفة.

### المطلب الأول : مدخل مفاهيمي للتكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية من المفاهيم الحديثة في الوقت الراهن، من خلال هذا المطلب سنتناول أهم المفاهيم والمضامين المتعلقة بمفهوم التكنولوجيا المالية.

### أولاً : مفهوم وتطور التكنولوجيا المالية

#### مفهوم التكنولوجيا المالية:

تعرف التكنولوجيا المالية على أنها تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية.

بحيث تتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع وأرخص وأسهل ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها، وفي معظم الحالات يتم تطوير هذه الخدمات والمنتجات بواسطة شركات ناشئة<sup>1</sup>.

و يعتبرها مجلس الاستقرار المالي العالمي بأنها: ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة، لها أثر مادي وملحوس على الأسواق والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية.

كما يشير مصطلح التكنولوجيا المالية إلى توفير حلول جديدة في مجال التمويل من قبل شركات تكنولوجيا المعلومات<sup>2</sup>.

أحياناً يعرف عنها التقنية المالية (الفنتك) أو (Fintech) وهو مصطلح انجليزي نتج من كلمتي : مالية (Financial) وتكنولوجيا (Technology) ويقصد بذلك التقنيات المستخدمة في تقديم أو تحسين الخدمات المالية، حيث يعتبر مصطلح التكنولوجيا المالية من أكثر المصطلحات شيوعاً في عصرنا الحالي<sup>3</sup>.

إن مصطلح التكنولوجيا المالية يشير إلى الشركات أو ممثلي الشركات التي تجمع بين الخدمات المالية والتقنيات الحديثة والمبتكرة<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> تقرير ومضة حول التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال افريقيا، 2016، ص7.

<sup>2</sup> Iwashita, N, (No.15, 2015). Fintech: A Revolution In The World Of Finance, Expert Opinions. JAPAN : Center For Advanced Financial Technology, Bank Of Japan, p11.

<sup>3</sup> بومود، ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تطور أداء البنوك الإسلامية. مجلة روى الاقتصادية، العدد 10، 2020، ص333.

<sup>4</sup> Al-Ajlouni, A., & Al-Hakima, M. (2018). Financial Technology in Bankig Industry: Challenges and Opportunities. Intrnational Conference on Economics and Administrative Sciences, p2-5.

فهي تضم الجانب التكنولوجي مع الجانب المالي، فنتج عنه مجال يهتم بالمعاملات المالية باستخدام واستغلال كل ما أسفرت عنه التكنولوجيا من هواتف ذكية، شبكات اتصال، تجارة الكترونية، عملات رقمية حيث تم توجيه أحدث التقنيات التكنولوجية لتطوير الخدمات المالية<sup>1</sup>.

كما تعرف التكنولوجيا المالية حسب تقرير مختبر "wamda & payfort" على أنها : تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية، تتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع وأرخص ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها<sup>2</sup>.

من خلال ما سبق يمكن القول عن التكنولوجيا المالية أنها كل اختراع وابتكار يعتمد على التكنولوجيا من أجل تطوير القطاع المالي، فهي تقوم على تحسين نوعية الخدمات المالية، وتسهيل الوصول إليها وكذا تخفيض تكاليفها مقارنة بالمعاملات التقليدية.

### تطور التكنولوجيا المالية :

ظهر مفهوم التكنولوجيا المالية بعد ثورة الانترنت وظهور الهواتف الذكية، مما جعل من الضرورة ظهور بعض التسهيلات لأي أعمال تجارية وأصبحت التكنولوجيا المالية متداولة بشكل كبير في الكثير من المجالات مثل: التعاملات بين الشركات وعملاءها ورجال الأعمال وكذلك البنوك وغيرها، وشهدت السنوات الأخيرة زيادة نادرة لعالم التكنولوجيا المالية والبرهان على ذلك وجود أكثر من مائة شركة تعمل بهذا المجال وانتشارها بعالمنا العربي في أكثر من 12 دولة عربية ومن أبرز الدول العاملة في هذا المجال في بلادنا العربية نجد مصر لبنان، الإمارات، الأردن والبحرين<sup>3</sup>.

وقد ساهم في نشأتها الحاجة لحل المشكلات المالية للأفراد والشركات، حيث تستخدم التكنولوجيا في تحسين الأنشطة في مجال التمويل المالي وتحسين الخدمات المالية الخاصة بالبنوك، ليتمكن العميل من إجراء معاملاته عبر الانترنت من خلال أي جهاز سواء كان الحاسوب الشخصي أو الهاتف الذكي وتوفير أدوات حديثة للاستثمار المالي عبر الانترنت وكل الأنشطة تهدف إلى توفير الوقت والجهد للأفراد وأصبحت الآن تستخدم في عمليات التأمين والتجارة والتداول ومنع الغش وعمليات إدارة المخاطر<sup>4</sup>.

### مراحل تطور التكنولوجيا المالية

يمكن تلخيص أهم تطورات التكنولوجيا المالية في المراحل التالية:

#### 1: المرحلة من 1886-1967

ترامت هذه الفترة مع العولمة المالية، حيث بدأت التكنولوجيا المالية بظهور التلغراف والسكك الحديدية التي سمحت لأول مرة بنقل سريع للمعلومات المالية عبر الحدود<sup>5</sup>. إضافة إلى إنشاء أول كابل أطلسي و الفدواير (\*fedwire) عام 1918 في الولايات المتحدة الأمريكية من قبل الفدواير" والذي يعتبر أول نظام إلكتروني لتحويل الأموال .

<sup>1</sup> عبد الرحيم، شركات التكنولوجيا المالية في الشرق الاوسط و شمال افريقيا. مجلة عالمية للاقتصاد و الاعمال، 4(1)، 2018،ص34.

<sup>2</sup> سيد أعمار، زين عبد الفتاح،د.(2020) التكنولوجيا المالية كألية لتعزيز الشمول المالي في الوطن العربي، مجلة التكامل الاقتصادي. 8(1)،ص70.

<sup>3</sup> نصيرة زعاف، أثر التكنولوجيا المالية على تحسين وابتكار جودة الخدمة المصرفية، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدينة، الجزائر، المنعقد يوم 26سبتمبر2019، ص3.

<sup>4</sup> نفس المرجع، ص 3-4.

<sup>5</sup> Richard Bates, banking on the futur, an exploration of fintech and the consumer intrest, Coming together for change on the futur, report undertaken for consumer international, July 2017, p5

## الفصل الأول ..... الإطار النظري للتكنولوجيا المالية

لتأتي بعدها في عام 1950 بطاقات الإئتمان لتخفيف عبء حمل النقود من قبل داينرز كلوب (Dinersclub).

### 2: المرحلة من 1967-2008:

في هذه المرحلة بقيت التكنولوجيا المالية مهيمناً عليها داخل قطاع صناعة الخدمات المالية التقليدية حيث تمثل هذه الفترة التحول من التناظرية إلى الرقمية ولقد تم فيها إطلاق أول آلة حاسبة محمولة وأول جهاز صراف آلي تم تثبيته من قبل بنك باركليز (Barclays) عام 1967.

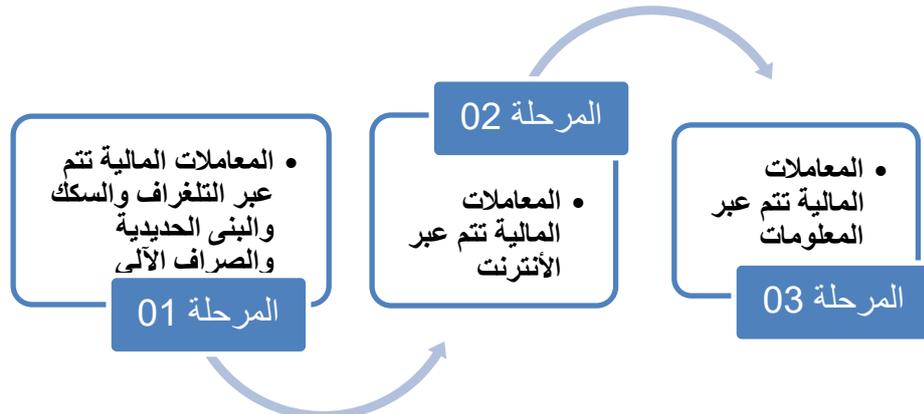
كما تميزت هذه المرحلة بإنشاء بورصة ناسداك (NASDAQ) أول بورصة رقمية في العالم والتي تعتبر بداية لكيفية عمل الأسواق المالية وفي عام 1973 تم تأسيس (Swift) (جمعية الاتصالات المالية بين البنوك في جميع أنحاء العالم) ولا زالت تعتبر من الاتصالات الأكثر استخداماً ما بين المؤسسات المالية مما يسهل حجم المدفوعات عبر الحدود، في حين شهدت ثمانينات القرن العشرين ظهور أجهزة الكمبيوتر في العالم، حيث تم تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت إلى العالم والتي ازدهرت في التسعينات من خلال نماذج أعمال الإنترنت والتجارة الإلكترونية ولقد أحدثت الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تحولات كبيرة في كيفية فهم الناس للمال وعلاقتهم بالمؤسسات المالية وانتهى هذا العصر بالأزمة المالية العالمية 2008.<sup>1</sup>

### 3: المرحلة من 2008- إلى يومنا هذا

مع حدوث الأزمة المالية 2008 والتي سرعان ما تحولت إلى أزمة اقتصادية، أدت إلى فقدان عامة الجمهور الثقة بالنظام المصرفي التقليدي وأدى ذلك إلى التحول ومهد الطريق إلى صناعة جديدة لذلك تميزت هذه المرحلة بازدهار العملات المشفرة المستخدمة وتغلغل الهواتف الذكية بشكل كبير في الأسواق مما مكنت من وصول الإنترنت لملايين الأشخاص في جميع أنحاء العالم واستخدام الخدمات المالية المختلفة ففي عام 2011 تقديم محفظة Google وتليها شركة Apple pay في عام 2014.<sup>2</sup>

ويمكن تبسيط هذه المراحل عبر المخطط التالي:

### الشكل رقم (01): مراحل تطور التكنولوجيا المالية



المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على المعطيات السابقة

ثانياً: أهمية التكنولوجيا المالية

<sup>1</sup> Innovation & technology business school, evolution of fintech , on line on line <https://www.e-zigurat.com/innovation-school/blog/evolution-of-fintevh/> 13/05/2020, at 12:30

<sup>2</sup> نفس المرجع.

تبنت العديد من دول الخليج من بينها مملكة البحرين على مدار السنوات الأخيرة رحلة التحول إلى الأنظمة الرقمية بهدف تنويع اقتصادها وإنشاء مدن ذكية.

### 1: بالنسبة للأفراد (المستهلكين) <sup>1</sup>

(1) تقدم حلول وبدائل: تقوم الفنتيك بتقديم حلول تناسب المستهلكين كما تطور كافة الأدوات المالية التي تسيطر عليها البنوك مثل عمليات التحويل المالي، وبطاقات الائتمان التجارية وغيرها، من أجل توفير بدائل مفيدة وسهلة الاستخدام للمستهلك مثل شركة ترانسفير وايز التي استطاعت خفض قيمة عمليات التمويل المالي بشكل كبير.

(2) تتميز بالعالمية والانتشار: تتوفر خدمات التكنولوجيا المالية على المستوى العالم عبر الانترنت باستخدام وسائل التواصل المالي من أي مكان وفي أي وقت.

(3) انخفاض التكاليف: تعتبر الحلول التي تقدمها التكنولوجيا المالية منخفضة التكلفة مقارنة بالخدمات المالية التقليدية للبنوك، كما أنها أصبحت تشكل ضغطاً على هذه الأخيرة لخفض الرسوم ومواكبة التطور.

(4) تعتبر وسيلة آمنة: تتميز الخدمات التي تقدمها شركات التكنولوجيا المالية بأمان أكبر من الخدمات المصرفية التقليدية، حيث يمكن استخدام العملات المشفرة مثل البيتكوين والتي تتم من خلال تقنية البلوك شين مما توفر الأمان والحماية والثقة أثناء تحويل الأموال.

(5) جودة وتطور الخدمات: تقدم شركات الفنتيك خدمات مالية متطورة باستمرار كما تحرص على توفير كافة التحسينات كلما دعت الضرورة تلبية لاحتياجات العملاء.

(6) الاعتماد على بيانات خاصة: تقدم شركات التكنولوجيا المالية خدماتها للعملاء وفقاً للبيانات المتاحة لديها مما يوفر الأمان للحسابات المالية باستخدام أفضل التقنيات الحديثة مثل التعليم الآلي، واستبيان الآراء من وسائل التواصل الاجتماعي لاتخاذ أفضل القرارات في مجال التمويل المالي والاستثمار.

### 2: بالنسبة للشركات الناشئة: <sup>2</sup>

توفر بدائل لجمع الأموال: تسهل التكنولوجيا المالية جمع رأس المال وطرحه بأشكال جديدة من التمويل مثل الاقتراض المباشر، والتمويل الجماعي، والتمويل الجماعي مقابل الأسهم.

وهذا التمويل مطلوب بكثرة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا حيث تبلغ نسبة إقراض

المشاريع الصغيرة 8% من إجمالي الإقراض المصرفي، مقارنة بنسبة تعادل 18% في البلدان المتوسطة الدخل.

جماعي لتمكين المشاريع: وقد نجحت منصة زومال Zoomaal، وهي منصة تمويل الإبداعية العربية في مساعدة اعضائها على جمع 1.7 مليون دولار.

<sup>1</sup> <https://www.vapilus.com> كتب من طرف vapadmin ، أهمية التكنولوجيا المالية 20 جوان 2019، تاريخ الاطلاع 2021/05/8

<sup>2</sup> خيرة تاحانوت، أزناق فاطمة، واقع وأفاق التكنولوجيا المالية الإسلامية، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني العلمي حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدينة، الجزائر، المنعقد في 26 سبتمبر 2019، ص5

وبالمثل تمكنت منصة بيهيف Beehive، وهي أول منصة تمويل مباشر معتمدة بشكل مستقل وتمتثل لأحكام الشريعة الإسلامية في العالم من منح 25 مليون درهم إماراتي أي حوالي 7 مليون دولار إلى أكثر من 50 شركة صغيرة أو متوسطة في عامها الأول.

أما فيما يتعلق بالتمويل الجماعي الممثل لأحكام الشريعة الإسلامية، فثم منصة الاستثمار " لوا " Liwwa التي تأسست في مختبر الابتكار في جامعة هارفارد Harvard university قامت بإقراض 1.6 مليون دولار في سنة واحدة فقط في الأردن وحدها.

**تعزيز القدرة التنافسية:** تساهم التكنولوجيا في تحقيق الميزة النسبية comparative advantage للشركات، فكلما كانت الشركات الناشئة أكثر تقدماً من الناحية التكنولوجية زادت قدرتها على المنافسة على المستويين الإقليمي والعالمي.

تطبق أحدث الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية تقنيات جديدة في القطاع المالي، ولكن يمكن تطبيق هذه التقنيات في قطاعات أخرى.

ففي الشرق الأوسط وشمال إفريقيا يمكن للشركات الناشئة أن تستفيد من تزايد وجود التكنولوجيا المالية في المنطقة من خلال نشر المعرفة وذلك بتبنيها التقنيات الجديدة التي يتم تطويرها في هذا القطاع وتقدم خدمات جديدة، حيث تأسست بت أوبيسيس Bitoasis في عام 1995 في دبي، وهي شركة ناشئة في مجال التكنولوجيا المالية تصنع الأسس والبنى التحتية المنتجات الدفع الرقمي الجديدة باستخدام التعاملات الرقمية بلوك شين ومنذ ذلك الحين ساهمت في المجلس العالمي في التعاملات الرقمية Global Block chain council في دبي وهو مبادرة تجمع القطاعين العام والخاص وتشجع على اعتماد التعاملات الرقمية.

وفي وقت لاحق أطلقت حكومة دبي في أوائل 2016 استراتيجية التعاملات الرقمية بلوك شين Block chain strategy وأعلنت أن بحلول 2020 ستكون جميع وثائقها من خلال التعاملات الرقمية وسوف تستخدم 1000 شركة تقنيات تعتمد على التعاملات الرقمية.

**بوابة مفتوحة على مزيد من المال والعملاء :** إن أكبر تحدي يواجه رائد الأعمال عند تحويل فكرته إلى شركة ناشئة ناجحة تجارياً يكمن في كيفية تحصيل المدفوعات من العملاء الموزعين جغرافياً على مساحة واسعة حسب بيان لشركة بيفورت payfort عام 2013.

وفي المقابل تقدم التكنولوجيا المالية حلاً ناجحاً لهذه المشاكل عن طريق الحد من التأخير في المدفوعات وتوفير سبل دفع أسرع وأقل تكلفة فعلى سبيل المثال توفر بوابة الدفع الإلكتروني "بيفورت" خدمة مدفوعات مخصصة للشركات الناشئة تسمى ستارت "Start" وتسير هذه الخدمة المدفوعات الآمنة والسريعة.

كذلك تزيد التكنولوجيا المالية من عدد العملاء بتعزيز الإدماج المالي Financial inclusion من خلال أشكال جديد من المدفوعات، حيث تقدم الخدمة الإلكترونية لدفع الفواتير " فوري" Fawry خدمات مالية للمستهلكين والشركات من خلال أكثر من 50 ألف موقع ومجموعة متنوعة من قنوات الدفع.

وقد تمكنت هذه الخدمة من الوصول إلى 15 مليون عميل في مصر، حيث لا يتعامل 86% من الراشدين مع البنوك.

**القضاء على سوء إدارة الأموال :** توفر التكنولوجيا المالية خدمات جديدة لإدارة المال مما يحسن التخطيط المالي للشركات الناشئة ويؤدي إلى تنمية أفضل للأعمال وإلى خفض معدلات الإخفاق، ومثال ذلك هو الشركة الناشئة سحب الأعمال "Businessclouds" التي تأسست في المملكة العربية السعودية عام 2010 وتقوم بتطوير وإدارة خدمات البرمجيات السحابية التي تستند في قطاع الأعمال في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

في عام 2014 أطلقت "دفاتر" dafater وهو حل محاسبي لتخطيط موارد الشركات صمم خصيصاً للشركات في السعودية، الذي يؤدي مهام المحاسبة التقليدية لمن لا يستعينون بمحاسب خبير مستقل بالتدقيق حول كيفية استخدام بدوام كامل أو يرغبون في أن يقوم محاسب الموظفين للنظام.

**تغيير وجهة الأموال ( التحويل ):** يتميز مجال التكنولوجيا المالية بدعمه للإبداع من خلال نشر أفكار وتقنيات جديدة بما يشجع الرؤى البديلة ويفتح المجال أمام زيادة الأعمال.

### المطلب الثاني: وظائف التكنولوجيا المالية

للتكنولوجيا المالية مجموعة من الوظائف التي تؤديها، من خلال هذا المطلب سنتناول وظائف التكنولوجيا المالية.

#### أولاً : دور التكنولوجيا المالية 1

- 1) تقدم حلولاً وبدائل بسيطة: تقوم التكنولوجيا المالية بتقديم حلولاً تناسب المستهلكين، كما تطور كافة الأدوات المالية التي تسيطر عليها البنوك، مثل عمليات التحويل المالي، وبطاقات الائتمان التجارية وغيرها من الأدوات، وذلك من أجل توفير بدائل مفيدة للمستهلك وسهلة في الاستخدام، وذلك مثل شركة ترانسفير وايز التي استطاعت خفض قيمة عمليات التحويل المالي بشكل كبير بعيداً عن البنوك وطرق التحويل التقليدية.
- 2) تميزها العالمي: تتميز التكنولوجيا المالية بتوفير خدماتها المالية عالمياً، حيث تتم جميع الخدمات عبر الانترنت وعبر الهواتف المحمولة، مما يمكن أي شخص من القيام بالخدمة التي يريدها بسرعة وفي أي مكان فقط من خلال اتصاله بالانترنت.
- 3) وسيلة منخفضة التكلفة: تقدم التكنولوجيا المالية حلولاً منخفضة التكلفة مقارنة بالخدمات المالية للبنوك والخدمات التقليدية، فالفوائد المتوقعة من التمويل الرقمي لا يمكن أن تتحقق بالكامل إلا إذا كانت تكلفة تقديمها الخدمات المالية الرقمية ضئيلة أو معدومة.
- 4) تعد وسيلة آمنة: تتميز الخدمات التي تقدمها شركات التكنولوجيا المالية بالأمان أكثر من الخدمات المصرفية التقليدية، حيث يمكنك استخدام العملات المشفرة في التكنولوجيا المالية، مثل عملة البيتكوين، والتي تتم من خلال تقنية البلوكتشين، وتوفر لك أمان وحماية وثقة أثناء تحويل الأموال.
- 5) جودة خدماتها والتحسين المستمر فيها: تقدم شركات الفينتك خدمات مالية متطورة باستمرار، كما تحرص على توفير كافة التحسينات اللازمة والتي تلبي احتياجات العملاء، حيث تشهد تطوراً مستمراً في ظل ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

#### ثانياً : خدمات التكنولوجيا المالية 2:

لقد جاءت التكنولوجيا المالية التحويل سوق الخدمات المالية وتعاملت مع مجموعة واسعة من الخدمات يمكن إيجازها فيما يلي:

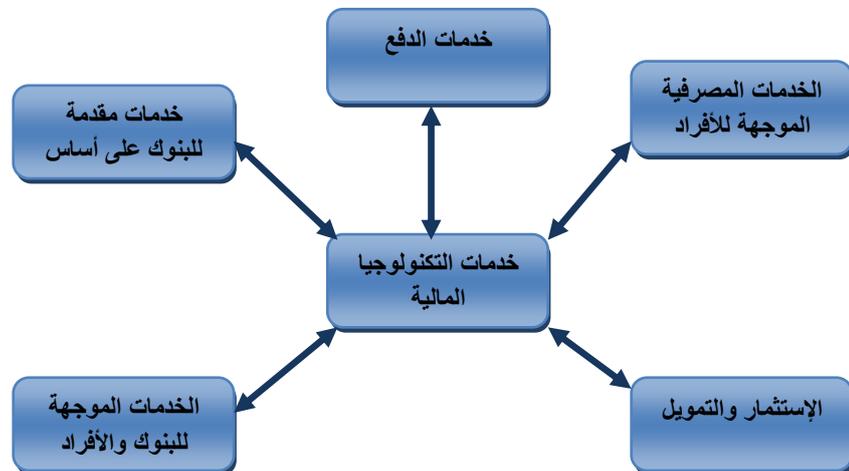
- 1) خدمات الدفع: يعني النشاطات المصرفية الأكثر نشاطاً ومرونة والتي تقدمها التكنولوجيا المالية للعديد من العملاء بحيث توفر لهم مجموعة أساليب الدفع من أهمها ما يلي:

1 صليحة فلاق، سامية شارفي، دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالعالم العربي - تجربة مملكة البحرين ، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة باتنة 1 المجلد 21، العدد 01، جوان 2020، ص 15-16.

