الجـــــــمـهـوريـــــة الجـــــــزائـريـة الديمـــــــقـراطيـة الشـــــــعبيـة

وزارة التـــــــعـليـم العـــــــالي و البـــــــحث العـــــلـمـــي

جـــــــــــامعة أبي بكـــر بـلـقـايد– تـلمســـــــــــان

كلية العلـوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير

مذكرة تخرج

مقدمة للحصول على شهادة ماستر

شعبة : العلوم المالية و المحاسبة

تخصص: مالية المؤسسة

من طرف: عاشور شيماء و بن درى حياة

بعنوان:

دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA

نوقشت بتاريخ2025/06/04 أمام لجنة المناقشة المكونة من :

السيد .د. مسعد خالد	الدرجة: أستاذ التعليم العالي	جامعة تلمسان	رئيسا
السيد .د. بن معمر عبد الباسط	الدرجة: استاذ محاضر أ	جامعة تلمسان	مشرفا
السيد.د. طافر زهير	الدرجة: أستاذ محاضر أ	جامعة تلمسان	ممتحنا

السنة الجامعية:
2025- 2024

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وتقدير

إذا شكرنا فالله أحق و أولى بالشكر وأول من يشكر

فنشكر الله عز وجل على توفيقه لنا أن أنجزنا هذا العمل

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذ المشرف "بن معمر عبد الباسط "

الذي لم يبخل علينا بنصائحه القيمة وإسهاماته.

كما نتقدم بجزيل الشكر للعاملين في مؤسسة البنك الوطني الجزائري

BNAتلمسان لما بذلوه من تعاون في انجاز هذا العمل.

وفي الأخير نسال الله تعالى أن يزيدنا فهما صالحا ويرزقنا العلم النافع

وأن يجعل أعمالنا جميعا صالحة وخالصة لوجهه الكريم إنه على كل شيء قدير

والحمد لله من قبل ومن بعد

الإهداء

"يرفع الله الذين امنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات"

أن كان أول الطريق الم فان أخره تحقيق حلم, إذ كانت أول انطلاقة دمعة فان أخرها بسمة.

فالحمد لله الذي يسر البدايات وأكمل النهايات وبلغنا الغايات.

اهدي تخرجي إلى نفسي الطموحة التي لم تخذلني أبدا.

إلى من جعل الجنة تحت أقدامها و سهلت لي الشدائد بدعائها. إلى الإنسانة العظيمة التي كانت الحضن الدافئ والدعاء الصادق، أتمنى أن تقر عينها في يوم كهذا. **أمي الغالية**

إلى النور الذي أنار دربي والسراج الذي لا ينطفئ نوره بقلبي. إلى من علمني معنى الإصرار والعمل والصبر, من بذل الغالي والنفيس .إلى قوتي واعتزازي فخري. **أبي الغالي**

إلى من كانت دعواتها النور الذي أنار طريقي. رغم غيابك في هذا اليوم إلا أن حضورك في قلبي لا يغيب, كنت الدعاء الصادق واليد التي تمسح الحزن عن قلبي. رجائي أن تفرحي بي في مثواك كما كنت تفرحين بي دائما. رحمك الله وجعل الفردوس الأعلى مأواك. **جدتي الغالية**

إلى من شددت عضدي بهم فكانوا ينابيع ارتوي منها.

كنتم الدفء حين بردت الروح، والدافع حين خفت الحماس. **إخوتي.**

كنت ضوءا في عتمة أيامي, حين تعبت الخطى..... جودك فرق,

وأثرك لا يكتب, بل يحس. **رفيق الروح.**

إلى شريكة الدرب والكفاح, ما كنا لنصل لولا تشاركنا الصدق والعمل و الإرادة....

لك نصف هذا النجاح, ونصف الامتنان.

زميلتي وشريكتي شيماء

لكم من قلبي نبض الشكر و من وجداني امتنان انتم البهجة الرحلة

ورفاق الروح الذين لا يعوضون.

صديقاتي وكل من أحب وكل من يحبني.

بن درى حياة

الإهداء

"وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ، وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ"(التوبة - 105)

الحمد لله الذي بفضله تتحقق الغايات، ومن بعد الاستعانة به وإنهاء الدرب بتوفيقه، وتحقيق الحلم بفضله. لم تكن الرحلة قصيرة، ولا الطريق محفوفاً بالتسهيلات، لكنني فعلتها.

الحمد لله الذي يسّر لنا البدايات، وبلغنا النهايات بفضله وكرمه.

أُهدي هذا النجاح لنفسي الطموحة أولاً، التي ابتدأت بطموح وانتهت بنجاح،

ثم إلى كل من سعى معي لإتمام هذه المسيرة، دمتم لي سنداً لا عمراً.

وبكل حب، أُهدي ثمرة نجاحي وتخرجي إلى النور الذي أنار دربي، والسراج الذي لا ينطفئ نوره، والذي بذل جهده لسنين من أجل أن أعتلي سلالم النجاح،

إلى من أحمل اسمه بكل فخر، من بذل الغالي والنفيس، واستمددت منه قوتي واعتزازي بذاتي، من كان نعمة من الله وسَنداً لا يميل. **أبي العزيز حفظه الله.**

إلى من جعل الله الجنة تحت قدميها، وسهّلت لي الشدائد بدعائها، من دعمتني بلا حدود،

يا من اختصر الله فيها كل معاني الرحمة والحنان، كل لحظة نجاح لي هي انعكاس لتعبك، أدامكِ الله تاجاً فوق رأسي. **أمي الغالية حفظها الله.**

إلى أخواتي الأعزّاء رميساء و صبرينة ، أنتم السند والدعم، حفظكم الله و وفقكم.

إلى صديقتيّ حياة وحنان ، اللتين جعلتا هذه الرحلة أكثر متعة وأقل صعوبة،

شكراً لكل لحظة ودعم، لكل كلمة مشجعة، ولكل الذكريات الجميلة التي صنعناها معاً.

ممتنّة لكم جميعاً.

عاشور شيماء

الملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحقيق شمول الخدمات المالية, وذلك من خلال تسليط الضوء على التجربة الجزائرية في هذا المجال , مع الأخد بعين الاعتبار موظفي وعملاء البنك الوطني الجزائري كمجتمع للدراسة, حيث تم توزيع 46 استمارة استبيان على عينه الدراسة. ولتحقيق أهداف هده الأخيرة تم استخدام المنهج الوصفي في الشق النظري لتحليل المفاهيم النظرية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية والشمول المالي أما في الجانب التطبيقي فقد تم الإعتماد على المنهج الاستقرائي لتحليل واقع متغيرات الدراسة في الجزائر بالإضافة إلى المنهج الكمي المعتمد على الأدوات الإحصائية و آلية الاستبيان وتحليل مخرجاته عن طريق برنامج (SPSS) وذلك من خلال مقياس ليكارت الخماسي وتقدير النتائج والانحرافات والمتوسطات الارتباط و الانحدار الخطي.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها أن التكنولوجيا المالية تمثل أداة فعالة لتقديم حلول مبتكرة وتوسيع دائرة الوصول إلى الخدمات المالية خاصة للفئات غير المشمولة ماليا, كما أوصت بضرورة رفع مستوى الوعي المالي والتعريف بالتكنولوجيا المالية بين الفئات المستهدفة.

الكلمات المفتاحية : التكنولوجيا المالية , الشمول المالي , خدمات المالية .

Abstract

The aim of this study is to identify the extent of the financial technologie in promoting financial inclusion, foxing on the Algerian experience through a sample of employees and instomers of the nation Bank of Algeria rothere 46 questionnaires were distributed to a sample of participans in order to achieve the objective of this study we have to used the descriptive method in the theorical concepts reluted to financial technology and inclusion .In the practical part the inductive approach was adopted to analyze the reality of study variables in algeria , In addition to The Quantitative Method based on statistical tools and the questionnaire mechanism**.**the result were analyzed using the SPSS program through the five point likart social and the results deviations and averages were evaluated .The findings show that financial thechnology effectively axpand access to finicial services ,especially finicially excluded groups .the study recommends raising finicial awernass and promote knowledge of finicial technologie amomy target groups

Key words: finicail technology , finicail inclusion ,finicail services .

قائمة المحتويات

المقدمة العامة

الفصل الأول : الإطار النظري للتكنولوجيا المالية و الشمول المالي.

مقدمة الفصل .

المبحث الأول :أساسيات حول التكنولوجيا المالية .

المطلب الأول :مفاهيم عامة حول التكنولوجيا المالية .

المطلب الثاني : أهداف و أهمية التكنولوجيا المالية.

المطلب الثالث: خدمات ,قطاعات و التقنيات المستحدثة للتكنولوجيا المالية.

المطلب الرابع : مخاطر التكنولوجيا المالية .

المبحث الثاني : عموميات حول الشمول المالي .

المطلب الأول : ماهية الشمول المالي .

المطلب الثاني :أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه.

المطلب الثالث:مبادئ وركائز الشمول المالي .

المطلب الرابع : سياسات الشمول المالي و تحديات تطبيقه .

المبحث الثالث : علاقة التكنولوجيا المالية بالشمول المالي .

المطلب الأول : شركات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي.

المطلب الثاني : إسهامات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي.

المطلب الثالث: التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي .

خلاصة الفصل .

الفصل الثاني: الدراسات السابقة و مقارنتها بالدراسة الحالية .

مقدمة الفصل .

المبحث الأول :الدراسات باللغة العربية .

المبحث الثاني : الدراسات باللغة الأجنبية .

المبحث الثالث : المقارنة بين الدراسات السابقة و دراسة الحالية .

خلاصة الفصل .

الفصل الثالث : الإطار التطبيقي(الدراسة الميدانية).

مقدمة الفصل .

المبحث الأول : واقع التكنولوجيا المالية في الجزائر.

المطلب الأول : نشاط الدفع عبر الإنترنت في الجزائر.

المطلب الثاني: نشاط السحب عبر أجهزة الصراف الآلي.

المطلب الثالث : نشاط الدفع عبر محطات الدفع الالكترونية.

المطلب الرابع : نشاط الدفع عبر الهاتف المحمول .

المبحث الثاني : واقع الشمول المالي في الجزائر .

المطلب الأول : مؤشر امتلاك حساب في البنوك أو المؤسسات المالية.

المطلب الثاني :مؤشر الاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية.

المطلب الثالث : مؤشر الادخار في المؤسسات المالية الرسمية .

المطلب الرابع : مؤشر انتشار الفروع البنكية و أجهزة الصراف الآلي .

المبحث الثالث : دراسة ميدانية .

المطلب الأول: تقديم عام للبنك الوطني الجزائري BNA.

المطلب الثاني: مهام و أهداف البنك الوطني الجزائري BNA.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA.

المطلب الرابع : منهجية الدراسة الميدانية .

خلاصة الفصل .

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	أبعاد الشمول المالي و مؤشرات قياسه.	30
02	حجم خدمة الدفع عبر الانترنت في الجزائر (2016_فيفري 2025).	67
03	عدد معاملات الدفع عبر الانترنت حسب نوع القطاع في الجزائر الفترة (016 2 _فيفري 2025)	69
04	حجم نشاط السحب عبر أجهزة الصراف الآلي في الجزائر (2016 _مارس 2025).	71
05	العدد الإجمالي لمحطات الدفع الالكتروني العاملة بالجزائر (2016_مارس 2025).	73
06	نشاط الدفع عبر الهاتف المحمول نوفمبر(2022_ 2025 مارس) .	75
07	نسبة البالغين الذين لديهم حساب في مؤسسة مالية أو مع مزود خدمة الأموال عبر الهاتف المحمول (+15سنة) خلال فترة (2014_2021).	77
08	نسب الاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية لدى البالغين في الجزائر خلال الفترة (2014_2021).	79
09	نسبة الإفراد البالغين الذين يمتلكون حسابات ادخارية في المؤسسات المالية الرسمية خلال الفترة(2014_2021).	80
10	نسب أجهزة الصراف الآلي و الفروع البنكية لكل 100الف بالغ خلال الفترة(2014_2021)	81
11	مقياس ليكارت الخماسي	88
12	توزيع الاستبانة على عينة الدراسة	90
13	الجنس	93
14	الفئة العمرية .	94
15	المؤهل العلمي	95
16	الحساب	96
17	المنطقة .	97
18	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد العينة على المحور الأول المتعلق بالتكنولوجيا المالية .	98
19	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد العينة على المحور الثاني المتعلق بالشمول المالي	102
20	اختبار الفرضيات الفرعية	107
21	الارتباطات بين التكنولوجيا المالية و الشمول المالي.	109
22	ملخص النماذج .	110
23	تحليل ANOVA .	110
24	تحليل المعاملات.	111

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	خدمات التكنولوجيا المالية .	15
02	قطاعات التكنولوجيا المالية .	17
03	أبعاد الشمول المالي.	28
04	مبادئ تحقيق الشمول المالي.	33
05	ركائز الشمول المالي	36
06	حجم خدمة الدفع عبر الانترنت في الجزائر (2016_فيفري 2025).	67
07	عدد معاملات الدفع عبر الانترنت حسب نوع القطاع في الجزائر الفترة (2016_فيفري 2025).	69
08	حجم نشاط السحب عبر أجهزة الصراف الآلي في الجزائر (2016 _مارس 2025).	72
09	العدد الإجمالي لمحطات الدفع الالكتروني العاملة بالجزائر (2016_مارس 2025).	74
10	نشاط الدفع عبر الهاتف المحمول(نوفمبر 2022_ 2025 مارس).	76
11	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA.	87
12	الجنس	98
13	الفئة العمرية	94
14	المؤهل العلمي	95
15	الحساب	96
16	المنطقة	97

المقدمة العامة

في زمن لم تعد فيه التكنولوجيا مجرد أداة، بل شريكًا استراتيجيًا في صياغة ملامح المستقبل، لم يعد من الممكن الحديث عن النظام المالي العالمي دون التطرّق إلى الثورة الرقمية التي اجتاحت أركانه. لقد تجاوزت التكنولوجيا حدود الوظيفة التقليدية لتصبح عاملًا محوريًا في إعادة تشكيل المفاهيم الاقتصادية، وكان من أبرز تجليات هذا التحول بروز ما يُعرف بالتكنولوجيا المالية (**Fintech**)، والتي تمثّل مزيجًا من التقنيات الحديثة والخدمات المالية المبتكرة، وأضحت تلعب دورًا محوريًا في تعزيز الكفاءة والشفافية، وتسريع العمليات والمعاملات المالية، لتُصبح بذلك قوة مؤثرة تُعيد رسم العلاقة بين الأفراد والمؤسسات المالية.

وفي ظل هذه التحولات، فرض مفهوم الشمول المالي نفسه كعنصر أساسي في بناء اقتصاد أكثر عدلًا وتوازنًا، حيث يركّز على إتاحة الخدمات المالية الرسمية لكافة أفراد المجتمع بشكل آمن وميسّر، بما في ذلك الفئات المهمّشة والمحرومة، كذوي الدخل المحدود، والنساء، وسكان المناطق الريفية. ومن هنا، أصبحت العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي علاقة تكاملية، حيث تمثّل التكنولوجيا وسيلة إستراتيجية لتجاوز الحواجز الجغرافية، وتقليل الكُلفة، وتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية، وهو ما جعل منها أداة فعّالة لتحقيق الإدماج المالي الحقيقي، خاصة في الدول النامية التي لا تزال تواجه تحديات في بنيتها التحتية المصرفية والرقمية.

وفي السياق الجزائري، الذي يتميّز بتحديات مرتبطة بضعف انتشار المؤسسات المصرفية في المناطق النائية، وغياب الثقافة المالية لدى جزء من السكان، فإن توظيف التكنولوجيا المالية يمثّل فرصة إستراتيجية لتوسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات البنكية، وتقليص الفجوة بين الاقتصاد الرسمي وغير الرسمي. ومن هذا المنطلق، أخذ البنك الوطني الجزائري (**BNA**) على عاتقه مسؤولية التحول الرقمي من خلال تطوير خدمات مالية رقمية مبتكرة تستهدف فئات واسعة من المجتمع، سواء عبر التطبيقات المصرفية أو

وسائل الدفع الإلكتروني، في خطوة تعكس سعيه إلى تعزيز الشمول المالي ودعم التنمية الاقتصادية الوطنية

.

ونظرا للأهمية القصوى التي يكتسبها هذا الموضوع ,سنحاول من خلال البحث تسليط الضوء على دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي .

الإشكالية

مع التطور السريع للتكنولوجيا، أصبح بالإمكان تقديم خدمات مالية مبتكرة تسهل وصول الأفراد إلى النظام المالي. وتعتبر الجزائر من الدول التي بدأت تعتمد التكنولوجيا المالية لتعزيز الشمول المالي وتوسيع فرص الوصول للخدمات المصرفية.

ومن هذا المنطلق يمكن صياغة التساؤل التالي :

ما مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالبنك الوطني الجزائري BNA ؟

و ينبثق عن هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية الآتية:

- ✓ كيف تؤثر التكنولوجيا المالية على الوصول إلى الخدمات المالية، خاصة في المناطق النائية أو الفئات غير المخدومة تقليديًا؟
- ✓ ما تأثير التكنولوجيا المالية على معدل استخدام الخدمات المالية (مثل الدفع الإلكتروني، القروض الرقمية، المحافظ الإلكترونية...)؟
- ✓ هل ساهمت التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء؟
- ✓ ما هي التحديات أو العوائق التي قد تقلل من تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي؟

الفرضيات

للإجابة على الإشكالية والتساؤلات الفرعية، تم وضع الفرضيات التالية:

- ✓ يوجد أثر موجب ذو دلالة احصائية للتكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي .
- ✓ يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا المالية على زيادة مستوى الوصول إلى الخدمات المالية.
- ✓ يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا المالية على معدل استخدام الأفراد للخدمات المالية.
- ✓ يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة.

منهج الدراسة :

لمعالجة هذا البحث اعتمدنا على المنهج الوصفي لتوضيح الإطار النظري لكل من التكنولوجيا المالية و الشمول المالي , أما الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على المنهج الاستقرائي في لتحليل واقع التجربة الجزائري , بإضافة إلى المنهج الكمي من خلال تصميم استبيان تضمن الجوانب الرئيسية لمحاور البحث التي تم تحليلها من خلال البرنامج الإحصائي « spss » .

أسباب اختيار الموضوع

- ✓ الرغبة الشخصية في مناقشة المواضيع المالية الحديثة التي يشهدها العالم في الآونة أخيرة .
- ✓ التعرف على واقع الشمول المالي في البنوك الجزائرية، ومدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحقيقه .
- ✓ ارتباط الموضوع الدراسة بمجال التخصص .
- ✓ تزايد الاهتمام على الصعيد العالمي بالشمول المالي نظراً لدوره الحيوي في تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية.
- ✓ ظهور التكنولوجيا المالية كأداة فعالة لتقليص فجوة الشمول المالي .

صعوبات اختيار الموضوع :

- ✓ عدم توافر الإحصائيات والبيانات الدقيقة والكافية حول التكنولوجيا المالية والشمول المالي.
- ✓ قلة الدراسات و المراجع خاصة الكتب التي تتناول موضوع التكنولوجيا المالية و الشمول المالي .
- ✓ صعوبة توزيع الاستبيان نظرا لقلة الموظفين في البنك الوطني الجزائري .
- ✓ عدم كفاية المعلومات متحصل عليها من المؤسسة .

أهمية الدراسة :

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من الدور المحوري المتنامي للتكنولوجيا المالية في إعادة تشكيل النظام المالي العالمي، في ظل التسارع الكبير نحو الرقمنة. وتبرز أهمية البحث بشكل خاص في استعراض الإمكانات التي توفرها هذه التكنولوجيا لتعزيز الشمول المالي، بوصفه أداة فعالة لمكافحة الفقر وتحقيق نمو اقتصادي مستدام. كما يكتسب البحث بعدًا إضافيًا في السياق الجزائري، حيث تسعى البلاد إلى تحديث منظومتها المالية ودمج الفئات المهمشة ضمن الاقتصاد الرسمي.

أهداف الدراسة :

- ✓ تسليط الضوء على المفاهيم النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي.
- ✓ تحديد العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي.
- ✓ تحديد واقع التكنولوجيا المالية والشمول المالي في الجزائر، من خلال رصد أبرز المؤشرات ذات العلاقة، وتقييم مدى إتاحة الخدمات المالية وانتشارها بين الأفراد والمؤسسات على المستوى الوطني .
- ✓ التعرف على مدى تأثير التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المالية بالبنك الوطني الجزائري BNA.

حدود الدراسة :

المجال الزمني : أجريت الدراسة من 2025/04/20 إلى غاية 2025/05/04 .

المجال المكاني : أجريت الدراسة على مستوى البنك الوطني الجزائري « BNA » ببلدية الرمشي و بلدية . الحناية .

الفصل الأول

الإطار النظري للتكنولوجيا المالية و الشمول المالي

مقدمة الفصل الأول

شهدت الساحة الاقتصادية خاصة في المجال المالي العديد من التحولات الهامة التي فرضتها التطورات التكنولوجية و الإعلامية ، و من هنا أصبح من الضروري ابتكار أدوات مالية جديدة تواكب هذه التغيرات و تلبي احتياجات المستثمرين في هذا المجال، و من بين هذه الابتكارات نجد التكنولوجيا المالية (Fintech) ، التي تعتبر واحدة من أبرز التحولات التي شهدها العالم في السنوات الأخيرة ،حيث أصبحت تلعب دورا متزايد الأهمية في تقديم الخدمات المالية و فتح الأبواب لشرائح واسعة من المجتمع ، و هنا يأتي دور التكنولوجيا المالية كحل مبتكر يسهم في تعزيز الشمول المالي ،الذي يعطي الفرصة لكل فئات المجتمع لإدارة أموالهم و مدخراتهم بصورة آمنة .

و عليه تم تخصيص هذا الفصل لمعالجة مختلف الجوانب المرتبطة بالموضوع من خلال تقسيمه إلى ثلاث مباحث و هي كالآتي :

- **المبحث الأول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية .**
- **المبحث الثاني : عموميات حول الشمول المالي .**
- **المبحث الثالث: علاقة التكنولوجيا المالية بالشمول المالي.**

المبحث الأول : أساسيات حول التكنولوجيا المالية

تعدّ التكنولوجيا المالية من المفاهيم الحديثة في القطاع المالي والمصرفي، وقد أصبحت حاجة ملحّة في العديد من دول العالم بفضل ما حققته من استثمارات كبيرة. لقد أسهمت هذه التكنولوجيا في توفير العديد من الخدمات للأفراد والشركات، مما سهل عليهم التواصل مع البنوك بشكل أكثر فعالية وبأقل تكلفة وجهد. في هذا المبحث، سنتناول بالتفصيل هذا المصطلح ودوره في تطور الخدمات المالية.

المطلب الأول: مفاهيم عامة حول التكنولوجيا المالية.

إن مصطلح "Fintech " هو مصطلح حديث يشير إلى التكنولوجيا المالية ، و قد اكتسب أهمية كبيرة في الساحة الاقتصادية بفضل دوره المؤثر في تطوير هذا القطاع. و فيما يلي سنتطرق لمعرفة ماهية هذا المصطلح.

أولا :نشأة التكنولوجيا المالية و تطورها.

❖ **نشأة التكنولوجيا المالية:**

ظهر مفهوم التكنولوجيا المالية بعد ثورة الانترنت و ظهور الهواتف الذكية مما جعل من الضروري ظهور بعض التسهيلات لأي أعمال تجارية و أصبحت التكنولوجيا المالية متداولة بشكل كبير تلك الأيام في الكثير من آلات مثل التعاملات بين الشركات و عملاءها و رجال الأعمال و كذلك البنوك و غيرها.