2 بن موسى امعر، علماوي أحمد، التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمة المصرفية الإلكترونية في البنوك العمومية، دراسة تجربة الإمارات العربية المتحدة، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 07، العدد 2020، ص 186.

- الدفع عبر الهاتف النقال.
  - تبادل العملات بدون تكلفة.
  - تبسيط عمليات الدفع بين الأفراد.
  - إدارة تدفقات الدفع المتاحة للتجارة الالكترونية وتسهيل عمليات الدفع عبر الانترنت.
- (2) الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد: وتشمل الخدمات المصرفية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الانترنت دون أي وجود مادي للوكالة بتكاليف منخفضة، وتشمل أيضا حلول لتسيير الميزانية، وكذا أدوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية.
- (3) الاستثمار والتمويل: تقوم التكنولوجيا المالية باستقطاب مدخرات الأفراد عن طريق تقديم البساطة في العروض الممنوحة وتوفير منصات التمويل الجماعي للشركات، سواء كان في شكل القروض أو استثمار في رأس المال أو في شكل التبرعات، وأيضا تقديم الاستشارة عبر الانترنت لمساعدة الأفراد في إدارة مدخراتهم وتحليل المخاطر وتقديم العميل مقترحات متنوعة في الاستثمارات المالية.
- (4) خدمات مقدمة للبنوك على أساس قاعدة كبيرة للمعطيات: وهي تقدم حلول موجهة للقطاع البنكي والمصرفي، من خلال جمع وتحليل قاعد كبيرة من البيانات (Big Data) التي من شأنها تحسين إدارة العلاقة مع الزبون ( سلوك الشراء، الادخار، المسارات الوظيفية للزبون، الملاءة المالية )، كما تعمل في مجال الأمن السرياني، وذلك من خلال الكشف المبكر لأي احتيال في سلوك المتعامل مثل تحديد المكان الجغرافي للهواتف النقالة أو تشفير البيانات والمعلومات الحساسة، تقوم أيضا التكنولوجيا المالية بتحليل المخاطر وتقديم أدوات تساعد على اتخاذ القرارات حول إدارة المحافظ المالية وتسهيل إعداد التقارير التنظيمية .
- (5) الخدمات الموجهة للبنوك والشركات: تقدم التكنولوجيا المالية العديد من الحلول من اجل تحسين إدارة الشركات، فبالنسبة للبنوك نجد تقنية البلوكشين التي تطور حلولاً تعتمد على تقنية البلوكات التسجيل المعاملات مثل: paymlum, cellbaz
- أما بالنسبة للشركات تقدم أيضا التكنولوجيا المالية حلول مثل برامج معالجة المعلومات وإدارة المخاطر، إدارة الضرائب ... الخ، ومن هنا يمكننا أن نلخص خدمات التكنولوجيا المالية في الشكل الموالي:

الشكل رقم (02): خدمات التكنولوجيا المالية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على المعلومات السابقة.

### المبحث الثاني: قطاعات وشركات التكنولوجيا المالية

لقد ساهم ظهور شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في نشر استخدام التقنيات المالية في مختلف القطاعات، والتي مست الجانب التكنولوجي في تقديم تشكيلة متميزة من الخدمات المالية، متضمنة المدفوعات و العملات الرقمية وتحويل الأموال، سوق الإقراض، إدارة الثروة وإدارة المخاطر وحتى التأمين.

### المطلب الأول: قطاعات التكنولوجيا المالية

#### أولاً: قطاعات الموجة الأولى

وهي القطاعات التي تنتمي إلى البيئة الحاضنة الناشئة والتي يتميز معظم زبائنها بامتلاك الوسائل التكنولوجية البسيطة مثل الهواتف الذكية والتطبيقات التي تمكنهم من إجراء معاملاتهم المالية البسيطة كالدفع والحصول على الائتمان فضلا عن التنظيمات القانونية والتشريعية التي توفر لهم بيئة عمل آمنة ومستقرة، وتتمثل الأنشطة الرئيسية لهذا القطاع في الخدمات التي تقدمها المصارف بشكل مباشر ومنها ما يلي:

1) قطاع المدفوعات: أدى انتشار أجهزة المحمول مثل الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية إلى نمو قوي للتجارة، ففي نهاية عام 2016 بلغ آفاق التجارة الإلكترونية المتنقلة في الولايات المتحدة الأمريكية 2.7 مليار دولار أمريكي، نتيجة توفر إمكانيات التسوق من خلال التطبيقات وموقع رواد التسوق عبر الانترنت من طرف شركة eBay Amazon المخصصة للجوال في العديد من المتاجر الفعلية كما يمكن أيضا استخدام الأجهزة المحمولة للدفع باستخدام تقنيات NFC لفحص المحافظ الرقمية، وتتمثل خدمات هذا القطاع عادة كل من دفع الفواتير تحويل المدفوعات محليا، تطبيقات المحفظة الإلكترونية على الهواتف المحمولة ومن أبرز شركات هذا القطاع.<sup>1</sup>

– شركة مدفوعات MADFOO3AT المخصصة لدفع الفواتير مقرها الأردن تأسست سنة 2011، ربحت الشركة عقدا مع الحكومة الأردنية لبناء موقع [efawteer.com](http://efawteer.com) الإلكتروني، وهو الموقع الرسمي لفواتير الكهرباء وبوابة تقدم خدمة الدفع ومنذ ذلك الحين عملت الشركة الناشئة مع 49 شركة تصدر الفواتير وربطت نظامها بثلاثة وعشرين بنكا من أصل خمسة وعشرون، وبحلول منتصف عام 2016 عالجت الشركة أكثر من 4 آلاف عملية دفع فواتير حيث تصل القيمة الإجمالية إلى أكثر من 100 مليون دولار.

– شركة بيم واليت Beam wallet مقرها الإمارات تأسست في 2012 المختصة بالمحافظ الإلكترونية في شكل تطبيق يرتبط ببطاقات الزبائن الائتمانية حيث تتيح للمستخدمين ربط بطاقاتهم الائتمانية ببطاقتها الخاصة للحصول على تجربة تسوق دون نقود ورقية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> ابتسام علي حسين، شذى عبد الحسين جبر، وفاء أيوب كسار، نور تكنولوجيا المعلومات المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل اقتصاد المعرفة، دراسة استطلاعية في مصرف النهرين الإسلامي، مجلة الإدارة والاقتصاد العدد : 124 حزيران سنة 2020، ص: 29.

<sup>2</sup> وهيبه عبد الرحيم، أشواق بن قنور، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 7، العدد 03، 2019، ص 406-407.

(2) قطاع الإقراض: تعتبر منصات الإقراض من النظير إلى النظير (p2p) نوعاً جديداً من اقتصاد المشاركة تساعد على ربط المستثمرين بالمقترضين دون أن يعمل البنك كوسيط ففي عام 2015 ارتفعت قيمة الإقراض العالمي إلى سبعة أضعاف من 09 مليار دولار سنة 2014 إلى 64 مليار دولار.

المشكلة التي عملت الشركات الناشئة على حلها أنها أخذت تستقطب الأفراد الذين لا يملكون حسابات مصرفية وكذا طالبي رؤوس الأموال أصحاب المشاريع المتوسطة والصغيرة الذي لا توفر لهم البنوك نسبة معتبرة من القروض وتعمل غالباً على تهميشهم ومن أهم الأنشطة التي تمارس السياق ما يلي:<sup>1</sup>

– تدوير الأموال : هي منصة للإقراض الائتماني الرقمي في شكل مباشر دون وسائط يحررها بالكامل شبكة مستخدميها وكمثال على ذلك نجد شركة Miney fellows مقرها مصر تأسست في 2014 تستخدم فكرة تدوير الأموال أو الجمعية كما يطلق عليها في مصر أكثر من 90 دولة تتيح للأفراد الحصول على قرض دون اللجوء إلى البنك، كما تتيح للمستخدمين بناء سجل ائتماني بناء على أدائهم في دورات المال.<sup>2</sup>

– التمويل الجماعي: هي منصات إلكترونية لجمع المال من الناس بهدف تمويل مشروع معين، يقوم صاحب المشروع بعرض فكرته وتوضيح وأهداف مشروعه وتحديد تكلفته حيث يمكنه استخدام الأموال الم جمعة بعد اكتمال المبلغ المطلوب خلال فترة زمنية محددة فكرة مواقع التمويل الجماعي بسيطة تعتبر متنفس للمبدعين ورواد الأعمال لأنها أسهمت أولاً في زيادة حريتهم المالية وثانياً ساعدت على تخليصهم من سلطة المستثمرين<sup>3</sup>، وكمثال على ذلك نجد شركة Liwwa مقرها الأردن تأسست في 2013 التي تتيح للمستثمرين في القطاع الخاص توفير تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة وقبل نهاية عام 2016 عملت الشركة على توجيه 2.5 مليون دولار إلى 104 شركة باستخدام نموذج مبتكر للسجل الائتماني، وحصلت الشركة الناشئة على 2.8 مليون دولار على جولتين خلال 12 شهر وكان من بين المستثمرين أحد البنوك المحلية.<sup>4</sup>

– منصات مقارنة القروض: تعاني الشركات الصغيرة والمتوسطة في الأسواق العالمية الناشئة حالياً فجوة تمويل تتجاوز 2 ترليون دولار أمريكي أي حوالي 260 مليار دولار أمريكي بمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا تعكس هذه الفجوة الفرق الشاسع بين العرض والطلب على رأس المال بين الشركات وأصحاب التمويل الاقتصادي (البنوك).<sup>5</sup>

هذه المنصات وفرت التمويل البديل لقطاع الشركات المتوسطة والصغيرة التي لا تحظى بالدعم المطلوب من أغلب المؤسسات المالية على الرغم من أنها تساهم في معدلات الناتج المحلي الإجمالي في العديد من الدول، ففي دولة الإمارات هناك حوالي 300 ألف شركة صغيرة ومتوسطة تساهم بأكثر من 60% من الناتج المحلي الإجمالي، حيث تطرح منصات المقارنة مختلف القروض التمويلية مع خصائص كل عرض وعلى المستفيد اختيار العرض المناسب له من ناحية الفرصة والتكلفة وكمثال على ذلك شركة Compareitume.com الإماراتية التي تأسست عام 2011.

### ثانياً: قطاعات الموجة الثانية

<sup>1</sup> حمدي زينب، أوقاسم الزهراء، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 18، العدد: 01، 2019، ص: 406-407.

<sup>2</sup> وهيبه عبد الرحيم، أشواق بن قنور، مرجع سابق، ص 15.

<sup>3</sup> حمدي زينب، المرجع نفسه، ص 407

<sup>4</sup> وهيبه عبد الرحيم، المرجع السابق ص 15، 16.

<sup>5</sup> احمدى زينب، المرجع نفسه، ص : 407

ترتكز هذه القطاعات على تقنية عالية الدقة والتكنولوجيا المتقدمة في المجال المالي عن طريق توفير بيئة أكثر حداثة وأسواق أكثر زحماً رقمياً وحركة استثمارية أوسع من القطاع الأول والتي تتضمن ما يلي:

(1) التحويل الدولي للأموال: يكون في شكل مدفوعات دولية وصلت قيمتها في الدول النامية مبلغ 431 مليار دولار عام 2015 حلت المملكة العربية السعودية في المرتبة الثانية بعد قطر والإمارات العربية في المرتبة الرابعة من حيث التحويلات المراسلة سنوياً<sup>1</sup>، مع وجود 80% من سكان الإمارات يقل دخلهم عن 1.400 دولار شهرياً، فإن امتلاك حساب مصرفي يعتبر أمراً صعباً لأكثر من 6 ملايين موظف، تقدم الشركة الناشئة لأرباب العمل حساب مصرفياً لكل موظف، ويمكن للموظفين استخدام خاصية تحويل الأموال إلى مواطنهم.<sup>2</sup>

(2) إدارة الثروات: إن خدمة إدارة الثروات تتضمن كل من التخطيط المالي وإدارة المحافظ الاستثمارية وعدد من الخدمات المالية الموجهة للأفراد الأثرياء وأصحاب الأعمال الصغيرة والأسر الذين يرغبون في المساعدة أو الاستشارة المالية من طرف مختصين معتمدين الإدارة ثرواتهم بحيث تحل المؤسسات الناشئة في التكنولوجيا المالية محل النشاطات المصرفية وتتنافس للحصول على شريحة الأفراد الذين لا يملكون حسابات مصرفية وكذا المغتربين والأفراد ذوي الدخل المرتفع لاستثمار مدخراتهم.<sup>3</sup>

ومثال ذلك منصة فاينرد Finerd مقرها الإمارات تأسست في عام 2015 تقدم حلول استثمار مخصصة بحسب دخل الفرد وقابلية المخاطر والأفق الزمني، هذه المنصة تعتبر أول مستشار رقمي آلي في الإمارات نالت اهتمام كبير بالأخص من المغتربين، خصوصاً وأنه ليس من الضروري امتلاك إقامة في دول الخليج العربي لفتح حساب.<sup>4</sup>

(3) التأمين: يوجد عدد كبير من الأفراد لا يملكون حساباً مصرفياً وبالتالي لا يمكن أن يكون لهم سجل ائتماني أو مشاركة تختص بالخدمات التأمينية ولذلك قامت شركة STAR-UP للفنتيك بإيجاد الحل عن طريق قيامها بالتأمين متناهي الصغر وذلك بربط شركات التأمين الكبرى بالعديد من مشغلي الهاتف المحمول لتقديم منتجات التأمين الأساسية في المناطق التي لا تصلها خدمات التأمين، وبالتالي يلغي الحاجة إلى امتلاك حساب مصرفي ومثال ذلك ديموكرانس democrance مقرها الإمارات وتأسست في عام 2015.<sup>5</sup>

(4) سلسلة البلوكشين blockchain: هي قاعدة بيانات موزعة تمتاز بقدرتها على إدارة قائمة متزايدة باستمرار من السجلات المسماة "كتل"، تحتوي كل كتلة على الطابع الزمني و رابط بالكتلة السابقة، صممت سلسلة الكتل بحيث يمكنها المحافظة على البيانات المخزنة ضمنها والحيلولة دون تعديلها، هذه التقنية عالية الدقة أسهمت في قفزة نوعية رقمية.<sup>6</sup>

كذلك تعد من أبرز أشكال سجلات الأصول الموزعة، وتعرف حسب شركتي IBM و FORBES بأنها نظام تسجيل إلكتروني مشترك، آني، مشفر، وغير مركزي لمعالجة وتدوين المعاملات المالية، والعقود، وتداول الأصول المالية، لا يوجد شخص واحد أو جهة واحدة مسؤولة عن السلسلة بأكملها، بل أنها مفتوحة، ويمكن لجميع المشاركين في السلسلة مشاهدة

<sup>1</sup> إبتسام علي حسين، شذى عبد الحسين جبر، وفاء أيوب كسار، دور تكنولوجيا المعلومات المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل اقتصاد المعرفة، دراسة استطلاعية في مصرف النهدين الإسلامي، مجلة الإدارة والاقتصاد العدد: 124 حزيران / سنة 2020، ص 50.

<sup>2</sup> وهيبة عبد الرحيم، المرجع السابق ص21.

<sup>3</sup> حمدي زينب، المرجع نفسه، ص: 409.

<sup>4</sup> وهيبة عبد الرحيم، المرجع السابق ص16.

<sup>5</sup> إبتسام علي حسين، وآخرون، المرجع السابق، ص: 50.

<sup>6</sup> حمدي زينب، المرجع السابق، ص411.

تفاصيل كل سجل أو ما يعرف بالكتلة، إضافة إلى إمكانية تتبع المعلومات عبر شبكة آمنة لا تستدعي التحقق من طرف ثالث، إذن تساعد تقنية البلوك شين الحفاظ على سجلات البيانات من التلاعب، كما تتيح التبادل الآمن للأموال والأصول المالية، كالأسهم والأوراق المالية دون وسيط بحيث تقوم كل الجهات بالتعامل مباشرة مع بعضها البعض.<sup>1</sup>

وكمثال على ذلك نجد شركة "بت أوبيسيس BITOASIS" مقرها الإمارات تأسست في 2014 هي أول شركة ناشئة في المنطقة لتقديم خدمات العملات الرقمية المشفرة، هذه المحفظة الآمنة متاحة حاليا في دول الخليج العربي، تسمح للأفراد بشراء البيتكوين، يمكن إرسال الأموال إلى جميع أنحاء العالم دون امتلاك حساب مصرفي، وبسرعة تعادل إرسال البريد الإلكتروني تعتمد محفظة بت أوبيسيس الإلكترونية تقنية التوقيعات المتعددة multi-signature وتقدم معايير أمان عالية.<sup>2</sup>

### المطلب الثاني : شركات التكنولوجيا المالية

أولا : تعريف شركات التكنولوجيا المالية وطريقة عملها

#### تعريف شركات التكنولوجيا المالية

شركات التكنولوجيا المالية هي شركات تعتمد على التكنولوجيا جاءت بهدف تطوير الخدمات المصرفية والمالية ويمكن تعريفها على أنها:

- شركات ناشئة والشركات الناشئة هي شركات صغيرة حديثة العهد تهدف إلى التوسع عن طريق إنشاء أسواق جديدة أو الاستحواذ على حصة كبيرة في الأسواق القائمة وذلك من خلال تقديم عروض ذات قيمة، وبالتالي فإن الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية هي شركات صغيرة وحديثة، تعد بتحسين الخدمات المصرفية للأفراد والشركات، بالتعاون أو المنافسة مع مقدمي الخدمات المالية القائمة.<sup>3</sup>

وعليه يستخلص أن شركات التكنولوجيا المالية هي شركات ناشئة جمعت بين البرمجيات والتكنولوجيا لتقديم تشكيلة متميزة من الخدمات المالية مست أساسا قطاع المدفوعات، سوق الإقراض، التمويل، إدارة الثروات تحويل الأموال، والتأمين.

وتشكل هذه الشركات إلهاما لرواد الأعمال وخصوصا بعد تحقيقها للنجاح الكبير بسبب اعتماد التكنولوجيا الحديثة، وبذلك تفتح الباب أمام أصحاب الأفكار الإبداعية إلى البحث عن تمويل لأفكارهم لتحويلها إلى واقع، وهنا تكون شركات الاستثمار المخاطر في المرصاد، والتي بدورها تبحث عن مشاريع مبتكرة وأفكار إبداعية لخوض غمار المخاطرة فيها.

ولقد شهدت السنوات الأخيرة تدفقا في رأس المال المخاطر والمواهب نحو الشركات الناشئة، وذلك كونه شريان حياة لدعم نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة خاصة في المجال التكنولوجي، وإضافة إلى فوائده البيئة الأعمال فإنه يحقق عوائد كبيرة للمستثمرين مقارنة بالاستثمار التقليدي وأشكال التمويل الأخرى.

ولقد غزت هذه الشركات مختلف أسواق العالم وهذا لما حققته من تطور ونجاح في التكنولوجيا المالية حيث أصبح خطرا يهدد البنوك التقليدية التي أصبح لها منافسا لا يستهان به

1 نفيسة الخير، التقنيات المالية الحديثة، صندوق النقد العربي، 2020، ص07.

2 وهيبه عبد الرحيم، المرجع السابق ص17.

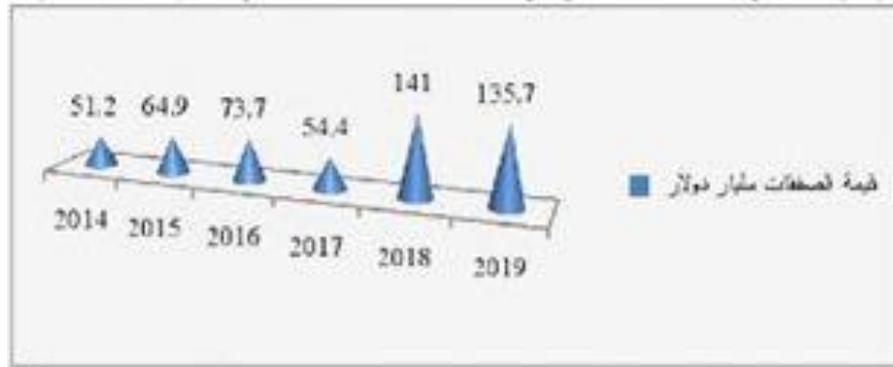
3 أحمد بركات، سعدية بلقاسم، ثورة التكنولوجيا المالية، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني العلمي حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدينة، الجزائر، المنعقد في 26 سبتمبر 2019، ص15.

## الفصل الأول ..... الإطار النظري للتكنولوجيا المالية

خاصة العملاء الذين يقضون يومهم بالتخاطب الإلكتروني مفضلين العالم الافتراضي في كل تعاملاتهم ومتكلمين للأسلوب البنكي التقليدي الذي يملئه عالم ورقي وإجراءات بطيئة خالية من السرعة التي تحققها التكنولوجيا المالية.<sup>1</sup>

وحسب تقرير أعدته شركة KPMG السويسرية سنة 2020، فإن حجم نشاط الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية العالمي في ارتفاع مستمر منذ سنة 2014 إلى غاية 2019 فقد ارتفع رأس المال المستثمر من 51.2 مليار دولار إلى 135.7 مليار دولار سنة 2019 وهذا يدل على تزايد الاهتمام بهذا المجال والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (03): إجمالي النشاط الإستثماري في مجال التكنولوجيا المالية في العالم خلال الفترة (2014-2019)



من خلال الشكل يلاحظ تسجيل تذبذب في إجمالي النشاط الاستثماري حيث سجلت سنة 2018 أكبر نسبة بقيمة 141 ثم تراجعت في سنة 2019 إلى 135.7

الشكل رقم (04): إجمالي نشاط رأس المال المغامر في مجال التكنولوجيا المالية في العالم خلال الفترة (2019/2014)



من خلال الشكل يلاحظ تسجيل تذبذب في نشاط رأس المال المغامر حيث سجلت سنة 2018 أكبر نسبة بقيمة 45.1 تم تراجعت في سنة 2019 إلى 35.2 ويرجح أن تكون هذه الظاهرة دورية حيث يتراجع المستثمرون في نهاية المطاف للخطورة التي يمكن أن يواجهها من تكديس رأسمال.

<sup>1</sup> و هيبية عبد الرحيم وآخرون، شركات التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، مجلة رفاد الشاملة حول الاقتصاد والتجارة، المجلد 04، العدد 01، الصادرة في 2018، ص 34.

## الفصل الأول ..... الإطار النظري للتكنولوجيا المالية

وفيما يلي: أهم العوامل التي تجعل المستهلك يختار شركات التكنولوجيا المالية دون الشركات المالية التقليدية.

الجدول رقم (01): أهم العوامل التي تجعل المستهلك يختار شركات التكنولوجيا المالية دون الشركات المالية التقليدية.

العوامل	شركات التكنولوجيا المالية
01	من السهل إنشاء حساب 43.4 %
02	أسعار ورسوم أكثر جاذبية 15.4 %
03	الوصول للخدمات والمنتجات المختلفة 12.4 %
04	تجربة ووظيفة أفضل عبر الانترنت وجودة أفضل للخدمة 11.2 %
05	منتجات مبتكرة أكثر من المتوفرة في البنوك التقليدية ومستوى ثقة أعلى أيضا 12.2 %

يوضح الجدول رقم (01): أهم العوامل التي تجعل المستهلك يختار شركات التكنولوجيا المالية دون الشركات المالية التقليدية، حيث يلاحظ أن سهولة إنشاء حساب كان من أولى العوامل التي ساهمت في ذلك بنسبة 43.4 %، تليها جاذبية الأسعار والرسوم بنسبة 15.4 %، ثم تليها أيضا الوصول للخدمات والمنتجات المالية بنسبة 12.4 %، كذلك كونها تجربة ووظيفة أفضل عبر الانترنت وجودة أفضل الخدمة بنسبة 11.2 % وأخيرا، وجود منتجات مبتكرة أكثر من المتوفرة في البنوك التقليدية ومستوى ثقة أعلى أيضا بنسبة 12.2 %.

### طريقة عمل شركات التكنولوجيا المالية

تعتمد شركات التكنولوجيا المالية في عملها مجموعة من النقاط يمكن حصرها فيما يلي:<sup>1</sup>

- استخدام تكنولوجيا مبتكرة، خاصة الهواتف النقالة، كمبيوتر، أو لوحة رقمية مرتبطة بالانترنت أو بأي شبكة اتصال أخرى من أجل تقديم للزبون النهائي منتجات وخدمات غنية وأقل تكلفة.
- تطور سلوك الزبائن (هواتف نقالة موصولة وعلامة جغرافية موجودة على الشبكات الاجتماعية).
- إيجاد البيئة التنظيمية والقانونية الملائمة.
- إيجاد شراكة وعلاقة جيدة مع البنوك.
- ابتكارات جديدة في مجال الخدمات المالية والمصرفية.

و هناك ثلاث مراحل أساسية للدورة التكنولوجيا المالية، حيث أن جميع مناطق العالم اليوم تتواجد في مرحلة من المراحل الثلاثة لدورة التكنولوجيا المالية والتي تتجسد في:<sup>2</sup>

(1) البيئة الحاضنة المستحدثة: حيث معظم الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية لا تزال في مرحلة الأفكار أو في المراحل الأولى، تمويل الشركات يجري ببطء، فيما يحاول رواد الأعمال بأقل دعم التعامل مع القوانين واكتساب العملاء وعقد الشراكات.

<sup>1</sup> سارة مولاي مصطفي، مساهمة الشركات الناشئة للتكنولوجيا المالية في تعزيز رقمنة الخدمات المالية مع تجارب دولية ناجحة، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات المنتدى الوطني العلمي حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدينة، الجزائر، المنعقد في 26 سبتمبر 2019، ص5.

<sup>2</sup> خيرة تاحانوت، أزيان فاطمة، مرجع سبق ذكره، ص5

(2) البيئة الحاضنة الناشئة: حيث تكتسب المجموعة الأولى من الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية قاعدة عملاء كبيرة ومعدلات استثمار سنوية من ثلاثة أرقام، وتزيد الحتمية الإستراتيجية لتعاون الجهات المعنية مع الشركات الجديدة.

(3) الشركات الحاضنة المتقدمة: هي التي تصل إلى مرحلة الإشباع، صفقات أقل ولكن أحجامها أكبر تركز على الشركات ذات القيمة المرتفعة وشركات اليونكورن (أي قيمتها بأكثر من مليار دولار) وبالتالي يكون نمو الإستثمار على أساس سنوي بطيء، واليوم لم يصل إلى هذه المرحلة إلا المحركون الأوائل للسوق وهم الولايات المتحدة الأمريكية وأجزاء من أوروبا تضم مراكز تكنولوجيا مالية رائدة عالمياً. ويمكن توضيحها من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (05): مراحل دورة التكنولوجيا المالية

البيئة الحاضنة المتقدمة	البيئة الحاضنة الناشئة	البيئة الحاضنة المستحدثة
<ul style="list-style-type: none"> <li>• هي التي تصل إلى مرحلة الإشباع، صفقات أقل ولكن أحجامها أكبر تركز على الشركات ذات القيمة المرتفعة، يكون نمو الإستثمار على أساس سنوي بطيء، ولم يصل إلى هذه المرحلة إلا المحركون الأوائل للسوق والتي تضم مراكز تكنولوجيا مالية زائدة عالمياً.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تكتسب المجموعة الأولى من الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية قاعدة عملاء كبيرة ومعدلات استثمار سنوية وتزيد الحتمية الاستراتيجية لتعاون الجهات المعنية مع الشركات الجديدة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• معظم الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية لا تزال في مرحلة الأفكار أو في المراحل الأولى.</li> </ul>

المصدر: مليكة بن علقمة، يوسف سايجي، مرجع سبق ذكره، ص92.

#### ثانياً : الخصائص المميزة لشركات التكنولوجيا المالية وأنواعها

تختلف شركات التكنولوجيا المالية عن نظيرتها من الشركات التقليدية في مجموعة من المميزات ما يجعلها ملجأ للعملاء، حيث يندرج تحتها ثلاثة أنواع.

#### الخصائص المميزة لشركات التكنولوجيا المالية

تتميز شركات التكنولوجيا المالية بمجموعة من السمات تتجسد فيما يلي:<sup>1</sup>

**1 الوصول لكل المستخدمين:** في الخدمات المالية التقليدية يقيم العميل على أساس ملكيته لأصول كبيرة أو حصوله على دخل ضخم بصفة دورية، بما يجعل هذه الخدمات تقتصر على طبقات

<sup>1</sup> سارة مولاي مصطفى، المرجع السابق، ص6-7.

اجتماعية معينة، أما الشركات الناشئة فستهدف كل الطبقات والفئات، وتقوم بتعزيز إمكانياتها بشكل مستمر عن طريق الشراكات أو إعادة تصميم المنتجات المصممة للعملاء ذوي الدخل المحدود.

**2 المرونة والقدرة على تحمل التكاليف:** لدى الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية عروضاً وخططاً عدة للدفع مقابل السلع والخدمات وخاصة الطاقة النظيفة تتسم بالمرونة الكافية لتناسب العملاء على اختلافاتهم بشكل يومي، أسبوعي أو حتى شهري.

**3 تصميم محور العميل:** تقوم شركات التكنولوجيا المالية بالتركيز على طلبات المستخدم فتصمم منتجات بسيطة وسهلة.

**4 السرعة:** تسمح التحليلات القوية لشركات التكنولوجيا المالية بالحركة السريعة، إذ يتم إنجاز المعاملات في بضعة دقائق مستفيدة من البيانات الضخمة والخوارزميات وتعلم الآلة، ومقارنة بشركة التأمين التقليدية الصغيرة التي قد تستغرق عدة أيام قبل الموافقة على سياسة جديدة أو التصديق على قرض، يسري هذا في الإقراض وعند التحقق من الهوية الرقمية.

**5 سياسة البيانات:** تستطيع هذه السياسات تحسين المنتجات والخدمات المقدمة لتصميم خدمات مناسبة لهم، ولا شك أن التحليلات القوية تسمح لأصحاب الأعمال التجارية باتخاذ قرارات أفضل واستغلال الفرص.

### أنواع شركات التكنولوجيا المالية

تأخذ شركات التكنولوجيا المالية ثلاثة أنواع يمكن إبرازها فيما يلي: <sup>1</sup>

• الشركات التمكينية التي توفر الدعم التكنولوجي: وهي شركات التكنولوجيا المالية التي توفر العروض القائمة على التكنولوجيا إلى الشركات التقليدية أو غيرها، مثل الشركات التي توفر خدمات استخراج البيانات.

• الشركات التي تقدم خدمات العملاء: وهي الشركات المالية التي تقدم خدمات مالية للعملاء أو المساعدة في توزيع عروض الخدمات المالية مثل: بنوك جديدة أو بنوك ناشئة،-Neo

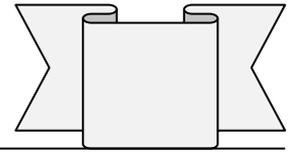
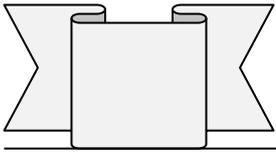
### **Banks or Banks challenger**

• الشركات التي تقدم خدمات القيمة المضافة: الشركات التي تقدم خدمات القيمة المضافة للعملاء مثل مقارنة المنتجات المالية، على سبيل المثال: بوابات الانترنت لمقارنة منتجات التأمين.

<sup>1</sup> **World fintch report**, linked, capgemini in collaboration with Efma, FinTechs Are Redefining the Financial Services Customer Journey, 2018, p 16.

## خلاصة الفصل الأول :

التكنولوجيا المالية أو ما تعرف FINTECH هي ثروة مالية اجتاحت الساحة الاقتصادية، والتي كانت ضرورية لتسهيل المعاملات للوصول إلى أكبر شريحة من المتعاملين مع البنوك نظرا لعدة اعتبارات ، وهذا عن طريق شركاتها الناشئة التي جمعت بين البرمجيات والتكنولوجيا لتقديم تشكيلة مميز من الخدمات التي أضفت هيكلية جديدة للتمويل المالي، كم تساهم تطورات التكنولوجيا المالية في تفعيل العديد من الخدمات المالية مما يجعلها أكثر سرعة و سهولة وبأقل تكلفة ووصولها لشرائح المجتمع بعدل ومساواة والذي يسمح بتعزيز الشمول المالي وهذا ما دفع الدول نحو مواكبة هذا التطور سعيا منها لتعزيز الشمول المالي بها.



---

# الفصل الثاني

## الإطار النظري للشمول المالي

### تمهيد:

خلال العقد الأخير من القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع خاصة الفقراء والمهمشين في الوصول إلى الخدمات المالية، المصرفية وغير المصرفية إلا أن يظهر مصطلح الشمول المالي بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة.

برزت أهمية الشمول المالي من خلال الأزمة المالية 2008 التي أبانت عيوب النظام المالي، حيث أصبح جل اهتمام المؤسسات المالية الدولية والبنوك المركزية والمؤسسات النقدية البحث عن سبل وضع استراتيجيات فعالة لنشر وتعزيز الشمول المالي، حيث أنه على الرغم من التطور الحاصل في الوقت الحاضر إلا أننا نجد أكثر من نصف البالغين على مستوى العالم مستبعدين من الخدمات المالية خاصة الدول الفقيرة ومن بينها المنطقة العربية باستثناء بعض الدول العربية التي حققت مستويات مقبولة من تعميم الخدمات، وبالتالي تتجلى أهمية الشمول المالي في تعميم وصول المنتجات المالية والخدمات المالية لأكبر شريحة من أفراد المجتمع خاصة فئة الدخل المنخفض و بأقل تكلفة لرفع مستوى المعيشة ودعم التنمية المستدامة.

### المبحث الأول : أساسيات عامة حول الشمول المالي

تلقى موضوع الشمول اهتماما واسعا لدى الكتاب والباحثين الاقتصاديين وذلك لارتباطه بجوانب عدة: المؤسسات المالية، الوحدات الاقتصادية، العائلات سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى الأسس النظرية للشمول المالي من خلال عرض هذا المفهوم، وأهم الأبعاد المفسرة له، وكذا علاقته بالتكنولوجيا المالية.

### المطلب الأول : مدخل مفاهيمي للشمول المالي

الشمول المالي من المفاهيم الحديثة في الوقت الراهن، من خلال هذا المطلب سنتناول أهم المفاهيم المتعلقة بمضمون الشمول المالي.

### أولا : مفهوم ونشأة الشمول المالي

#### 1. المفهوم:

تعددت تعاريف الشمول المالي حسب المنظمات والهيئات الدولية وحتى لا نتوه في تعدد التعاريف نذكر:

يعرفه البنك العالمي (WB) أنه يعني أن الأفراد والشركات يستطيعون الحصول على منتجات مالية مفيدة وبأسعار معقولة تلبي احتياجاتهم - المعاملات والمدفوعات والادخار والائتمان والتأمين - التي يتم تقديمها بطريقة مسؤولة و مستدامة.<sup>1</sup>

ويعرفه مركز الشمول المالي (C.F.I) في واشنطن على أنه الحالة التي يكون فيها جميع الأفراد قادرين على الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات المالية ذات جودة وبأسعار مناسبة وبأسلوب مريح، يحفظ كرامة العملاء.<sup>2</sup>

وتعرفه مجموعة العشرين (G20) ومؤسسة التحالف الدولي للشمول المالي (AFI) التابعة لها، بأنه تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع وبما يشمل الفئات المهمشة والفقيرة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة.<sup>3</sup>

تعرف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE) الشمول المالي بأنه " العملية التي تتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي، وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة، من خلال تطبيق مناهج مبتكرة تشمل التوعية التثقيف المالي، ذلك بهدف توفير الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي.<sup>4</sup>

تعقيبا على هذه التعاريف، نقول أنها تختلف فيما بينها من حيث النص في بعض التفاصيل والجزئيات التي تظهر في أحدها ولا تظهر في الآخر، لكن هذه التفاصيل أو الجزئيات الغائبة عن التعريف نسا نجدها فيه ضمنا، إن كل هذه التعاريف تشير نسا أو ضمنا إلى ما يلي:

<sup>1</sup> abbes, A., Mohamed, K., & SADI. (2018). Constriction d'un indice d'inclusion financière pour les pays Membres de (OCI). Revue d'économie et de statistique Appliquée, V15 (N° 1),P9.

<sup>2</sup> أسيا سعدان، محاجبية، نصيرة، واقع الشمول المالي في المغرب العربي، مجلة دراسات وأبحاث، المجلد 10، العدد 3، الجزائر، 2018، ص748.

<sup>3</sup> عجور بدر حنين محمد، دور الاشتغال الدالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، فلسطين 2017، ص10.

<sup>4</sup> السعيد بن لخضر، سورية شني، مرجع سبق ذكره، ص 61-85.

- أن تشمل الخدمات المالية جميع فئات المجتمع مع التركيز على الفقراء و المهمشين وذوي الدخل المحدود .
- أن يكون الوصول إلى الخدمة المالية سهلا ومتاحا بالتكلفة المناسبة وبالجودة المطلوبة، وفي الزمن المناسب وفي المكان المرغوب.
- تلبية الخدمات المالية للحاجات القائمة، وتلك المتوقعة وهو ما يطرح قضية الابتكار .
- شفافية الخدمات المالية و عدالتها بما يصون كرامة المستهلك ويحفظ حقوقه وهو ما يعني وجو إطار قانوني وتنظيمي واضح، إضافة إلى التوعية والتثقيف المالي.
- تطوير المؤسسات المالية والمصرفية، وزيادة فعالية السياسة النقدية، وتنوع أدواتها بما يؤدي إلى تحقيق الاستقرار المالي للنظم المصرفية.
- هناك عدة مصطلحات لوصف نفس الظاهرة، منها الاشتمال المالي، أو الإدراج المالي، أو التضمين المالي، ويعتبر مصطلح الشمول المالي أكثر المصطلحات شيوعا ومعناها اللغوي أقرب إلى المصطلح الأجنبي *financière inclusion* .

### 2. نشأة الشمول المالي:

في تسعينات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية و غير المصرفية.

وفي عام 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة، وتجدر الإشارة إلى ضرورة التفريق بين التخلي الاختياري عن السعي وراء استخدام المنتجات والخدمات المالية بسبب انعدام الحاجة إليها و لأسباب ثقافية أو عقائدية وبين صعوبة الوصول إليها واستخدامها بسبب عدم توفرها أو القدرة على امتلاكها.

ينحصر اهتمام المعنيين بالشمول المالي في استهداف من تم إقصائهم بشكل قصري وإيجاد السبل الكفيلة للتغلب على أسباب وعوامل الإقصاء، ولا يهتم بمن اختاروا إقصاء أنفسهم.

ازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي عقب الأزمة المالية العالمية عام 2008، بحيث امتثلت الحكومات المختلفة بتحقيق الشمول المالي من خلال تنفيذ سياسات تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى خدمات مالية متنوعة ومبتكرة وبتكلفة منخفضة، وقد اعتبرت مجموعة العشرين هدف الشمول المالي احد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية و المالية، أما البنك الدولي اعتبره ركيزة أساسية في محاربة الفقر وتعزيز الرخاء و عليه في عام 2013 أطلقت مجموعة البنك الدولي البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية على التركيز على أنظمة الدفع ومدفوعات التجزئة المبتكرة.

لقد عمدت العديد من الحكومات على إصدار سياسات و تشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات المالية المبتكرة، وحددت الجهة المسؤولة عن حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية، وهناك عدة دول قامت بتطوير وتنفيذ استراتيجيات وطنية للشمول المالي في العالم، و أوائل هذه الدول المملكة المتحدة وماليزيا عام (2003) وسعت عديد الدول في العالم الثالث والمتقدم في انتهاز نهجهم بعد انتهاء الأزمة المالية العالمية.<sup>1</sup>

### ثانيا : أهمية الشمول المالي

<sup>1</sup> غزالي ع، بوعيشاوي، الشمول المالي الرقمي في الجزائر في ظل جائحة كورونا كوفيد 19 ، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، (1)6، ص 75-76.

تكمن أهمية الشمول المالي فيما يلي:

### (1) الشمول المالي يعزز من الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي

لقد أثبتت الدراسات أن هناك علاقة وثيقة بين الشمول المالي والاستقرار المالي والنمو الاقتصادي، حيث يهدف الشمول المالي إلى حصول شرائح المجتمع على الخدمات المالية الرسمية وبتكاليف معقولة وعبر قنوات رسمية، إذ من الصعب تحقيق استقرار مالي ونمو اقتصادي مقبول بينما لا تزال نسبة كبيرة من المجتمع والمؤسسات مستبعدة ماليًا من النظام الاقتصادي، ذلك أن النظام المالي الذي لا يتضمن كافة الشرائح السكانية لا تتوافر لديه المعلومات الكافية عن حجم الإنتاج والاستثمار الفعلي في المجتمع ومن ثم ترتفع احتمالية تعرضه للصدمات المالية وتتنخفض قدرته على تحقيق الاستقرار، ومن ثم فإن تحقيق الشمول المالي يدعم الاستقرار المالي.

### (2) الشمول المالي يعزز من المنافسة بين المؤسسات المالية والمصرفية

وهذا من خلال العمل على تنويع منتجاتها والاهتمام بجودتها لاجتذاب أكبر عدد من الزبائن والعملاء والمعاملات وتقنين بعض القنوات الغير الرسمية.

### (3) الشمول المالي يمثل عاملاً أساسياً لتحقيق أهداف التنمية المستدامة

إن تعميم الخدمات المالية يساهم في تحسين مستوى المعيشة، وتمكين المرأة وتمويل المشروعات الصغيرة، والحد من الفقر وعلم المساواة، وتوفير فرص العمل، ودمج الاقتصاد غير الرسمي في الاقتصاد الرسمي عن طريق إضفاء السمة الرسمية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة، وبالتالي رفع معدلات النمو الاقتصادي.

### (4) يهتم الشمول المالي بالجانب الاجتماعي والتثقيف المالي

وهذا من حيث الاهتمام بالفقراء ومحدودي الدخل من خلال حصولهم على المنتجات المالية بشكل عادل وبأسعار منخفضة وبالتالي تنمية أوضاعهم الاجتماعية والاقتصادية، ومن خلال هذا تكون فيه توعية وتثقيف مستهلكي الخدمات والمنتجات المالية وزيادة معرفتهم بالحقوق والواجبات المترتبة عليهم وذلك لحماية حقوقهم.

### المطلب الثاني : أبعاد ومؤشرات قياس الشمول المالي

**أولاً : أبعاد الشمول المالي:** لقد تعددت أبعاد الشمول المالي حسب المنظور الذي تبنته كل دراسة، وذلك للتعرف على كيفية تقديم الخدمات المصرفية بأنواعها المختلفة للعملاء في كافة البنوك، حيث يشير **klapper & kunt** في دراسته بأن أبعاد الشمول المالي حسب منهجية البنك الدولي هي: استخدام الحسابات المصرفية، الإدخار الإقراض، المدفوعات والتأمين.