و قد ساهم في نشأتها الشركات الناشئة ، التي تم إنشائها خصيصا لحل المشكلات المالية للأفراد و الشركات ، حيث تستخدم التكنولوجيا المالية في تحسين الأنشطة المالية وتطوير الخدمات المصرفية، مما يتيح للعملاء إجراء معاملاتهم عبر الإنترنت باستخدام أي جهاز، سواء كان حاسوبًا شخصيًا أو هاتفًا ذكيًا. كما توفر أدوات متطورة للاستثمار المالي عبر الإنترنت، مما يوفر الوقت والجهد للأفراد. علاوة على

ذلك، تُستخدم التكنولوجيا في أتمتة عمليات التأمين، والتجارة، والتداول في الأسواق المالية الإلكترونية، كما تساهم في تقليل الغش وتعزيز إدارة المخاطر.[1]

❖ **تطور التكنولوجيا المالية:**

حرصت المؤسسات المصرفية و المالية منذ نشأتها على تطوير أساليبها و تحديث تقنياتها باستمرار ،هذا السعي الدائم للتطور كان له دور كبير في الوصول إلى الثورة التكنولوجية الحالية، و لكن هذه التقنيات المالية تطورت بشكل تدريجي ، حيث مرت بعدة مراحل محورية ،ساهمت في تشكيل واقعها الحالي ،و هي كما يلي:[2]

المرحلة الأولى (1866–1967) {مرحلة البنية الأساسية} :

شهدت هذه المرحلة تطور العديد من التقنيات مثل التلغراف ،السكك الحديدية و البواخر ،و التي سمحت لأول مرة بالنقل السريع للمعلومات المالية عبر الحدود . و أهم الأحداث الرئيسية في هذه المرحلة تمرير أول كابل عبر المحيط الأطلسي (1866) ، و إنشاء شبكة fedwire سنة (1918) لنقل الأموال إلكترونيا . و في الخمسينات ،تم اختراع أول كمبيوتر تجاري (Ferranti Mark 1) ،و إطلاق بطاقة الائتمان لتسهيل التعاملات المالية و تخفيف عبئ حمل النقود .

المرحلة الثانية (1967–2008) {مرحلة البنوك}:

[1] نصيرة زعاف ،أثر التكنولوجيا المالية على تحسين وابتكار جودة الخدمة المصرفية، الملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر ،المنعقد يوم:26 سبتمبر 2019 ،ص03-04

[2] قلمام سعدة ، دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي وجذب العملاء– دراسة حالة عينة من البنوك الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص اقتصاد ومالية محلية، قسم العلوم الإقتصادية ، كليه العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غليزان، 2024، ص 4-5.

قادت هذه المرحلة المؤسسات المالية التقليدية بتحويل عملياتها من التناظرية إلى الرقمية ، بدءا من عام 1967، عندما أطلق بنك Barclays أول آلة حاسبة محمولة وأول جهاز صراف آلي. وفي السبعينات، تم إنشاء NasdaQ في 1971 كأول بورصة رقمية، وتأسيس Swift في 1973 كأداة رئيسية لتبادل الرسائل المالية بين أكثر من 9000 مؤسسة مالية. أما في الثمانينات، ظهرت أجهزة الكمبيوتر المركزية المصرفية وبدأت الخدمات المصرفية عبر الانترنت، حيث ازدهرت هذه الخدمات في التسعينات مع انتشار الانترنت والأعمال التجارية الإلكترونية. بحلول بداية القرن 21 ، أصبحت العمليات المصرفية بالكامل رقمية، وانتهت هذه المرحلة مع الأزمة العالمية في 2008.

المرحلة الثالثة (2008–2017) { مرحلة الشركات الناشئة و العولمة} :

أدت الأزمة المالية العالمية في 2008 إلى فقدان الثقة في المؤسسات المصرفية، مما ساعد على ظهور الشركات الناشئة في السوق المالي، خاصة في دول شرق آسيا واستراليا. في هذه الفترة، تم إطلاق المسرعات والحاضنات التكنولوجية التي ساهمت في تطوير العديد من التطبيقات المالية، بما أدى إلى استحواذها على جزء كبير من إيرادات السوق المالي.كما كان لإصدار **Bitcoin** في 2009 تأثير كبير على العالم المالي، مما أسهم في ازدهار العملات المشفرة، هذا الازدهار تبعه انهيار كبير لسوق العملات المشفرة في 2018. من جهة أخرى، ساعدت الهواتف الذكية في تمكين ملايين الأشخاص من الوصول إلى الإنترنت واستخدام الخدمات المالية. [1]

وفي 2011 تم إطلاق محفظة **Google** ،و تلتها **Apple pay** في 2014. وقد تميزت هذه الفترة بالتركيز على تطوير وسائل الدفع الالكتروني وتعزيز الشمول المالي، خاصة في الدول ذات البنية التحتية المحدودة، من خلال توفير حلول مالية أكثر شمولا وأقل تكلفة.

[1] قلمام سعدة ، مرجع سابق، ص 4-5.

المرحلة الرابعة (2018– حتى الآن) { عصر الابتكارات المالية و التقنية} :

شهدت هذه المرحلة بروز تقنيات حديثة ومؤثرة مثل سلسلة الكتل(**Blockchain**) والعمليات البنكية المفتوحة ، بالإضافة إلى استخدام تقنيات تعلم الآلة (**Machine Learning**) والذكاء الاصطناعي(**AI**) في مختلف المجالات، وخاصة في الأمن السيبراني و مكافحة غسيل الأموال.

كما تم التركيز على تحليل شخصيات العملاء وفهم احتياجاتهم باستخدام العديد من التقنيات المتطورة، مثل انترنت الأشياء (**Internet of things**)،

التي ساهمت بشكل كبير في إحداث ثورة تكنولوجية هائلة ودخولنا إلى عصر رقمي جديد. قاد هذا العصر الرقمي الجديد شركات التقنية العملاقة (**Big Tech**) ، وشهدت هذه المرحلة أيضا تطورا ملحوظا في تحليلات البيانات الضخمة وتوسعا في استخدام هذه التحليلات، إضافة إلى تبني حلول الحوسبة الحسابية بشكل أوسع.شهدت هذه المرحلة بروز تقنيات حديثة ومؤثرة مثل سلسلة الكتل(**Blockchain**) والعمليات البنكية المفتوحة ، بالإضافة إلى استخدام تقنيات تعلم الآلة (**Machine Learning**) والذكاء الاصطناعي (**AI**) في مختلف المجالات، وخاصة في الأمن السيبراني و مكافحة غسيل الأموال. كما تم التركيز على تحليل شخصيات العملاء وفهم احتياجاتهم باستخدام العديد من التقنيات المتطورة، مثل انترنت الأشياء (**Internet of things**)، التي ساهمت بشكل كبير في إحداث ثورة تكنولوجية هائلة ودخولنا إلى عصر رقمي جديد. قاد هذا العصر الرقمي الجديد شركات التقنية العملاقة (**Big Tech**) ، وشهدت هذه المرحلة أيضا

تطورا ملحوظا في تحليلات البيانات الضخمة وتوسعا في استخدام هذه التحليلات، إضافة إلى تبني حلول الحوسبة السحابية بشكل أوسع.[1]

ثانيا:تعريف التكنولوجيا المالية .

شهدت الآونة الأخيرة انتشار مصطلح الفينتك "**Fintech**" المركب من كلمتين " **Fin**" اختصارا لكلمة **Finance** وتعني التمويل، و "**Tech**" اختصار لكلمة **Technologie** وتعني التكنولوجيا، وقد شهد هذا المصطلح تفاوت الآراء في مفهومه كما يلي:

- التكنولوجيا المالية هو المصطلح المستخدم لوصف أي تقنيات تقدم خدمات مالية من خلال البرامج، مثل الخدمات المصرفية عبر الانترنت أو تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول أو حتى العملات المشفرة ، وهي فئة واسعة تشمل العديد من التقنيات المختلفة ، ولكن الأهداف الأساسية تتمثل في تغيير الطريقة التي يصل بها المستهلكون والشركات إلى مواردهم المالية والتنافس مع الخدمات المالية التقليدية.[2]
- يعرف معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن التكنولوجيا المالية بأنها : " عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال القطاع المالية، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة من البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك التي من ضمنها (المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة والأرباح غير المتوقعة من الاستثمارات) وغير ذلك من العمليات المصرفية".[3]

---

[1] قلمام سعدة ،مرجع سابق. ص 4-5.

[2] كردوسي مروة ، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي – دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، تخصص مالية و بنوك ، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و علوم تجارية ، جامعة 8 ماي 1945 ،قالمة ،2024 ، ص 23

[3] سيد اعمر زهرة ، بن عبد الفتاح دحمان ، التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الوطن العربي – دراسة حالة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا ، مجلة التكامل الاقتصادي ، المجلد 8 ، العدد 1 ، مارس 2020 ، ص 70

• كما عرفها مجلس الاستقرار المالي(**Financial Stability Board**) على أنها:" ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا, يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة. لها أثر مادي ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية وعلى تقديم الخدمات المالية.[1]

• أما لجنة بازل للرقابة المصرفية فقد عرفت التكنولوجيا المالية بأنها:" أي تكنولوجيا أو ابتكار مالي ينتج عنه نموذج أعمال أو منتج جديد ، له تأثير على الأسواق والمؤسسات المالية.[2]

– من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن التكنولوجيا المالية هي : الابتكارات والتقنيات الحديثة التي تستخدم في تقديم خدمات مالية عبر برامج رقمية، مثل التطبيقات المصرفية عبر الإنترنت، وتطبيقات الدفع المحمول، والعملات المشفرة. تهدف هذه التكنولوجيا إلى تحسين الوصول إلى الموارد المالية، وتقديم نماذج أو عمليات جديدة تؤثر على الأسواق والمؤسسات المالية.

ثالثا:خصائص التكنولوجيا المالية .

خصائص التكنولوجيا المالية :

تميز التكنولوجيا المالية بعده خصائص تميزها من أهمها:

التكنولوجيا المالية هي خليط من المعرفة والمهارة والأساليب المالية الجديدة تطبق في القطاع المصرفي والمالي، حيث لا تعتبر المؤسسة المالية والمصرفية التكنولوجيا المالية هدفا وغاية تسعى لتحقيقها، بل وسيلة و أداة لتحقيق أهدافها المالية.

[1] بن عيشوبة رفيقة ، صدقاوي صورية ، بزارية محمد ، التكنولوجيا المالية و تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة فيروس كورونا ، مجلة الإ قتصاد و البيئة ، المجلد 4 ، العدد 1 ، 2021 ، ص165

[2] وهيبة عبد الرحيم ، أشواق بن قدور ، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة ، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية ، المجلد 7 ، العدد 3 ،2018 ، ص 14

يمتد تطبيق التكنولوجيا المالية إلى أساليب إلا دارية وطريقة التسيير ولا يقتصر على أداء الخدمة المالية والمصرفية وانتشار تطبيق هذه التقنيات يعزز مبادئ الشفافية و الحكومة.

تتيح التكنولوجيا المالية الكثير من الفرص والايجابيات التي يمكن أن تستغلها المنظمات وحتى الحكومات في توصيل الخدمات المالية وتعميمها على الأفراد بأقل تكاليف، بالبساطة واستخدامها السهل ولا يحتاج لأذن. [1]

المطلب الثاني : أهداف و أهمية التكنولوجيا المالية.

أولا:أهمية التكنولوجيا المالية

شكلت التكنولوجيا المالية فرصة كبيرة للنظام الاقتصادي عامة والنظام المصرفي خاصة، من خلال تقديم خدمات بكفاءة كبيرة وجودة عالية عن طريق تقنيات الرقمية الجديدة, وبالتالي التأثير إيجابا على القدرة التنافسية خاصة للمؤسسات المالية في السوق المالي، هذا ما اكسب التكنولوجيا المالية أهمية كبيرة يمكن تجسيدها في النقاط التالية:[2]

1. تعزيز الاحتواء المالي والنمو الاقتصادي وتنويع النشاط الاقتصادي من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية لمن لا يتعامل مع الجهاز المصرفي.
2. تسهيل إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
3. تحقيق الاستقرار المالي من خلال استخدام التكنولوجيا في ضمان الامتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر.

[1] قلمام سعدة ,مرجع سابق ,ص 5,6.

[2] كيشاوي عائشة و خراجي سيرين ، دور التكنولوجيا المالية في دعم وتيرة الشمول المالي – التجربة الهندية – مجلة بحوث الإقتصاد و المانجمنت ، المجلد 4 ، العدد 1 ، 2023 ، ص 419.

4. تسيير التجارة الخارجية وتحويلات العاملين بتوفير آليات تتسم بالكفاءة و فعالية التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود.

5. يؤدي استخدام وسائل الدفع الالكترونية إلى رفع كفاءة العمليات الحكومة وما يستدعي القيام بالمزيد من الإصلاحات لسد الفجوات في الأطر المعينة بالقواعد تنظيمية وحماية المستهلك و الأمن المعلوماتي.

ثانيا:أهداف التكنولوجيا المالية :

تسعى التكنولوجيا المالية إلى تحقيق جملة من الأهداف ، والمتمثلة فيما يلي:[1]

أ) **خفض التكلفة** : تعمل التكنولوجيا المالية على خفض التكلفة الحالية ، وبالتالي السماح لعدد أكبر من المستخدمين للوصول إلى الخدمات المالية وخاصة الأفراد والشركات والهيئات غير المخدومين مصرفيا.

ب) **سرعة الانتشار** : حيث أن منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية عابرة للحدود، إذ يمكنها خدمة العملاء في مختلف أنحاء العالم.

ج) **توفير الخدمات والمنتجات** : حيث من شأنها أنها تمكن من المقارنة بين العديد من المصارف والشركات من حيث الخدمات والمنتجات والأسعار.

د) **تفعيل خدمة الخصوصية** : حيث أن منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية مصممة وفقا للاحتياجات والرغبات الشخصية للعملاء، فكل بنك له حاجات مختلفة ومتعددة عن حاجات البنوك الأخرى، ويمكن الوصول إلى ذلك من خلال العديد من القنوات الخاصة.

[1] هبة الله سمير محمد ، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي على القطاع المصرفي لتحقيق أهداف التنمية المستدامة في مصر ، المجلة العلمية للدراسات التجارية و البيئية ، المجلد 14 ، العدد 4 ، أكتوبر 2023 ، ص 123-124.

هـ) **سرعة الأداء** : خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية تعتمد غالبا على التكنولوجيا التقنية لانجاز الإجراءات والعمليات، وهذا يعني توفير وقت أكبر وأسرع للخدمات

المطلب الثالث: خدمات ,قطاعات و التقنيات المستحدثة للتكنولوجيا المالية.

أولا : خدمات التكنولوجيا المالية .

تُستخدم التكنولوجيا المالية لمساعدة الأفراد والشركات في إدارة شؤونهم المالية عبر برامج وخوارزميات مخصصة على الكمبيوتر والهواتف الذكية. ومنذ ظهور الإنترنت والهواتف الذكية، شهدت التكنولوجيا المالية نموًا كبيرًا، وأصبح المستهلكون يستخدمونها كجزء أساسي من حياتهم اليومية، حيث تهدف إلى تحسين وتسهيل تقديم الخدمات المالية. و يمكن إيجاز استخداماتها ضمن الآتي: [1]

أ) **خدمات الدفع** : ويقصد بها النشاطات المصرفية الأكثر نشاطا ومرونة والتي تقدمها التكنولوجيا المالية للعديد من المستخدمين والعملاء ، بحيث توفر لهم مجموعة من أساليب الدفع المتنوعة (الدفع باستعمال الهاتف الذكي ، التحويلات المالية الخارجية ، إدارة تدفقات الدفع للتجارة الالكترونية.... الخ) .

ب) **الخدمات المصرفية لفائدة الأفراد** : وتشمل الخدمات المصرفية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الانترنت ، دون أي وجود مادي للوكالة ، بتكاليف منخفضة ، تشمل أيضا حلول تسيير الميزانية ، أدوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية .

ج) **خدمات التمويل والاستثمار** : تقوم التكنولوجيا المالية باستقطاب مدخرات الأفراد ، عن طريق تقديم البساطة في العروض الممنوحة ، وتوفير منصات التمويل الجماعي للشركات والهيئات المالية سواء في شكل قروض أو استثمار في رأس المال وكذا تقديم الاستشارة المالية عبر الانترنت للأفراد .

[1] مولودي عبد الغاني، الإبتكار في التكنولوجيا المالية و دوره في تطوير أداء المؤسسات المالية من خلال منظومة الشمول المالي – دراسة عينة من المؤسسات المالية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الإقتصادية و التسيير و علوم تجارية ،جامعة أحمد دراية ، أدرار، الجزائر ، ص32-33.

د) خدمات لفائدة البنوك على أساس قاعدة كبيرة للمعطيات : وهي تقدم حلول موجهة للقطاع البنكي المصرفي ، من خلال جمع و تحليل قاعدة كبيرة من البيانات ، التي من شأنها تحسين إدارة العلاقة مع الزبون

(سلوك الشراء ، الادخار ، الملاءة المالية) .

هـ) الخدمات لفائدة البنوك و الهيئات المالية : تقدم التكنولوجيا المالية العديد من الحلول من أجل تحسين إدارة الشركات ، فنجد منها الموجهة للبنوك مثل تقنية البلوكتشين التي تطور حلول معتمدة على تكنولوجيا البلوكتشين ، فيما يتعلق بتسجيل المعاملات ، معالجة المعلومات ، إدارة المخاطر ، إدارة الضرائب ...إلخ .

الشكل رقم(1): خدمات التكنولوجيا المالية .

المصدر :من إعداد الطالبتين بناء على المكتسبات السابقة.

ثانيا : قطاعات التكنولوجيا المالية .

تتنوع القطاعات التي تشكل مجال التكنولوجيا المالية، حيث تشمل مجموعة من المجالات التي تسهم في تقديم حلول مبتكرة لتحسين الخدمات المالية. هذه القطاعات تركز على استخدام التكنولوجيا في إدارة المعاملات المالية، وتحسين الوصول إلى الخدمات المالية، وتوفير فرص استثمارية جديدة. تتداخل هذه القطاعات مع العديد من جوانب الاقتصاد الرقمي وتلعب دورًا محوريًا في تغيير الطريقة التي يتم بها تقديم

الخدمات المالية للأفراد والشركات على حد سواء. و من أهم القطاعات التي تنشط فيها شركات التكنولوجيا المالية ما يلي:[1]

1) **المدفوعات الرقمية**:وهو القطاع الأكثر تقدمًا في التكنولوجيا المالية. يُعرف الدفع الرقمي أو الإلكتروني بأنه تحويل القيمة من حساب دفع إلى آخر باستخدام جهاز رقمي مثل الهاتف المحمول أو نقطة البيع (POS) أو الكمبيوتر أو قناة رقمية للاتصالات، مثل البيانات اللاسلكية المتنقلة أو جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك .(SWIFT) يشمل هذا التعريف المدفوعات التي تتم من خلال التحويلات المصرفية، وأموال الهاتف المحمول، وبطاقات الدفع، بما في ذلك بطاقات الائتمان والخصم والبطاقات المدفوعة مسبقًا ,CSIS) (2021تقدّم الشركات الناشئة خدمات دفع الفواتير، وحلول الدفع عبر الإنترنت والأجهزة المحمولة، بالإضافة إلى المحافظ الإلكترونية. وبالتالي، تُعد خدمات الدفع من أكثر الخدمات رواجًا مقارنة بباقي الخدمات والمنتجات المالية الأخرى .

2) **الإقراض الرقمي** :الإقراض الرقمي هو عملية تقديم القروض التي يتم التقدّم للحصول عليها وإدارتها من خلال القنوات الرقمية، حيث يستخدم المقرضون البيانات الرقمية لاتخاذ قرارات الائتمان وصرف القروض، مما يساهم في بناء تفاعل ذكي مع العملاء.

3) **التأمين الرقمي** :التأمين الرقمي هو التحول الرقمي في خدمات التأمين، أي تحويل جميع خدمات التأمين التي تقدمها شركات التأمين للعملاء إلى خدمات رقمية، وذلك من خلال أتمتة العمليات بهدف تعزيز الكفاءة والسرعة.

[1] محمد امين زايخ، محمد يونسي، التكنولوجيا الماليه في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي_ تجربه المملكة العربية السعودية، البحوث العلمية، المجلد 10، العدد، السنه 2022،ص751,752.

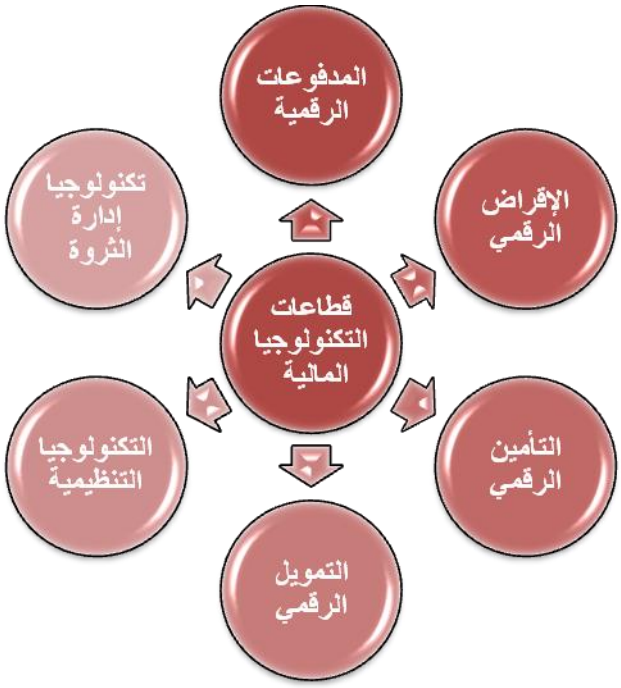
4) **التمويل الرقمي** :يُقصد بالتمويل الرقمي تمكين كل مواطن من الحصول على الخدمات المالية عبر التكنولوجيا الحديثة. ويُعدّ التمويل الرقمي أداة مهمة من أدوات برامج الشمول المالي، إذ يوفر فرصًا هائلة لزيادة الاحتواء المالي والتوسع في تقديم الخدمات الأساسية، خاصة مع انتشار استخدام الهواتف المحمولة.

5) **التكنولوجيا التنظيمية** :تُعرف التكنولوجيا التنظيمية بأنها إدارة العمليات التنظيمية داخل الصناعة المالية باستخدام التكنولوجيا. وتشمل الوظائف الرئيسية للتكنولوجيا التنظيمية (Regtech)المراقبة التنظيمية، وإعداد التقارير، والامتثال، أي استخدام التقنيات الحديثة لحل الأعباء التنظيمية وتحقيق الامتثال بفعالية وكفاءة أكبر.

6) **تكنولوجيا إدارة الثروة** : قد تعرف هذه التقنية على أنها استخدام التقنيات المتطورة مثل الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة لتوفير بديل لشركات إدارة الثروات التقليدية، حيث تعمل شركات تكنولوجيا إدارة الثروة على تطوير مهنة الاستثمار وإدارة الثروات، وتقدم حلولًا ومنصات متنوعة تتألف من بدائل الوساطة كاملة الخدمات، والمستشارين الآليين وشبه الآليين، ومنصات الاستثمار ذاتية الخدمة، والأسواق الخاصة بفئة الأصول، وأدوات الاستثمار لكل من المستثمرين والمستشارين الأفراد[1].

الشكل رقم(02): قطاعات التكنولوجيا المالية .

[1] قلمام سعدة ,مرجع سابق ,ص16.



المصدر : من اعداد الطلبتين باعتماد على مراجع سابقة .

ثالثا: التقنيات المستحدثة للتكنولوجيا المالية.