وفي مؤتمر كابوس في عام 2012 تم مناقشة أبعاد الشمول المالي، حيث قام تحالف الشمول المالي (AFI) بعمل رابطة لبيانات الشمول المالي، وتم التوصل إلى أن الشمول المالي له ثلاثة أبعاد رئيسية وهي:

سهولة الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، وتعزيز جودة الخدمات المالية. ويمكن توضيحها كما يلي:<sup>1</sup>

#### أولاً: الوصول Access

عبارة عن القدرة التي تتمتع بها المؤسسات المالية لتوفير السلع والخدمات المالية والتي ترتبط بالبيئة التنظيمية والسوق والتكنولوجيا، إذ أن تفحص الوصول يستلزم تحديد العوائق

<sup>1</sup> أحمد عدنان غناوي، لورنس بحي صالح، تحليل فاعلية الشمول المالي لمعالجة الفقر في العراق مع إشارة إلى التجربة النيجيرية مجلة دراسات محاسبية ومالية، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الأول لعام 2018، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، بغداد العراق، ص4.

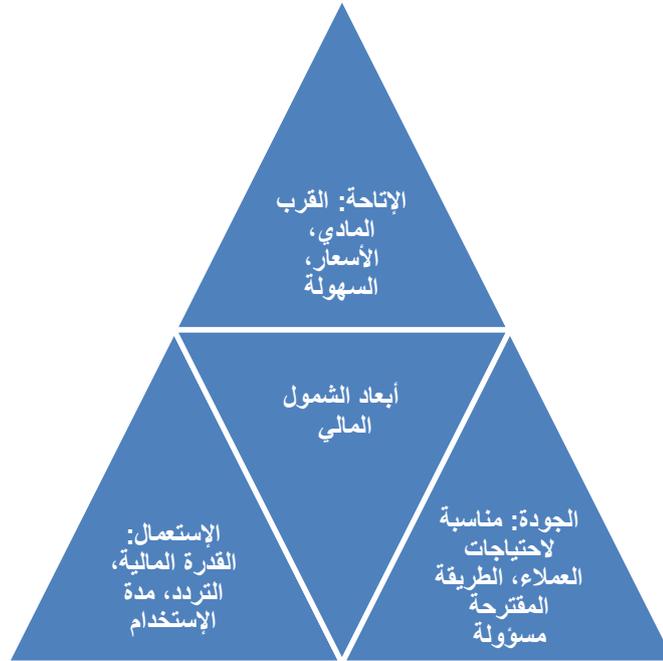
## الفصل الثاني ..... الإطار النظري للشمول المالي

المحتملة التي تواجهها المؤسسات عند توفير السلع والخدمات أو التي يواجهها العملاء عند استخدامها، مضافا إلى ذلك فإن مؤشرات الوصول تعكس عمق انتشار الخدمات المالية كمستوى نفاذ فروع المصرف والأجهزة في المناطق الريفية أو عوائق جانب الطلب التي يواجهها الزبائن للوصول إلى المؤسسات المالية كالكلفة والمعلومات.

**ثانيا: الاستخدام Usage** عبارة عن الطريقة التي يستعمل فيها العملاء الخدمات المالية كتنظيم ومدة السلع والخدمات عبر الزمن مثل متوسط ميزانية الإيداع، عدد الصفقات لكل حساب، عدد المدفوعات الإلكترونية لكل حساب، وفي سبيل استعمال المنتجات المالية ينبغي على كل من المؤسسات والقطاع العائلي القدرة على الوصول إليها، وبالرغم من ذلك فإن مجرد امتلاك القدرة على الوصول لا يعني بالضرورة استعمال كل شخص المنتجات المالية، ومن هذا يتضح أنه ليس كل مؤسسة أو فرد لا يستعملون الخدمات المالية ينبغي أن يتم تصنيفهم على أنهم مستبعدين أو غير متعاملين مع المصارف، ومن ناحية أخرى فإنه لا يتم اعتبار كل مؤسسة أو فرد لديه وصول نظري إلى الخدمات المالية مشمول ماليا بشكل تلقائي.

**ثالثا: الجودة Quality** ويقصد بها قدرة السلعة أو الخدمة المالية على تلبية احتياجات المستهلك، إذ تعكس مقاييس الجودة الدرجة التي تطابق فيها السلع والخدمات المالية احتياجات العملاء ومدى الخيارات المتاحة للزبائن ووعي وفهم العملاء للمنتجات المالية.

### الشكل رقم (06): الأبعاد الرئيسية للشمول المالي



المصدر: نسرين بوزاهر، منيرة زياني، دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي للمشروعات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدينة، الجزائر، المنعقد يوم 26 سبتمبر 2019، ص4

### ثانيا: مؤشرات الشمول المالي

إن من أهم المؤشرات الرئيسية لقياس الشمول المالي نجد ما يلي: <sup>1</sup>

#### (1) مؤشرات قياس بعد الوصول للخدمات المالية

- عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية.

- عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلومتر مربع. • مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة.
- النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.

#### (2) مؤشرات قياس بعد استخدام الخدمات المالية

- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم.
- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم.
- عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد.
- عدد معاملات الدفع عبر الهاتف.
- نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم ومتواتر.
- نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت. • نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية.
- نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية.
- نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة.

#### (3) مؤشرات قياس بعد جودة الخدمات المالية: <sup>2</sup>

##### القدرة على تحمل التكاليف

- معرفة متوسط التكلفة الشهرية للحصول على حساب أساسي بناء على الحد الأدنى الرسمي للأجور.
- متوسط الرسوم السنوية للاحتفاظ بحساب جاري أساسي.
- متوسط تكلفة تحويلات الائتمان.
- نسبة العملاء الذين أفادوا بأن رسوم المعاملات المالية غالية الثمن.

##### الشفافية

- نسبة العملاء الذين أفادوا أنهم يتلقون معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية في بداية انعقاد القرض المالي.
- وجود نموذج وصف محدد للخدمات المالية المقدمة.

##### حماية المستهلك

<sup>1</sup> العباس بهناس وآخرون، أسس ومتطلبات إستراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة إلى التجربة الأردنية، مجلة معارف، المجلد 14، العدد 2، الصادرة في ديسمبر 2017، جامعة البويرة، الجزائر، ص 216.

<sup>2</sup> حنين محمد بدر عجور، مرجع سبق ذكره، ص 17-18.

## الفصل الثاني ..... الإطار النظري للشمول المالي

- مدى وجود قانون أو لائحة معايير للشكاوي والتعامل بين المستخدمين والمؤسسة المالية.
- مدى وجود إمكانية للجوء إلى العدالة مثل وجود أمين مظالم مالية لحل المشاكل المتعلقة بالخدمات المالية من 3 إلى 6 شهور الأخيرة وتم حلها في غضون شهرين على الأقل.
- نسبة العملاء الذين لديهم ودائع تم تغطيتها بواسطة صندوق تأمين الودائع.

### (4) التثقيف المالي:

- حساب النسبة المئوية للبالغين الذين يعرفون المصطلحات المالية الأساسية مثل: المخاطرة، التضخم و التنويع.
- النسبة المئوية للبالغين الذين يستطيعون إعداد ميزانية لهم كل شهر.

### (5) المديونية أو السلوك المالي:

- نسبة المقترضين الذين يتأخرون أكثر من 30 يوم عن سداد القرض.
- كيفية حل الأزمات المالية من قبل الزبائن إما بالإقراض من الأصدقاء أو الأقارب، بيع الأصول، أو قرض بنكي.

### (6) العوائق الانتمائية:

- نسبة الوحدات الإدارية في المناطق الحضرية على الأقل بثلاثة فروع مالية رسمية للمؤسسات.
- نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة المطلوب منها توفير ضمانات على آخر قرض مصرفي.
- مدى وجود عوائق أو نقص في المعلومات حول أسواق الائتمان.

وفيما يلي جدول شامل يوضح أبعاد الشمول المالي ومؤشراتها حسب كل من البنك الدولي وتحالف الشمول المالي:

الجدول رقم (02) : أبعاد الشمول المالي حسب كل من البنك الدولي وتحالف الشمول المالي ومؤشرات قياسها .

مؤشرات قياسه	البعد
<ul style="list-style-type: none"> <li>• عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية .</li> <li>• عدد أجهزة الصرف الآلي لكل 1000 كلم مربع .</li> <li>• مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمات</li> <li>• النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة .</li> </ul>	الوصول للخدمات المالية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نسبة البالغين الذين لهم حساب مالي في المؤسسات الرسمية مثل البنوك ، ومكاتب البريد .</li> <li>• الغرض من الحسابات (شخصية أو تجارية)</li> <li>• عدد المعاملات (الإيداع والسحب)</li> <li>• طريقة الوصول إلى الحسابات المصرفية (أجهزة الصراف الآلي ، فروع البنك) .</li> </ul>	استخدام الحسابات المصرفية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بإدخار خلال 12 شهر الماضية باستخدام مؤسسة توفير غير</li> </ul>	الإدخار

<ul style="list-style-type: none"> <li>• رسمية أو أي شخص خارج الأسرة .</li> <li>• النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بإدخار خلال 12 شهر الماضية باستخدام المؤسسات المالية الرسمية مثل البنوك ومكاتب البريد.</li> <li>• النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بإدخار ذلك (في المنزل) خلال 12 شهر الماضية .</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا في 12 شهر الماضية من مؤسسة مالية رسمي.</li> <li>• النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا في 12 شهر الماضية من مصادر تقليدية غير رسمية بما في ذلك الإقراض من الأسرة والأصدقاء .</li> </ul>	<p><b>الإقراض</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا حساب رسمي لتلقي الأجور أو المدفوعات الحكومية في 12 شهر الماضية .</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا حساب رسمي لتلقي أو إرسال الأموال إلى أفراد الأسرة الذين يعيشون في أماكن أخرى خلال 12 شهر الماضية.</li> <li>• النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا الهاتف المحمول لدفع فواتير أو إرسال أو تلقي أموال في 12 شهر الماضية.</li> </ul>	<p><b>المدفوعات</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• النسبة المئوية للبالغين الذين يقومون بتأمين أنفسهم.</li> <li>• النسبة المئوية للبالغين الذين يعملون في الزراعة والغابات أو صيد الأسماك ويقومون بتأمين أنشطتهم (محاصيلهم ومواشيهم) ضد الكوارث الطبيعية (هطول الأمطار والعواصف).</li> </ul>	<p><b>التأمين</b></p>	
<p><b>1. القدرة على تحمل التكاليف :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• معرفة متوسط التكلفة الشهرية للحصول على حساب أساسي بناء على الحد الأدنى الرسمي للأجور.</li> <li>• متوسط الرسوم السنوية للاحتفاظ بحساب جاري أساسي.</li> <li>• متوسط تكلفة تحويلات الائتمان .</li> <li>• نسبة العملاء الذين أفادوا بأن رسوم المعاملات المالية عالية الثمن</li> </ul> <p><b>2. الشفافية :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• نسبة العملاء الذين أفادوا أنهم يتلقون معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية في بداية انعقاد القرض المالي .</li> <li>• وجود نموذج وصف محدد للخدمات المالية</li> </ul>	<p><b>جودة الخدمات المالية</b></p>	

<p>المقدمة.</p> <p><b>3. حماية المستهلك:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• مدى وجود قانون أو لائحة معايير للشكاوي والتعامل بين المستخدمين والمؤسسة المالية .</li> <li>• مدى وجود إمكانية للجوء إلى العدالة مثل وجود أمين مظالم مالية لحل المشاكل المتعلقة بالخدمات المالية من 3 إلى 6 شهور الأخيرة وتم حلها في غضون شهرين على الأقل.</li> <li>• نسبة العملاء الذين لديهم ودائع تم تغطيتها بواسطة صندوق تأمين الودائع.</li> </ul> <p><b>4. التثقيف المالي:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• حساب النسبة المئوية للبالغين الذين يعرفون المصطلحات المالية الأساسية مثل : المخاطرة، التضخم والتنويع .</li> <li>• النسبة المئوية للبالغين الذين يستطيعون إعداد ميزانية لهم كل شهر .</li> </ul> <p><b>5. المديونية أو السلوك المالي:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• نسبة المقترضين الذين يتأخرون أكثر من 30 يوم عن سداد القرض.</li> <li>• كيفية حل الأزمات المالية من قبل الزبائن إما بالاقتراض من الأصدقاء أو الأقارب، بيع الأصول أو قرض بنكي .</li> </ul> <p><b>6. العوائق الإنتمانية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• نسبة الوحدات الإدارية في المناطق الحضرية على الأقل بثلاثة فروع مالية رسمية للمؤسسات .</li> <li>• نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة المطلوب منها توفير ضمانات على آخر قرض مصرفي .</li> <li>• مدى وجود عوائق أو نقص في المعلومات حول أسواق الائتمان.</li> </ul>	
---	--

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على المراجع التالية:

- حنين محمد بدر عجور، مرجع سبق ذكره، ص ص 17-18.
- مبارك كامل، أفوجيل أيوب، واقع تعزيز الشمول في الدول العربية، ورقة بحث مقدمة ض من فعاليات الملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، المنعقد يوم 26 سبتمبر 2019، ص ص 5-6.
- بشار أحمد العراقي، سمير فخري النعمة، المحددات الرئيسية للشمول المالي في البلدان العربية، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 12، العدد 46، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق، ص 186.

المبحث الثاني : متطلبات تحقيق الشمول المالي

ازداد اهتمام المؤسسات الرقابية بتحقيق الشمول المالي، والذي تجسد في التزامها بتنفيذ سياسات وبرامج لتعزيز وتسهيل وصول مختلف شرائح المجتمع إلى الخدمات المالية، ولتمكينهم من استخدامها والاستفادة منها بشكل سليم وفعال، وعليه ولتبيان هذه الإجراءات تم التطرق في هذا المبحث إلى: آليات تحقيق الشمول المالي.

### المطلب الأول : أساسيات تحقيق الشمول المالي

إن تحقيق الشمول المالي يتطلب توفير جملة من الأساسيات نلخصها فيما يلي:

#### أولاً: دعم البنية التحتية

إذ تعتبر هذه الأخيرة ضرورية لتلبية متطلبات الشمول المالي، ومن بين أهم الركائز الأساسية لتحقيق بيئة ملائمة وقوية له، وينبغي تحديد أولويات تجهيز هذه البنية وتتضمن ما يلي:

- بيئة تشريعية ملائمة تتضمن كافة التعليمات واللوائح التي تحقق الشمول المالي.
- الانتشار الجغرافي لشبكة فروع مقدمي الخدمات المالية مختلف خدمات التامين أنواعها فروع البنوك، خدمات الهاتف البنكي، نقاط البيع، الصرافات الآلية، غيرها... .
- تطوير وسائل ونظم الدفع والتسوية، وهذا لتيسير تنفيذ العمليات والخدمات المالية.
- الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال والصيرفة الإلكترونية في تقديم الخدمات المالية، وهذا لخفض تكاليف هذه الأخيرة.

- توفير بيانات شاملة، خاصة بيانات الائتمانية للأفراد والمؤسسات المصغرة.<sup>1</sup>

#### ثانياً: الحماية المالية للمستهلك

وهذا من خلال حصول الزبون على معاملة عادلة وشفافة، وتسهيل وتيسير الحصول على الخدمات المالية أقل التكاليف وبجودة عالية، ثم تزويدهم بالمعلومات الكافية والضرورية، وخدمات الاستشارة المالية، وحماية بياناته المالية، ونظم الأمان، وكذا ضرورة التثقيف المالي خاصة الفئات المهمشة.<sup>2</sup>

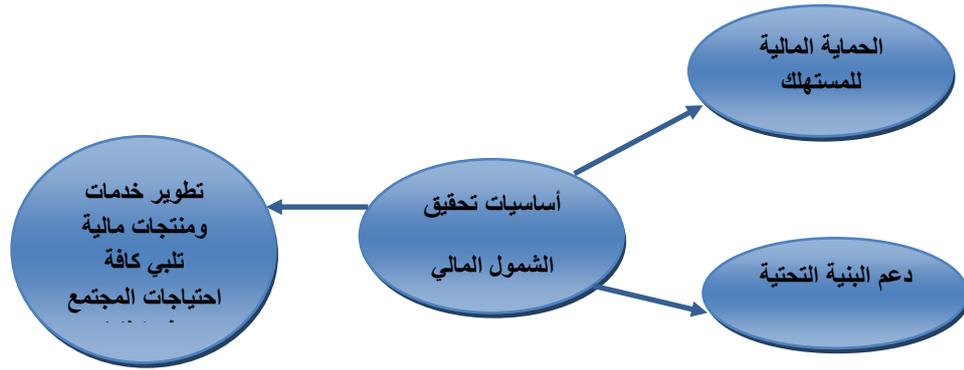
#### ثالثاً: تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبى احتياجات كافة المجتمع والتثقيف المالي

- تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبى احتياجات كافة المجتمع: وذلك لتيسير الوصول إلى الفئات الهشة والمؤسسات الصغيرة في المجتمع، وتلبية متطلباتها وإشراكها في النظام المالي، وهنا نشير إلى دور الجهات المشرفة في تحقيق هذه الركيزة، من خلال تحقيق متطلبات التمويل وتخفيف العمولات والرسوم على الخدمات المقدمة وتعزيز المنافسة.
- التثقيف المالي: ويكون من خلال إعداد إستراتيجية وطنية لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي والعمل على تقييم وقيام مادي نجاحه، مع التأكد من إشراك الجهات الحكومية والقطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة بالتثقيف المالي.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> أسيا سعدان، نصيرة محاجبية، واقع الشمول المالي في المغرب العربي، دراسة مقارنة بين الجزائر، تونس، المغرب، مجلة دراسات وأبحاث و المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 10، العدد 03 الصادرة في سبتمبر 2018 (الجزائر)، ص748

<sup>2</sup> كمال معيوف، قدوري عبد القادر التثقيف المالي المدخل الاستراتيجي لتعزيز الشمول المالي في البلدان العربية - دراسة حالة مصر -، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا العالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي قارس، المعنية، الجزائر، المنعقدة يوم: 26 سبتمبر 2019، ص12.

<sup>3</sup> أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، مفاهيم الشمول المالي، صندوق النقد العربي أبو ظبي؛ دولة الإمارات العربية، فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي، 2017.



المصدر من إعداد الطالبة بالاعتماد على المصادر السابقة

### المطلب الثاني: سياسات ومعيقات الشمول المالي

الشمول المالي يكتسي أهمية بالغة في المؤسسات الحالية، ولنجاحه يقتضي مجموعة من السياسات، كما أنه من حيث التطبيق يواجه مجموعة من العراقيل، من خلال هذا المطلب سنتناول هذه السياسات والعراقيل.

#### أولاً: سياسات الشمول المالي

أوجدت المؤسسة الألمانية سياسات فعالة للشمول المالي وتشمل:

- الوكيل البنكي.
  - الدفع عبر وسائل الاتصال المحمولة.
  - تنويع مقدمي الخدمات البنكية.
  - إصلاح البنوك الحكومية.
  - الحماية المالية للمستهلك.
  - سياسة الهوية المالية والتي تلعب دور رئيسيا في تمكين الاشتغال المالي وهي كالتالي:
- الوكيل البنكي:** أثبتت سياسات تعاقد البنوك مع نقاط البيع بالتجزئة غير المصرفية كوكلاء للخدمات المالية نجاحا كبيرا في تحسين عجلة الشمول المالي، حيث أن فروع البنوك وحدها ليست مجدية اقتصاديا، مثل هذه السياسات تعتبر نفوذا لقوات البيع بالتجزئة الموجودة حاليا، ولا تحول الصيدليات مكاتب البريد ومحلات السوبر ماركت إلى وكلاء للبنوك فحسب بل إلى وكلاء الشمول المالي التعاون بين البنوك والوكلاء ، أصبح ممكنا حيث أن التكنولوجيا خفضت تكاليف ومخاطر معلومات الصرف عن بعد إجراء التحويلات المالية إلى جانب إجراءات فتح حسابات بسيطة وغيرها من حوافز استخدام هذه القناة مثل: التحويلات النقدية والتوعية بالنظام المالي بالإضافة لزيادة أعداد المستخدمين بشكل كبير، كما لوحظ مؤخرا في البرازيل حيث أنها كانت

الرائدة في وقت مبكر في وكلاء البنوك بواسطة المراسلات المصرفية، بنطاق واسع لتوزيع المنح الاجتماعية للبرازيليين غير المتعاملين مع البنوك.<sup>1</sup>

**الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول:** انتشار الهواتف النقالة يفتح قناة أخرى لتوصيل الخدمات المالية للفقراء، هذه التكنولوجيا الجديدة قلت بشكل كبير تكلفة المعاملات المالية، بالإضافة إلى أن التحويلات المالية أصبحت أكثر سهولة، حيث يتم وصولها بنفس الوقت وأيضاً عملت على توسيع نطاق نقاط الوصول الحاجة لحمل النقود بسبب وجود النقود الإلكترونية. تتوابع مقدمي الخدمات: اعتمد صناع القرار استراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر تراخيص مجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم خدمات تأمينية وإبداعية. استراتيجيات التكيف مع الأنظمة المصرفية الأصغر تشمل: تراخيص متخصصة للمؤسسات العاملة في مجال الإيداع الصغير، تراخيص بنكية للتحويلات البنكية للمنظمات غير الحكومية بالإضافة إلى تراخيص المؤسسات المالية غير المصرفية.<sup>2</sup>

**إصلاح البنوك الحكومية في الكثير من البلدان:** تلعب البنوك المملوكة للحكومة دوراً هاماً في القطاع المصرفي، وفي تحسين توصيل الخدمات المالية للفقراء.

تعتبر البنوك العمومية هي المؤسسات المالية الوحيدة في المناطق الريفية بفروعها الكبيرة خاصة وأن البنوك العمومية تستخدم بشكل واسع لتشجيع الادخار والائتمان في مجالات ذات أهمية تجارية قليلة مثل الزراعة والإسكان لتنفيذ برامج اجتماعية.<sup>3</sup>

**حماية المستهلك:** تباين المعلومات بين المستهلكين والبنوك فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المالية يضع هؤلاء العملاء في دائرة سلبية، يتعاطم هذا الخلل عندما يكون العملاء لديهم خبرة قليلة في حين أن الخدمات المالية تكون أكثر تعقيداً.

**سياسة الهوية المالية :** في معظم البلدان، يتم تقديم المعلومات الائتمانية فقط لبعض القروض ويتم إعفاء العملاء الفقراء من معلومات تقليل فوائد خفض التكاليف المقدمة من سجلات الائتمان، والأهم من ذلك أن بعض العملاء لا يوجد لديهم الوثيقة الشخصية المطلوبة لفتح حساب، بدأ صناع القرار في معالجة العوائق التي تحول دون وصول العملاء للخدمات المالية بواسطة تضيق الفجوة بين الوثائق المرتبطة بحسابات البنوك وبين جودة الوثائق المنتشرة بين العملاء ذوي الدخل المنخفض. و نتيجة ذلك، هذه السياسات تزود العملاء ذوي التاريخ المالي وتقوم بتحويل تاريخ معاملاتهم المالية إلى الأصول المالية التي يمكن استخدامها للاستفادة من الحصول على الخدمات المصرفية والائتمانية الأخرى الخاصة بالتمويل.<sup>4</sup>

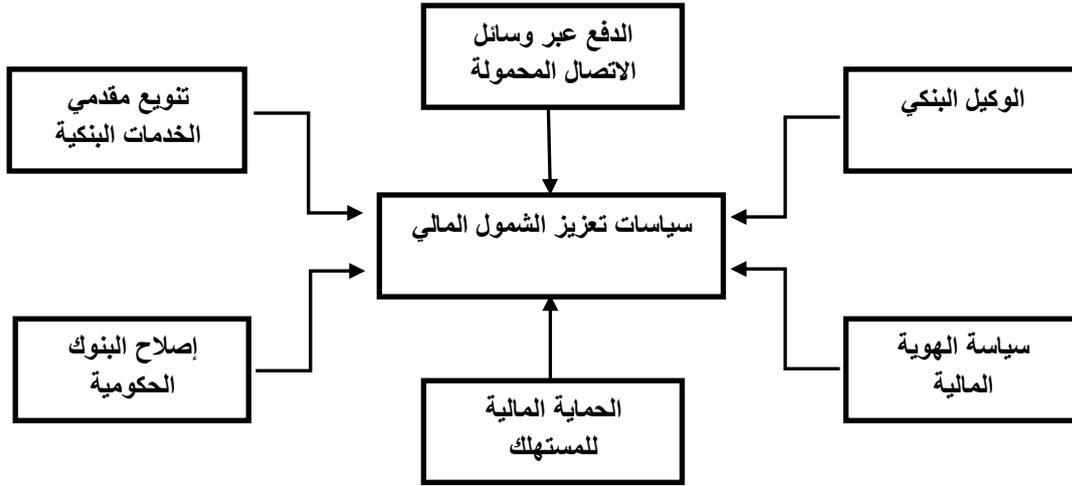
### الشكل رقم (07): سياسات تعزيز الشمول المالي

<sup>1</sup> كمال معيوف، قدوري عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 8.

<sup>2</sup> حسين محمد عدر عجور، دور الائتمان المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية تجاه العملاء، دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، الصادرة في : مارس 2017، ص 23.

<sup>3</sup> صورية شنبلي، السعيد بن لخضر، أهمية الشمول في تحقيق التنمية، تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية، 1 مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 03، العدد 02، الصادرة في 2018، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، ص 111.

<sup>4</sup> صورية شنبلي، السعيد بن لخضر، مرجع سبق ذكره، ص 111.



المصدر من إعداد الطالبة بالاعتماد على المصادر السابقة

### ثانياً: معوقات الشمول المالي

- (1) **عدم امتلاك المال الكافي:** عدم امتلاك الأموال الكافية لفتح حساب هو أحد أهم أسباب عزوف الأفراد عن استخدام الخدمات المالية المصرفية وذلك راجع لطبيعة توزيع الدخل وارتفاع مستويات الفقر علاوة على السياسات المتبعة من طرف المؤسسات المالية والمصرفية والمتمثلة في شروط وتكلفة فتح الحساب.
  - (2) **عدم الحاجة لامتلاك حساب:** يرى العديد من شرائح المجتمع وخاصة ذوي الدخل المنخفض عدم الحاجة لوجود حساب لدى مؤسسة مالية أو مصرفية خاصة مع القيود الموضوععة لامتلاك حساب، زد على ذلك صعوبة التعامل مع الرصيد (سحباً وإيداعاً) لقلة وانعدام التعامل بالبطاقات المصرفية أو الذكية.
  - (3) **ارتفاع التكلفة وصعوبة الإجراءات:** العديد من شرائح المجتمع لا تتعامل مع النظام المالي الرسمي لبعد المصارف والمؤسسات المالية وعدم وجود فروع أو نوافذ أو وكلاء، وكذا عدم امتلاك الوثائق المطلوبة لفتح حساب مع طول الإجراءات مما يؤدي إلى ارتفاع التكاليف.
  - (4) **اعتبارات دينية وتدني مستوى الثقة:** يرجع سبب عدم إقبال الأفراد على الخدمات والمنتجات المالية لضعف الثقة في الجهاز المالي المصرفي وكذا الاعتبارات الدينية التي تحرم التعامل ببعض الخدمات والمنتجات المصرفية.<sup>1</sup>
- أظهرت العديد من الدراسات وجود مجموعة من العوامل المشتركة التي تعوق انتشار أو اتساع رقعة الشمول المالي في العديد من دول العالم، وتتركز معظم هذه المعوقات في أبواب رئيسية كمحدودية الدخل والاعتبارات الشخصية والدينية والاجتماعية، وارتفاع تكلفة فتح الحساب أو المصاريف المرتبطة، أو الأمور التنظيمية كالوثائق المطلوبة لامتلاك حساب، ومن جهة أخرى أشار التقرير الاقتصادي الموحد لعام 2012 إلى وجود عدد من التحديات التي تواجه النظم المالية للدول العربية تعمل على الحد من فرص النفاذ للخدمات المالية وتتمثل فيما يلي :

<sup>1</sup> نعم حسين نعمة، أحمد نوري حسين، مؤشرات قياس الشمول المالي في العراق، واقع المؤتمر العلمي التخصصي الرابع للكلية التقنية الإدارية بغداد، 2018، ص: 33، 34.

1. عدم تطور البنية التحتية للقطاعات المالية العربية بالقدر الذي يكفل زيادة فرص النفاذ للتمويل، فبالرغم من التحسن النسبي في مستويات البنية التحتية للقطاعات المالية العربية في الآونة الأخيرة فلا يزال الكثير منها يفتقر لوجود المقومات الأساسية التي تمكن من فرص النفاذ للتمويل والتي يتمثل أهمها في وجود نظم ذات كفاءة الاستعلام الائتماني و الرهونات.
2. الإقراض المضمون وضمان حقوق الدائنين.
3. ضعف مستوى التنافسية بين المؤسسات المالية والمصرفية العربية وارتفاع نسب التركيز الائتماني سواء على مستوى صعيد الائتمان المقدم للأفراد أو الشركات.
4. غياب تصنيف مالي وقانوني محدد لمؤسسات التمويل متناهي الصغر في الدول العربية حيث تسجل كمنظمات غير حكومية وبالتالي يصعب وضع إطار رقابي وإشرافي على تنظيم التمويل الصغير سواء من قبل البنك المركزي أو من جهة مالية إشرافية مستقلة، وقد أدت هذه العقبات إلى تقليل الشفافية في نشاط قطاع التمويل الصغير وتقبيد قدرته على تعبئة الموارد المالية اللازمة لعملياته المختلفة من خلال استقطاب الودائع أو الاقتراض.
5. بطئ تطور المؤسسات المالية غير المصرفية وبوجه خاص مؤسسات الادخار التعاقدية وصناديق الاستثمار، ومحدودية أدوات وأسواق الدين المحلية وبوجه خاص أسواق السندات والصكوك، بما يؤدي إلى تزايد الاعتماد على الائتمان المصرفي والذي يوفر موارد قصيرة الأجل بالأساس لا تكون ملائمة لسد الاحتياجات التمويلية متوسطة وطويلة الأجل للأفراد والشركات.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي

#### أولاً: العلاقة بين التكنولوجيا المالية و الشمول المالي

على الرغم من أن الابتكارات المالية قد مثلت شريكاً ملازماً للأنظمة المالية المتعاقبة على مر العصور، إلا أن التكنولوجيا المالية Fintech باتت تعطي الانطباع بأن الأمر يأتي هذه المرة مختلفاً تماماً عما قبل. فالوصول إلى الخدمات المالية، كأحد الانعكاسات المباشرة للشمول المالي، واستخدامها من قبل الأفراد والشركات، التي لم يكن لديها حسابات مصرفية، جاء مرادفاً للتوسع في استخدام التكنولوجيا المالية.<sup>2</sup>

حيث أدى استخدام الهواتف الذكية Smart Phone، وانتشارها حول العالم إلى قلة تكلفتها وما تتيحه من إمكانيات، ومع توافر الشبكة العنكبوتية Internet بشكل أسرع وعلى نطاق جغرافي أوسع، فضلاً عن الانتشار المتسارع لتطبيقات الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة Big Data، ونضوج العديد من التطبيقات الخادمة للمستخدمين Apps، وتعدد منصات تقنية سلسلة الثقة والدفع بلا وسطاء Block chain Platform and peer-to-peer lending ... إلخ، إلى زيادة حدة المنافسة بين القائمين على تقديم الخدمات المالية للمستهلكين، بل ورفع من سقف طموح هؤلاء المستهلكين وتوقعاتهم في الحصول على مزيد من الخدمات المتميزة، وبات البقاء في السوق على المدى المتوسط أو البعيد رهيناً بالمواكبة الشاملة للتكنولوجيا الحديثة، وهو ما انعكس بشدة على خطورة موقف النماذج التقليدية لصالح الابتكارية Changes in Business Models، فالأعمال - بشكل عام - أصبحت تتجه نحو الأتمتة Automation،

<sup>1</sup> رشا عودة لفته، سالم عواد حسين، أليات وسياسات مقترحة لتوسيع قاعدة انتشار الشمول المالي وصولاً للخدمة المالية في العراق، مجلة كلية مدينة العلم الجامعة، المجلد: 11، العدد 1، 2019، ص: 85، 86.

<sup>2</sup> Patwardhan, A., Singleton, K. and Kai Schmitz, Op.cit. P. 13.

وتسارعت المجتمعات نحو مزيد من الرقمية والنقدية و Digitalization and Chashless، وبكل ما يتطلبه ذلك من أهمية وجود البنى التحتية اللازمة لتقديم هذه الخدمات المالية الجديدة والمعاملات حول العالم تدعماً للحصول على منافع هذه التكنولوجيا المالية.<sup>1</sup>

وتعرف التكنولوجيا المالية بأنها التقنيات والابتكارات التي تسعى لمنافسة الأساليب التقليدية عند تقديم الخدمات المالية، فهي تطبيق واستخدام للابتكارات والقنوات الحديثة عن القطاع المالي، وهي صناعة ناشئة تستخدم لتحسين الأنشطة المالية المتعددة، كاستخدام الهواتف الذكية في الخدمات المصرفية أو ما يعرف بالبنوك الخلوية، فشركات التكنولوجيا المالية تتألف من مشاريع ناشئة ومؤسسات مالية وشركات تقنية راسخة تهدف لتعزيز استخدام الخدمات المالية التي تقدمها الشركات المالية الحالية، أو أن تحل محلها، وهو الأمر الذي عادة ما يدفع تلك المؤسسات التطبيق حلول وتقنيات التكنولوجيا المالية من أجل تجويد وتطوير خدماتها تحسباً لموقعها التنافسي.

فالتكنولوجيا المالية ببساطة تنطلق من مفهوم رئيس يشمل خليطاً من النظم القانونية والتكنولوجية لثورة حديثة تسعى إلى دعم الخدمات المالية بشكل تقني حديث.<sup>2</sup>

ولقد أدركت الأنظمة المالية بأن صناعة التكنولوجيا المالية سوف تساعد في تعزيز الشمول المالي من خلال ما تتيح هذه التكنولوجيا من فرص الوصول بسهولة للفتات المحرومة من الخدمات المالية عبر التمويل الرقمي Digital Finance، وكذا تسريع عمليات التحويلات والمدفوعات وتخفيض تكلفتها، كما أن السماح بدخول لاعبين منافسين جدد للمصارف القائمة سوف يؤدي لتقسيم سوق الخدمات المصرفية، وتقليل المخاطر النظامية المرتبطة بالمصارف الكبيرة، وحقيقة فقد أدى استخدام الهاتف المحمول في مجال تسهيل المدفوعات إلى إحداث تغيير جذري في ديناميكيات الدفع بتقديم خدمات الدفع الرقمية، حيث أتاح انتشار تكنولوجيا الهاتف المحمول إمكانية تحقيق اتصال إلكتروني أرخص، فضلاً عن تقليل الحاجة إلى وجود شبكات فروع واسعة مما سمح لجيل جديد من مقدمي الخدمات عبر الإنترنت بتقديم خدماتهم بتكلفة أقل كثيراً ومنافسة أكبر مع الشركات القائمة، فشركات أمثال Transfer Wise, Xoom, World Retrait ... وغيرهم، استطاعت خفض التكلفة التشغيلية لعمليات تحويل الأموال من عدة دولارات إلى أقل من دولار واحد في كثير من الأحيان.

بل لقد أدى الابتكار المالي نفسه إلى عدم وضوح الحدود التنظيمية للنظام المالي، حيث بدأت المؤسسات غير المصرفية، بما في ذلك شركات الاتصالات والشركات الكبرى أمثال Tencent, Alibaba، في تقديم الخدمات المالية والانتقال بشكل متزايد إلى أعمال الوساطة المالية. وهكذا يمكن فهم هؤلاء اللاعبين الجدد على أنهم جهات فاعلة جديدة مدفوعة بالتكنولوجيا تهدف إلى التنافس مع المؤسسات المالية التقليدية في تقديم الخدمات المالية.

ولعل من أهم دوافع النجاح والتميز للشركات التكنولوجيا المالية Fintech أو حتى الشركات التكنولوجيا الضخمة Bigtech يرجع لقدرتهم على جمع البيانات المتاحة بسهولة، سواء من خلال البصمة الرقمية Digital Footprint لعلائهم أو عن طريق تجريف الويب Scraping the Web، كما يمكن لشركات التكنولوجيا الضخمة أن تخطو خطوات أكثر تأثيراً من خلال حصولها على بيانات علائها المحتملين من خلال تعاملاتهم غير المالية معها، حيث يتيح لهم استخدام الذكاء الاصطناعي تحويل المعلومات إلى بيئة، والممكن تجميعها عبر وسائل التواصل الاجتماعي أو غيرها من الوسائل، إلى معلومات حالية، كما يمكن أن تتيح لهم ميزة

<sup>1</sup> حيث يشير تطوير مثل هذه البنية التحتية القوية مجموعة واسعة من القضايا التي لا تتعلق بالقطاع المالي فقط، وإنما أيضاً بالاقتصاد الرقمي على وجه العموم، ويشمل ذلك ملكية البيانات والحماية والخصوصية والأمن السيبراني، والمخاطر التشغيلية ومخاطر التمرکز وحماية المستهلك.

<sup>2</sup> وهيبة عيد الرحيم، أشواق بن قنور، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد: 7، العدد: 3، 2019، ص: 406 - 407.

## الفصل الثاني ..... الإطار النظري للشمول المالي

الشبكة Network Advantage الوصول إلى مزيد من البيانات، وتحسين نماذجهم، وبالتالي زيادة انتشارهم<sup>1</sup>.

وفي مقارنة بينها، وبكل ما تملكه من بيانات، وبين البنوك التقليدية، والتي تعتمد في الأساس على بيانات السجل الائتماني، تتمتع بالطبع هذه الشركات بميزة توقع أسهل للمتخلفين المحتملين عن سداد القروض، وبالتالي زيادة قدرتها على استقطاب عدد أكبر من المقترضين، فالاعتماد فقط على بيانات مكتب الائتمان المحلي سيؤدي إلى استبعاد الكثير من الجمهور المستهدف باعتبار تقديم الائتمان لهم يمثل عملية عالية المخاطر<sup>2</sup>.

فخلافًا للنظرة التقليدية، فإن النظرة الأكثر شمولية لهذه الشركات الناشئة، وهي في العادة شركات صغيرة الحجم، تعتمد في عملها على التركيز على خدمات معينة (كخدمات الدفع أو ائتمان الشركات الصغيرة)، وهي عادة ما تستخدم التكنولوجيا الرقمية لتقديم الخدمات المالية لفئات أو عملاء معينين، ممن لا تحظى بالعناية الكافية من مقدمي الخدمات المالية التقليدية، ترى في هذه الشركات الناشئة مكملًا وليس منافسًا للبنوك القائمة، فهذه الأخيرة بدأت في الاستثمار في شركات التكنولوجيا المالية بل وعمدت إلى الاستحواذ عليها، إذ ترى البنوك في ميزة شراء حلول التكنولوجيا المالية في شكل شركات ناشئة بدلًا من تطوير مثل هذه الحلول داخليًا حلًا أكثر فاعلية وفائدة، ذلك أن النشاط الابتكاري غالبًا ما يتطلب ثقافة مختلفة عن تلك السائدة في القطاع المصرفي.

وهكذا كان الظهور أحد أهم الابتكارات المالية في البلدان النامية وهو تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول» أثره الداعم والفاعل في تحقيق معدلات مرتفعة من الشمول المالي في الكثير من الدول، حيث يقدم هذا الابتكار العديد من المزايا الهامة مقارنة بقنوات التحويل الأخرى، فهو

**أولاً:** يساعد في تقليل التكاليف المتغيرة Variable Costs بشكل كبير، من خلال الاستفادة الفعلية من التكاليف الثابتة لشبكة الهاتف المحمول الموجودة بالفعل، على عكس الحال عند التعامل مع القنوات المصرفية التقليدية.

**ثانياً:** حيث لا تعتمد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول على شبكة الفروع Branch Network وإنما على شبكة العملاء Agent Network الأقل تكلفة، مما يقلل من الحواجز الجغرافية للعملاء بشكل كبير،

**وثالثاً:** فعادة ما يعفى العملاء ممن لديهم عدد أو حجم معاملات صغيرة من الحاجة إلى تحقيق متطلبات التوثيق المرهقة، مما تصبح معه المعاملات المالية متاحة لأجزاء كبيرة من السكان المتعاملون داخل الاقتصاد غير الرسمي.

**رابعاً:** يتيح نجاح هذا الابتكار التحول من نهج الشمول القائم على الائتمان Credit-led Inclusion Approach إلى نهج الشمول القائم على الدفع Payment-led Inclusion Approach، وهو النهج الذي يلبي احتياجات الناس المدفوعات آمنة وسريعة ويتناقض مع

<sup>1</sup> Berg et al. On the Rise of Fintech Credit Scoring Using Digital Foot Prints, Review of Financial Studies 33,2020, PP.245

<sup>2</sup> Jagtiani, I. and C Lemieux, the Role of Alternative Data and Machine Learning in fintech Lending: Evidence from lending club Consumer Platform FRB Philadelphia working paper, 2018, PP. 15 - 18.

## الفصل الثاني ..... الإطار النظري للشمول المالي

النموذج التقليدي للبنوك الموجودة في البلدان النامية، والذي لا يتوافق دوماً مع ظروف معظم البلدان النامية.<sup>1</sup>

وتعكس الإحصاءات المتاحة حقيقة ما أحدثته الابتكارات الجديدة في مجال الخدمات المالية عبر العالم ففي الصين مثلاً، ارتفعت أحجام المدفوعات عبر الهاتف المحمول من 1.2 تريليون يوان (195 مليار دولار أمريكي) في عام 2013 إلى 58.8 تريليون يوان (8.5 تريليون دولار أمريكي) عام 2019، أي أنها تضاعفت لقرابة الـ 50 مرة خلال ثلاث سنوات، حيث استطاعت شركتان أمثال We Chat Pany, Ali Pay تسريع تحول البلاد نحو مجتمع غير نقدي بامتلاكها حصة سوقية مجمعة تزيد عن 90% من حجم المعاملات (102).

وفي بنجلاديش اكتسبت منصات الدفع عبر الهاتف المحمول زحماً شديداً، إذ تمتلك Bkash أكثر من 70% من حصة السوق في الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، مع أكثر من 27 مليون بنغالي من البالغين يمتلكون أو يستخدمون حساب الـ Blash، وخلال ثمانية أعوام فقط (2007 - 2015) كان ما يقرب من 80% من الكينيين يمتلكون إما حساباً مصرفياً أو حساباً نقدياً عبر الهاتف المحمول من خلال تطبيق M-Pesa .

وفي مصر، وعقب إصدار البنك المركزي للقواعد المنظمة لتقديم خدمات الدفع باستخدام الهاتف المحمول عام 2016، وصل عدد حسابات الهاتف المحمول بالجنه إلى 19 مليون حساب محفظة هاتف محمول بنهاية يوليو 2020، وبمعدل نمو سنوي 41% (مقارنة بشهر يوليو 2019)، كما بلغت قيمة المعاملات الشهرية للمحافظ نحو 1,5 مليار جنيه، في ذات التاريخ، بزيادة قدرها 193% عن نهاية فبراير 2020، كما بلغ عدد العمليات الشهرية للمحافظ نحو 100 مليون عملية بزيادة قدرها 7% عن نهاية فبراير 2020، أو ما قبل بدء تداعيات جائحة كورونا مباشرة.

وبينما انتصرت خدمات تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في البداية على خدمات الدفع والمعاملات، كان هناك استخدامات أخرى متزايدة للهواتف المحمولة للخدمات المالية الأخرى. فمثلاً، في عام 2013، تم إطلاق M-Shiwari ، كنموذج للتعاون بين شركة Safaricom والبنك التجاري الإفريقي المرتبط بـ M-Pesa، والذي يشمل كلا من حساب التوفير والوصول إلى قرض صغير لمدة 30 يوماً بفائدة 7.5% شهرياً.