تهدف الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية إلى تقديم منتجات وخدمات ونماذج أعمال مبتكرة لعملائها، وذلك من خلال الاستخدام المكثف لأحدث التقنيات، مما يؤثر بشكل مباشر على صناعة التكنولوجيا المالية.هي على التوالي :

1) سلسلة الكتل"Blockchain": هي عبارة عن أنظمة لسجلات مشفرة لا يمكن تغييرها، وتجري عملياتها عبر شبكات لا مركزية لحواسيب مستقلة دائمة التحديث، وتتميز هذه السجلات الموزعة بأنها تمكّن أي مستخدم من إثبات أن السجل صحيح وتم قبوله من قبل جل المتعاملين والمصادقة على صحته. وقد أصبحت هذه التقنية تُستخدم من طرف عدد كبير من الشركات والهيئات الحكومية والمنظمات غير الربحية بهدف تذليل مشاكل الإدارة واختصار الإجراءات الطويلة والتسيير بنجاح.[1]

[1] قلمام سعدة ، مرجع سابق ، ص20

بتعبير آخر: البلوكتشين هو نوع من التقنيات الحديثة المستخدمة لتخزين المعلومات بشكل آمن وشفاف، حيث تعمل عن طريق تسجيل المعاملات في كتل متصلة مشفرة عبر شبكة من الحواسيب المتصلة ببعضها البعض، مما يخلق سلسلة من الكتل. [1]

2) العملات الرقمية: تُعرف العملات الرقمية بأنها تمثيل رقمي لقيمة يمكن تخزينها أو تحويلها أو تداولها إلكترونيًا. لا تصدر عن البنك المركزي أو أي سلطة عمومية، وهي ليست مرتبطة بعملة ائتمانية. تستمد قوتها من قبول الناس لها كوسيلة للدفع. كما توصف بأنها عملات وهمية افتراضية تتكون من أكواد رقمية قابلة للتخزين على الأقراص الصلبة أو شبكة الإنترنت. وتخضع قيمتها للعرض والطلب، ويصعب تتبع عمليات البيع والشراء التي تتم بها أو حتى معرفة مالكي هذه العملات .[2]

3) **العملات المشفرة**: هي عبارة عن عملات رقمية يتم التحكم بها بشكل سري، وتُطبق التشفير لضمان أمنها. لا تدعمها أي سلطة مركزية، وليس لها علاقة ثابتة بالعملات الحالية. ويعمل غالبية هذه العملات عبر أنظمة دفاتر حسابات موزعة، حيث يتم تسجيل المعاملات والتحقق منها من خلال شبكة من العقد .[3]

4) العقود الذكية: هي عقد يجمع بين طرفين أو أكثر، ويمكن برمجته إلكترونيًا وتنفيذ بنوده بشكل تلقائي بمجرد تحقق أحداث معينة أو شروط محددة مسبقًا. وتعرف العقود الذكية بالعقود ذاتية التنفيذ،

[1] كردوسي مروة ، مرجع سابق ، ص53

[2] أحمد يحيى محمد علي ، العملات الرقمية نشأتها وتطورها ومخاطر التعامل فيها ، المجلة العلمية ، كلية التجارة ، جامعة أسيوط ، العدد 73 ، ديسمبر 2021 ، ص 131.

[3] مرزوق آمال ، العملات المشفرة – فرص وتحديات استخدامها– ، مجلة البشائر الإقتصادية ، المجلد 6 ، العدد 2 ، ديسمبر 2020 ، ص 114.

أي العقد الذي يُدون باستخدام الرموز المشفرة حيث يمكن تفعيل الالتزامات بموجب الاتفاق وتنفيذها بصورة آلية.[1]

5) الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence) :هو الذكاء الذي تظهره الآلات، على عكس الذكاء الطبيعي الذي يظهره الإنسان. وغالبًا ما يُستخدم مصطلح الذكاء الاصطناعي لوصف الآلات أو أجهزة الكمبيوتر التي تقلد الوظائف المعرفية التي يرتبط بها العقل البشري، مثل التعلم وحل المشكلات .[2]

6) البيانات الضخمة (Big Data): هي البيانات ذات الحجم الكبير الذي يفوق قدرة معالجتها باستخدام قواعد البيانات التقليدية. وتتميز البيانات الضخمة بمعدلات إنتاجها وتداولها العالية في وقت قصير، إضافة إلى قدرتها على تلبية الاحتياجات ودعم عملية صنع القرار,كما تعرف أيضا كونها تقنية البيانات الضخمة هي مجموعة من المعلومات الضخمة، سريعة التدفق، وفائقة الحجم، والتي تتطلب طرق معالجة حديثة ومجدية اقتصاديًا للمساعدة في اتخاذ القرارات. [3]

7) **إنترنت الأشياء (Internet of Things – IoT)**هو نظام من الأجهزة المترابطة والمتصلة بالشبكة أو ببعضها البعض، حيث يتم تبادل البيانات دون الحاجة بالضرورة إلى التفاعل بين البشر. يُشار إليها أحيانًا باسم **"الأجهزة الذكية"**، حيث تستخدم أجهزة إنترنت الأشياء البرامج، والأجهزة لمعالجة البيانات،

[1] سنسينة فضيلة ، العملات الرقمية و العقود الذكية ، مجلة القانون و العلوم السياسية ، مجلد 8 ، العدد 2 ، 2022 ، ص 210.

[2] بالعبيدي عايدة عبير ، مشراوي حدة ، تبني تقنيات التكنولوجيا المالية في مجال التقنية كآلية لرقمنة الشمول المالي – دراسة تجارب بعض الدول العربية، مجلة البحوث و الدراسات العلمية ، المجلد 17 ، العدد 1 ، 2023 ، ص 1287– 1288.

[3] بالعبيدي عايدة عبير ، مشراوي حدة , مرجع سابق, ص 1287– 1288.

وأجهزة الاستشعار، والمشغلات، واتصالات الشبكات. بمعنى آخر، يُعد **IoT** مجموعة من الأجهزة الإلكترونية التي يمكنها مشاركة المعلومات فيما بينها .[1]

المطلب الرابع : مخاطر التكنولوجيا المالية

يمكننا ذكر أهم المخاطر المحتملة لاستخدامات التكنولوجيا في الخدمات المالية، والتي حذرت منها الأنظمة التشريعية والتنظيمات المالية الدولية، بالإضافة إلى العديد من الجهات التي سعت لتجنب مخاطرها وتعزيز أمن الإنترنت، وهي كما يلي[2]:

1) **مخاطر أمن معلومات المستخدم** :تعتمد الخدمات المالية التي تقدمها منصات "الفنتك" بشكل كبير على التكنولوجيا الرقمية، حيث تؤثر سرية وموثوقية وأمن هذه التكنولوجيا بشكل مباشر على جودة الخدمات المالية وأمان المستخدمين. ومن أبرز التهديدات التي تواجهها هذه المنصات ظاهرة الاحتيال المالي وتسريب بيانات العملاء، مما قد يؤدي إلى أضرار جسيمة على استقرار السوق المالية بأكملها.

2) **مخاطر زيادة ائتمان الفينتك** :وهو الخطر الناتج عن تقديم الائتمان أو الإقراض والاقتراض باستخدام منصات الفينتك، مثل الإقراض من نظير إلى نظير (P2P) أو منصات التمويل الاجتماعي، مما قد يؤدي إلى ضعف في معايير الإقراض. كما يمكن أن يسهم ذلك في حدوث مخاطر نظامية.

[1] صادوق خضرة ، نيل خيرة ، تطبيقات انترنت الأشياء في المكتبات ، مجلة الرواق للدراسات الإجتماعية و الإنسانية ، المجلد 8 ، العدد 2 ، 2022، ص 99.

[2] محمد قوجيل ، عبد العزيز طيبة ، مخاطر التكنولوجيا المالية و ادارتها في القطاع المصرفي ، مجلة الإقتصاد و المالية ، المجلد 08 ، العدد 02 ، 2022 ، ص 185- 199.

3) **خطر المساس بالاستقرار المالي** :ينشأ هذا الخطر من عدم توافق الأنظمة المستخدمة في التكنولوجيا عبر الحدود، مثل عدم السماح لشركات تزويد البيانات بالعمل في بلد الطرف الثالث، وذلك لعدم خضوع هذه الشركات للوائح ذلك البلد.

4) **مخاطر افتقار المستعملين للمعرفة الكافية بتعاملات الفينتك** :قد يؤثر ذلك على قدرتهم على تحديد المخاطر والوقاية منها، بالإضافة إلى مخاطر ضعف الرقابة المالية على استخدامات ومنتجات التكنولوجيا المالية، وضعف كفاءة موظفي الخدمات المالية. إذ إن الافتقار إلى المعرفة يعوق الاستخدام الفعّال لهذه التقنيات في تعزيز التنمية وتوسيع نطاق التعاملات المالية الحديثة.

5) **مخاطر الاحتكار وقتل المنافسة** :بمجرد إنشاء نظام بيئي مقيد، لن يكون لدى المنافسين المحتملين مجال كبير لبناء منصات منافسة. إذ يمكن للمنصات المهيمنة تعزيز موقعها من خلال رفع حواجز الدخول، كما يمكنها استغلال قوتها في السوق والشبكات التجارية لزيادة تكاليف تغيير المستخدمين أو استبعاد المنافسين المحتملين.

6) **خطر منصات القرض من نظير إلى نظير** :يكمن هذا الخطر في قلة المعلومات عن المقترضين، بالإضافة إلى عدم تحمل المستثمرين لمخاطر الائتمان، مما يؤدي إلى عدم دقة نظام تسجيل الدرجات للمقترضين (P2P) فيما يتعلق بالتخلف عن السداد. كما أن النظام نفسه قد يكون غير قادر على قياس المخاطر النظامية الناشئة عن آليات العدوى بين المقترضين بسبب ارتباط الشبكات على الصعيد العالمي[1].

[1] محمد قوجيل ، عبد العزيز طيبة ، مرجع سابق ، ص 185- 199.

المبحث الثاني : عموميات حول الشمول المالي .

يُعتبر الشمول المالي من المفاهيم الحديثة التي ظهرت بقوة على الساحة الدولية، حيث يُعدُّ أداة رئيسية لتعزيز اقتصاديات الدول. ومن خلال دوره الحيوي في دعم الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي، أصبح الشمول المالي محورًا رئيسيًا لاهتمام العديد من الحكومات والهيئات الرقابية التي بادرت إلى إطلاق مجموعة من المبادرات المحلية والعالمية لتحقيقه. وبالنظر إلى الأهمية الكبيرة التي يحتلها الشمول المالي كقضية اقتصادية واجتماعية ودولية، فقد ارتأينا في هذا المبحث استعراض تطور هذا المفهوم، والتعريفات المختلفة له، بالإضافة إلى استكشاف المبادئ التي يمكن أن تساهم في تحقيقه.

المطلب الأول : ماهية الشمول المالي .

أولا: تعريف الشمول المالي.

حظي مصطلح الشمول المالي باهتمام كبير من قبل المؤسسات الدولية ومن قبل المختصين الماليين على حد سواء، مما أدى إلى ظهور عدة مفاهيم له تصب مجملها في إطار واحد ، أبرزها ما يلي:

- يعرف البنك الدولي الشمول المالي على أنه: إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم (المعاملات، المدفوعات، المدخرات، الائتمان، والتأمين)، ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة. [1]
- تعرف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD): "الشمول المالي هو العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية، في الوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي والعادل، وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل

[1] عزاوي أسامة، رفاع توفيق، "تعزيز الشمول المالي كآلية لتحقيق الاستقرار المالي: دراسة حالة الدول العربية"، مجلة العلوم التجارية والتسيير، المجلد 17، العدد 1، 2021، ص 108.

شرائح المجتمع المختلفة، وذلك من أجل تعزيز الرفاهية المالي وتحقيق الاندماج الاجتماعي والاقتصادي." [1]

- كما عرفته مجموعة العشرين (G20) والتحالف العالمي للشمول المالي (AFI) على أنه: نفاذ كافة فئات المجتمع، بما فيها الفئات الميسورة، إلى الخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم، بحيث تقدم لهم تلك الخدمات بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة.[2]
- الشمول المالي حسب المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP): هو وصول الأسر والشركات إلى الخدمات المالية المناسبة واستخدامها بشكل فعال، ووجوب تقديم تلك الخدمات بمسؤولية وبشكل مستدام في بيئة منظمة تنظيماً جيداً. [3]
- أما بنك الجزائر فقد عرف الشمول المالي بأنه: "إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده، وبالأخص تلك المهمشة منها، وذلك من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات المصرفية والتوفير، وخدمات الدفع والتحويل، وخدمات التأمين، وخدمات التمويل والائتمان، وابتكار خدمات مالية أكثر ملائمة وبأسعار منافسة وعادلة، بالإضافة إلى العمل على حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية، وتشجيع تلك الفئات على إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم لتفادي لجوء البعض إلى القنوات والوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لأي من جهات الرقابة والإشراف التي تفرض أسعاراً مرتفعة نسبياً مما يؤدي إلى سوء استغلال

[1] أحمد خروبي لقواس، "الشمول المالي كآلية لتحقيق الاستقرار المالي: تجربة المملكة العربية السعودية"، مجلة البحوث الاقتصادية والإدارة، المجلد 4، العدد 1، 2023، ص 241

[2] بولمرج وحيدة، "المنتجات البنكية الإسلامية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الدولية"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارة، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2022، ص 2.

[3] أسماء حاكم، لخضر دولي، "تعزيز مفهوم الشمول المالي وآليات تحقيقه " ، المؤتمر الدولي الإفتراضي الثامن– التمويل الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام (الواقع، الفرص، والتحديات)– ، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارة، جامعة طاهري محمد بشار، 2021، ص 164.

احتياجات تلك القنوات للخدمات المالية والمصرفية. ويتم قياس الشمول المالي من حيث إتاحة الخدمات المالية، بما يمثل جانب العرض، واستخدامها، وهو جانب الطلب، وجودة تلك الخدمات بما يدمج جانب العرض مع جانب الطلب." [1]

ومن خلال التعريفات السابقة نستنتج أن: "الشمول المالي هو العملية التي تهدف إلى ضمان وصول كافة فئات المجتمع، بما في ذلك الفئات المهمشة، إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية بشكل عادل وشفاف. يشمل ذلك المعاملات المالية، المدفوعات، الادخار، الائتمان، التأمين، والخدمات المصرفية الأخرى، بحيث تكون هذه الخدمات ميسورة التكلفة، ومناسبة للاحتياجات المالية للفرد أو الأسرة. يتم تقديم هذه الخدمات بطريقة مسؤولية ومستدامة، وفق بيئة منظمة تنظيماً جيداً، وتتوفر بأسعار معقولة وفي الوقت المناسب. يهدف الشمول المالي إلى تعزيز الرفاهية المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي، وتقليل الاعتماد على القنوات غير الرسمية التي قد تفرض أسعاراً مرتفعة أو تكون غير آمنة.

ثانيا : خصائص الشمول المالي .

من خلال ما تقدم يمكننا استخلاص خصائص الشمول المالي فيما يلي :[2]

- يجب أن يكون هناك أمان عند التعامل مع المنتجات المالية.
- أن تكون بأسعار ميسورة ومعقولة.
- جودة الخدمات والمنتجات المالية.
- الاستجابة لأذواق و تفصيلات الجمهور المستهدف من العملية التمويلية.

[1] عزاوي أسامة ، رفاع توفيق ، مرجع سابق ، ص 109.

[2] سميرة بولحبال، نجيب الله حاكمي، "أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي لخدمة التنمية الريفية"، *مجلة أبحاث ودراسات التنمية*، المجلد 06، العدد 01، 2019،ص26.

ثالثا :أهمية الشمول المالي .

تكمن أهمية الشمول المالي في المحاور التالية:

•**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، إذا توفر لدى كافة الشرائح السكانية فيه المعلومات الكافية عن حجم الإنتاج والاستثمار الفعلي في المجتمع، فإن احتمالية تعرضه للصدمات المالية ترتفع وتنخفض قدرته على تحقيق الاستقرار. ومن ثم، فإن تحقيق الشمول المالي يدعم الاستقرار المالي.[1]

• **تعزيز التنمية الاقتصادية:** يساهم الشمول المالي في دعم زيادة الأعمال ويشجع الاستثمار من خلال توفير الدعم المالي الضروري للشركات وتطوير الأسواق المالية. كما يعزز الشمول المالي من اللامركزية ويقلل من معدلات البطالة ويزيد من فرص العمل، وبالتالي تحقيق العدالة الاجتماعية. [2]

• **أتمتة النظام المالي:** انتشار الخدمات المالية وزيادة معدلات استخدام الأتمتة (الحواسيب، الهواتف... إلخ) يسمح بجذب المزيد من المستخدمين بفضل تحسين القدرة على متابعة حركة الأموال ومراقبتها لتقليل مستويات الجرائم المالية والعمليات المتعلقة بغسيل الأموال وتمويل الإرهاب. كما تساعد الأتمتة في تعزيز إجراءات حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وزيادة فهم المواطنين للآليات الضريبية

[1] فلاق صليحة وآخرون، تفعيل الصناعة المالية الإسلامية كمدخل لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة المعيار، المجلد 12، العدد 1، 2021، ص 282.

[2] علوان سامية، بشيشي وليد، أثر أبعاد الشمول المالي على أبعاد الميزة التنافسية في البنوك الجزائرية، دراسة تطبيقية على مجموعة من الوكالات البنكية بولاية المسيلة، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 9، العدد 1، 2024، ص 210.

والتأمينية، وكذا تشجيعهم على الادخار واستثمار الأموال وتمكين الحكومات من محاربة الفساد وتبييض الأموال وظاهرة التهرب الضريبي. [1]

كما تتجلى أهمية الشمول المالي كذلك من خلال: [2]

- **تعزيز المنافسة بين المؤسسات المالية:** وذلك من خلال العمل على تنويع منتجاتها وتحسين جودتها، من أجل جذب أكبر عدد من العملاء.
- **توفير خدمات مالية بطرق سهلة وسريعة وبتكاليف منخفضة:** مثل استعمال الهاتف المحمول في عمليات الدفع وتحويل الأموال.
- **الشمول المالي يهتم بمختلف الفئات في المجتمع، لاسيما المهمشة منها:** كالفقراء والنساء، حيث يوفر لهم منتجات مالية تناسبهم ويعزز وصولهم إليها، مما يؤدي إلى تحسين مستوى المعيشة وتخفيض معدلات الفقر والبطالة وتمكين المرأة.

رابعا : أهداف الشمول المالي

ترى المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء/ البنك الدولي أن بناء نظام مالي شامل هو الطريق الوحيد للوصول إلى الفقراء ومحدودي الدخل، وذلك لتحقيق أهداف الشمول المالي كما وضعها أبو دية عام 2016، وهي كالتالي[3]:

[1] سعيدي صبيرة، تفعيل الخدمة التأمينية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص مالية وتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم تجارية، جامعة حسيبة بن بوعلي – الشلف – الجزائر، 2022، ص 48.

[2] حبيبة بن زغدة، جهيدة سلامنة، واقع الشمول المالي في الجزائر ودور الخدمات المالية الرقمية في تحقيقه، مجلة اقتصاد المنظمات والتنمية المستدامة، المجلد 02، العدد 2، 2023، ص 69-70.

[3] كركار مليكة، شمول المالي: هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، مجلد 10، العدد3 ،ص364،365.

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

المطلب الثاني :أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه.

أولا : أبعاد الشمول المالي.

لقد تطور مفهوم الشمول المالي ليشمل الأبعاد الرئيسية التالية:

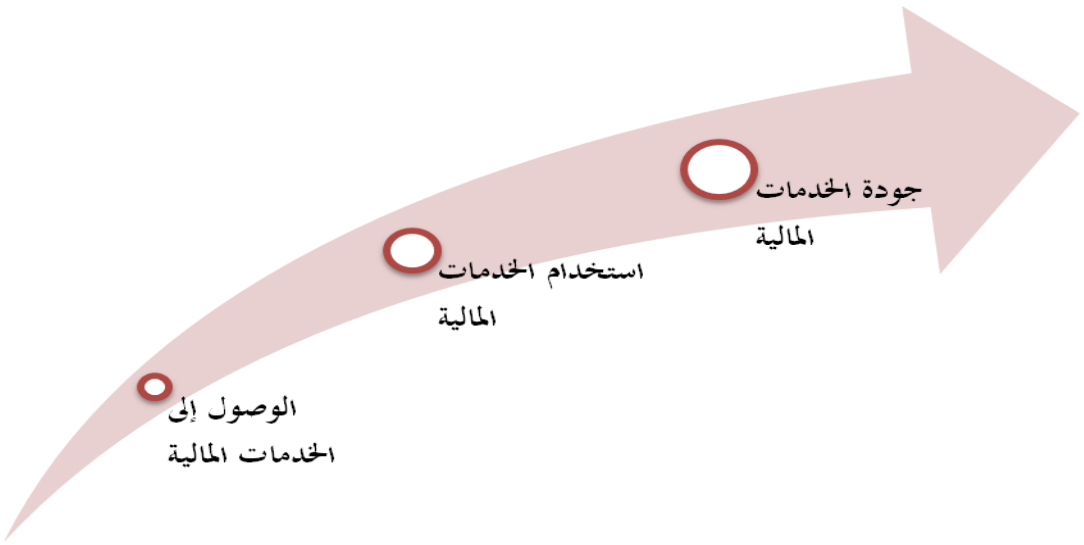
أ- الوصول إلى الخدمات المالية: يشير إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، حيث يتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل التكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية.

ب- استخدام الخدمات المالية: يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، من خلال تحديد مدى استخدام الخدمات المالية و الذي يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة.

ت- جودة الخدمات المالية: تُعد جودة الخدمات المالية مقياسًا يعكس أهمية الخدمة المالية بالنسبة للعملاء، وتشمل الجودة آراء ومواقف العملاء تجاه طلب الخدمة المالية. كما تعتبر تحديًا يتطلب من

المهتمين وذوي العلاقة دراسة وقياس ومقارنة، واتخاذ إجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة.[1]

الشكل رقم (03) : أبعاد الشمول المالي.



المصدر:من إعداد الطالبتين باعتماد على المصادر المعلومات السابقة.

ثانيا:مؤشرات الشمول المالي.

1) مؤشرات قياس مدى الوصول إلى الخدمات المالية:

- عدد نقاط الوصول لكل 10,000 من البالغين على المستوى الوطني، مجزأة حسب نوع الوحدة.
- عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1,000 كيلومتر مربع: مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة.
- النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في وحدات سكنية تغطيها نقطة وصول واحدة على الأقل[1].

[1] فلاق صليحة و آخرون ، مرجع سابق ، ص 282.

2) مؤشرات قياس مدى استخدام الخدمات المالية:

- نسبة البالغين الذين لديهم على الأقل نوع واحد من الحسابات المالية ويستخدمونه بانتظام.
- نسبة البالغين الذين لديهم على الأقل كتاب ائتمان منتظم.
- عدد معاملات التجزئة التي تتم عبر التقنية لكل فرد.
- نسبة البالغين الذين يستخدمون حسابًا بنكيًا بانتظام ومستمر.
- نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال السنة.
- نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية ودولية.
- نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات مالية رسمية.
- نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة[2].

3) مؤشرات قياس مدى جودة الخدمات المالية:

- **القدرة على تحمل التكاليف** :مدى تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي، وخاصة لذوي الدخل المنخفض.
- **الشفافية** :يلعب الوصول إلى المعلومات دورًا حاسمًا في الشمول المالي، حيث يجب على مقدمي الخدمات المالية ضمان حصول جميع العملاء على معلومات ذات صلة بالخدمات المالية لتمكينهم من اتخاذ قرارات سليمة بشأن استخدامها.

[1] قاسي ياسمينة ، مزيان توفيق ، دور و أهمية الشمول المالي في تحقيق الإستقرار المالي و التنمية المستدامة – دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر و الدول العربية ، مجلة المنهل الإقتصادي ، المجلد 5 ، العدد 1 ، ماي 2022 ، ص 601

[2] قاسي ياسمينة ، مزيان توفيق،مرجع سابق ، ص 601.

- **الراحة والسهولة** :يقيس هذا المؤشر وجهة نظر العملاء حول سهولة الوصول والراحة في استخدام الخدمات المالية.
- **حماية المستهلك** :ينظر هذا المؤشر في القوانين والأنظمة المصممة لضمان حقوق المستهلك وحمايته، ومنع الشركات من الحصول على مزايا غير عادلة عن طريق الاحتيال والممارسات غير العادلة[1].

[1] فاطمة قادم ، الشمول المالي و دوره في تعزيز الإستقرار المالي – دراسة حالة الدول العربية – ، مجلة المدبر ، المجلد 10 ، العدد 1 ، 2023 ، ص 149- 150.

الجدول رقم 1: أبعاد الشمول المالي و مؤشرات قياسه.

الأبعاد	مؤشرات قياسه
الوصول إلى الخدمات المالية	• عدد نقاط الوصول لكل 10,000 من البالغين على المستوى الوطني، مجزأة حسب نوع الوحدة. • عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1,000 كيلومتر مربع: مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة. • النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في وحدات سكنية تغطيها نقطة وصول واحدة على الأقل
استخدام الخدمات المالية	• نسبة البالغين الذين لديهم على الأقل نوع واحد من الحسابات المالية ويستخدمونه بانتظام. • نسبة البالغين الذين لديهم على الأقل كتاب ائتمان منتظم. • عدد معاملات التجزئة التي تتم عبر التقنية لكل فرد. • نسبة البالغين الذين يستخدمون حسابًا بنكيًا بانتظام ومستمر. • نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال السنة. • نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية ودولية. • نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات مالية رسمية. • نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة.
جودة الخدمات المالية	• **القدرة على تحمل التكاليف** :مدى تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي، وخاصة لذوي الدخل المنخفض. • **الشفافية** :يلعب الوصول إلى المعلومات دورًا حاسمًا في الشمول المالي، حيث يجب على مقدمي الخدمات المالية ضمان حصول جميع العملاء على معلومات ذات صلة بالخدمات المالية لتمكينهم من اتخاذ قرارات سليمة بشأن استخدامها. • **الراحة والسهولة** :يقيس هذا المؤشر وجهة نظر العملاء حول سهولة الوصول والراحة في استخدام الخدمات المالية. • **حماية المستهلك** :ينظر هذا المؤشر في القوانين والأنظمة المصممة لضمان حقوق المستهلك وحمايته، ومنع الشركات من الحصول على مزايا غير عادلة عن طريق الاحتيال والممارسات غير العادلة.

المصدر:من إعداد الطالبتين باعتماد على المصادر المعلومات السابق.

المطلب الثالث:مبادئ وركائز الشمول المالي .

أولا:مبادئ تحقيق الشمول المالي.

فيما يلي المبادئ الرئيسة لتحقيق الشمول المالي المعتمد من قبل مجموعة الـ G20:[1]

- **القيادة:** تهدف إلى إيجاد التزام واسع لدى الجهات الحكومية المختلفة والأطراف المشاركة لتحقيق الشمول المالي، وذلك للمساعدة في تخفيض حدة الفقر. وقد أثبتت التجارب الدولية أن قيادة الشمول المالي يجب أن تكون على المستويات العليا في الحكومة لتعزيز وزيادة نسب الشمول المالي.
- **التنوع:** يشمل تعزيز المنافسة وتقديم محفزات تشجيعية للوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها بشكل صحيح، بالإضافة إلى توفير خدمات مالية متنوعة مثل (التوفير، الإقراض، التحويل، التأمين، والاستثمارات المالية)، بحيث يكون هناك تنوع في مزودي الخدمات المالية وطرق تقديمها.
- **الابتكار والتجديد:** من الضروري تعزيز الابتكار التكنولوجي باعتباره وسيلة لتوسيع وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية واستخدام النظام المالي. يشمل ذلك تحديد نقاط الضعف في البنية الأساسية للنظام المالي، مما يؤدي إلى الانتشار السريع للخدمات المالية ووصولها إلى الفئات المهمشة في المناطق الريفية والقروية، مع مراعاة تقليل التكلفة وتقديم الخدمات والمنتجات المالية التي تلبي متطلبات واحتياجات الفئات المستهدفة.

[1] بيل بهوري، الشمول المالي كأداة لتحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ومتطلبات تحقيقه – دراسة حالة الدول العربية –، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 10، العدد 03، 2019، ص 164.

- **الحماية:** يجب إتباع نهج شامل لحماية مستهلكي الخدمات المالية، يوضح دور كل من الحكومة، مزودي الخدمات والمنتجات المالية، والعملاء بشكل واضح. إذ يؤدي التطور والابتكار في الخدمات المالية إلى زيادة مخاطر تعرض العملاء للاحتيال أو سوء المعاملة أو الأخطاء البشرية والتقنية أثناء تقديم الخدمات والمنتجات. ولمعالجة هذه المشكلات، من الضروري وضع أسس عادلة وشفافة لحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية، وذلك من خلال:

✓ توفير تعليمات تعمل على تعزيز الشفافية في تسعير الخدمات المالية.

✓ توفير آلية لمعالجة الشكاوى والنزاعات الخاصة بمستهلكي الخدمات والمنتجات المالية.

✓ تحديد الجهة الإشرافية المسئولة عن حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية.

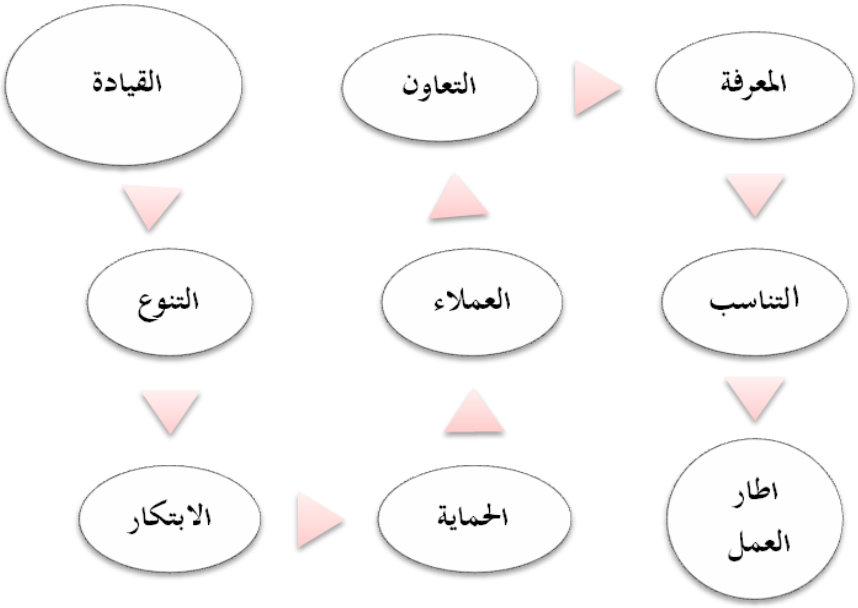
❖ مع الإشارة إلى مواطن الضعف الموجودة في البنية التحتية:[1]

- **العملاء** :التمكن من معرفة أسباب القوة والعمل على تطوير التثقيف المالي والقدرات المالية
- **التعاون** :تهيئة وتوفير بيئة مؤسسية يتضح فيها التنسيق داخل الحكومة وخطوط المساءلة، وتشجيع الشركات والمشاورات المباشرة مع الحكومة والشركات وأصحاب المصالح المعنية .
- **المعرفة** :وضع سياسات قائمة على أدلة وشواهد من خلال الاستفادة من البيانات المحسنة، وقياس التقدم المحقق، وتقييم النهج التراكمي الخاص بالتعليم والاختبار المقبول من قبل كل من الجهة التنظيمية وجهة تقديم الخدمة.
- **التناسب** :خلق إطار وسياسات متعلقة بالجوانب التنظيمية تتناسب مع المنافع والمخاطر المترتبة على المنتجات والخدمات المالية المبتكرة.

[1] مفيدة الأحسن وآخرون، واقع الشمول المالي في الجزائر (واقع وتحديات) – دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر 2011-2021، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 12، العدد 02، 2023، ص 40.

- **إطار العمل** :ضرورة توفير نظام مرن ومناسب يستند إلى منهجية المخاطر بشأن مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب، والعمل على توفير مناخ قادر على المنافسة، مع أخذ هذه العوامل في الاعتبار ضمن الإطار التنظيمي، بما يتماشى مع المعايير الدولية والظروف المحلية.

الشكل رقم (04): مبادئ تحقيق الشمول المالي.



المصدر:من إعداد الطالبتين باعتماد على المصادر المعلومات السابقة.

ثانيا: ركائز الشمول المالي

تتمثل أهم الركائز التي يستند عليها الشمول المالي في:

1)دعم البنية التحتية المالية: يمثل تطوير بنية مالية تحتية كفئة وسليمة إحدى أهم الركائز الأساسية لخدمة متطلبات الشمول المالي. يتعين في هذا الصدد تحديد أولويات تطوير البنية التحتية التي تساعد على تعزيز فرص وصول المواطنين إلى الخدمات المالية، التي يمكن أن تتضمن ما يلي: [1]

[1] شيد نعيمي، عبد الحفيظ بن ساسي، تقييم الشمول المالي والمصرفي في الجزائر وفق مؤشرات الوصول المالي خلال الفترة 2015-2020، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد 5، العدد 2، 2021، ص 232-234.

– توفير بيئة تشريعية ملائمة بما يدعم مبدأ الشمول المالي، من خلال إصدار وتعديل الأنظمة والتعليمات واللوائح.

– تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال توسيع شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية والاهتمام من خلال إنشاء فروع أو مكاتب صغيرة لخدمة المشاريع المتناهية الصغر خاصة. إضافة إلى إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية مثل وكلاء البنوك، وخدمات الهاتف المصرفي، ونقاط البيع، والصرافات الآلية، وخدمات التأمين والأوراق المالية، وغيره وفقاً لتشريعات كل دولة.

– تطوير نظم الدفع والتسوية الوطنية خاصة صغيرة القيمة، لتسهيل تنفيذ العمليات المالية والمصرفية وتسويتها بين المتعاملين في المواعيد المناسبة، مع الحد من المخاطر المحتملة لعمليات الدفع والتسوية، بما يضمن استمرار تقديم الخدمات المالية.

– الاستفادة من التطورات التكنولوجية بالعمل على تطوير وتحسين الاتصال وتبادل المعلومات من خلال التوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية (Digital Financial Services)، والدفع عبر الهاتف المحمول، بما يخدم تعزيز فرص الوصول إلى الخدمات المالية بتكلفة أقل وفعالية أعلى من كافة فئات المجتمع.

– العمل على تفعيل دور مكاتب الاستعلام الائتماني، وإنشاء قواعد بيانات شاملة تتضمن سجلات البيانات الائتمانية التاريخية للأفراد والشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، إضافة إلى قاعدة بيانات تسجل الأصول المنقولة، واتخاذ ما يلزم من إجراءات للتأكد من حصول مقدمي الخدمات والعملاء على المعلومات التي يحتاجونها لضمان الشفافية وحماية حقوق كل منهم.

2)**الحماية المالية لمستهلكي الخدمات المالية:** حظي مفهوم حماية مستهلكي الخدمات المالية باهتمام كبير في الآونة الأخيرة، بالنظر لنمو تطور القطاع المالي وتطوره وتعقيد المنتجات والخدمات المالية

المقدمة للعملاء، والتطور الذي شهدته الأدوات المالية الإلكترونية، والتوسع في تلك الخدمات يساهم في تطبيق القواعد والمبادئ والممارسات الدولية السليمة المتعلقة بحماية مستهلكي الخدمات المالية، وزيادة الثقة في القطاع المصرفي والمالي بهدف مبدأ تعزيز الشمول المالي وبالتالي الاستقرار المالي، وذلك من خلال الآتي:

– التأكيد على حصول العميل على معاملة عادلة وشفافة، إضافة إلى حصوله على الخدمات والمنتجات المالية بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية.

– توفير المعلومات اللازمة والدقيقة في جميع مراحل تعامل العميل مع مقدمي الخدمات المالية، من خلال الإفصاح للعملاء عن البيانات بشفافية وبما يكفل اطلاعهم على المزايا والمخاطر المتعلقة بالمنتج ووضع آلية لإبقاء العملاء على علم بكافة التحديثات والتغيرات التي تطرأ على المنتجات والخدمات بصورة منتظمة.

– إمكانية توفير الخدمات الاستشارية بناءً على احتياجات العملاء ومدى تعقيد المنتجات والخدمات المقدمة لهم.

– حماية بيانات العملاء المالية ووضع آليات رقابة وحماية مناسبة تراعي حقوقهم.

– توفير آليات للتعامل مع شكاوى العملاء، على أن تكون مستقلة ونزيهة وخاضعة للمساءلة وفعالة وفقاً لأفضل الممارسات الدولية وفي التوقيت المناسب.

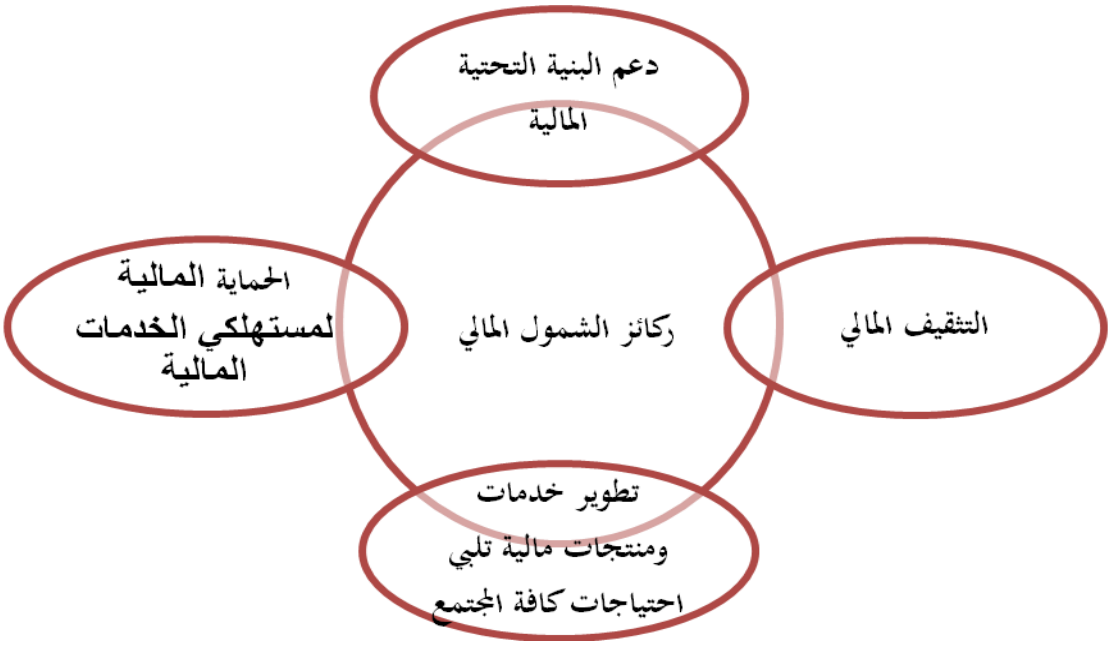
– توعية وتثقيف العملاء من مختلف فئات المجتمع ومقدمي الخدمات المالية بمبادئ حماية المستهلك مالياً لفهم حقوقهم ومسؤولياتهم والوفاء بالتزاماتهم.

3) **تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة المجتمع**: تيسير الوصول إلى الفئات الهشة والمؤسسات الصغيرة، وتلبية متطلباتها وإشراكها في النظام المالي، وهنا يشير إلى دور الجهات الإشرافية في

تحقيق هذه الركيزة، من خلال تخفيف متطلبات التمويل وتخفيض العملات والرسوم على الخدمات المقدمة وتعزيز المنافسة. [1]

4) **التثقيف المالي**: ويكون ذلك من خلال إعداد إستراتيجية وطنية موجهة لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي، وتطوير هذه الإستراتيجية من قبل عدة جهات حكومية إلى جانب القطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة، بهدف إيجاد نظام تعليم مالي متكافئ، والوصول إلى مجتمع مثقف مالياً يعمل على تعزيز وتطوير مستويات الوعي لدى كافة شرائح المجتمع . [2]

الشكل رقم(05): ركائز الشمول المالي



المصدر :من اعداد الطالبتين باعتماد على المراجع السابقة.

[1] بوسليماني صليحة، بريش فايزة، واقع ومعوقات تنمية الشمول المالي في الجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، عدد خاص – الجزء (2)، 2023، ص 29.

[2] أحمد خروبي لقواس، مرجع سابق، ص 245.

المطلب الرابع : سياسات الشمول المالي و تحديات تطبيقه .

أولا: سياسات الشمول المالي

لمقارنة ومعرفة السياسات الناشئة للدول النامية، قامت المؤسسة الألمانية للتعاون التقني بوضع 35 حلاً وسياسة لتعزيز الشمول المالي عبر 10 دول. من جهة أخرى، بدت سياسة الند للند ظاهرة في الدول النامية كحلول وسياسات مبتكرة، حيث وجدت المؤسسة الألمانية ست سياسات فعالة للشمول المالي، أربعة منها قد تحسن وصول الفقراء للخدمات المالية عبر قنوات مختلفة وتشمل كل من: الوكيل البنكي، الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول، تنويع مقدمي الخدمات وإصلاح البنوك الحكومية. في حين أن الحلين المتبقيين هما: حماية المستهلك وسياسات الهوية المالية التي تلعب دورًا رئيسيًا في تمكين الشمول المالي.

– ونشير إلى بعض سياسات الشمول المالي على النحو التالي:[1]

1) الوكيل البنكي: أثبتت سياسات تعاقد البنوك مع نقاط البيع بالتجزئة غير المصرفية كوكلاء للخدمات المالية نجاحًا كبيرًا في تحسين عجلة الشمول المالي، حيث إن فروع البنوك وحدها ليست مجدية اقتصاديًا. مثل هذه السياسات تعتبر نفوذًا لقنوات البيع بالتجزئة الموجودة حاليًا، ولا تحول الصيدليات ومكاتب البريد ومحلات السوبر ماركت إلى وكلاء للبنوك فحسب، بل وكلاء للشمول المالي. إن التعاون بين البنوك والوكلاء أصبح ممكنًا حيث إن التكنولوجيا خفضت تكاليف ومخاطر معلومات الصرف عن بُعد لإجراء التحويلات المالية إلى جانب إجراءات فتح حسابات بسيطة وغيرها من الحوافز لاستخدام هذه القناة مثل التحويلات النقدية، والتوعية بالنظام المالي، بالإضافة إلى زيادة أعداد المستخدمين بشكل كبير كما لوحظ مؤخرًا في البرازيل، حيث كانت الرائدة في وكلاء البنوك بواسطة مراسلات المصرفية بنطاق واسع لتوزيع المنح الاجتماعية للبرازيليين غير المتعاملين مع البنوك.

[1] أسماء حاكم ، لخضر دولي ، مرجع سابق ، ص 167.

2) الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول: انتشار الهواتف النقالة يفتح قناة أخرى لتوصيل الخدمات المالية للفقراء، هذه التكنولوجيا الجديدة قللت بشكل كبير من تكلفة المعاملات بالإضافة إلى أنه أصبحت التحويلات المالية أكثر سهولة حيث يتم وصولها في نفس الوقت، وأيضًا عملت على توسيع نطاق نقاط الوصول وقللت الحاجة لحمل النقود بسبب وجود النقود الإلكترونية، كما عملت على جذب الزبائن غير المتعاملين مع البنوك سابقًا. حيث أظهرت عدة دول نجاحًا باستخدام آلية الدفع عبر الهاتف المحمول للشمول المالي، ففي الفلبين سجلت أول عملية نجاح لخدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال في البلدان النامية عام 2004.

3) تنويع مقدمي الخدمات: اعتمد صناع القرار استراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر تراخيص مجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم خدمات تأمينية و إيداعية، تدعى باستراتيجيات التكيف مع الأنظمة المصرفية الخاصة بالتمويل الأصغر وتشمل: تراخيص متخصصة للمؤسسات العاملة في مجال الإيداع الصغير، تراخيص بنكية للتحويلات البنكية للمنظمات غير الحكومية بالإضافة إلى تراخيص المؤسسات المالية غير المصرفية.

4) إصلاح البنوك الحكومية: في الكثير من البلدان تلعب البنوك الحكومية دورًا هامًا في القطاع المصرفي، وفي تحسين توصيل الخدمات المالية للفقراء. حيث من 73 إلى 102 دولة يمتلكون ما يعادل 15% من البنوك كأصول. تعتبر البنوك العامة هي المؤسسات المالية الوحيدة في المناطق الريفية بفروعها الكبيرة، خاصة وأن البنوك العامة تستخدم بشكل واسع لتشجيع الادخار والائتمان في مجالات ذات أهمية تجارية قليلة مثل الزراعة والإسكان ولتنفيذ برامج اجتماعية.

– في هذا الصدد، أغلقت بعض الدول البنوك الحكومية ذات الأداء الضعيف كخيار لتقليل التكلفة، كما فعلت البرازيل وبيرو، بينما البعض الآخر لا يزال يعاني من التدخل السياسي والأداء دون المتوسط. من

الجدير بالاهتمام أن بعض صناع القرار دفعوا ببعض الإصلاحات لتحسين ربحية وشكل البنوك الحكومية، بدلاً من إعادة هيكلة البنك ككل، قامت كل من إندونيسيا والبرازيل بإنشاء خطوط إدارية منفصلة لتقديم عمليات تمويل صغير مربح من خلال إصلاح الحكم وإحداث تقنيات جديدة للتمويل الصغير.[1]

5) حماية المستهلك: تباين المعلومات بين المستهلكين والبنوك فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المالية يضع هؤلاء العملاء في دائرة سلبية، يتعاظم هذا الخلل عندما يكون العملاء لديهم خبرة قليلة، في حين أن الخدمات المالية تكون أكثر تعقيدًا. ومنه فإن التقدم بالشمول المالي يحمل خطر وجود المزيد من العملاء الضعفاء وعديمي الخبرة. تتأكد العديد من المؤسسات أنهم لا يتلقون الخدمة بشكل جيد ولكن بعضهم أساءوا ميزة استخدام المعلومات لزيادة أرباحهم على حساب العملاء الذين هم مثقلون بالديون أو ليس لديهم تأمين أو عائد على استثماراتهم، مثلما حدث في بوليفيا عام 2000 حيث أن الجمع بين الأمية المالية والممارسات غير الأخلاقية لبعض المؤسسات وبعض الفراغات في الإطار القانوني أدت إلى وقوع بعض الانتهاكات، حيث منع عمل هذه المؤسسات يعتبر أمرًا بالغ الأهمية. بشكل عام تعتبر عملية فشل حماية المستهلك هي استجابة تنظيمية لفشل السوق، و من هنا يجب على التنظيمات والقوانين أن تصحح عملية عدم توازن المعلومات وتشجيع استدامة توسع السوق من خلال تقديم المعلومات للعملاء في الوقت المناسب قبل وبعد عقد الاتفاق بين المؤسسة والعميل، حيث يساعد ذلك العملاء في معرفة حقوقهم وواجباتهم في الوقت المناسب.

6) **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

[1] أسماء حاكم ، لخضر دولي ، مرجع سابق ، ص 167.