وفضلاً عن استخدام الهواتف المحمولة والأموال المتنقلة لتوفير الخدمات المالية، يمكن أن يكون لاستخدام الهاتف المحمول للاتصال عبر الرسائل النصية تأثيرات مهمة أيضاً لمقدمي الخدمات المالية وعملياتهم، حيث يمكن أن يكون للتذكيرات المرسلة عبر هذه الرسائل تأثيرها على سداد الائتمان وعلى سلوكيات الادخار، خاصة من ذكرت مزايا الادخار وأهدافه من خلال الرسالة النصية.

لقد جلبت الرقمية شركاء جدد في شكل منصات إقراض من نظير إلى نظير -Tvn peer-to-peer، حيث يسمح وجود هذه المنصات للشركات غير المالية بدخول أسواق الخدمات المالية مع منظمات شبكات الهاتف المحمول (MNOs) وشركات التكنولوجيا الكبيرة أمثال Facebook, Amazon، وغالباً ما ينظر إلى هذه المنصات على أنها الفاعل الحقيقي الذي ملأ

<sup>1</sup> Patwardhan, A., K. Singleton and Kai Schmitz, Op. cit. P. 14-15.

فجوات السوق التي خلفها تقليص إقراض البنوك للمشروعات الصغيرة والمتوسطة SMEs عقب الأزمة المالية العالمية.<sup>1</sup>

ومن المهم التذكير هنا، أن كل هذه الابتكارات جاءت من قبل الداخلين الجدد في القطاع المالي وليس من خلال الحكومات، وأن السعي وراء الريح - وليس لأهداف اجتماعية - كان هو المحرك الأساسي لها، وأن التركيز الأولي لهؤلاء كان يقف عند عدد الحسابات التي يتم فتحها وليس على الاستخدام الفعلي لهذه الحسابات، أي تعظيم حصة السكان البالغين ممن يملكون الحسابات، الأمر الذي لم يكن يحقق فكرة وفلسفة الشمول المالي والهادف إلى التركيز على الاستخدام الفعلي لهذه الحسابات عبر المعاملات اليومية وهو ما مثل التطور الفعلي، في الأونة الأخيرة، لمستهدف كافة الأطراف من صانعي سياسات أو ممارسين.

### ثانيا: التجارب الدولية في تحقيق الشمول المالي: International Experiences of Achieving Financial Inclusion

خلال السنوات الأخيرة، شهدت الساحة العالمية ظهور الكثير من النماذج الدولية التي استطاعت تحقيق مستويات متقدمة من الشمول المالي، وجني الكثير من ثمار توطين وتغلغل التكنولوجيا المالية، وتقليل مستويات الاستبعاد المالي، وخاصة من الدول النامية، حيث تم رصد العديد من التأثيرات الإيجابية لهذا التغلغل على رفاهية الأسر والمؤسسات، ولعل من أهم التجارب الناجحة في هذا الشأن تأتي كل من كينيا والهند وماليزيا على القمة منها، وهو ما سنتناوله على النحو التالي:

#### - كينيا Kenya

تعد كينيا واحدة من أكثر الدول الناجحة في تحقيق شمول مالي متميز من خلال تبنيها لأحد أهم الابتكارات المالية الخاصة بخدمات الدفع الرقمية عبر الهاتف المحمول، كمثال لحلول التكنولوجيا المالية، عام 2007، عندما أطلقت شركة الاتصالات Safaricoft تطبيق تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول "

M- Pesa " في كينيا، والذي سرعان ما اكتسب قوة جذب مع العمال الحضريين من الراغبين في إرسال الأموال إلى عائلاتهم في ديارهم الأصلية حيث لم تتجاوز تكلفة M- Pesa ثلث أو نصف تكلفة الأنظمة البديلة، الأمر الذي انعكس بدوره على أعداد السكان المتعاملين مصرفيا في كينيا. فبحلول عام 2019، كان ما يقرب من 82.9% من الكينيين يمتلكون إما حسابا مصرفيا أو حسابا نقديا عبر الهاتف المحمول، وهي تلك النسبة التي لم تتجاوز 21.7% عام 2009، أي العام السابق على تفعيل تطبيق M-Pesa ، وهو ما يؤكد على دور هذا التطبيق في تحقيق الشمول المالي.

ورصدا للتطورات الحادثة في كينيا خلال السنوات التالية للتطبيق M-Pesa ، وأخذا في الحسبان أن الفلسفة والآلية الخاصة بهذا التطبيق إنما تهدف في الأساس إلى تمكين المواطن الكيني من إيداع الأموال وتنفيذ التحويل والمدفوعات وسحب الأموال من خلال تجار البيع بالتجزئة عند تقديم بطاقات الهوية الوطنية، وبالتالي تقديم مزايا مختلفة للأسر والشركات غير آلية كاملة للدفع.

فضلا عما يتيح الM- Pesa من فرص تجميع المدخرات وتجنب سرقتها أو فقدانها، وزيادة الميل للادخار عبر الحسابات المصرفية الرسمية.

<sup>1</sup> Klapper, L The Role of Factoring for Financing of Small and Medium Enterprises. Journal of Banking and Finance 30, 20, PP. 511 - 313

ولقد وثق البعض أن تفعيل هذا التطبيق قد خفض معدلات الفقر في كينيا بنسبة 3%، فضلا عن تأثيره الإيجابي على تجانس الاستهلاك Consumption Smoothing، حيث لوحظ أن انخفاض الدخل يؤثر بشكل فعال على الاستهلاك لغير مستخدمي M-Pesa، وبنسبة قد تصل إلى 7%، بينما لم يتأثر استهلاك مستخدمي التطبيق مع انخفاض الدخل أو مع التعرض لأية هزات أو صدمات مفاجئة، فضلا عما حققه اعتماد رواد الأعمال الصغار في كينيا على هذا التطبيق، عند قيامهم بالدفع لمورديهم من خلاله، من زيادة في الائتمان التجاري، وتحقيق المزيد من المزايا الإيجابية على نمو الشركة ونمو حجم تعاملاتهم .

ولعل من أهم العوامل التي أدت إلى نجاح M-Pesa في كينيا أن الشباب أصبحوا يتمتعون بخبرات رقمية وابتاتوا من أكثر مستخدمي الهواتف المحمولة في العالم، كما لم تقتصر خدمة إرسال الحوالات على المستوى المحلي فقط، بل باتت في الإمكان تسلم حوالات دولية من جميع أنحاء العالم عبر شركة ويسترن يونيون بالتعاون مع ال- M-Pesa .

ومن النتائج الإيجابية لانتشار الشمول المالي في كينيا أنها ساعدت الخدمات المالية للأفراد على تراكم المدخرات وزيادة الإنفاق على الضروريات، فيعد تزويد البائعين في كينيا، لاسيما النساء، بحسابات ادخار، ارتفعت مدخراتهم وزاد استثمارهم في مشاريعهم بواقع 10%، وزاد إنفاق الأسر التي تُعيلها النساء على التعليم بنسبة 20%، وزاد إنفاق المزارعين على المعدات الزراعية بنسبة 13%، وزادت قيمة محاصيلهم بواقع 15%، كما حد التحول من المدفوعات النقدية إلى الرقمية من معدلات الفساد الحكومي، إذ انخفضت نسبة تسرب النقود المخصصة للمعاشات التقاعدية بواقع 47%، بعدما تم سدادها من خلال بطاقات ذكية بالبصمة الإلكترونية بدلا من تسليمها نقدا وتأكيدا لنجاح تجربة مزودي الأموال عبر الهاتف المحمول في نشر ثقافة الشمول المالي في كينيا، يشار إلى أن منصة Safariccin، والتي قامت بإطلاق M-Pesa، والتي جاءت عند إطلاقها كمتحد حقيقي للنظام المصرفي والبنوك القائمة وباتت في غضون بضع سنين القناة المفضلة لمعظم السكان في كينيا، وتضم أكثر من مائة ألف عميل، أصبحت مؤخرا متجها هاما لشراكة البنوك الكينية في تقديم الخدمات المالية من ادخار أو ائتمان، كما بدأت وزارة الخزانة الكينية، منذ عام 2017، في إطلاق نسخة تجريبية من السندات الحكومية الرقمية، وهي سندات بنية تحتية مدتها ثلاث سنوات يتم شراؤها عبر الهاتف المحمول.

### ب- الهند India

مثل الهند نموذجا فريدا لتطوير الشمول المالي وتعزيزه، من خلال القيام بالعديد من الخطوات الإيجابية الداعمة لهذا المنتج، والمحقة لمواجهة فاعلة لتحديات الشمول المالي، ولعل من أهم هذه الخطوات ما يلي: إطلاق واجهة المدفوعات الموحدة ( The Unified Payments Interface (UPI) في سبتمبر 2011، وهو نظام دفع شبه فوري يسهل المعاملات عبر البنوك ومحافظ الهاتف المحمول والتجار و المفوترين Billers على تطبيق جوال واحد Signal Mobile Application، حيث تشهد هذه المنصة نموا هائلا في أحجام المعاملات، فمنذ منتصف عام 2017، تمت أرقام المعاملات الشهرية 22 مرة، وزادت قيمة المعاملات سبعة أضعاف، مما سهل التحركات نحو تقليل الاستخدام النقدي، كما تم تطوير البنية التحتية من قبل الحكومة، وتسهيل المدفوعات في جميع أنحاء البلاد عند تكلفة تقل عن سنة واحد لكل معاملة وعلى نحو موازن أطلقت شركات التكنولوجيا الكبيرة أمثال WhatsApp, Google حلول دفع عديدة في الفترة الأخيرة مستفيدة من منصة (UPI) :

– هناك ما يقرب من 50 مليون شركة صغيرة ومتوسطة الحجم في الهند لم يكن يمكنها الوصول إلى الائتمان الرسمي من خلال المقرضين التقليديين، حيث سنى المقرضون البديلون أمثال Capital float إلي أتمتة إدارة الاككتاب والقروض، في عملية تقديم متطلبات مرنة وأكثر قابلية للتعديل طبقا لواقع الشركات الصغيرة غير الرسمية، عبر استخدام مصادر بيانات

إضافية في عملية الاكتتاب، كما يسمح Barik Bayanar بتجميع بيانات المستهلكين المالية وغير المالية من مصادر مختلفة كالمعاملات المصرفية ومشتريات التجارة الإلكترونية والرسائل النصية، ثم استخدام هذه المعلومات لتقديم منتجات القروض الأكثر ملائمة.

– علاجاً لافتقار الكثير من المواطنين للوثائق اللازمة لفتح حساب في مؤسسة مالية، وهو ما يعني عدم قدرتهم على الحصول على الخدمات المالية المقدمة من تلك المؤسسات، قامت الحكومة الهندية عبر هيئة ال (UILAT) بإصدار بطاقة "Aadhaar" كوثيقة قانونية تقبلها البنوك لفتح الحساب المصرفي، وهي عبارة عن رقم تعريف فريد لكل مواطن هندي لتحديد هويته، يختلف بالطبع من مواطن لآخر، حيث تم تسجيل 1.17 مليار من السكان الهنود، فهو يمثل إثبات للهوية والعنوان في أي مكان بالدولة مما يسمح بالتحقق من الهوية في أي وقت دون الاعتماد على الوثائق والأدلة الورقية، الأمر الذي سمح للكثير من الهنود بدخول النظام المصرفي الرسمي، وهو ما يعني خفض تكلفة "اعرف عميلك" المرتبطة بفتح الحساب بشكل كبير.

ومنذ إطلاق هذه الوثيقة، تم فتح أكثر من 300 مليون حساب مصرفي جديد، حيث تظهر البيانات أن أكثر من 59% من الملتحقين لم يحملوا في السابق هوية رسمية، وأن 87% من تلك الأسر لديها دخل أقل من 2000 دولار سنوياً، وهو ما يعكس الدور القوي والفعال الذي لعبته الحكومة في بناء البنية التحتية الرقمية.

حيث مارست الحكومة الهندية العديد من الضغوط لأجل التحويل المباشر للمنافع إلى الحسابات المصرفية من خلال Aadhaar، كإعانات والمعاشات التقاعدية وبرامج المنح الدراسية.

### ج- ماليزيا Malaysia:

في أعقاب الأزمة المالية العالمية 2008، اتبعت ماليزيا سياسة اقتصادية إلزامية لتحقيق الشمول المالي ومزيداً من الاستقرار، وتفعيلاً لهذا المتجه، شرعت ماليزيا في تنفيذ خطة متميزة لإنجاز نظام مالي شامل يعتمد على عدة عوامل، لعل من أهمها:

- إيجاد مؤسسات مالية قوية وقادرة على المنافسة وعلى تقديم مجموعة متسعة ومتميزة من الخدمات

المالية المصممة خصيصاً، وسبيلها الأمثل لذلك هو دمج الكيانات المصرفية الصغيرة معاً لإيجاد مؤسسات مالية كبيرة يمكنها تحقيق المستهدف منها:

- تقديم نظام مدفوعات وطني National Payment System يستهدف الحد من استخدام المعاملات النقدية Cash Transactions

- استحداث وتقديم سياسة الخدمات البنكية الأساسية Basic Banking Services، والتي تحدد القواعد الخاصة بتقديم الخدمات البنكية لمحدودي الدخل، حيث تعتمد هذه السياسة على حق كل فرد في فتح حساب جاري بغض النظر عن تطلب توافر حد أدنى من الرصيد، مع قدرة البنوك على تقديم فائدة Interest على حسابات التوفير Saving Account وعدم وجود رسوم أو عمولات Fees

or Commission على إمساك وحفظ الدفاتر Book Keeping لهذا النوع من الحسابات.

- توسيع نطاق الخدمات المالية المتخصصة Tailored Financial Services، وبخاصة خدمات أو منتجات التمويل الإسلامي Islamic Finance Products .

- تقديم نموذج العمليات المصرفية للوكيل Agent Banking Model والهادف لتشجيع استخدام الحلول التكنولوجية المالية، وهكذا فلقد سعت ماليزيا من خلال هذه الخطوات المعالجة لحواجز العرض والطلب، عبر عدد من السياسات الهادفة لدعم وتعزيز الشمول المالي.

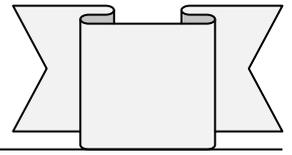
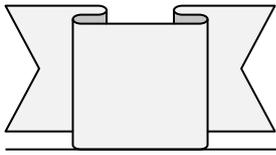
## الفصل الثاني ..... الإطار النظري للشمول المالي

فمعالجة لحواجز العرض، قدمت ماليزيا سياسة الخدمات البنكية الأساسية من خلال بنك Negara ماليزيا أو إلى "BNM"، حيث لا حاجة إلى تقديم الضمانات أو تطلب وجود حد أدنى من الأرصدة لفتح حساب جاري، ومن ثم تقدم البنوك خدماتها لمحدودي الدخل بتكلفة معقولة، ومن جانب آخر، قدمت ماليزيا سياستين هامتين أخريين، الأولى وتتعلق بإنشاء أنظمة دفع وطنية والثانية تتعلق بتقديم نموذج مصرفي للوكيل كحل لحواجز جانب العرض التي تتزامن مع دعم البنية التحتية المالية، ومع تقديم خطة فاعلة لزيادة التنقيف والمعرفة المالية بين مختلف مستخدمي الخدمات المالية، وكنتيجة لذلك، ترصد الإحصاءات استخدام حوالي 92% من السكان البالغين في ماليزيا لمجموعة مختلفة من الخدمات المالية المتعلقة بالادخار والعروض وحلول الدفع، وأن هناك أكثر من 70% من العاملين البالغين متجهون للاستثمار مدخراتهم عبر صناديق الاستثمار المشتركة.

وفي خطوة أكثر أهمية لدعم الشمول المالي في ماليزيا قدمت السلطات المالية، منذ عام 2012، مبادرة الوكيل المصرفي Agent Banking، لتقديم الخدمات المالية وإيصالها للمناطق النائية، ولغير مستخدمي هذه الخدمات، حيث أمكن للمؤسسات المالية، من خلال هذه المبادرة، إقامة شراكات مع متاجر البيع بالتجزئة Retail stores ومكاتب البريد لتقديم خدماتها المالية، وبما يوفر للعملاء القدرة على دفع فواتير المرافق المختلفة وأقساط القروض والقيام بالتحويلات، وهو ما أدى إلي جذب المزيد من الشرائح غير الرسمية لاستخدام الخدمات المالية الرسمية دون حاجة لوجود البنوك.

### خلاصة الفصل الثاني:

يعكس الشمول المالي مدى وصول الخدمات المالية والمصرفية لكافة شرائح المجتمع بتكلفة منخفضة و بشكل عادل و شفاف وذلك بما ينتج عنه أهمية كبيرة تنعكس ايجابيا على كافة المؤشرات الاقتصادية و الاجتماعية ومن أهم الأبعاد والمؤشرات التي تسمح بقياس تحقق الشمول المالي نجد الأبعاد الرئيسية المتمثلة في وصول الأفراد للخدمات المالية واستخدامها ومدى جودتها ولتعزيز الشمول المالي وتسهيل وصوله لمختلف شرائح المجتمع واستخدامها والاستفادة منها بشكل سليم وفعال يجب إتباع سياسات عبر قنوات مختلفة ورغم ذلك لا يزال الشمول المالي يعرف تحديات تعيق من النفاذ للخدمات ومن أبرزها نجد عدم تطور البنية التحتية للقطاعات المالية و لتفادي هذه المعوقات يجب اتباع مجموعة من الركائز أهمها استخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية وذلك لدورها الهام في تحقيق الشمول المالي.



## الفصل الثالث

دراسة ميدانية - مؤسسة بريد الجزائر -

## تمهيد

بعد أن تناولنا في الجانب النظري لهذه الدراسة دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي، وحتى لا يكون هذا العمل مجردا ومعزولا عن الواقع التطبيقي. تم إجراء دراسة ميدانية وذلك بتوزيع استبيان على عينة من الموظفين العموميين والقيام بتحليل النتائج المتحصل عليها بغرض التعرف على دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي داخل مؤسسة بريد الجزائر، حيث تم في هذا الفصل التعريف بالمؤسسة محل الدراسة وتوضيح مجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى طريقة تصميم أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان، ثم من أجل التوصل إلى النتائج التي سيتم القيام بتحليل بياناتها بواسطة استخدام برنامج الإحصائي "Spss" وتفسيرها، وبالتالي تحقيق الأهداف التي تسعى إليها هذه الدراسة.

ولإحاطة بالموضوع قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث كالآتي:

- المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة.
- المبحث الثاني: تصميم الدراسة الميدانية وخطواتها الإجرائية.
- المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة واختيار النتائج.

## المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر

يحتل قطاع البريد والمواصلات مكانة هامة في كل من المجال الاقتصادي والاجتماعي حيث شهد عدة إصلاحات نتج عنها انشاء مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تسمح ببناء دولة عصرية و بتقديم خدمات متطورة للمجتمع تسمى بريد الجزائر.

## المطلب الأول: مدخل تقديمي لمؤسسة بريد الجزائر

### 1- مؤسسة بريد الجزائر – المديرية العامة-

نشأت مؤسسة بريد الجزائر نتيجة لعدة إصلاحا تشمل إعادة هيكلة قطاع البريد و المواصلات، بحيث أعطت الدولة بذلك حرية التصرف الكاملة لهذا المتعامل الاقتصادي للمشاركة في النمو الاقتصادي والاجتماعي للدولة.

كانت مؤسسة بريد الجزائر تسير وفق أحكام الأمر رقم 75-89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 و المتضمنة قانون البريد و المواصلات، الذي يجعل من قطاع البريد والمواصلات مؤسسة واحدة، عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تحت إشراف وزارة البريد و المواصلات، حيث تتمتع بميزانية ملحقة و يخضع تنفيذها إلى قواعد المحاسبة العمومية وتتمتع أيضا في استغلالها لمختلف نشاطات البريد و المواصلات السلوكية و اللاسلوكية وفق المادة 1 والمادة 39 على التوالي من ذات القانون . و نتيجة للتطور التكنولوجي لاسيما في ميدان الإتصال، كان حتما على قطاع البريد والمواصلات أن يساير هذه التحولات، فترجمة هذه النقلة بصور القانون رقم 2000-03 المؤرخ في 05 أوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلوكية و اللاسلوكية و تنفيذها محتويات هذا القانون صدرت المراسيم التنفيذية لإنشاء وتنظيم المؤسسة، نذكر فيما يلي :-المرسوم التنفيذي رقم 43-2002 المؤرخ في 14 جانفي 2002 : و المتضمن إنشاء مؤسسة "بريد الجزائر" . و تقع المؤسسة بريد الجزائر الأم في باب الزوار الجزائر العاصمة.

و تحتوي بريد الجزائر على هيكل تنظيمي يسمح لها بالانتشار و التواجد في كل النقاط عبر القطر الجزائري و بهذا فقد بنت المؤسسة هيكلها على مستويين:المديرية العامة و تسهر على الإشراف العام و تسيير المؤسسة على المستوى المركزي؛المديريات الولائية و تضطلع بمهام الاستغلال على المستوى الولائي.

## 2- مديرية وحدة البريد لولاية ميلة : تم إنشاء المديرية الولائية للبريد لميلة بموجب المرسوم التنفيذي

رقم 03-233 الموافق 24 يونيو 2003، بعدما كانت تسمى سابقا مديرية البريد و المواصلات.المديرية الولائية تضمن تنفيذ مختلف البرامج و الأهداف لتعزيز و تحسين أداء الخدمات الخاصة بالبريد.