معالجة العوائق التي تحول دون وصول العملاء للخدمات المالية بواسطة تضييق الفجوة بين الوثائق المرتبطة بحسابات البنوك وبين جودة الوثائق المنتشرة بين العملاء ذوي الدخل المنخفض. ونتيجة لذلك، 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 .[1]

ثانيا:عوائق وتحديات الشمول المالي[2]

1) **الافتقار إلى البنية التحتية المالية** :أحد أهم العوائق التي تحول دون الشمول المالي هو الافتقار إلى البنية التحتية في العديد من المناطق. ويشمل ذلك البنية التحتية المادية، مثل فروع البنوك وأجهزة الصراف الآلي، بالإضافة إلى البنية التحتية الرقمية، مثل منصات الخدمات المصرفية عبر الهاتف. في العديد من المناطق الريفية، على سبيل المثال، قد لا تكون هناك بنوك أو أجهزة صراف آلي لأميال، مما يجعل من الصعب على الأفراد الوصول إلى الخدمات المالية.
2) **انخفاض المعرفة المالية** :يفتقر العديد من الأفراد إلى المعرفة والمهارات اللازمة لإدارة شؤونهم المالية بفعالية، مما يجعل من الصعب عليهم الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية. وينطبق هذا بشكل خاص على الفئات المهمشة، مثل الأسر ذات الدخل المنخفض والنساء.
3) **التكاليف المرتفعة** :كثيرًا ما تكون العديد من المنتجات والخدمات المالية، مثل القروض والتأمين، باهظة الثمن للغاية بالنسبة للأفراد والأسر ذات الدخل المنخفض، مما يجعل من الصعب عليهم الوصول إلى الموارد المالية التي يحتاجونها لتحسين حياتهم.

[1] صورية شنبي ، السعيد بن لخضر ، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية) ، مجلة البحوث في العلوم المالية و المحاسبة ، المجلد 04 ، العدد 01 ، 2019 ، ص 111 - 112

[2] عابد صونية ،الرقمنة و الصيرفة الإسلامية :آليتين لتعزيز الشمول المالي في الجزائر،الملتقى الدولي :رقمنة الخدمات المصرفية و تسويقها دوليا ضمن متطلبات تحقيق الشمول المالي في دول شمال إفريقيا تنظيم جامعة العربي التبسي _تبسة_ يوم 1جويلية 2024 ،ص 5.

4) **العوامل الثقافية** :يمكن أن تشكل المعايير الثقافية (العادات والتقاليد) عائقًا كبيرًا أمام الشمول المالي. فبعض المجتمعات والمناطق لا تشجع المشاركة المالية، خاصة بالنسبة للنساء، حيث تنظر بعض المجتمعات إلى الاستقلال المالي للمرأة على أنه تهديد للأدوار التقليدية للجنسين.

5) **انتشار الاقتصاد الموازي** :ضعف الرقابة وعدم عدالة الجهاز الضريبي في الدول ينتج عنهما تزايد حجم الاقتصاد غير الرسمي، حيث يتم تداول السيولة النقدية خارج المؤسسات المالية.

المبحث الثالث : علاقة التكنولوجيا المالية بالشمول المالي .

تلعب التكنولوجيا المالية دوراً مهماً في تعزيز الشمول المالي وتطوير الخدمات المصرفية والمالية. فهي تعمل على تحقيق أهداف الشمول المالي من خلال توسيع دائرة الوصول إلى الخدمات المالية للأفراد والشركات بطريقة مبتكرة وآمنة. وهذا يضمن توفير فرص متكافئة للجميع في الاستفادة من هذه الخدمات الحيوية.

المطلب الأول: شركات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي.

تعتبر شركات التكنولوجيا المالية من أبرز العوامل التي تعزز الشمول المالي، من خلال تقديمها لخدمات مالية مبتكرة وسهلة الوصول لجميع فئات المجتمع، حيث سنتعرف في هذا المطلب على شركات التكنولوجيا المالية وخصائصها والتطرق إلى أنواعها.

أولاً: تعريف شركات التكنولوجيا المالية

يمكن تعريف شركات التكنولوجيا المالية على أنها: "مؤسسات تسعى إلى تعزيز كفاءة الخدمات المالية، وذلك من خلال دمج حلول تكنولوجية ابتكارية في إدارة العمليات المالية وجعلها أكثر فعالية."

- فشركات Fintech تقدم خدمات مالية بناءً على نماذج أعمال وتقنيات مالية حديثة تعتمد على

خوارزميات معقدة، والعملات المشفرة، وتقنية سلسة الكتل، وغيرها. فهذا الاتجاه الحديث والتوسع العالمي الذي تشهده هذه الشركات في مجال التمويل يهدد عمل المصارف والشركات المالية الأخرى، والتي تعمل على مواكبة التقدم التكنولوجي للتكيف مع التقنيات المتطورة لشركات Fintech. [1]

[1] هابط فضيلة، بداوي مصطفى، العملات الرقمية وانعكاساتها على مستقبل شركات التكنولوجيا المالية: دراسة حالة البيتكوين (2012-2024)، مجلة الإبداع، المجلد 14، العدد 02، 2024، ص 208.

- كما يمكن تعريفها أيضاً على أنها: "شركات صغيرة وحديثة تعد بتحسين الخدمات المصرفية للأفراد

والشركات، بالتعاون أو المنافسة مع مقدمي الخدمات المالية القائمين."[1]

- بعبارة أخرى، شركات التكنولوجيا المالية هي شركات أو مؤسسات حديثة في المجال المالي تبحث عن

الابتكار والتكنولوجيا في المجال المالي، وتحسين الخدمات المالية التي تؤدي إلى تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة ذات الأثر المادي المرتبط بتقديم الخدمات. [2]

ثانيًا: خصائص شركات التكنولوجيا المالية

تتميز شركات التكنولوجيا المالية الناشئة بمجموعة من الخصائص التي يمكن إيجازها فيما يلي: [3]

• **الوصول إلى كل المستخدمين:** تستهدف هذه الشركات جميع الطبقات والفئات، وتعمل على تعزيز إمكانياتها بشكل مستمر عن طريق الشراكات أو إعادة تصميم المنتجات الموجهة للعملاء ذوي الدخل المحدود.

• **المرونة والقدرة على تحمل التكاليف:** لدى شركات التكنولوجيا المالية الناشئة عروض وخطط عدة للدفع مقابل السلع والخدمات، وخاصة الطاقة النظيفة. تتسم هذه العروض بالمرونة الكافية لتناسب العملاء على اختلافاتهم، سواء بشكل يومي أو أسبوعي أو حتى شهري.

[1] ومضة – بيفورت، تقرير التكنولوجيا المالية، التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (توجهات قطاع الخدمات)، 2016، ص 07.

[2] نوال سابق، حسين عثماني، دور الشمول المالي في دعم المؤسسات الناشئة: دراسة بعض شركات التكنولوجيا المالية الناشئة الدولية – كنموذج–، مجلة الاقتصاد الصناعي (خزارتك)، المجلد 12، العدد 02، 2022، ص 226.

[3] عريس عمار ، بوزرب خير الدين ، شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في ظل جائحة كوفيد – 19 : الفرص و التحديات ، مجلة اقتصاد المال و الأعمال ، المجلد 08 ، العدد 01 ، 2023 ، ص 786 – 787.

• **تصميم محوره العميل**: تركز شركات التكنولوجيا المالية الناشئة على طلبات المستخدمين، وتصمم منتجات بسيطة وسهلة.

• **السرعة**: تسمح التحليلات القوية لشركات التكنولوجيا المالية الناشئة بالتحرك بسرعة، حيث يتم إنجاز المعاملات في بضع دقائق مستفيدة من البيانات الضخمة والخوارزميات وتعلم الآلة. ويشمل ذلك الإقراض والتحقق من الهوية الرقمية.

• **سياسة البيانات أولًا / الهواتف المحمولة أولًا**: تستطيع هذه السياسة تحسين المنتجات والخدمات المقدمة وتصميم خدمات مناسبة للعملاء. ولا شك أن التحليلات القوية تسمح لأصحاب الأعمال التجارية باتخاذ قرارات أفضل واستغلال الفرص.

ثالثًا: أنواع شركات التكنولوجيا المالية

يمكن تقسيم شركات التكنولوجيا المالية بحسب طبيعة مقدم الخدمة إلى أربعة أقسام: [1]

•**المؤسسات المالية الكبيرة**: هي مؤسسات مالية تقليدية ناشطة في المجال المالي منذ مدة طويلة، ساهمت في تطوير هذا القطاع من خلال الابتكار والتطوير، وتقديم تجربة أفضل للعملاء. فدائمًا ما تجدها تبحث عن التكنولوجيا الحديثة وتعمل على توفير خدمات متميزة، ومن هنا فهي تساعد الشركات المالية الجديدة في تقديم الأفضل .

•**الشركات الناشئة**: شركات مبتكرة تأخذ شكل شركات رأس مال مخاطر، تتميز بمعدلات نمو هائلة من جهة، ومن جهة أخرى تتحمل درجات مخاطر عالية. وهي اللاعب القوي في تطوير التكنولوجيا المالية

[1] إلهام حجريوة ، عمر حميدات ، تقييم دعم شركات التكنولوجيا المالية في الدول العربية – دراسة حالة شركات التكنولوجيا المالية المصرية – ، مجلة الباحث الاقتصادي ، المجلد 09 ، العدد 01 ، 2022 ، ص 231 .

من بين باقي الأنواع، خاصة مع الإقبال على تبنيها من قِبل العديد من الجهات من خلال إنشاء المختبرات التنظيمية والمعجلات أو مسرعات الأعمال.

• **الشركات التقنية العملاقة:** هي شركات غير ناشطة في القطاع المالي بالأصل، اتجهت للاستثمار فيه لتنافس المؤسسات المالية الكبرى من خلال الابتكارات التي تقدمها.

• **الشركات:** هي شركات عادية تعمل في دعم المشاريع الناشئة سواء لحاجتها إلى منتجات مبتكرة أو ضمن مسؤولياتها الاجتماعية.

المطلب الثاني : إسهامات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي.

ساهمت التكنولوجيا المالية في فتح آفاق جديدة للشمول المالي من خلال توفير حلول مبتكرة تسهم في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية. بفضل التطبيقات والمنصات الرقمية، أصبح بإمكان الأفراد من مختلف الشرائح الاجتماعية والاقتصادية الاستفادة من الخدمات المالية، مما يعزز فرص النمو الاقتصادي ويسهم في تقليص الفجوات المالية.

أولاً : دور التكنولوجيا المالية في توسيع نطاق الخدمات المالية .

ساعدت التكنولوجيا المالية الرقمية، ولا سيما انتشار الهواتف المحمولة على مستوى العالم، في توسيع نطاق الحصول على الخدمات المالية بالنسبة للسكان الذين يصعب الوصول إليهم والشركات الصغيرة بتكلفة ومخاطر منخفضة أي توسيع دائرة الشمول المالي خاصة في الدول النامية التي تعاني من درجة كبيرة من استبعاد المالي و دلك من خلال النقاط التالية :[1]

• الهويات الرقمية جعلت مسألة فتح الحساب أسهل من أي وقت مضى.

[1] يحياوي نور الهدى، قلوش عبد الله، التكنولوجيا المالية كآلية لدعم الشمول المالي والاجتماعي في الصين – دراسة مؤسسة علي بابا ومجموعة النملة للخدمات المالية بالصين، مجلة بحوث الاقتصاد والمراجعة، المجلد 04، العدد 01، جامعة جيلالي ليابس، 2023، ص 165.

- رقمنة المدفوعات النقدية هو إدخال المزيد من الناس على حسابات المعاملات.
- الخدمات المالية التي تعتمد على الهواتف المحمولة توفر وصولاً مناسباً حتى للمناطق النائية.
- زيادة إتاحة بيانات العملاء تسمح لمقدمي الخدمات بتصميم المنتجات المالية الرقمية التي تلائم على نحو أفضل احتياجات الأفراد الذين لا يملكون حسابات مصرفية.

ويرى صندوق النقد الدولي أن التحول نحو الخدمات المالية الرقمية ساهم في تعزيز الشمول المالي قبل بداية جائحة كورونا. هذا النوع من الخدمات ساعد العديد من الأسر محدودة الدخل والشركات الصغيرة التي لم تكن لديها فرصة كافية للاستفادة من الخدمات المالية التقليدية. حيث توفر التكنولوجيا المالية فرصاً هائلة من خلال تقليل التكاليف، وتقديم الدفع الفوري، وزيادة الخيارات، وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية، ومن شأن التكنولوجيا المالية تيسير فرص الحصول على التمويل للأفراد وأصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الذين يفتقرون للخدمات المصرفية الكافية، مما يعزز النمو الاقتصادي ويساهم في شمولية أوسع للجميع. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للحكومات تحسين كفاءة العمليات المالية والإدارية من خلال استخدام المنصات الرقمية، بينما يمكن للبنوك تعزيز كفاءتها وإدارة المخاطر والامتثال للقواعد واللوائح باستخدام التكنولوجيا المالية. وعليه، فإن تعميم استعمال التكنولوجيا المالية يؤدي لا محال إلى توسيع دائرة المشمولين بالخدمات المالية من أفراد ومؤسسات .[1]

[1] غربي ناصر صلاح الدين، دراسة أثر تعميم استخدام التكنولوجيا المالية على توسيع دائرة الشمول المالي بالبنوك الجزائرية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 15، العدد 01، 2022، ص 97.

ثانيًا: مساهمات التكنولوجيا المالية في تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية

تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي لملايين الأفراد والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في جميع أنحاء العالم من خلال تخطي العقبات التقليدية وتوفير الفرصة للدول النامية للانتقال مباشرة نحو التحول الرقمي، وذلك من خلال:[1]

• **نطاق التغطية:** من بين أهم المعوقات التي واجهها الشمول المالي صعوبة الوصول إلى مجموعة واسعة النطاق من المنتجات المالية. وقد ساعدت القنوات الرقمية التي نشرتها البنوك وشركات الاتصال ملايين الأشخاص ممن لديهم هواتف نقالة من الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية على مدى السنوات الأخيرة، وتم ربطهم ليس فقط بخدمات المدفوعات ولكن أيضًا بخدمات الادخار والتأمين والاستثمار والتسهيلات الائتمانية وغيرها من الخدمات الأخرى.

• **معلومات العملاء:** تتيح الهوية الرقمية وبصمة البيانات الناتجة عن استخدام الخدمات الرقمية المعلومات الضرورية الخاصة بالعميل لفتح الحسابات، مما يساعد في توفير سبل الوصول إلى مجموعة من الخدمات والمنتجات المالية.

• **السلامة التجارية:** ينطوي شمول الفئات المحرومة من الخدمات على توفير قدر كبير من خدمات المدفوعات والودائع والتأمين ومنتجات الإقراض منخفضة القيمة المصممة حسب احتياجات العملاء. ويتطلب القيام بذلك على نحو مستدام تحقيق عوائد كافية لتغطية التكاليف دون تحديد أسعار لا يمكن الوصول إليها. وهذا يتطلب تكلفة منخفضة لتقديم الخدمات، ومن الممكن تحقيق ذلك من خلال الأتمتة والمعالجة المباشرة باستخدام حلول التكنولوجيا المالية.

[1] عميروش إيمان ، قمازي نجوم ، مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي – دراسة تجربة دولة كينيا – ، مجلة أبعاد إقتصادية ، المجلد 13 ، العدد 01 ، 2023 ، ص 131- 132.

لقد أدى التحول الرقمي في القطاع المالي إلى تقديم خدمات مالية أفضل وأكثر ملائمة للعملاء بتكلفة أقل، كما يسهل حصول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على التمويل اللازم، بالإضافة إلى أنه يعمل على تحسين أداء وربحية المؤسسات المصرفية، وزيادة القرب من العملاء من خلال تقديم الخدمات مباشرة للعملاء دون الحاجة إلى وسطاء ماليين. وهنا يتضح دور شركات التكنولوجيا إلى جانب دور المؤسسات المالية في تقديم الخدمات المالية التي ستؤدي بالضرورة إلى تحول النظام المصرفي المالي التقليدي إلى نموذج أعمال مصرفي ومالي يعتمد على البيانات، وهذا ما يؤدي إلى تعزيز الشمول المالي من خلال توسيع نطاق الوصول للخدمات المالية، مما يؤدي لتحسين المعيشة، وخفض معدلات الفقر نتيجة خفض تكلفة المعاملات وتقديم الائتمان لأكبر عدد من الأفراد والشركات.

كما تؤدي التكنولوجيا المالية دورًا حاسمًا في زيادة نسبة الشمول المالي من خلال أشكال عديدة ومستحدثة من العمليات المالية والمصرفية التي يمكن إجراؤها عبر الهاتف النقال أو الإنترنت. ومن أبرز خصائص التكنولوجيا المالية التي يمكن أن تساهم بشكل فعال في رفع كفاءة الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي:[1]

- تقنية البلوكشين وتطبيقها المحتمل لزيادة شفافية وكفاءة المدفوعات وقدرتها على تعزيز أمن المعلومات.
- اعتماد تكنولوجيا الحوسبة الحسابية في القطاع المالي.
- تحليل البيانات الضخمة وأهميتها في عملية التصنيف الائتماني.
- التقنيات البيومترية لتعزيز وزيادة كفاءة الإجراءات "اعرف عميلك".

[1] عميروش إيمان ، قمازي نجوم ، مرجع سابق ، ، ص 131- 132.

– التكنولوجيا الرقابية لتعزيز الامتثال للمعايير الدولية ومن ثم الحفاظ على الاستقرار المالي والنزاهة المالية وكفاءة الإشراف المحلي.

المطلب الثالث: التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي .

لا تزال هناك عدة معوقات كبيرة وهيكلية ومؤسسية تواجه وتحدّ من نمو التكنولوجيا المالية في الدول العربية، مما يعيق استخدامها في تحقيق الشمول المالي. ويمكن ذكر أهم هذه التحديات فيما يلي[1]:

1. ضعف بيئة الأعمال بوجه عام، ومشكلة القيود التي لا تزال قائمة على دخول الكيانات الأجنبية إلى الأسواق، تحدّ من إمكانية دخول شركات التكنولوجيا المالية العالمية القائمة بالفعل في الأسواق.
2. ندرة حصص الملكية الخاصة ورؤوس الأموال المخاطِرة، والتي ترتكز عليها نمو التكنولوجيا المالية في الاقتصاديات المتقدمة.
3. عدم اليقين القانوني بسبب الفجوات التنظيمية، يعيق نمو قطاع التكنولوجيا المالية، بالرغم من العمل الجاري لتطوير الأطر التنظيمية للخدمات المالية الرقمية، ووضع قوانين بشان إصدار النقود الإلكترونية.
4. تدني جودة خدمة الإنترنت والهواتف المحمولة وأسعارها، بالرغم من ارتفاع معدلات تغلغل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في السنوات الأخيرة.
5. الدعم المؤسسي الأوسع لا يزال محدودا, حيث قام عدد قليل من الدول العربية بإنشاء حضانات ومُعجلات (مصر، لبنان، والإمارات العربية المتحدة) للمساعدة على زيادة الشركات الناشئة، أو

[1] سعيد اعمر زهرة ،ا.د.بن عبد الفتاح دحمان، التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الوطن العربي_ دراسة حالة الشرق الأوسط في شمال إفريقيا. مجلة التكامل الاقتصادي, مجلد 8,العدد 1 ,2020 ص 77.

مختبرات تنظيمية (أبو ظبي، البحرين، والمملكة العربية السعودية) والتي تسمح لشركات التكنولوجيا المالية والمؤسسات التقليدية باختبار الابتكارات في بيئة فعلية.

6. من جانب الطلب على خدمات التكنولوجيا المالية، فإن "فجوة الثقة" ومستويات الوعي المالي تشكلان قيوداً رئيسية أمام الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، إذ يتطلب استخدام هذه الخدمات درجة من الكفاءة والثقة لتقليل عدم اليقين. يُضاف إلى ذلك مشكلتا الترويج لهذا النوع من الخدمات والمستوى التعليمي العام.

خلاصة الفصل الأول

شهدت التكنولوجيا المالية في السنوات الأخيرة تطورًا كبيرًا، حيث أثرت بشكل ملموس في الأنظمة المالية على الصعيدين العالمي والعربي، وأصبحت توفر العديد من الخدمات المالية الحديثة التي تتميز بالسرعة والكفاءة من حيث التكلفة، مما يجعلها تتفوق على الخدمات المالية التقليدية في بعض الجوانب. كذلك نجحت الشركات الناشئة في هذا القطاع في تقديم مجموعة متنوعة من الحلول المالية التي تشمل المدفوعات، والتحويلات المالية، والإقراض، فضلاً عن التسويق الجماعي، وإدارة الثروات، وخدمات التقييم المالي، مما ساهم في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية.

ويعد الشمول المالي من العوامل الحاسمة في تحقيق الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي، إذ يعمل على دمج جميع فئات المجتمع في النظام المالي الرسمي، مع ضمان حماية حقوق الأفراد المالية وإتاحة التمويل للمشروعات الكبيرة والصغيرة على حد سواء.

كما تساهم التكنولوجيا المالية بشكل كبير في تجاوز التحديات التي تحول دون تعزيز الشمول المالي، حيث تقدم ابتكارات تتيح تقديم الخدمات المالية إلى فئات واسعة من المجتمع التي لا تصلها الخدمات المصرفية التقليدية، مما يعزز النمو الاقتصادي ويسهم في تحقيق الاستقرار المالي.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

مقدمة الفصل الثاني

تعد الدراسات السابقة ذات أهمية كبيرة، حيث تُسهم في إثراء البحث العلمي من خلال دعم الباحث بالمعلومات والخبرات المتراكمة في المجال ذاته. كما تساعد في توجيه الباحث لفهم الموضوع بشكل أعمق، وتُعينه على استخلاص نتائج دراسته ومقارنتها بنتائج دراسات أخرى.

يتناول هذا القسم أهمية الرجوع إلى الدراسات والأدبيات السابقة ذات الصلة المباشرة أو غير المباشرة بموضوع البحث. ومن خلال الاطلاع على هذه الدراسات، تبين أن هناك ندرة نسبية في الدراسات المتعمقة التي تناولت المجال محل البحث، مما يبرز الحاجة إلى عرض وتحليل الدراسات السابقة ذات الصلة والجدوى.

كما تم تخصيص هذا الفصل لمعالجة مختلف الدراسات السابقة من خلال تقسيمه إلى ثلاث مباحث و هي كالآتي :

- المبحث الأول: الدراسات باللغة العربية .
- المبحث الثاني : الدراسات باللغة الأجنبية.
- المبحث الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة ودراسة الحالية .

المبحث الأول: الدراسات باللغة العربية .

تعددت الدراسات باللغة العربية التي تناولت متغيرات الدراسة في مختلف الجوانب، كما يلي:

❖ **دراسة 01: دراسة السيد أعمر زهرة، أ.د. بن عبد الفتاح دحمان (2020):**

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحقيق شمول الخدمات المالية في الوطن العربي، وتحديدًا في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، من خلال تقديم أشكال جديدة ومبتكرة من العمليات المالية والمصرفية بهدف تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي.

وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والمنهج التحليلي لتحليل المؤشرات وبيانات الدراسة المتعلقة بكل من الشمول المالي والتكنولوجيا المالية، بالاعتماد على مؤشر الشمول المالي العالمي الجديد "Global Findex"، والذي يُستخدم لقياس مستوى استخدام الأفراد البالغين للخدمات المالية والمصرفية.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أبرزها أن المنطقة العربية تسجل أدنى مستويات الشمول المالي في العالم، كما تبيّن أن 37% فقط من البالغين في الدول العربية يمتلكون حسابات مصرفية، في حين أن 63% مستبعدون من الخدمات المالية، رغم كثرة وجود شركات التكنولوجيا وتركيزها في دول الخليج العربي.

كما تواجه الدول العربية تحديات في تبني التكنولوجيا المالية بسبب ضعف الاقتصاد، نقص رؤوس الأموال، ومشاكل الإنترنت، مما يعيق توسيع نطاق استخدام الخدمات المالية، وهذا ما يحد من تحقيق الشمول المالي في العالم العربي.[1]

[1] سيد عمر زهرة، بن عبد الفتاح دحمان، التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الوطن العربي – دراسة حالة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا –، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 8، العدد 01، مارس 2020، ص 63 – 79.

❖ دراسة 02: دراسة أحمد فروانة، رمضان إبراهيم أبو حزر (2023) :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أبعاد الشمول المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لعملاء البنك الإسلامي في قطاع غزة، في ضوء الشفافية المالية، مع أخذ فرعي خان يونس ودير البلح كعينة للدراسة..

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بالاعتماد على أداة الاستبيان، حيث تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) لتحليل نتائج البحث، من خلال قياس المتوسط الحسابي والنسب المئوية، وقيمة الاختبار (القيمة الاحتمالية sig)، وترتيب كل مجال من مجالات الاستبيانة، وكذلك حساب معامل الارتباط بين الاشتمال المالي و المسؤولية الاجتماعية و الشفافية المالية , بالإضافة إلى استخدام اختبار ".T.test" واختبار تحليل التباين.

أظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات الاستبانة "الشمول المالي" يساوي 67.6%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات الشمول المالي. ومن جهة أخرى، توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد العينة تعزى إلى متغير الجنس، أو المؤهل العلمي، أو سنوات الخدمة.[1]

[1] حازم أحمد فروانة، رمضان إبراهيم أبو جزر، أثر الشمول المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في ضوء الشفافية المالية في البنوك التجارية، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 04، العدد 01، جانفي 2023، ص 15 -40.

❖ دراسة 03: دراسة دوما حسنية (2019):

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين الاشتمال المالي والتنمية الاقتصادية في الدول العربية (الجزائر، المغرب، تونس، موريتانيا، البحرين، السعودية، قطر، الكويت، الإمارات العربية المتحدة، عُمان).استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بالاعتماد على الأسلوب القياسي القائم على اختبار نماذج "بانل" للآثار الثابتة والعشوائية، باستخدام طريقة المربعات الصغرى العادية (OLS)، والبيانات المقطعية (Panel)، والانحدار الخطي البسيط والمتعدد.

في البداية، تم اختبار العلاقات بين الشمول المالي من خلال أبعاده مع معدل النمو الاقتصادي (GDP) بطريقة أولية، أما في الطريقة الثانية، فتم حساب مؤشر الشمول المالي المركب (IFI) واختباره مع معدل النمو الاقتصادي (GDP). كما تم اختبار علاقة الشمول المالي مع الاستقرار الاقتصادي باستخدام الانحدار غير الخطي.وفي اختبار العلاقة بين الشمول المالي وعدم المساواة، تم التعبير عنها بمعامل "Gini"، أما علاقة الشمول المالي بالفقر، فتم التعبير عنها بمؤشر انتشار الفقر.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها وجود علاقة طردية بين الشمول المالي والنمو الاقتصادي في البلدان العربية المختارة.[1]

❖ دراسة 04: دراسة عبد الكريم مسعود، وقريشي خير الدين (2023):

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الأداء المصرفي، انطلاقًا من مدى إدراك المصارف لأهمية وجود التكنولوجيا المالية، مع الأخذ بعين الاعتبار وكالة بنك التنمية المحلية بادرار كعينة للدراسة. وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في معالجة أدبيات الدراسة، حيث تم

[1] دومة حسنية، العلاقة بين الشمول المالي والتنمية الاقتصادية – دراسة نظرية وقياسية للجزائر ودول مختارة ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص مالية وإدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المركز الجامعي بلحاج بوشعيب، عين تموشنت، 2019.

جمع المعلومات من خلال توزيع استبيان على الوكالة محل الدراسة، باستخدام مقياس "ليكارت" الخماسي في الإجابة على أسئلة الاستبيان.

وقد تم تحليل المعلومات المجمعة باستخدام برنامج SPSS 26، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي عند مستوى الدلالة (0.05) للتكنولوجيا المالية على جودة الأداء المصرفي لدى الوكالة محل الدراسة، إضافة إلى الأهمية البالغة للتكنولوجيا المالية في تحقيق جودة الأداء المصرفي من خلال السماح بوصول الخدمات المصرفية إلى شرائح أكبر من العملاء، وكذلك تقليل التكاليف والوقت، مقابل تقديم خدمات أسرع وبجودة أعلى.[1]

❖ دراسة 05: دراسة حجريوة إلهام (2024):

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير منتجات التكنولوجيا المالية في تحسين أداء القطاع المصرفي، واستخلاص أهم المتطلبات التي من شأنها تعزيز هذا المجال في القطاع المصرفي الجزائري. وقد تم ذلك من خلال دراسة قياسية تحليلية لعينة من الدول الإفريقية والعربية، حيث أُجريت الدراسة القياسية على دول الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب إفريقيا خلال الفترة 2015-2021، والمتمثلة في ثماني دول، وهي: البنين، بوركينا فاسو، كوت ديفوار، غينيا بيساو، مالي، النيجر، وتوغو. وهدفت الدراسة إلى معرفة الأثر القياسي لمنتجات التكنولوجيا المالية، والمتمثلة بمعدل التغلغل الديموغرافي للنقود الإلكترونية، على ربحية القطاع المصرفي، والتي تم التعبير عنها بمؤشر العائد على حقوق الملكية، وذلك بالاعتماد على برنامج STATA 14 وباستخدام نماذج السلاسل الزمنية المقطعية. فقد تناولت أهم متطلبات إنجاح التكنولوجيا المالية في الجزائر على ضوء التجارب العربية الناجحة خلال الفترة 2015-2022. وقد تم

[1] عبد الكريم مسعودي، قريشي خير الدين، التكنولوجيا المالية كآلية لتحقيق جودة الأداء المصرفي – دراسة حالة وكالة بنك التنمية المحلية بأدرار ، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 10، العدد 01، جوان 2023.

التوصل إلى وجود أثر إيجابي للتغلغل الديموغرافي للنقود الإلكترونية على العائد على حقوق ملكية بنوك العينة خلال فترة الدراسة، بالإضافة إلى عدة متغيرات أخرى (الملاءة المالية، معدل النمو المستدام، والتضخم).

وتوصلت الدراسة إلى أهمية تطوير البنية التحتية، وتحديث الإطار التشريعي، وكذلك تعزيز الشراكة والتعاون بين شركات التكنولوجيا المالية والبنوك في تطوير المنظومة المصرفية الجزائرية والرفع من أدائها.[1]

❖ **دراسة 06: دراسة كشواري عائشة، خراجي نسرين (2023):**

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على طرق وسبل تعزيز الشمول المالي في ظل التغيرات والتحولات الرقمية للخدمات المالية والمصرفية، وتحليل مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحقيق ذلك، مع الأخذ بعين الاعتبار دولة الهند كعينة للدراسة.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي لإبراز الأدبيات النظرية للمشكلة المطروحة، كما تم استخدام المنهج التحليلي من أجل تحليل المؤشرات المتعلقة بالشمول المالي والتكنولوجيا المالية.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها أن دمج التكنولوجيا ضمن السياسات المصرفية عزز بشكل كبير إمكانيات توسيع الشمول المالي في الهند، خاصة فيما يخص تطوير البنية التحتية الرقمية، واعتمادها على ابتكارات الشركات الناشئة في المجال التكنولوجي.[2]

[1] حجريوة إلهام، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي – دراسة حالة– ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص الاقتصاد النقدي والبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة غرداية، 2024.

[2] كيشاوي عائشة، خراجي سيرين، دور التكنولوجيا المالية في دعم وتيرة الشمول المالي – التجربة الهندية ، مجلة بحوث الاقتصاد و المناجمنت، المجلد 04، العدد 01، جانفي 2021، ص 413- 431.

❖ دراسة07: دراسة مولودي عبد الغاني (2022):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الابتكار في التكنولوجيا المالية ودوره في تطوير أداء مختلف المؤسسات المالية الجزائرية من خلال منظومة الشمول المالي، حيث تم استخدام عينة من 790 عاملاً في مجموعة من المؤسسات المالية الجزائرية كعينة للدراسة، والمتمثلة في مصرف السلام بنك الخليج الجزائر.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبيان لتحليل كافة البيانات ، ومعالجتها بالطرق والبرامج الإحصائية المناسبة لذلك ، والمتمثلة في مصرف السلام و بنك الخليج الجزائر .

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة لتحليل كافة البيانات و معالجتها بالطرق و البرامج الإحصائية المناسبة لذلك و المتمثلة في برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، و نمذجة المعادلات الهيكلية البنائية (AMOS)، وذلك بالتركيز على الأدوات الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، معامل ألفا كرونباخ، الانحراف المعياري، المتوسط الحسابي، معامل الارتباط سبيرمان، الانحدار الخطي، والمدى.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أبرزها أن واقع الابتكار في التكنولوجيا المالية بدرجة متوسطة يتوافق مع مستوى الأداء، كما توجد علاقة تأثير بين الابتكار في التكنولوجيا المالية والأداء، إضافة إلى عدة عوامل أخرى. وهو ما يستوجب على مختلف المؤسسات والهياكل المالية في الجزائر تبنّي، اعتماد،

وتطوير مفهوم الابتكار في التكنولوجيا المالية، والاهتمام بالمتطلبات الخاصة بذلك، من أجل تطوير أدائها وتحقيق الأرباح والنمو.[1]

❖ دراسة 08: دراسة غربي ناصر صلاح الدين (2022):

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر تعميم استخدام التكنولوجيا المالية في المنظومة المصرفية الجزائرية على توسيع دائرة الشمول المالي بها و التي أخذت موظفي البنوك التجارية كعينة للدراسة، ولتحقيق أهداف هذه الأخيرة تم استخدام المنهج الوصفي في الشق النظري، والمنهج الاستقرائي المعتمد على الأدوات الإحصائية وآلية الاستبيان وتحليل مخرجاته عن طريق برنامج (SPSS)، وذلك من خلال مقياس ليكارت الخماسي وتقدير النتائج والانحرافات والمتوسطات. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها أن التحول نحو استخدام التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات بالبنوك الجزائرية له أثر ايجابي على رفع من عدد زبائن البنوك، وساهم في تخفيض تكاليف المنتجات المالية المقدمة من طرفها، وسمح للزبائن بالحصول على الخدمات التي تتوافق مع احتياجاتهم المالية. لكن هناك ارتباط بين استخدام منتجات التكنولوجيا المالية ودرجة التثقيف المالي لدى الزبائن.[2]

المبحث الثاني : الدراسات باللغة الأجنبية

تنوعت الدراسات الأجنبية السابقة التي تناولت متغيرات هذه الدراسة من جوانب متعددة، كما يتضح فيما يلي:

[1] مولودي عبد الغني، الابتكار في التكنولوجيا المالية ودوره في تطوير أداء المؤسسات المالية من خلال منظومة الشمول المالي – دراسة عينة من المؤسسات المالية الجزائرية ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أحمد درارية، أدرار، 2022.

[2] غربي ناصر صلاح الدين، دراسة أثر تعميم استخدام التكنولوجيا المالية على توسيع دائرة الشمول المالي بالبنوك الجزائرية ، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 15، العدد 01، 2022، ص 94، 104.

❖ دراسة 01: دراسة 2017 Andulem Ufo Baza ; Sambasiva Rao :

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل واقع الشمول المالي في إثيوبيا، من خلال تقييم أداء هذا القطاع وتحديد هيكل النظام المالي، بالإضافة إلى استعراض التدابير التنظيمية الداعمة للاستقرار المالي والمحفزة للنمو الشامل. كما سعت الدراسة إلى تحديد المخاطر الوطنية الرئيسية التي تهدد الاستقرار المالي، والبحث عن الفجوات في النظام المالي التي تعيق تمويل النمو الشامل، بالإضافة إلى اقتراح حلول لتجاوز العوائق التي تحد من الاندماج المالي. و قد أظهرت نتائج الدراسة أنه على الرغم من أن إثيوبيا قد حققت نموًا سريعًا في قطاعها المالي خلال العقدين الماضيين، إلا أن عددًا كبيرًا من الأسر لا يزال مستبعدًا من الحصول على الخدمات المالية. كما تُظهر البيانات أن مستوى الشمول المالي في إثيوبيا لا يزال منخفضًا مقارنة ببقية دول القارة الإفريقية، حيث أن نحو 33.86% فقط من البالغين يمتلكون حسابًا رسميًا في المؤسسات المالية، وغالبًا ما يُستخدم هذا الحساب لحفظ الأموال فقط دون الاستفادة من باقي الخدمات المالية .[1]

❖ دراسة 02: دراسة 2023 Banna Banik , Chandan Kumar Roy:

تهدف هذه الدراسة إلى تطوير مؤشر شامل للشمول المالي الرقمي (CDFII) يأخذ في الاعتبار الشمول المالي المدفوع بالتكنولوجيا، ومقارنته بالمؤشر التقليدي للشمول المالي (TFII)، وذلك لتعزيز قياس مدى تقدم الشمول المالي المعتمد على التكنولوجيا المالية عبر الدول. استخدمت الدراسة تحليل المكونات الرئيسية (PCA) على ثلاث مراحل لبناء مؤشري CDFII وTFII باستخدام أحدث

[1] Andulem Ufo Baza ; Sambasiva Rao, Financial inclusion in Ethiopia , international Journal of Economics and finance , vol 9 , No 4 , 2017 , page 191- 201.

البيانات المتوفرة لـ31 دولة نامية خلال الفترة من 2015 إلى 2021. ويتميز مؤشر CDFII بإضافة بعد جديد لقياس مستوى المهارات الفردية في استخدام الخدمات المالية، إلى جانب الأبعاد التقليدية المتعلقة بالوصول، التوفر، والاستخدام للخدمات المالية الرقمية. وتظهر نتائج الدراسة أن مستويات الشمول المالي الرقمي (DFII) والمؤشر الشامل (CDFII) أعلى من المؤشر التقليدي (TFII) في معظم الدول التي شملتها الدراسة، مما يدل على الأثر الكبير للتكنولوجيا في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية، سواء المصرفية أو غير المصرفية، للفئات التي كانت مستبعدة سابقًا.[1]

❖ **دراسة03: دراسة Maache Kouider , Dallal Chattouh 2024** :

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف مفهوم التكنولوجيا المالية، وأبرز ابتكاراتها والخدمات التي تقدمها، مع التركيز على جهود البنوك الإسلامية في مواكبة هذه التطورات. كما سعت إلى تحديد العوامل الأساسية لنجاح توظيف التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المالية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الاتجاه العالمي نحو تبني التكنولوجيا المالية الإسلامية يستدعي من البنوك الإسلامية مواصلة التطوير والابتكار لتعزيز كفاءتها وتحسين جودة خدماتها. ومن بين أبرز عوامل النجاح في هذا المجال: التميز في الكفاءة، وخدمة المجتمع، والمواءمة بين السياسات والتشريعات الحكومية. في المقابل، تواجه هذه البنوك تحديات تتمثل في نقص الكفاءات المتخصصة، وارتفاع مخاطر الهجمات الإلكترونية.[2]

[1] Measuring fintech -driven financial inclusion for developing countries , Econimic Journal of Emerging Markets, vol 15 , No 2 , 2023 , page 143-159.

[2] Maache Kouider , Dallal Chattouh , Financial technology innovations and their role in developing the performance of Islamic bank , Management and Economics Research Journal , vol 06 , No 01 , 2024 , p. 449-527

❖ دراسة 04: دراسة Ernawati 2025:

تهدف هذه الدراسة إلى استقصاء الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية (Fintech) في تعزيز الشمول المالي في إندونيسيا، من خلال تحليل الكيفية التي تُسهم بها الابتكارات الرقمية في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية، خاصةً لدى الفئات التي كانت مستبعدة تقليديًا من النظام المصرفي التقليدي. وتستعرض الدراسة نماذج من تطبيقات التكنولوجيا المالية، مثل خدمات الدفع الرقمية، والإقراض بين الأقران (P2P)، والاستثمار عبر المنصات التقنية، بوصفها أدوات فعالة لتمكين الأفراد والمؤسسات من الحصول على خدمات مالية تتسم بالمرونة وانخفاض التكلفة.

وقد أظهرت النتائج أن التكنولوجيا المالية تُوفر فرصًا حقيقية لتوسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية، مما ينعكس إيجابيًا على تحقيق مستويات أعلى من الشمول المالي. إلا أن التحديات المرتبطة بأمن البيانات، وضعف الثقافة المالية لدى بعض شرائح المجتمع، لا تزال تُشكل عقبات حقيقية أمام تعميم هذه الفوائد. وتُبرز الدراسة أهمية وضع أطر تنظيمية فعالة وتعزيز برامج التثقيف المالي، باعتبارها خطوات أساسية لضمان استفادة أكبر من إمكانات التكنولوجيا المالية في تحقيق شمول مالي أكثر شمولًا وإنصافًا.[1]

❖ دراسة05: دراسة Hasnan Baber 2021:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل مستوى الشمول المالي في الدول الأوروبية ودور التكنولوجيا المالية والتمويل الجماعي في تعزيزه، خاصة بين الفئات التي لا تصلها الخدمات المالية التقليدية. اعتمدت الدراسة على

[1] Ernawati , The Role of Financial Technology (Fintech) in Improving Financial Inclusion , International Journal of Health, Economics, and Social Sciences (IJHESS), , No. 2, April 2025, p592-597. Vol.7

عينة مكونة من بيانات أكثر من 150,000 بالغ من 28 دولة أوروبية، مأخوذة من تقرير Global Findex لعام 2017. استخدم الباحث المنهج الكمي، بالاعتماد على تحليل الانحدار كأداة إحصائية رئيسية، وذلك باستخدام برنامج SPSS. أظهرت النتائج أن معظم الدول الأوروبية تتمتع بشمول مالي مرتفع، وأن هناك علاقة قوية بين استخدام خدمات التكنولوجيا المالية مثل المدفوعات الرقمية والشراء عبر الإنترنت، وزيادة الشمول المالي. كما خلصت الدراسة إلى أن التمويل الجماعي يشهد نموًا ملحوظًا في أوروبا، ويُعد وسيلة فعالة لدعم المشاريع الصغيرة والفئات المهمشة ماليًا.[1]

❖ دراسة 06: دراسة Mahmoud Kamal Abouraia2020:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير تبني التكنولوجيا المالية (FinTech) على الشمول المالي والتنمية الاقتصادية في الهند، وذلك باستخدام منهج وصفي تحليلي قائم على البيانات الكمية والنوعية. اعتمدت الدراسة على عينة غير محددة عدديًا، شملت بيانات من مؤسسات مالية، وهيئات تنظيمية، وشركات FinTech، إضافة إلى تقارير رسمية مثل تقارير البنك المركزي الهندي وNABARD. وقد استخدمت الدراسة مجموعة من الأدوات الإحصائية شملت التحليل الوصفي، وتحليل الارتباط، وتحليل الانحدار، والتحليل الموضوعي للبيانات النوعية. وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط موجبة قوية بين تبني FinTech وكل من الشمول المالي ($r = 0.75$) والتنمية الاقتصادية ($r = 0.82$)، إلى جانب ارتفاع ملحوظ في نسبة انتشار الخدمات البنكية في المناطق الريفية من 35.2% عام 2015 إلى

[1] Hasnan Baber, Financial inclusion and crowdfunding - A study of European countries , Review of Applied Socio- Economic Research , Vol 22 , No 2 , 2021 , page 37-48.

47.9% عام 2019، مع الإشارة إلى تفاوتات إقليمية في تبني هذه التقنيات، مما يؤكد الحاجة إلى استراتيجيات محلية لتعزيز الشمول المالي وتحقيق نمو اقتصادي أكثر شمولًا.[1]

❖ دراسة 07: دراسة 20Muhammad Basid Amnas , and others

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف دور التكنولوجيا المالية (FinTech) في تعزيز الشمول المالي من خلال تحليل دوافع استخدام الأفراد لها وتأثيرها على إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية، مع التركيز على الدور الوسيط للثقافة المالية الرقمية والدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك. تم جمع البيانات من عينة مكونة من 608 مستخدمين لخدمات FinTech في الهند، واعتمد الباحثون منهجًا كميًا باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية بطريقة المربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM) عبر برنامج Smart PLS 4.0 لتحليل البيانات. أظهرت النتائج أن الثقة وجودة الخدمة والأمان المدرك تؤثر بشكل إيجابي على استخدام خدمات FinTech، كما أن استخدام هذه الخدمات يساهم بدوره في تحسين الشمول المالي. كما تبين أن الثقافة المالية الرقمية تلعب دورًا وسيطًا بين استخدام FinTech والشمول المالي، بينما يعزز الدعم التنظيمي المدرك العلاقة بينهما بدور معدل، مع قدرة النموذج على تفسير 69.7% من التباين في الشمول المالي.[2]

[1] ,Mahmoud Kamal Abouraia Analyzing the Impact of FinTech Adoption on Financial Inclusion and Economic Development: A Data-Driven Approach, Turkish Journal of Computer and Mathematics Education, Vol.11 No.01 (2020),977-988.

[2] Muhammad Basid Amnas , and others , Fintech and Financial inclusion, journal of Risk and Financial Management , vol 17 , No 108 , 2024 , page 01-20

المبحث الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية .

يتضح من خلال مراجعة الدراسات السابقة وجود أوجه تشابه واختلاف متعددة مع الدراسة الحالية، سواء حيث الأهداف أو المنهجية أو طبيعة العينة والنتائج. فقد ساهمت هذه الدراسات، العربية منها والأجنبية، في إغناء الإطار النظري من خلال تناولها لمفاهيم الشمول المالي والتكنولوجيا المالية، ما أتاح للباحث الاعتماد عليها كمرجع أساسي لفهم المتغيرات محل الدراسة وتحديد أبعادها وطرق قياسها، غير أن غالبية الدراسات لم تربط بين التكنولوجيا المالية وأبعاد الشمول المالي بشكل مباشر، ما يكشف عن ندرة واضحة في المعالجة التكاملية بين هذين المتغيرين، وهو ما سعت الدراسة الحالية إلى تجاوزه.

من حيث الهدف، تشترك معظم الدراسات في تركيزها على أهمية الشمول المالي، خاصة في سياقات تعاني من ضعف الثقافة المالية والإقصاء البنكي، بينما ركزت بعض الدراسات الأخرى على الدور التقني للتكنولوجيا المالية في تحسين جودة الأداء المصرفي وتوسيع قاعدة العملاء، أما الدراسة الحالية فتميّزت بدمج هذين البعدين في سياق واحد، وبشكل متكامل، من خلال دراسة ميدانية تُظهر العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي في الجزائر.

من حيث المنهجية، فقد اعتمدت الدراسات السابقة بشكل كبير على المنهج الوصفي والتحليلي، حيث اعتمدت على الاستبيان وتحليل مخرجاته عن طريق برنامج إحصائي مثل (SPSS)، وهو ما يتقاطع مع منهجية الدراسة الحالية التي اعتمدت بدورها المنهج الوصفي في الجانب النظري، والاستقرائي والكمي في الجانب التطبيقي، مما يمنحها شمولية وقوة في الربط بين النظرية والتطبيق.

من حيث العينة، نجد أن الدراسات السابقة استخدمت عينات مختلفة من موظفي البنوك أو مستخدمي التكنولوجيا المالية في بلدان متعددة، بينما ركزت الدراسة الحالية على عينة محددة من موظفي

و عملاء البنك الوطني الجزائري في منطقتين محليتين، ما منحها خصوصية ميدانية وساهم في تعميق الفهم الواقعي للموضوع في بيئة محددة تعاني من ضعف في التغطية البنكية والثقافة المالية.

أما من حيث النتائج: فهناك اختلاف واضح بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية و ذلك إلى الاختلاف في المتغيرات الدراسة و كذلك العينة المدروسة.

وبالتالي، يتبين من خلال المقارنة أن الدراسة الحالية استطاعت ملء فجوة بحثية من خلال الربط بين التكنولوجيا المالية وأبعاد الشمول المالي بشكل تطبيقي محلي، مع تقديم نموذج يمكن الاستفادة منه في بيئات مشابهة، وهو ما يعكس أهمية توجيه البحوث المستقبلية نحو دمج البُعد التقني بالاجتماعي في معالجة القضايا المالية.