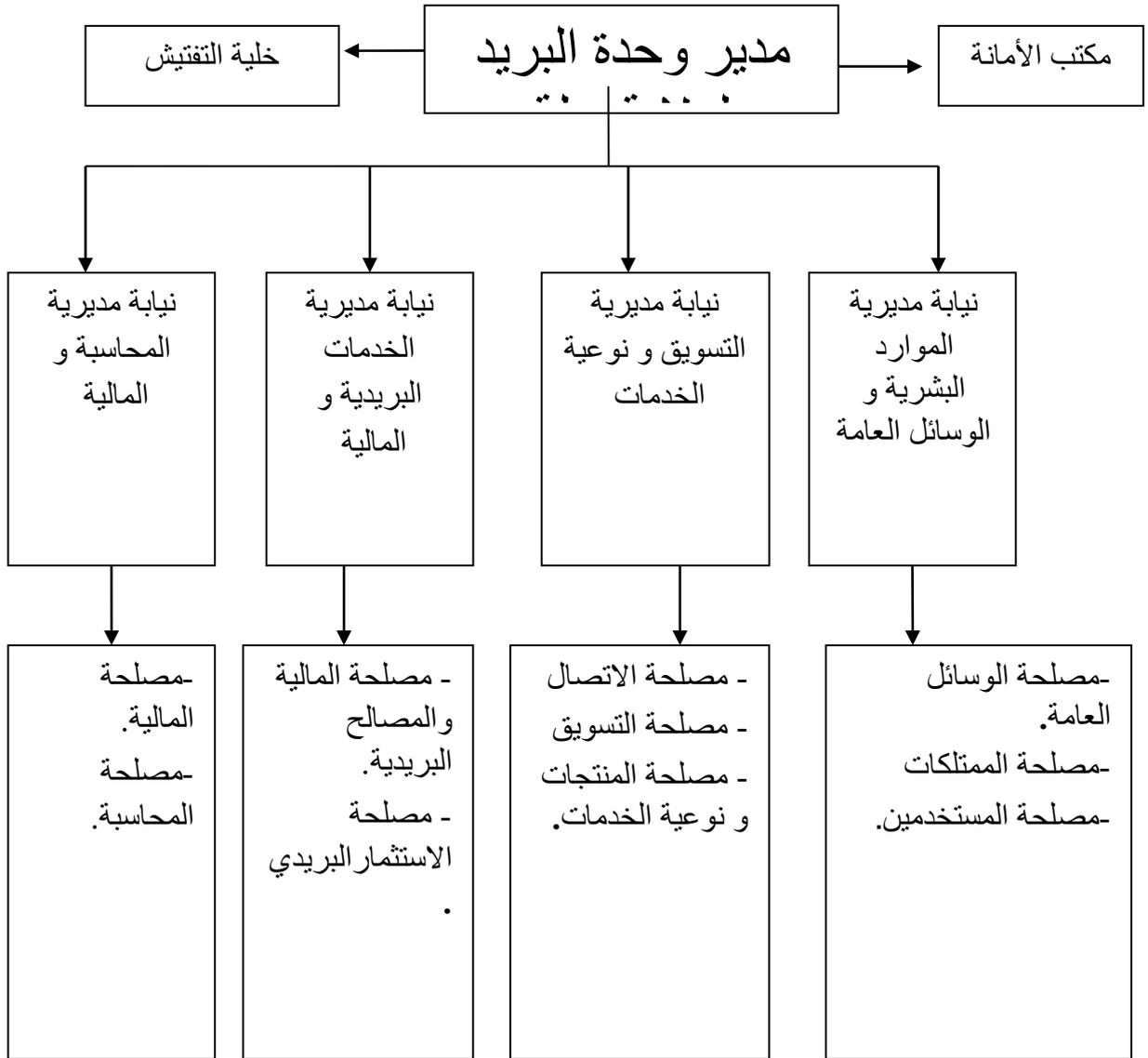
المقر الاجتماعي للمديرية متواجد بشارع أول نوفمبر 1954، بالمحاذاة مع القبضة الرئيسية، و يضم كل مصالح المديرية بما فيهم المدير.

### البنية التحتية الأساسية :

ولاية ميلة لديها 69 مكتب بريد بمعدل 1 مكتب بريدي لكل 14.500 نسمة أي أنها تعتبر نسبة جيدة بالنسبة للولاية على العموم مقارنة بالولايات الأخرى، المعدل الوطني هو 1 مكتب بريدي لكل 12.500 نسمة، و تنتشر مكاتب البريد عبر كامل إقليم الولاية، و هي مصنفة حسب الأهمية، النشاط و التموقع الجغرافي.كذلك هناك مركزين لمعالجة و توزيع البريد و الطرود البريدية في كل من ميلة مقر الولاية و شلغوم العيد من أجل التكفل التام و الاختصاص كذلك بالنسبة لهذا النوع من الخدمة.

3- الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المحلي

الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المحلي



حسب وثائق المؤسسة

#### 4- مهام كل مصلحة في مدير وحدة البريد لولاية ميله :

الوحدة البريدية للولاية لها كل الصلاحيات الواسعة على مجمل مراكز البريد الواقعة في ولايتها وتقوم ب: تنفيذ برامج التطوير وإعداد الملفات الدورية الخاصة بنشاط الولاية؛ تسيير واستغلال الهياكل القاعدية و نشاط البريد للولاية؛ إعلام الإدارة المحلية للبريد بكل إخلال بالنظام؛ تحديد ومراجعة المنقول وغير المنقول للولاية؛ تحقيق أعمال الاتصال بهدف الترويج لمنتجات بريد الجزائر على المستوى الولائي؛ تنفيذ برامج تفتيش المكاتب البريدية. وتتكون المديرية الولائية للبريد من المصالح التالية :

##### أ- خلية التفتيش:

تهدف هذه الخلية إلى إعطاء دفع لمكاتب البريد لتحسين أدائها من خلال إيجاد الحلول المناسبة والمساهمة الفعالة والدائمة في خلق القيمة المضافة، و تتكفل هذه الخلية ب :

- تفتيش مكاتب البريد؛

- البحث و اقتراح الحلول؛

- إجراء التحقيقات الإدارية و التأديبية.

##### ب- نيابة مديريةية الوسائل العامة و الموارد البشرية:

وتتكفل هذه المديرية ب : السهر على تطبيق السياسات المتعلقة بالعقارات، النقل، التموين، الصيانة، الحماية و الأمن؛ تطبيق سياسة تسيير الموارد البشرية، التكوين و الشؤون الاجتماعية؛ السهر على تطبيق قانون العمل (قانون التوظيف العمومي 85-59 و القانون 90-11)؛ تطبيق بنود الاتفاقية الجماعية و النظام الداخلي.

##### ت- نيابة مديريةية التسويق و نوعية الخدمات :

تسهر هذه الإدارة على توفير خدمات ذات جودة للزبائن، فالهدف هو إشباع حاجيات الزبون في حدود الإمكانيات المتوفرة، في هذا الإطار يتم تحديد الأعمال التي يجب القيام بها ضمن مخطط للوصول إلى الأهداف المرجوة للجودة.

وتقع على عاتق هذه الإدارة ما يلي: إعداد نظام تقييم يخص استقبال الزبائن؛ إشباع حاجيات الزبائن وجودة الخدمات؛ تحديد مختلف المنتجات المقدمة من طرف بريد الجزائر؛ القيام بتحقيقات تخص الجودة و كذا الاعتماد على مؤسسات الإحصاء و سير الآراء؛ إعداد وثائق جرد المعلومات و دورياتها؛ تحديد وسائل تقييم الجودة المعتمدة عالميا؛ تحديد الفوارق في جودة الخدمات حسب أجزاء النشاط بالنظر لما هو موجود عالميا؛ تحديد و إعداد معايير خاصة ببريد الجزائر وكذلك: مهلة إيصال البريد، و الأضرفة الأمان، السرعة؛ تقليص مدة الإنجاز للعمليات في المراكز البريدية و المالية؛ تحسين استضافة الزبائن.

ج- نيابة مديرية المصالح المالية و البريدية: تتكفل هذه المديرية بالسهر على حسن الأداء المصالح البريدية على المستوى الولائي و المراكز الملحقة بها.

تنظيم و مراقبة التشغيل الجيد للمصالح البريدية في علاقاتها الداخلية؛ تحضير و متابعة تطبيق مخططات التطوير للهياكل البريدية؛ تطوير و تحسين خدمات البريد الفردية و تطوير الشبكة البريدية و الطواع؛ إعداد البرامج السنوية لإصدار الطواع البريدية؛ تحقيق نصوص الاتفاقيات الشاملة الثنائية و المتعلقة بالجودة.

د- نيابة مديرية المالية و المحاسبة :

و تتكفل هذه المديرية :

إنجاز و تنفيذ الميزانية المالية للمؤسسة و المحاسبة الشهرية لمكاتب البريد، تمويل المكاتب البريدية بالنقدية التي تسحب من بنك الجزائر، تنظيم الخدمات المالية.

**المطلب الثاني: وسائل الدفع التقليدية المستخدمة في مؤسسة بريد الجزائر ميلة**

**1- خدمات دفتر الصكوك البريدية**

دفتر الصكوك هو عبارة عن دفتر يحتوي على حوالي 21 شيك (صك)، مدون عليه كل معلومات حسابك البريدي الجاري.

ملاحظة: تم إصدار دفتر صكوك جديد (لونه أصفر) من طرف بريد الجزائر حديثا، لذلك يوجد الآن نوعين من الصكوك البريدية (الأصفر "جديد" و الأحمر "قديم")

CCP :CompteCourantPostal = الحساب البريدي الجاري

**1. كيفية طلب دفتر الصكوك:**

عند فتح حساب بريدي جديد (للمرة الأولى)، تحصل على دفتر صكوك تلقائيا بعد مدة معينة، يصلك إشعار إلى مقر سكنك يطلب منك التوجه إلى مركز البريد التابع لبلديتك لإستلامه.

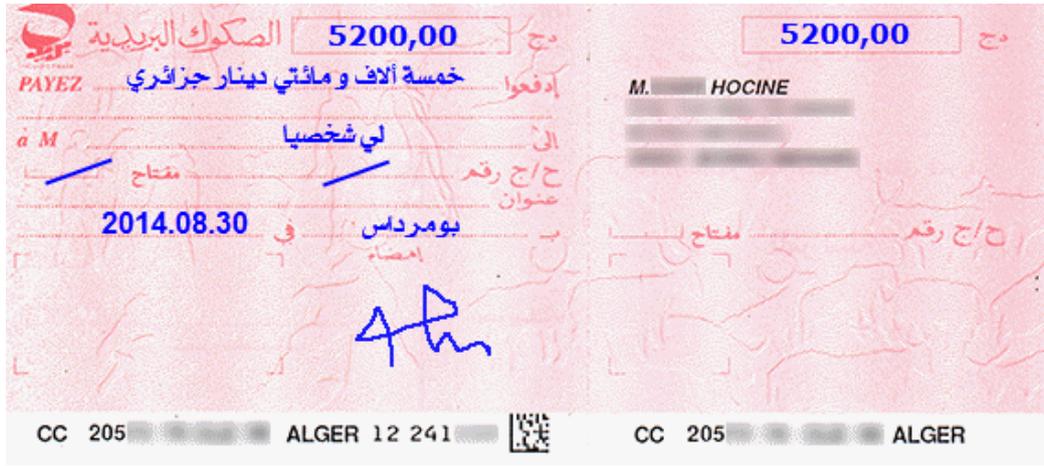
يمكنكم طلب دفتر صكوك جديد بطريقتين:

**الطريقة 1:** و هي بإيداع قسيمة "طلب نماذج" تجدونها بين الشيكات في دفتر الصكوك.

**الصكوك البريدية**

<b>تنبيه</b>	<b>طلب نماذج</b>	
<p>لم يبق لكم إلا خمس (05) صكوك أطلبوا من الآن نماذج أخرى بإستعمال هذا المطبوع</p>	<p>ح/ج رقم ..... عدد الدفاتر..... حورب..... في ..... الإمضاء RELEVÉ IDENTITE POSTALE</p>	<p>يرجى في ظرف مغلق معفى من التخليص إلى السيد رئيس مركز الصكوك البريدية. الجزائر</p>

**الطريقة 2:** طلبه عبر موقع بريد الجزائر على الأنترننت eccp



## 2. خدمات تحويل الأموال

هذه الخدمة تمكن شخص معين من إرسال مبلغ معين إلى أي حساب بريدي جاري ccp لشخص آخر حتى وإن كان الشخص المرسل ليس لديه حساب ccp. كل ما يجب على المرسل فعله هو التوجه لمركز البريد و معه المبلغ المراد إرساله مع بطاقة الهوية (الخاصة به) و معلومات الشخص المرسل إليه (إسمه و لقبه مع

رقم حسابه CCP و المفتاح). يطلب حوالة CCP و يملأها كما يلي (ملأ الحوالة البريدية MandatCCP):

بريد الجزائر ALGERIE POSTE		عدد 1418 -أ-
حوالة بطاقية لتزويد حساب بريدي جاري		
رقم الحساب	لصيقة مأخوذة من سجل رقم 510	قسمة مخصصة لصاحب الحساب الجاري رقم 36/7321857
مخصصة للمرسل		
حوالة بمبلغ (بلسان القلم)		
خمسة آلاف و مئة دينار جزائري		
مبلغ الحوالة 5100,00		
حساب رقم 36 مفتاح 7321857	السيد لطفي محمد	إسم المرسل وعنوانه قايدي حسين حي 1200 بومرداس
توجه الحوالة إلى مركز الصكوك بالجزائر		
تعاد كتابة الإسم والعنوان على ظهر الحوالة		
المبلغ	المرسل إليه لطفي محمد	المرسل قايدي حسين
	حساب رقم 36 مفتاح 7321857	جزء مخصص للمصلحة

في كلتا الحالتين يجب ملأ ما يلي في الخلف

قسمة مخصصة للمراسلة	المرسل إليه السيد قايدي حسين ب بومرداس
جزء مخصص للمصلحة	
الخوالة ب ختم	

### المبحث الثاني: تصميم الدراسة الميدانية وخطواتها الإجرائية

بغرض القيام بالدراسة الميدانية على أكمل وجه فانه كان لزاما علينا إتباع إطار منهجي للوصول إلى الأهداف التي حددناها عند الشروع في هذه الدراسة، ومن خلال هذه المبحث سنحاول تحديد الإجراءات المنهجية للدراسة وكذا أساليب المعالجة الإحصائية.

#### المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

قصد إجراء الدراسة الميدانية تم إتباع المنهج الذي يساعد على تحقيق أهداف البحث، مع تحديد المجالات المختلفة لهذه الدراسة.

أولا : مجتمع الدراسة

ويتمثل في جميع الأفراد الذين يكونون موضوع مشكلة البحث، حيث يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العموميين لدى بريد الجزائر - وكالة ميله -.

#### ثانيا : عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من بعض الموظفين لدى بريد الجزائر بوكالة ميله، والذين بلغ عددهم 130 موظف، إذ تم الاعتماد على أسلوب العينة العشوائية البسيطة، ولقد قمنا بتوزيع 35 استمارة إلا أنه تم استرجاع 33 استمارة، ومنها 1 استمارة مرفوضة لعدم اكتمال الإجابات وكذا وجود تناقضات. و2 استمارات لم تسترجع وبذلك تشكلت عينة الدراسة من 32 موظف لدى المؤسسة، أي نسبة 37% و الجدول التالي يوضح الاستبيانات الموزعة على مجتمع الدراسة .

#### الجدول رقم (1):الاستبيانات الموزعة والمسترجعة من عينة الدراسة

النسبة%	التوزيع التكراري	الاستبانة
91.43	32	الاستبيانات المستخدمة
5.71	2	الاستبيانات المسترجعة
2.86	1	الاستبيانات المرفوضة
100	35	الاستبيانات الكلية

المصدر: من إعداد الطالبة

#### ثالثا: حدود الدراسة

1. الحدود الزمنية: تتمثل الحدود الزمنية لهذه الدراسة الميدانية في الفترة الممتدة من تاريخ توزيع استمارة الاستبيان إلى تاريخ استلام آخر استمارة من (2022/05/26 إلى 2022/05/29)، وذلك من خلال قيام الطالب بجمع المعلومات المتعلقة بالبريد، كما تم في هذه الفترة توزيع الاستبيان وشرحه على الموظفين المستجوبين واسترجاع الاستبيانات الموزعة.
2. الحدود البشرية : يمثل المجال البشري في الموظفين الذين تم توزيع استبيانه الدراسة عليهم في بريد الجزائر.
3. الحدود المكانية: تمت الدراسة في بريد الجزائر - وكالة ميله -.

#### رابعا: منهج الدراسة

يعرف المنهج العلمي على أنه: "مجموعة القواعد العامة التي يستخدمها الباحث للوصول إلى الحقيقة، فقد تكون هذه الحقيقة جديدة، أو أن الباحث يرغب بإيصالها للآخرين بلغة يفهمونها، فالهدف من المنهج هو الكشف عن الحقيقة العلمية". ولغرض الوصول إلى معرفة الحقائق من طرف الباحث، وانطلاقا من طبيعة الدراسة، والمعلومات المراد للوصول إليها من طرف آراء موظفي بريد الجزائر، قمنا باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم اختيار الاستبيان كأداة لجمع البيانات وتحليلها و اختبار الفرضيات عليها. ولكي تصل أي دراسة علمية إلى تحقيق أهدافها المرجوة لابد وان تتبع المنهج العلمي المناسب للإشكالية المطروحة في تلك الدراسة والذي يتوافق كذلك مع الفرضيات المقترحة لها، و دراسة "الثقافة التنظيمية ومساهمتها في تفعيل تطبيق إدارة المعرفة"، من الدراسات الوصفية التي تهدف إلى التعرف إلى أي مدى تساهم الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق إدارة المعرفة، وانطلاقا من هذا اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي لكونه الأكثر تناسبا مع نوع الدراسة، وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية، و بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة، ثم تحليلها واستخراج النتائج العلمية المطلوبة وفق أساليب علمية.

#### خامسا: أدوات الدراسة

يرى العديد من الباحثين أنه من المفيد في الدراسات الميدانية استخدام أكثر من أداة، فتعدد أدوات الدراسة وتكاملها يوفر للباحث الماما بموضوع الدراسة، ويمكن من خلالها التوصل إلى بيانات يكون من الصعب الحصول عليها باستخدام أداة واحدة .

استخدمتنا في دراستها بغية الوصول إلى النتائج المرجوة "استمارة البحث" كأداة رئيسية في الدراسة، وتعرف الاستمارة على أنها: "نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع، أو مشكلة، أو موقف، ويتم تنفيذ الاستمارة عن طريق المقابلة الشخصية أو ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد ويجب أن تتسم أسئلته بالوضوح والدقة و الابتعاد عن الغموض و اللبس. كما تم الاستعانة بالمقابلة لتحصيل بعض المعطيات التي تطلبتها الدراسة أما الملاحظة فلا يخلو منها أي بحث علمي، فالباحث عادة ما يلاحظ ميدان دراسته وما يقدمه من معطيات ما لم تتطلب الدراسة نوعا من الضبط و التقنين (الملاحظة المنتظمة).

لقد مر استخدام الاستمارة كأداة لهذه الدراسة بعدة مراحل كالتالي:

1/ مرحلة إعداد الاستمارة: تم اعتماد الاستمارة كأداة أساسية للدراسة بوصفها من أهم وسائل البحث العلمي في جمع البيانات حيث وضعنا نموذج الاستمارة – المبين في ملاحق الدراسة- والذي كان مقسما إلى ثلاث(03) محاور رئيسية نوضحها كما يلي :

المحور الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية للمبحوثين وقد تم التعبير عنه من خلال (04) أسئلة هي: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، وعدد سنوات الخبرة.

المحور الثاني: تضمن 10 عبارة تتعلق بقياس درجة تأثير التكنولوجيا المالية في المؤسسة من وجهة نظر عينة الدراسة.

المحور الثالث: تضمن 10 عبارة تتعلق بدرجة تحقيق الشمول المالي في المؤسسة من وجهة نظر عينة الدراسة.

و قد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لقياس إجابات الأفراد مجتمع الدراسة على أسئلة وفقرات الإستبانة، لكون هذا المقياس من المقاييس الشائعة في الدراسات، وذلك بأن يقابل كل عبارة من عبارات المحاور قائمة تحمل الاختيارات الآتية: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، كما تم إعطاء كل اختيار من الاختيارات السابقة درجات التّرجيح ، وذلك على النحو التالي:

#### الجدول رقم (2): مقياس ليكارت الخماسي

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

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

2/مرحلة تحكيم الاستمارة: حتى يتم التأكد من صدق أداة الدراسة، لجأنا إلى عرض الاستمارة في شكلها الأولي على مجموعة من الأساتذة المحكمين الذين قاموا بإبداء ملاحظاتهم واقتراحاتهم حول استمارة الدراسة من حيث مدى ملائمة المحاور ووضوح الأسئلة التي تنتمي إليها وكذا طريقة صياغتها.

3/ مرحلة توزيع الاستمارة: تم توزيع الاستمارة على المبحوثين من طرف الطالبة وذلك للوقوف على جميع الملاحظات التي يبديها المبحوثين والإجابة عليها في حينها.

4/مرحلة جمع الاستمارة: تم جمع الاستمارات الموجهة للدراسة بعد ترك الوقت الكافي للمبحوثين من أجل الإجابة، مع التردد عدة مرات إلى الصندوق والتأكد من عدم وجود أية استفسارات، بعد عملية الجمع قمنا بفحص الاستمارات لتفريغها وتحليلها بعد ذلك.

#### المطلب الثاني: أساليب المعالجة الإحصائية

للإجابة على إشكالية الدراسة واختيار الفرضيات، سوف نلجأ إلى استخدام برنامج "الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية" version24،Spss وسنقوم من خلاله بتطبيق جملة من الأساليب الإحصائية.