خلاصة الفصل الثاني

تلعب الدراسات السابقة دورًا محوريًا في إثراء البحث العلمي، حيث ساعدت في توجيه الدراسة الحالية من خلال توضيح المفاهيم النظرية المرتبطة بالشمول المالي والتكنولوجيا المالية، وتحديد أبعادها وطرق قياسها. كما مكّنت من بناء أرضية معرفية صلبة في إعداد الجانب الميداني، سواء من حيث صياغة أدوات البحث، أو تحديد متغيراته، أو اختيار العينة المناسبة. وقد ساهمت هذه الدراسات أيضًا في الكشف عن الفجوات البحثية، لا سيما غياب المعالجة التكاملية بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي، وهو ما دفع الدراسة الحالية إلى التركيز على هذا الجانب ضمن بيئة ميدانية محددة، ما منح نتائجها بعدًا عمليًا وساهم في تعميق الفهم الواقعي للموضوع.

الفصل الثالث

الاطار التطبيقي

مقدمة الفصل الثالث

في ظل التطورات الاقتصادية والرقمية المتسارعة، أصبحت التكنولوجيا المالية تمثل عنصراً أساسياً في النهوض بالقطاع المالي وتحقيق أهداف الشمول المالي، لِما توفره من حلول مبتكرة تسهم في توسيع دائرة الاستفادة من الخدمات المالية، لاسيما في المجتمعات التي تعاني من ضعف التغطية المصرفية. وقد أدركت الجزائر أهمية هذا التوجه، فسعت إلى إدماج التكنولوجيا في قطاعها المالي بهدف تحسين الأداء وتعزيز الشمول المالي.

وفي هذا السياق، وبعد تناول الأسس النظرية المرتبطة بموضوع الدراسة ، وكذا استعراض مجموعة من التجارب الدولية الرائدة في هذا المجال، تسعى هذه الدراسة إلى إسقاط تلك المفاهيم على الواقع الجزائري، عبر الوقوف على ملامح واقع التكنولوجيا المالية ومؤشرات الشمول المالي في الجزائر ، بالإضافة إلى تسليط الضوء على البنك الوطني الجزائري، و أخيرا تحليل نتائج الدراسة و مناقشتها . و ذلك من خلال تقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث كما يلي:

- المبحث الأول : واقع التكنولوجيا المالية في الجزائر.
- المبحث الثاني: واقع الشمول المالي في الجزائر .
- المبحث الثالث : دراسة تطبيقية.

المبحث الأول : واقع التكنولوجيا المالية في الجزائر

لقد شكّل اعتماد التكنولوجيا المالية في الجزائر أحد التحديات البارزة في سياق سعيها نحو تحديث وتطوير منظومتها المالية والمصرفية، بما ينسجم مع المعايير والمتطلبات الدولية في هذا المجال. وفي هذا الإطار، جُنّدت موارد معتبرة لبناء نظام مالي رقمي متكامل، يعكس طموحات الفاعلين في القطاع المالي ويستجيب لتطلعاتهم.

المطلب الأول : نشاط الدفع عبر الإنترنت في الجزائر

تم اعتماد هذه الخدمة رسميًا في الجزائر في 04 أكتوبر 2016 بواسطة بطاقات الدفع ما بين البنوك (CIB)، بحيث يمكن لحامل البطاقة وعبر الإنترنت دفع الفواتير والخدمات من المواقع التجارية المعتمدة ، و كمرحلة أولى تم فتح الخدمة أمام كبار الجهات المصدرة للفواتير: المياه والطاقة (الغاز والكهرباء)، وشركات توزيع الهواتف الأرضية والمحمولة، وشركات التأمين والنقل الجوي، والإدارات.

حسب موقع التجمع النقدي الآلي GIE Monétique، يوجد حاليًا 625 تاجرًا عبر الإنترنت منخرطًا في نظام الدفع الإلكتروني ما بين البنوك، كما بلغ إجمالي عدد المعاملات منذ انطلاق الدفع عبر الإنترنت حوالي 60,189,868 معاملة، الموزعة والموضحة وفقًا للجدول والشكل الموالي :[1]

[1] - GIE Monitique, Activité Paiement sur Internet, https://giemonetique.dz/qui-sommesnous/activite-paiement-sur-internet/, on30/04/2025 at14:39h.

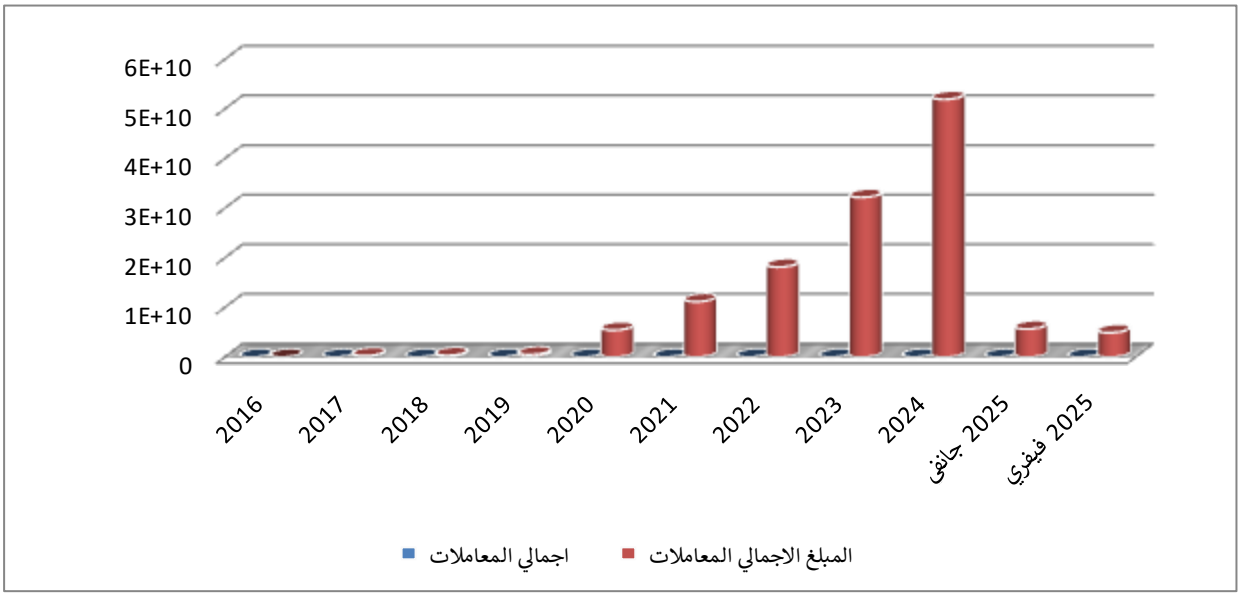
الجدول رقم (02): حجم خدمة الدفع عبر الانترنت في الجزائر (2016_فيفري 2025).

السنة	إجمالي المعاملات	المبلغ إلا جمالي المعاملات
2016	7366	15009842,02
2017	107844	267993423,40
2018	176982	332592583,28
2019	202480	503870361,61
2020	4593960	5423727074,80
2021	7821346	11176475535,68
2022	9048125	18151104423,96
2023	15351354	32196672024,03
2024	19594482	51945560351,45
2025 جانفي	1907244	5663554805,77
2025 فيفري	1378685	4925988594,31

المصدر : من إعداد الطالبتين باعتماد على :

GIE Monitique, Activité paiment sur Internet, https://giemonetique.dz/qui-sommesnous/activite-paiement-sur-internet/, on30/04/2025 at14:45h.

الشكل رقم (06): حجم خدمة الدفع عبر الانترنت في الجزائر (2016_فيفري 2025).



المصدر:من إعداد الطالبتين باعتماد على GIE Monitique.

يوضح الجدول و الشكل أعلاه تطور خدمة الدفع عبر الإنترنت في الجزائر بين 2016 وبداية 2025، ويعكس نمواً تصاعدياً ملحوظاً سواء في عدد المعاملات أو في قيمتها المالية، مما يدل على توسع الاعتماد على الخدمات الرقمية والمالية الإلكترونية. في سنة 2016، كانت الخدمة في بداياتها، حيث لم يتجاوز عدد المعاملات 7,366 بقيمة لا تتعدى 15 مليون دينار جزائري، وهو ما يعكس محدودية استخدام هذه الوسيلة حينها. بدءاً من سنة 2017، بدأ الحجم في الارتفاع بشكل متسارع، إلى أن شهدت سنة 2020 قفزة نوعية، حيث تجاوز عدد المعاملات 4.5 مليون معاملة، ويرجّح أن يكون ذلك نتيجة تسريع التحول الرقمي بسبب جائحة كوفيد-19 التي دفعت المستخدمين والتجار إلى تبني حلول الدفع الإلكتروني. استمر هذا الاتجاه التصاعدي خلال السنوات التالية، إذ بلغ عدد المعاملات في 2023 أكثر من 15 مليون معاملة بقيمة تفوق 32 مليار دينار، ووصل في 2024 إلى ذروته بأزيد من 19.5 مليون معاملة بمبلغ يفوق 51 مليار دينار. وتشير بيانات شهري جانفي و فيفري 2025 إلى أن وتيرة الاستخدام في تسارع، مما ينبئ بإمكانية تجاوز أرقام 2024 بنهاية السنة. هذا التطور يبرز بوضوح نجاح جهود رقمنة الدفع في الجزائر، وزيادة ثقة المستخدمين في الخدمات الإلكترونية، كما يدل على تحوّل حقيقي في الثقافة الاستهلاكية نحو الاقتصاد الرقمي.

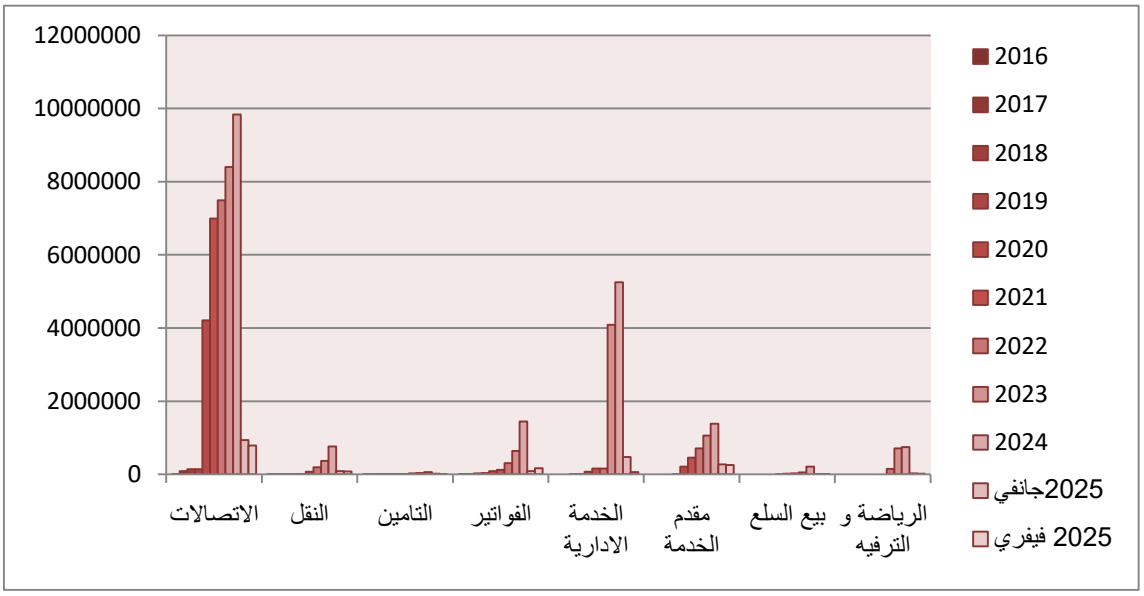
الجدول رقم (03):عدد معاملات الدفع عبر الانترنت حسب نوع القطاع في الجزائر الفترة (2016_فيفري 2025)

السنة	الاتصالات	النقل	التامين	الفواتير	الخدمة الإدارية	مقدم الخدمة	بيع السلع	الرياضة و الترفيه
2016	6536	388	51	391	0	0	0	0
2017	87286	5677	2467	12414	0	0	0	0
2018	138495	871	6439	29722	1455	0	0	0
2019	141522	6292	8342	38806	2432	5056	0	0
2020	4210284	11350	4845	85676	68395	213175	235	0
2021	6993135	72164	8372	120841	155640	457726	13468	0
2022	7490626	195490	23571	302273	153957	705114	24169	152925
2023	8400869	371317	36996	640485	4086659	1055672	51154	708212
2024	9838682	758764	61739	1447168	5248922	1386790	206219	746198
2025جانفي	932758	89505	15446	87739	470188	275346	10214	26048
2025فيفري	795215	80738	3681	166203	64246	259013	9589	20958

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على :

- GIE Monitique, Activité paiment sur Internet, https://giemonetique.dz/qui-sommesnous/activite-paiement-sur-internet/, on30/04/2025 at15:00h.

الشكل رقم (07): عدد معاملات الدفع عبر الانترنت حسب نوع القطاع في الجزائر الفترة (2016_فيفري 2025)



المصدر :من إعداد الطالبتين GIE Monitique.

يمثّل الجدول و الشكل أعلاه تطوّر عدد معاملات الدفع عبر الإنترنت في الجزائر حسب نوع القطاع من سنة 2016 إلى فيفري 2025، ويُظهر هذا التطور بشكل تدريجي سنويًّا. في سنة 2016، كانت المعاملات ضعيفة ومحصورة تقريبًا في قطاع الاتصالات فقط، بعدد لا يتجاوز 6,536 معاملة. في 2017، ارتفع العدد بشكل طفيف، وبدأ يظهر نشاط في قطاعي النقل والتأمين، لكن ما زالت الأرقام محدودة. مع 2018، بدأت بعض القطاعات مثل الفواتير والخدمات الإدارية تسجّل معاملات، وهو ما يشير إلى بداية التحول الرقمي. في 2019، توسعت المعاملات أكثر لتشمل تقديم الخدمات وظهور أولى المعاملات في هذا المجال. أما في 2020، فقد شهدت الجزائر قفزة نوعية في عدد المعاملات الإلكترونية، خاصة في قطاع الاتصالات الذي تجاوز 4 ملايين معاملة، ويرجح أن هذا الارتفاع مرتبط بجائحة كورونا التي شجّعت على استخدام الوسائل الرقمية. في 2021، استمر النمو السريع، وبدأت تظهر معاملات معتبرة في قطاعات جديدة مثل تقديم الخدمات وبيع السلع. خلال 2022، تواصل التوسع ليشمل

بشكل واضح قطاعي الترفيه والرياضة، بالإضافة إلى تطور قوي في التجارة الإلكترونية. أما في2023، فقد تضاعف عدد المعاملات بشكل كبير في جميع القطاعات، خاصة الاتصالات والفواتير، ما يؤكد انتشار ثقافة الدفع الرقمي لدى المواطنين. في 2024، استمر هذا النمو ليصل إلى أرقام قياسية، حيث بلغت معاملات قطاع الاتصالات وحده أكثر من 9.8 مليون. وأخيرًا، في جانفي و فيفري 2025، يظهر استمرار النشاط بنفس الوتيرة المرتفعة، مما يدل على أن الدفع الإلكتروني أصبح عادة يومية في مختلف التعاملات بالجزائر.

المطلب الثاني: نشاط السحب عبر أجهزة الصراف الآلي.

تعود أولى استعمالات أجهزة الصراف الآلي في الجزائر إلى سنة 1975، وقد أصبحت منذ ذلك الحين من أبرز الوسائل التي يعتمد عليها كل من الزبائن والمؤسسات المصرفية. وتشير الإحصائيات إلى زيادة مطردة في وتيرة استخدامها [1] ، مما يدل على الإقبال المتزايد عليها. وقد عرف نشاط السحب عبر هذه الأجهزة نمواً ملحوظاً، حيث بلغ عدد أجهزة الصراف الآلي المنتشرة عبر مختلف مناطق الوطن، إلى غاية فبراير 2025، نحو 4072 جهازاً. ومنذ سنة 2016، تم تسجيل أكثر من 33,995,732 عملية سحب، وهو ما تعكسه المعطيات الواردة في الجدول والشكل التالي:[2]

[1] بوخاري فاطنة ،واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية و آليات تفعيلها في البنوك الجزائرية ، دراسة حالة الجزائر (2002-2017) ، مجلة العلوم الإدارية و المالية ، المجلد 04 ، العدد 02 ، 2020 ، ص 140

[2] GIE Monitique, Activité Retrait sur ATM, https://giemonetique.dz/activite-retrait-sur-atm/, on01/05/2025 at15:05 h.

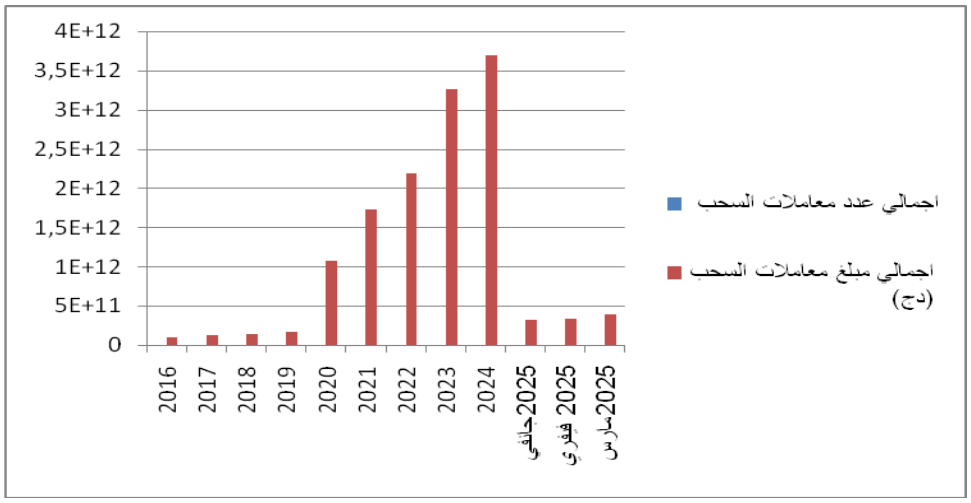
الجدول رقم (04):حجم نشاط السحب عبر أجهزة الصراف الآلي في الجزائر (2016 _مارس 2025).

السنوات	إجمالي عدد معاملات السحب	إجمالي مبلغ معاملات السحب (دج)
2016	6868031	98822524500,00
2017	8310170	126398291000,00
2018	8833913	136233452000,00
2019	9929652	164116233000,00
2020	58428933	1073004953000,00
2021	87722789	1728937064000,00
2022	128035361	2182896695000,00
2023	174415895	3262245367500,00
2024	197323075	3691600492000,00
جانفي 2025	16631024	311929133000,00
فيفري 2025	17364708	330597585500,00
مارس 2025	20399588	386844778500,00

المصدر : من إعداد الطالبتين باعتماد على :

- GIE Monitique, Activité Retrait sur ATM, https://giemonetique.dz/activite-retrait-sur-atm/, on01 //05/2025 at14:35h.

الشكل رقم (08): حجم نشاط السحب عبر أجهزة الصراف الآلي في الجزائر (2016 _مارس 2025).



المصدر :من إعداد الطالبتين باعتماد على GIE Monitique .

استناداً إلى البيانات الواردة في الجدول أعلاه ، شهد قطاع الصرافات الآلية في الجزائر تطوراً ملحوظاً خلال الفترة من 2016 إلى بداية 2025، حيث ارتفع عدد أجهزة الصراف الآلي من 1,370 جهازاً سنة 2016 إلى 4,072 جهازاً بحلول فبراير 2025، مما يعكس جهوداً واضحة في توسيع الشبكة البنكية وتحسين الوصول إلى الخدمات المالية. هذا التوسع تزامن مع ارتفاع كبير في عدد عمليات السحب، التي انتقلت من نحو 6.8 مليون عملية في 2016 إلى أكثر من 197 مليون عملية في 2024، ما يدل على تزايد اعتماد المواطنين على الخدمات الإلكترونية في معاملاتهم المالية اليومية. كما ارتفعت القيمة الإجمالية لعمليات السحب بشكل لافت، حيث قفزت من حوالي 99 مليار دينار جزائري في 2016 إلى ما يقارب 3.7 تريليون دينار في 2024، مما يعكس تطوراً في حجم المعاملات البنكية وثقة المستخدمين في البنية التحتية المالية. وفي الشهرين الأولين من 2025 فقط، تجاوز عدد عمليات السحب 33 مليون عملية بمبلغ إجمالي يقارب 642 مليار دينار، مما يشير إلى استمرار هذا

النمو التصاعدي في الاستخدام البنكي الإلكتروني، مدعوماً بتوسع شبكة أجهزة الصراف وتحسن الخدمات الرقمية.

المطلب الثالث : نشاط الدفع عبر محطات الدفع الالكترونية.

يشهد نشاط الدفع عبر محطات الدفع الإلكتروني في الجزائر نموًا متسارعًا خلال السنوات الأخيرة، وهو ما توضحه البيانات التالية التي تلخص تطور عدد الأجهزة، المعاملات، والقيمة المالية لها من 2016 إلى مارس 2025 :

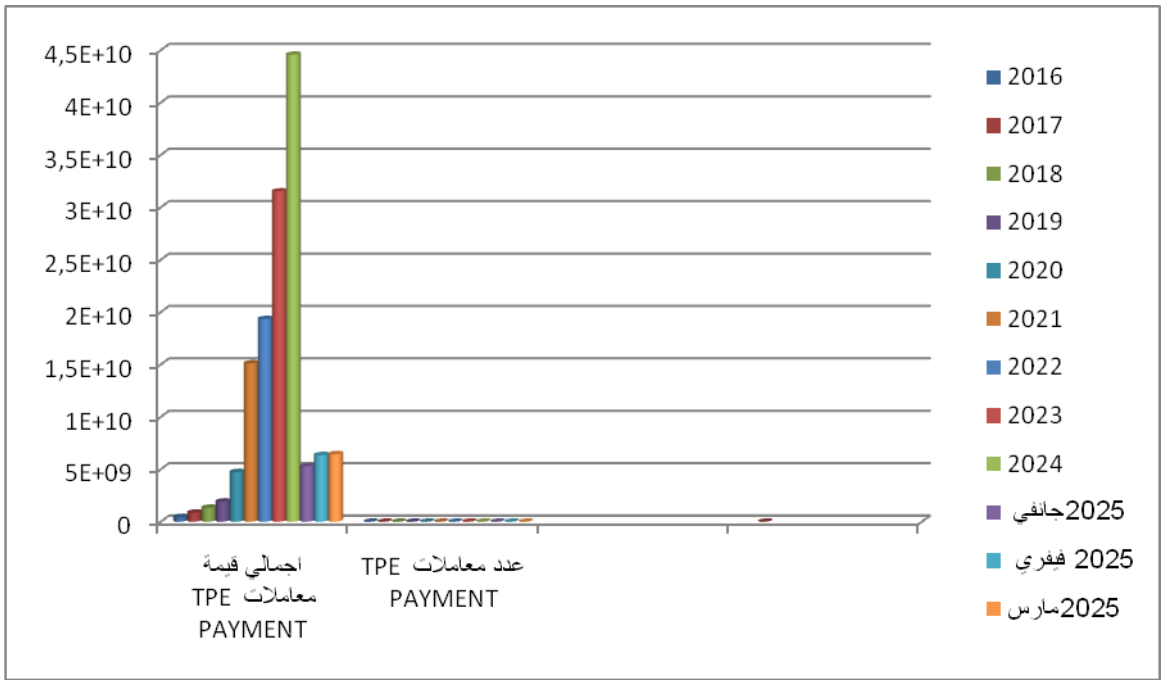
الجدول رقم (05): العدد الإجمالي لمحطات الدفع الالكتروني العاملة بالجزائر (2016_مارس 2025).