أولاً: الأساليب الإحصائية الوضعية:

- سيتم الاعتماد على الأساليب الإحصاء الوصفي التالية بمعالجة بيانات هذه الدراسة.
- 1- التكرار والنسب المئوية: لوصف بيانات عينة الدراسة المستهدفة من حيث خصائصها؛
  - 2- المتوسطات الحسابية: باعتبار المتوسط الحسابي أحد مقاييس النزعة المركزية سيتم استخدامه في هذه الدراسة كمؤشر لترتيب العبارات حسب أهميتها وذلك من جهة نظر المستجوبين؛
  - 3- الانحراف المعياري: سيتم استخدامه لقياس درجة قيم استجابات أفراد العينة المستهدفة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة عن متوسطها الحسابي؛
  - 4- الوزن النسبي (الأهمية النسبية) = طول الفئة = (الحد الأعلى للبدل - الحد الأدنى للبدل) / عدد المستويات، أي طول الفئة =  $(5 - 1) / 5 = 0,8$ ، وبذلك تكون الأهمية النسبية لفقرات الاستبيان من وجهة نظر أفراد العينة المدروسة كما تظهر في الجدول التالي:
- الجدول رقم (3): درجات الأهمية النسبية لفقرات الاستبيان**

درجة الأهمية النسبية	مجال المتوسط الحسابي
منخفضة جداً	من 1 إلى 1,79
منخفضة.	من 1,8 إلى 2,59
متوسطة.	من 2,6 إلى 3,39
مرتفعة	من 3,4 إلى 4,19
مرتفعة جداً.	من 4,2 إلى 5

المصدر: من إعداد الطالبة

بناءً على نتائج الجدول رقم: (3)، يمكن القول أن درجة موافقة أفراد العينة المدروسة على فقرات الاستبيان تكون مرتفعة إذا كان المتوسط الحسابي أكبر من أو يساوي 3,4 وتكون موافقة متوسطة إذا كان المتوسط الحسابي ما بين 2,6 و 2,39 في حين تكون درجة الموافقة منخفضة إذا كان المتوسط الحسابي أقل أو يساوي 2,59.

ثانياً: أساليب الإحصاء الاستدلالية: تتضمن الأساليب التالية:

- 1- معامل الثبات "ألفا كرونباخ": وذلك لقياس ثبات أداة البحث؛
- 2- معامل الصدق: وذلك لقياس صدق أداة البحث؛
- 3- معامل الارتباط "بيرسون": لدراسة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع؛

### المطلب الثالث: اختبار صدق و ثبات أداة الدراسة

سنحاول من خلال هذا المطلب اختيار صدق وثبات الاستبيان كما يلي:

#### أولاً: اختيار صدق أداة الدراسة

يقصد بصدق أداة الدراسة سنموّل الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية وضوح عباراتها ومفرداتها من ناحية أخرى بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال الصدق الظاهري والبنائي.

#### 1- الصدق الظاهري للاستبيان:

لمعرفة مدى صدق أداة الدراسة ظاهرياً ثم عرضها على الأستاذ المشرف وعلى أعضاء من هيئة التدريس في مختلف الجامعات وعلى ضوء آرائهم من إعادة صياغة بعض عبارات الاستبيان وإجراء التعديلات اللازمة حتى تكون مفهومة وواضحة لنصل في الأخير إلى الشكل النهائي للاستبيان (الملحق 1)

### ثانيا: ثبات أداة الدراسة

ويقصد بثبات أداة الدراسة مدى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متقاربة لو كرر البحث في ظروف متشابهة باستخدام الأداة نفسها ولقد تم قياس أداة البحث عن طريق استخدام معامل النسبية "ألفا كرونباخ"، ومن الناحية التطبيقية يعتبر الاستبيان:

- ضعيف إذا كانت ألفا أقل من ( 60%)
  - مقبول إذا كانت ألفا تقع بين (60% و70%)
  - جيد إذا كانت ألفا تقع بين (70% و80%).
  - ممتاز إذا كانت ألفا أكبر من (80%)
- حيث كانت نتائج قياس كل من معامل الثبات ومعامل الصدق كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(4): نتائج معامل الصدق والثبات

محور الدراسة	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق "الجذر التربيعي لمعامل الثبات"	مستوى الاستبيان
التكنولوجيا (المالية)	10	0,869	0,932	ممتاز
الشمول المالي (المتغير التابع)	10	0,770	0,877	ممتاز

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss . V24

نلاحظ من خلال الجدول رقم(4) أن قسم معاملات ألفا كرونباخ كانت عالية وتدل على نسبة الاستبيان وقوة اتساقه الداخلي، حيث بلغت قيمته المحورين 0.869 و 0.770 على التوالي. كما تعتبر جميع معاملات النسبية لمتغيرات البحث وأبعادها مرتفعة ومناسبة لأغراض البحث، وبذلك تكون أداة القياس (الاستبيان) صالحة ويمكننا من خلالها الحصول على بيانات صادقة. وبهذا نكون قد أكدنا من نسبة أداة البحث (أي نسبة استبانته البحث)، مما يجعلنا على ثقة بصحتها لتحليل النتائج.

### المبحث الثالث: عرض وتحليل البيانات الخاصة بعينة الدراسة واختيار الفرضيات

سنحاول في هذا المبحث التعرف على أهم البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة وكذا معرفة تأثير الثقافة التنظيمية على تفعيل تطبيق إدارة المعرفة، ومن أجل الوصول إلى ذلك ينبغي علينا تفريغ وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول العبارات التي تتضمنها المحاور الثلاثة للإستبانة المتمثلة في عرض وتحليل البيانات الخاصة بمحور إدارة المعرفة وفي الأخير نصل إلى اختيار فرضيات الدراسة.

#### المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة.

للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية للأفراد العينة ثم توزيعها حسب المتغيرات التالية: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة، أنظر الملحق رقم(1). والجدول التالي يوضح توزيع أفراد العينة وفقا لتلك الخصائص:

الجدول رقم(5): توزيع أفراد العينة حسب الخصائص الشخصية

الرقم	المتغير	فئات التغيير	التكرار	النسبة %
01	الجنس	ذكر	17	53
		أنثى	15	46.5
		المجموع	32	100
02	العمر	أقل من 25 سنة	0	0
		من 26- 35 سنة	12	37.5
		أكثر من 36 سنة	20	62.5
		المجموع	32	100
03	المستوى التعليمي	ثانوي	08	25
		ليسانس	20	62.5
		ماستر	04	1.25
		شهادات عليا	00	00
		المجموع	32	100
04	عدد سنوات الخبرة	من 1- 5 سنوات	03	9
		من 6- 10 سنوات	11	34.6
		من 11- 15 سنة	05	15.6
		أكثر من 15 سنة	13	40.6
		المجموع	32	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss -V24.

الجدول رقم(6): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور التكنولوجيا المالية: بعدما قمنا بعرض النتائج في الجدول (6) التكنولوجيا المالية سنقوم بتحليل هذه النتائج لكل بعد على حدا كالتالي:

المحور الأول	رقم العبارة	التكرار	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة
			موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما				
	01	ت	02	05	05	10	10	10	2	منخفضة	

				31.25	31.25	15.6	15.6	6.25	%		التكنولوجيا المالية
منخفضة	2	1,071	2,24	01	0	01	12	18	ت	02	
				3.1	0	3.1	37.5	56.25	%		
منخفضة	2	1,021	2,02	0	0	4	12	16	ت	03	
				0	0	12.5	37.5	50	%		
منخفضة	2	0,981	1,91	0	01	10	09	12	ت	04	
				0	3.1	31.25	28.1	37.5	%		
منخفضة	2	0.850	1,94	0	0	03	15	14	ت	05	
				0	0	9.3	46.8	43.75	%		
منخفضة	2	0.750	2.05	0	0	04	10	18	ت	06	
				0	0	12.5	31.25	56.25	%		
منخفضة	2	0.980	2.57	0	03	07	13	09	ت	07	
				0	9.3	21.8	40.6	28.1	%		
متوسط	3	0.850	2.85	0	0	04	15	13	ت	08	
				0	0	12.5	46.8	40.6	%		
منخفضة	2	1,039	2,11	0	2	6	17	7	ت	09	
				0	6.25	18.75	53.1	21.8	%		
منخفضة	2	1,081	2,25	01	6	09	11	05	ت	10	
				3.1	18.75	28.1	34.37	15.6	%		
منخفضة	2	0.8967	2.1667	المحور ككل: التكنولوجيا المالية							

### 1- تحليل المحور الأول: التكنولوجيا المالية:

يتضح من خلال الجدول أن إجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة التكنولوجيا المالية موافقة، حيث بلغ متوسط الموافقة على هذا البعد (2,1667) بانحراف معياري قدره (0,8967)، ويدخل هذا المتوسط ضمن الفئة (من 1,80 إلى 2,60) مما يدل على أن التكنولوجيا المالية جاءت بدرجة منخفضة وهذا بدرجة منخفضة من وجهة نظر المستجوبين.

الجدول رقم (7): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الشمول المالي

درجة الموافقة	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار النسبية المنوية	رقم العبار ة	المحور الثاني
				غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما			

منخفضة	2	1,104	2,34	0	1	8	16	7	ت	1	الشمول المالي
				0	3.1	25	50	21.8	%		
منخفضة	2	1,071	2,24	0	0	8	15	9	ت	2	
				0	0	25	46.8	28.1	%		
منخفضة	2	1,021	2,02	0	0	1	17	14	ت	3	
				0	0	3.1	53.1	43.75	%		
منخفضة	2	0,981	1,91	0	0	1	17	14	ت	4	
				0	0	3.1	53.1	43.75	%		
منخفضة	2	1,021	1,94	0	2	6	19	5	ت	5	
				0	6.25	18.75	59.4	15.6	%		
متوسط	3	1.285	2.75	0	0	3	15	14	ت	6	
				0	0	9.3	46.8	43.75	%		
متوسط	3	0.986	2.85	0	0	1	10	21	ت	7	
				0	0	3.1	31.25	65.62	%		
متوسط	3	0.977	2.79	0	1	4	12	15	ت	8	
				0	3.1	12.5	37.5	46.8	%		
منخفضة	2	1,039	2,11	0	2	4	16	11	ت	9	
				0	6.25	12.5	50	34.37	%		
منخفضة	2	1,081	2,25	0	1	7	14	10	ت	10	
				0	3.1	21.8	43.75	31.25	%		
منخفضة	2	0.8967	2.1667	المحور ككل: الشمول المالي							

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج. v24.SPSS

### المطلب الثاني: اختبار و مناقشة الفرضيات

في هذا المبحث سنقوم بعرض وتحليل نتائج الارتباط، والتأكد من صحة الفرضيات الموضوعية، وهذا من خلال المعالجة الإحصائية للبيانات و نقوم بمناقشة هذه الفرضيات اعتمادا على هذه النتائج. أولا : اختبار الفرضيات

سنحاول في هذا المطلب اختبار فرضيات الدراسة من خلال عرض وتحليل نتائج الانحدار البسيط والتأكد من صحة الفرضيات الموضوعية.

الجدول رقم(8): عرض نتائج الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع

الرقم	العبارة	R معامل ارتباط	DF درجة حرية	*SIG مستوى الدلالة
1	تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي	0.480	1 31	0.00

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS. V24

يوضح الجدول (8) وجود دور للتكنولوجيا المالية على تحقيق الشمول المالي حيث بلغت نسبة الارتباط بـ: 0.480 عند مستوى معنوية 0.00.

#### ثانيا: مناقشة النتائج

من خلال النتائج السابقة يلاحظ أن التكنولوجيا المالية لها دور في تحقيق الشمول المالي في مؤسسة بريد الجزائر، حيث من خلال المعالجة الإحصائية تبين وجود ارتباط موجب بين التكنولوجيا المالية و تحقيق الشمول المالي. حيث توجهت آراء عينة الدراسة بوجود ضعف لدى آراء عينة الدراسة حول مفاهيم التكنولوجيا المالية في المؤسسة المدروسة.

كما يلاحظ من خلال نتائج الدراسة أن إدارة المؤسسة تسعى لتوفير التكنولوجيات الخاصة في مكان العمل مما يسمح في أداء العمل بشكل أفضل وبما يتواءم مع التطورات الجديدة في سوق التكنولوجيا.

بالإضافة إلى ذلك، فإن آراء العينة تتوجه نحو أهمية استخدامات الدفع الإلكتروني من أجل زيادة مستويات التكنولوجيا المالية كأحد أهم مؤشرات قياس واقع التكنولوجيا المالية في المؤسسة.

أخيرا، آراء العينة تتوجه نحو إبراز أهمية ترشيح ثقافة التكنولوجيا المالية من أجل زيادة دور تحقيق الشمول المالي في المؤسسة.

### خلاصة الفصل الثالث

يعد هذا الفصل تدعيماً للفصول السابقة من خلال التحقق من الجانب النظري عن تطبيقه ميدانياً، حيث قمنا في هذا الفصل بوصف مجتمع الدراسة، وكذا تحليل نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات، وهذا بعد توزيع الاستبيان المتمثل في أداة الدراسة التطبيقية على عينة من لدى مؤسسة بريد الجزائر، وتحليله وتفريغه باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss للتعرف على دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي. وأكدت نتائج الدراسة وجود دور وارتباط بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي، مما يعني أنه لتحقيق الشمول المالي في المؤسسة عليها تطوير العمل ضمن مجالات التكنولوجيا المالية.

شكل قطاع التكنولوجيا المالية Fintech خلال السنوات القليلة الماضية ثورة في مجال الأنظمة المالية العالمية والعربية، حيث بات يلبي الكثير من الحاجات والخدمات المتعمقة بالعمليات المالية المختلفة وبطرق متقدمة تنافس إلى حد كبير الخدمات المالية التقليدية من حيث السرعة والتكلفة. ولقد نجحت الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في تقديم حزمة متنوعة من الخدمات المالية تتضمن خدمات المدفوعات والعملات الرقمية وتحويل الأموال وكذا الإقراض والتمويل الجماعي وإدارة الثروات بالإضافة إلى خدمات التأمين.

### 1. نتائج الدراسة

- خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، لعل أهمها:
- وجود دور للتكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي في المؤسسة.
- هناك مستوى متوسط لدى آراء عينة الدراسة في معرفة مضامين الشمول المالي و تكنولوجيا المعلومات.
- توجه أفراد عينة الدراسة بوجود مبادرات لدى إدارة مؤسسة بريد الجزائر في دعم التكنولوجيا المالية في المؤسسة.
- لدى الأفراد توجه متوسط بوجود بنية تحتية كافية من أجل دعم التكنولوجيا المالية في مؤسسة بريد الجزائر.

### 2. التوصيات الدراسة:

- من خلال هذه الدراسة، توصلنا لمجموعة من التوصيات وا لمقترحات، يمكن إبراز أهمها:
- دعم البنية التحتية من أجل دعم نشاط مؤسسة بريد الجزائر.
- التوجه نحو تطبيق التكنولوجيا المالية من خلال فهم المضامين الأساسية.
- ضرورة تبني مفهوم التكنولوجيا المالية كأداة لتعزيز تنافسية المؤسسة.
- إبراز دور الشمول المالي كأحد المؤشرات الأساسية لقياس أداء نشاط المؤسسة.
- ضرورة مراقبة مؤسسة بريد الجزائر لتطبيق المعايير الشمول المالي.

### 3. آفاق الدراسة:

- من خلال تناولنا لموضوع الشمول المالي والتكنولوجيا المالية، يمكن إبراز أهم المواضيع التي يمكن اقتراحها من أجل دراستها:
- واقع استخدامات التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية الجزائرية.
- الشمول المالي في المؤسسات المصرفية
- دور التكنولوجيا المالية في تعزيز تنافسية المؤسسات.

## قائمة المراجع

- ابتسام علي حسين، شذى عبد الحسين جبر، وفاء أيوب كسار، نور تكنولوجيا المعلومات المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل اقتصاد المعرفة، دراسة استطلاعية في مصرف النهريين الإسلامي، مجلة الإدارة والاقتصاد العدد : 124 حزيران سنة 2020 .
- أحمد بركات، سعدية بلقاسم ، ثورة التكنولوجيا المالية، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني العلمي حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، المنعقد في 26 سبتمبر 2019.
- أحمد عدنان غناوي، لورنس بحي صالح، تحليل فاعلية الشمول المالي لمعالجة الفقر في العراق مع اشارة الى التجربة النيجيرية مجلة دراسات محاسبية ومالية، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الأول لعام 2018 ،المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، بغداد العراق، ص4.
- آسيا سعدان، محاجبية، نصيرة، واقع الشمول المالي في المغرب العربي، مجلة دراسات وأبحاث، المجلد 10، العدد 3، الجزائر، 2018.
- آسيا سعدان، نصيرة محاجبية، واقع الشمول المالي في المغرب العربي، دراسة مقارنة بين الجزائر، تونس، المغرب، مجلة دراسات وأبحاث و المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العجلد 10، العدد 03، الجزائر،الصادرة في سبتمبر 2018.
- أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، مفاهيم الشمول المالي، صندوق النقد العربية أبو ظبي؛ دولة الإمارات العربية، فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي، 2017.
- بومود، ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تطور أداء البنوك الاسلامية. مجلة رؤى الاقتصادية ، العدد 10، 2020.
- تقرير ومضة حول التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال افريقيا، 2016.
- حسين محمد عدر عجور، دور الاثتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية تجاه العملاء، دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة ،الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، الصادرة في : مارس 2017.
- حمدي زينب، أوقاسم الزهراء، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 18، العدد: 01، 2019 .
- حيث يشير تطوير مثل هذه البنية التحتية القوية مجموعة واسعة من القضايا التي لا تتعلق بالقطاع المالي فقط، وإنما أيضا بالاقتصاد الرقمي على وجه العموم، ويشمل ذلك ملكية البيانات والحماية والخصوصية والأمن السيبراني، والمخاطر التشغيلية ومخاطر التمركز وحماية المستهلك.
- خيرة تاحنوت، أزنق فاطمة، واقع وآفاق التكنولوجيا المالية الإسلامية، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني العلمي حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر ، المنعقد في 26سبتمبر2019.
- رشا عودة لفتة، سالم عواد حسين، أليات وسياسات مقترحة لتوسيع قاعدة انتشار الشمول المالي وصولا للخدمة المالية في العراق، مجلة كلية مدينة العلم الجامعة، المجلد: 11، العدد 1، 2019، ص: 85، 86.
- سارة مولاوي مصطفى، مساهمة الشركات الناشئة للتكنولوجيا المالية في تعزيز رقمنة الخدمات المالية مع تجارب دولية ناجحة، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني العلمي حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية العلوم

- الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة بحى فارس، المدية، الجزائر، المنعقد في 26 سبتمبر 2019.
- سيد أعمار، زين عبد الفتاح، د. (2020) التكنولوجيا المالية كألية لتعزيز الشمول المالي في الوطن العربي. مجلة التكامل الاقتصادي.
- صليحة فلاق، سامية شارفي، دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالعالم العربي - تجربة مملكة البحرين ، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة باتنة 1 المجلد 21، العدد 01، جوان 2020.
- سورية شنبى، السعيد بن لخضر، أهمية الشمول في تحقيق التنمية، تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية، 1 مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 03 ، العدد 02 ، الصادرة في 2018 ، جامعة محمد بوضياف، المسيلة ، الجزائر.
- عبد الرحيم، شركات التكنولوجيا المالية في الشرق الاوسط و شمال افريقيا، مجلة عالمية للاقتصاد و الاعمال، 4(1)، 2018.
- عجز بدر حنين محمد، دور الاشتغال الدالى لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، فلسطين 2017، ص10.
- غزالي ع، بو عيشاوي، الشمول المالي الرقمي في الجزائر في ظل جائحة كورونا كوفيد 19 ، - مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، 6(1)، ص 75-76.
- كمال معيوف، قدوري عبد القادر، التثقيف المالي المدخل الاستراتيجي لتعزيز الشمول المالي في البلدان العربية - دراسة حالة مصر - ، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا العالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة بحى قارس، المعنية، الجزائر ، المنعقدة يوم: 26 سبتمبر 2019.
- نصيرة زعاف، أثر التكنولوجيا المالية على تحسين وابتكار جودة الخدمة المصرفية، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، المنعقد يوم 26 سبتمبر 2019.
- نغم حسين نعمة، أحمد نوري حسين، مؤشرات قياس الشمول المالي في العراق، واقع المؤتمر العلمي التخصصي الرابع للكلية التقنية الإدارية بغداد، 2018.
- نفيسة الخير، التقنيات المالية الحديثة، صندوق النقد العربي، 2020.
- وهيبه عبد الرحيم وآخرون، شركات التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، مجلة رفاد الشاملة حول الاقتصاد والتجارة، المجلد 04، العدد 01، الصادرة في 2018.
- وهيبه عبد الرحيم، أشواق بن قدور، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد: 7، العدد: 3، 2019.
- وهيبه عبد الرحيم، أشواق بن قدور، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 7، العدد 03، 2019.
- العباس بهناس وآخرون، أسس ومتطلبات إستراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة إلى التجربة الأردنية، مجلة معارف، المجلد 14 ، العدد 2 ،(الصادرة في ديسمبر 2017 ،جامعة البويرة، الجزائر، ص216.

المراجع باللغة الأجنبية

- abbes, A., Mohamed, K., & SADI. (2018). Constriction d'un indice d'inclusion financière pour les pays Membres de (OCI). Revue d'économie et de statistique Appliquée, V15 (N° 1).
- Al-Ajlouni, A., & Al-Hakima, M. (2018). Financial Technology in Bankig Industry: Challenges and Opportunities. Intrnational Conference on Economics and Administrative Sciences.
- Berg et al. On the Rise of Fintech Credit Scoring Using Digital Foot Prints, Review of Financial Studies 33,2020.
- Innovation & technology business school, evolution of fintech , on line on line <https://www.e-zigurat.com/innovation-school/blog/evolution-of-fintevh/> 13/05/2020, at 12:30
- Iwashita, N, (No.15 ,2015). Fintech: A Revolution In The World Of Finance, Expert Opinions. JAPAN : Center For Advanced Financial Technology,Bank Of Japan.
- Jagtiani, I. and C Lemieux, the Role of Alternative Data and Machine Learning in fintech Lending: Evidence from lending club Consumer Platform FRB Philadelphia working paper, 2018.
- Klapper, L The Role of Factoring for Financing of Smail and Medium Enterprises. Journal of Banking andFinance 30, 20.
- Patwardhan, A., K. Singleton and Kai Schmitz, Op. cit.
- Richard Bates, banking on the futur, an exploration of fintech and the consumer intrest, Coming together for change on the futur, report undertaken for consumer international, July 2017.
- World fintch report, linked, capgemini in collaboration with Efma, FinTechs Are Redefining the FinancialServices Customer Journey, 2018.