السنة	إجمالي قيمة معاملات TPE PAYMENT(دج)	عدد معاملات TPE PAYMENT
2016	444508902,40	65501
2017	861775368,90	122694
2018	1335334130,76	190898
2019	1916994721,11	274624
2020	4733820043,01	711777
2021	15113249499,92	2150529
2022	19343056538,17	2712848
2023	31518739249,37	3997165
2024	44563958073,88	5579708
2025 جانفي	5289183053,94	605413
2025 فيفري	6355612812,96	695079
2025 مارس	6442067378,05	770554

المصدر :من إعداد الطالبتين باعتماد على :

GIE Monétique, Activité paiment sur TPE, https://giemonetique.dz/activite-paiementsur-tpe/, on07/05/2025 at15:43

الشكل رقم(09) : العدد الإجمالي لمحطات الدفع الالكتروني العاملة بالجزائر (2016_مارس 2025).



المصدر:من إعداد الطالبتين باعتماد على GIE Monétique.

يشير الجدول إلى تطور ملحوظ في استخدام أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) والمعاملات المرتبطة بها في الجزائر بين عامي 2016 وفبراير 2025، حيث ارتفع عدد أجهزة TPE من 5,049 جهازًا سنة 2016 إلى 75,559 جهازًا في فبراير 2025، مما يعكس توجهًا واضحًا نحو تعميم وسائل الدفع الإلكتروني وتوسيع شبكة القبول لدى التجار. هذا التوسع صاحبه نمو مطّرد في عدد المعاملات والمبالغ المالية، حيث قفز عدد المعاملات من 65,501 عملية سنة 2016 إلى أكثر من 5.5 مليون عملية سنة 2024، ثم إلى نحو 1.3 مليون عملية خلال شهري يناير وفبراير فقط من عام 2025، مما يشير إلى وتيرة استخدام مرتفعة في بداية العام الجديد قد تتجاوز أرقام 2024 إذا استمر الاتجاه. أما من حيث

القيمة المالية، فقد ارتفع المبلغ الإجمالي للمعاملات من حوالي 444 مليون دينار سنة 2016 إلى أكثر من 44.5 مليار دينار سنة 2024، مع تسجيل ما يقارب 11.6 مليار دينار في أول شهرين من 2025، مما يعكس ثقة متزايدة لدى المستهلكين والتجار في هذه الوسيلة. ويُلاحظ أن سنة 2020 شكّلت نقطة تحول واضحة، حيث تضاعفت المؤشرات بشكل لافت، وهو ما قد يُفسَّر بجائحة كوفيد-19 التي دفعت نحو تسريع الرقمنة وتجنب التعاملات النقدية. أما بعد 2020، فتواصل النمو بشكل أكبر سنة بعد سنة، مما يؤكد نجاح السياسات المعتمدة لتعزيز الدفع الإلكتروني، ويُبرز نتائج إيجابية في تقليص الاقتصاد النقدي وتكريس الشفافية المالية.

المطلب الرابع : نشاط الدفع عبر الهاتف المحمول (M-paiement).

تم إطلاق هذه الخدمة رسميا في الجزائر بدءا من سنة 2022 و ذلك حسب تجمع النقد الآلي ، و هي حاليا مفتوحة فقط في المرحلة الأولى للتعاملات داخل البنوك فقط ، و هذا ما يوضحه الجدول و الشكل الموالي:

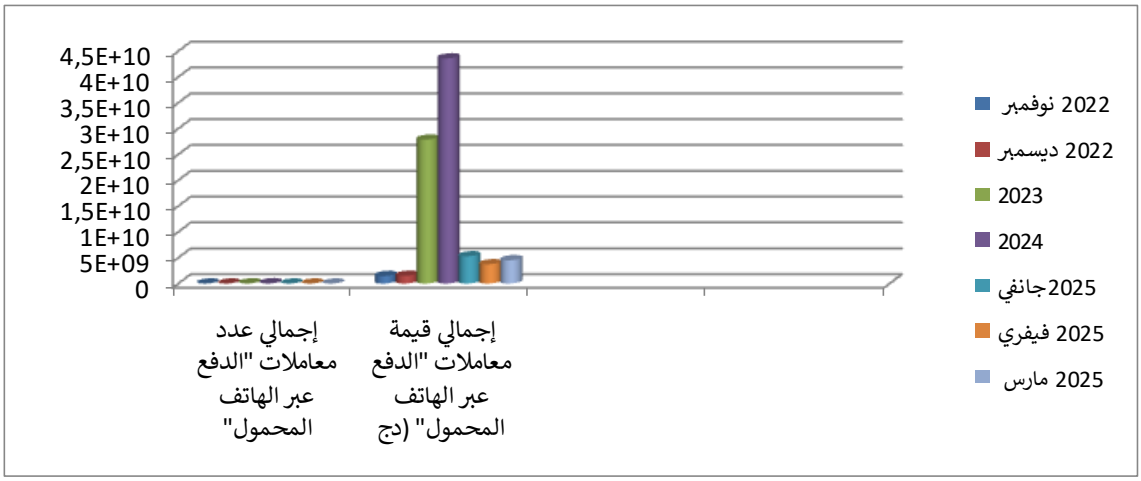
الجدول رقم(06): نشاط الدفع عبر الهاتف المحمول نوفمبر(2022_ 2025 مارس) .

السنة	إجمالي عدد معاملات "الدفع عبر الهاتف المحمول"	إجمالي قيمة معاملات "الدفع عبر الهاتف المحمول" (دج).
2022 نوفمبر	2019180	1462237873,38
2022 ديسمبر	2165941	1491356478,36
2023	39283478	27855521037,78
2024	58465858	43590424114,00
2025 جانفي	6369702	5276273518,35
2025 فيفري	4870175	3725986918,73
2025 مارس	5592044	4510264753,45

المصدر : من إعداد الطالبتين على :

GIE Monétique, Activité payment par Mobile, https://giemonetique.dz/activite-paiementpar-mobile/, le09/05/2025 à15:17h.

الشكل رقم(10): نشاط الدفع عبر الهاتف المحمول(نوفمبر 2022_ 2025 مارس).



المصدر : من إعداد الطالبتين باعتماد على GIE Monétique.

يبين الجدول أن عدد وقيمة عمليات الدفع عبر الهاتف المحمول في الجزائر شهدت تطورًا كبيرًا بين نهاية 2022 وبداية 2025. ففي نوفمبر وديسمبر 2022، كانت الأرقام منخفضة نسبيًا، مما يدل على أن الخدمة كانت لا تزال جديدة أو محدودة الانتشار. لكن خلال سنة 2023، ارتفعت العمليات بشكل واضح، وهو ما يعني أن عدد المستخدمين بدأ في الازدياد، وربما بدأت المؤسسات تدعم هذا النوع من الدفع أكثر. في سنة 2024، استمر هذا النمو بقوة، حيث تضاعفت تقريبًا الأرقام مقارنة بسنة 2023، مما يدل على توسع الخدمة واعتمادها من طرف عدد أكبر من الناس. وفي الأشهر الثلاثة الأولى من سنة 2025، نلاحظ استمرار النشاط المرتفع، رغم بعض التغيرات بين شهر وآخر، وهو أمر طبيعي. بشكل عام، يُظهر الجدول أن الدفع عبر الهاتف المحمول أصبح أكثر استعمالًا في الجزائر، وهو مؤشر إيجابي على التوجه نحو الرقمنة وتسهيل المعاملات اليومية.

المبحث الثاني: واقع الشمول المالي في الجزائر .

في إطار التوجّه نحو تحقيق تنمية اقتصادية شاملة ومستدامة، اعتمدت الجزائر الشمول المالي كأحد المحاور الأساسية في استراتيجياتها الوطنية، باعتباره أداة فعّالة لتعزيز الإدماج الاقتصادي والاجتماعي. وتهدف هذه المقاربة إلى تمكين مختلف فئات المجتمع، لاسيما الفئات ذات الدخل المحدود، من الوصول العادل إلى الخدمات المالية، مما يساهم في دعم الاستثمار، وتحفيز النمو، وتقليص الفوارق الاجتماعية، في انسجام تام مع أهداف التنمية المستدامة.

المطلب الأول: مؤشر امتلاك حساب في البنوك أو المؤسسات المالية.

يعبر مؤشر امتلاك حساب في البنوك أو المؤسسات المالية عن مدى استجابة القطاع المصرفي لرغبات الأفراد والمؤسسات، وتقييم مدى انتشار الخدمات المالية والمصرفية في المجتمع. كذلك يعكس مستوى الوصول إلى هذه الخدمات من خلال قياس نسبة الأفراد الذين يمتلكون حسابات في هذه البنوك أو المؤسسات المالية، وذلك بالاعتماد على قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي The Global Findex Database، كما هو موضح في الجدول الموالي :

الجدول رقم(07): نسبة البالغين الذين لديهم حساب في مؤسسة مالية أو مع مزود خدمة الأموال عبر الهاتف المحمول (+15سنة) خلال فترة (2014_2021).

السنوات / المؤشرات	حسب الجنس		المجموع
	ذكر	أنثى	
2014	%60,91	%40,07	%50,48
2017	%56,25	%29,27	%42,78
2021	%56,83	%31,19	%44,1

المصدر من إعداد الطالبتين باعتماد على:

https://databank.worldbank.org/source/world-development-indicators

وفقًا لما جاء في الشكل أعلاه، نلاحظ انخفاضًا ملحوظًا في نسبة امتلاك الحسابات المالية أو حسابات الأموال عبر الهاتف المحمول بين سكان الجزائر الذين تبلغ أعمارهم 15 سنة فأكثر بين سنتي 2014 و2017، حيث انخفضت النسبة من 50.48% إلى 42.78%، ثم شهدت تطورًا طفيفًا لتصل إلى 44.1% سنة 2021، وهذا ما يدل على تذبذب في وتيرة الشمول المالي. كذلك، يتضح وجود فجوة واسعة بين الجنسين، حيث إن نسبة امتلاك الإناث للحسابات المالية كانت أقل بكثير مقارنة بنسبة الذكور في جميع السنوات؛ فقد بلغت 40.07% في 2014 وانخفضت إلى 29.27% في 2017، ثم ارتفعت قليلًا إلى 31.19% في 2021. بينما بلغت نسبة الذكور 60.91% في 2014، ثم تراجعت قليلًا إلى 56.25% سنة 2017، لتستقر نسبيًا عند 56.83% في 2021. يمكن تفسير هذه الفجوة بين الجنسين بعوامل اجتماعية واقتصادية وثقافية قد تعيق وصول النساء إلى الخدمات المالية الرسمية، وهذا راجع لنقص الاهتمام بالشمول المالي للمرأة في الجزائر، نظرًا لارتفاع نسبة الأمية وضعف الثقافة المالية في أوساط النساء، خاصة في المناطق الريفية، كذلك ارتفاع معدلات البطالة وقلة الاستقلالية الاقتصادية، مما يجعل الحاجة إلى حساب بنكي غير ضرورية من وجهة نظرهن. وهذا ما يعكس تحديًا كبيرًا في تحقيق الشمول المالي العادل في البلاد، ويُظهر حاجة الجزائر الملحة لتبني سياسات شاملة تعزز الوصول المتكافئ إلى الخدمات المالية، خاصة للفئات المهمشة كالنساء، مما يؤدي إلى تحقيق تنمية اقتصادية أكثر شمولًا واستدامة.

المطلب الثاني: مؤشر الاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية

مؤشر الاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية هو مؤشر يُستخدم لتحديد نسبة الأفراد البالغين الذين حصلوا على قروض أو تمويلات من بنوك أو مؤسسات مالية مرخصة خلال فترة زمنية معينة، حيث يشير

ارتفاع هذا المؤشر إلى زيادة نشاط الاقتراض وبالتالي زيادة نسبة الشمول المالي. وهذا ما سيتم اكتشافه من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم(08):نسب الاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية لدى البالغين في الجزائر خلال الفترة (2014_2021).

السنوات / المؤشرات	حسب الجنس		حسب السن		المجموع
	ذكر	أنثى	15_24سنة	25_فما فوق	
2014	%6,79	%4,85	%5,30	%6,12	%5,82
2017	%6,63	%3,27	%1,00	%6,61	%4,95
2021	5,27%	%2,30	%2,06	%4,55	%3,79

المصدر من إعداد الطالبتين باعتماد على :

https://databank.worldbank.org/source/world-development-indicators

يشير الشكل أعلاه إلى تدني نسبة الأفراد البالغين الذين يمتلكون حسابات اقتراض في الجزائر من 5.82% سنة 2014 إلى 3.79% سنة 2021، كما نلاحظ وجود فجوتين واضحتين: الأولى تتعلق بالتوزيع حسب الجنس، حيث كانت نسبة الذكور الذين يمتلكون حسابات اقتراض أعلى بـ 3% من الإناث في عام 2021، أما الفجوة الثانية فترتبط بالفئة العمرية، إذ تظهر نسب أن كبار السن (+25 سنة) يمتلكون حسابات اقتراض بنسبة تفوق الشباب بمعدل الضعف تقريبًا، حيث بلغت النسبة في سنة 2014 حوالي 6.12% للكبار مقابل 5.30% للشباب. في حين اتسعت هذه الفجوة بشكل ملحوظ في عام 2017 لتصل إلى 6.61% لصالح الكبار مقابل 1.00% فقط للشباب. يُفسَّر تدني نسبة ملكية حسابات الاقتراض لفئة الشباب بأن معظمهم لا يمتلكون حسابات مالية في المؤسسات المالية الرسمية، واعتمادهم بشكل أساسي على الاقتراض من العائلة والأصدقاء، كما أن أغلب المقترضين

يفضلون هذا النوع من الاقتراض لتجنب الفوائد التي تُعتبر ربا محرمة دينيًا، نظرًا لطبيعة المجتمع الجزائري الإسلامي، بالإضافة إلى ذلك فإن ارتفاع تكلفة القروض وامتناع البنوك عن تمويل المشاريع الصغيرة ومتناهية الصغر بسبب ضعف الجدارة الائتمانية للأفراد، يمثلان عائقين رئيسيين وراء تدني نسبة البالغين الذين يمتلكون حسابات اقتراض.

المطلب الثالث: مؤشر الادخار في المؤسسات المالية الرسمية.

مؤشر الادخار في المؤسسات المالية الرسمية هو مقياس يُستخدم لقياس نسبة الأفراد البالغين الذين يحتفظون بجزء من دخلهم كمدخرات لدى البنوك أو المؤسسات المالية الرسمية على شكل ودائع، كما يعكس مدى انتشار ثقافة الادخار في المجتمع، ويُستخدم كذلك لتقييم الشمول المالي والاستقرار الاقتصادي. وفيما يلي سنعرض نسب الادخار في المؤسسات المالية والمصرفية لدى البالغين في الجزائر خلال الفترة 2014 - 2021:

الجدول رقم (09):نسبة الأفراد البالغين الذين يمتلكون حسابات ادخارية في المؤسسات المالية الرسمية خلال الفترة(2014_2021).

السنوات / المؤشرات	حسب الجنس		حسب السن		المجموع
	ذكر	أنثى	15_24سنة	25_فما فوق	
2014	%21,85	%5,73	%9,13	%16,48	%13,77
2017	%14,41	%8,43	%2,79	%15,05	%11,42
2021	%18,34	%13,72	%6,09	%20,37	%16,05

المصدر:من إعداد الطالبتين باعتماد على:

https://databank.worldbank.org/source/world-development-indicators

بناءًا على الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن نسبة البالغين الذين يمتلكون حسابات ادخار في الجزائر قُدّرت بـ 13.77% في سنة 2014، ثم انخفضت إلى 11.42% سنة 2017، وهذا راجع إلى ارتفاع

معدلات التضخم الناتجة عن انخفاض أسعار النفط، مما أدى إلى تآكل الأجور وفقدان القدرة الشرائية. في حين سُجّلت أعلى نسبة امتلاك لحسابات الادخار سنة 2021، حيث بلغت 16.05%.

من جهة أخرى، تُظهر البيانات وجود فجوة في امتلاك الحسابات الادخارية بين الجنسين بلغت حوالي 4% لصالح الذكور. أما بالنسبة لنِسب الفئات العمرية، فنجد أن البالغين الكبار (+25 سنة) يميلون للادخار أكثر من الشباب (15-24 سنة)، ويعكس هذا الوضع ضعف الإقبال العام على فتح حسابات ادخار في المؤسسات المالية الرسمية، مما يشير إلى أن شريحة كبيرة من المواطنين لا تزال تُفضّل الاحتفاظ بمدخراتها خارج هذه المؤسسات.وهذا يستدعي من البنك المركزي الجزائري تكثيف جهوده التوعية والترويجية لتشجيع الادخار داخل القنوات المالية الرسمية، بهدف تعزيز الثقافة المالية وبالتالي تحقيق الشمول المالي في البلاد.

المطلب الرابع: مؤشر انتشار الفروع البنكية وأجهزة الصراف الآلي.

يُعتبر مؤشري عدد الفروع البنكية وأجهزة الصراف الآلي من المؤشرات الأساسية التي تُستخدم لقياس الشمول المالي، خاصة في بُعد الوصول للخدمات المالية، حيث يعكس ارتفاع هذين المؤشرين زيادة إمكانية شمول أكبر عدد ممكن من الأفراد البالغين في النظام المالي.

ولأغراض المقارنة، تُعرض البيانات لكل 100,000 بالغ، كما يوضح الجدول التالي:

الجدول رقم (10):نسب أجهزة الصراف الآلي و الفروع البنكية لكل 100الف بالغ خلال الفترة(2014_2021)

السنوات	الفروع البنكية	أجهزة الصراف الآلي
2014	%5,255	%7,61
2015	%5,303	%8,35
2016	%5,304	%8,57
2017	%5,270	%9,13
2018	%5,338	%9,54
2019	%5,348	%9,33
2020	%5,302	%9,31
2021	%5,305	%9,3

المصدر : من أعداد الطالبتين باعتماد على https://databank.worldbank.org/source/world-development-indicators

يبين الجدول رقم 10تطور عدد أجهزة الصراف الآلي وعدد الفروع البنكية لكل 100 ألف بالغ خلال الفترة من 2014 إلى 2021. ومن خلال تحليل البيانات، نلاحظ أن عدد أجهزة الصراف الآلي شهد نمواً تدريجياً، حيث ارتفع من 7.61% في عام 2014 ليصل إلى ذروته في عام 2018 بنسبة 9.54%. بعد هذا العام، بدأت النسبة في الانخفاض بشكل طفيف حتى بلغت 9.3% في عام 2021، ويُحتمل أن يكون هذا التراجع نتيجة اقتراب السوق من مرحلة الإشباع أو بسبب الاتجاه المتزايد نحو القنوات الرقمية، التي قللت من الاعتماد على الصرافات الآلية.

في المقابل، ظل عدد الفروع البنكية مستقراً نسبياً خلال نفس الفترة، حيث تراوح بين 5.25% و5.35%، ما يشير إلى محدودية التوسع في الفروع التقليدية مقارنةً بالتطور الملحوظ في الخدمات الإلكترونية. ويعكس هذا التوجه التحول التدريجي في القطاع المصرفي نحو الحلول الرقمية، بما يتماشى مع التغيرات في سلوك العملاء و تفصيلاتهم.

المبحث الثالث:دراسة تطبيقية .

المطلب الأول : تقديم عام للبنك الوطني الجزائري BNA.

يُعتبر النظام المصرفي من الركائز الأساسية لأي اقتصاد وطني، إذ يلعب دورًا محوريًا في تعبئة الموارد المالية وتوجيهها نحو الاستثمار والتنمية. وفي الجزائر، برزت الحاجة الملحّة بعد الاستقلال إلى إنشاء مؤسسات مصرفية وطنية قادرة على مرافقة التحولات الاقتصادية والاجتماعية التي شهدتها البلاد. وفي هذا السياق، جاء تأسيس البنك الوطني الجزائري كمؤسسة مصرفية عمومية تلعب دورًا محوريًا في مرافقة جهود الدولة لبناء اقتصاد حديث وتعزيز استقلالها المالي.

أولا: نشأة البنك الوطني الجزائري BNA.

تأسس البنك الوطني الجزائري بعد الاستقلال في 13 جوان 1966 بالجزائر العاصمة، بموجب القرار رقم 66-178، وذلك عقب تأميم البنوك الأجنبية العاملة في الجزائر آنذاك، ليحل محلها كمؤسسة مصرفية وطنية. ويُعد أول بنك تجاري في البلاد، حيث مارس مختلف الأنشطة التجارية، كما تخصص إلى جانب ذلك في تمويل القطاع الزراعي.

في مارس 1982، أعيدت هيكلة البنك الوطني الجزائري، وتم بموجب ذلك إنشاء بنك جديد متخصص هو بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، الذي أوكلت إليه مهمة تمويل وتطوير القطاع الفلاحي.

كان للقانون رقم 01-88 الصادر بتاريخ 12 جانفي 1988، المتعلق بتوجيه المؤسسات الاقتصادية نحو التسيير الذاتي، تأثير كبير على تنظيم ومهام البنك الوطني الجزائري، من بين هذه التأثيرات:

- ❖ خروج الخزينة من التداولات المالية وعدم تمركز توزيع الموارد من قبلها.

- ❖ حرية المؤسسات في التوطين البنكي.
- ❖ حرية البنوك، بما فيها البنك الوطني الجزائري، في اتخاذ قرارات تمويل المؤسسات.

أما القانون رقم 90-10 المؤرخ في 14 أفريل 1990 والمتعلق بالنقد والقرض، فقد أرسى إصلاحًا جذريًا للنظام البنكي، متماشياً مع التوجهات الاقتصادية الجديدة للبلاد. وقد نص هذا القانون على انتقال المؤسسات العمومية، بما في ذلك البنوك، من نمط التسيير الموجّه إلى التسيير الذاتي. وبهذا، أصبح البنك الوطني الجزائري شخصًا معنويًا يزاول بصفة اعتيادية جميع العمليات المتعلقة باستلام الأموال، ومنح القروض، وتوفير وسائل الدفع وتسييرها لفائدة الزبائن.

في 5 سبتمبر 1995، وبموجب مداولة مجلس النقد والقرض، حصل البنك الوطني الجزائري على أول اعتماد يمنح لبنك جزائري.

في جوان 2009، تم رفع رأس مال البنك الوطني الجزائري من 14600 مليار دينار جزائري إلى 41600 مليار دينار جزائري، ثم رُفع مرة أخرى في جوان 2018 إلى 150000 مليار دينار جزائري.

في سنة 2020، أطلق البنك نشاط الصيرفة الإسلامية، تعزيزًا لتنوع خدماته المالية وتماشياً مع احتياجات فئات جديدة من الزبائن. وفي سنة 2023، توسّع البنك على الصعيد الإفريقي من خلال افتتاح أولى وكالات البنك الوطني السنغالي وبنك الاتحاد الجزائري بموريتانيا. كما شهد عام 2025 رفعًا جديدًا في رأس مال البنك بنسبة 100%، حيث انتقل من 150 مليار دينار جزائري إلى 300 مليار دينار جزائري، مما يعكس تعزيز قدراته المالية وتوسيع مجالات تدخله.

ثانيا: تعريف البنك الوطني الجزائري " BNA " و وكالة الرمشي 530.

1)تعريف البنك الوطني الجزائري " BNA ".

يُعتبر البنك الوطني الجزائري من أعرق المؤسسات المصرفية في البلاد، إذ يمتلك شبكة تتكون من حوالي 227 وكالة موزعة على مختلف مناطق الوطن، ويُشرف على إدارة ما يفوق مليونَي حساب مصرفي. هذه المكانة المتميزة تعزز من دوره المحوري ضمن القطاع المصرفي الوطني، وتستدعي منه مواكبة مستمرة للتطورات وتحديث آلياته للحفاظ على زيادته وتحسين جودة خدماته.

تأسس هذا البنك ليضطلع بدور رئيسي في جمع الودائع على المديين القصيرة وطويلة الأجل ، كما جُعل أداة تنفيذية لدعم السياسات المالية الحكومية، عبر منح قروض قصيرة الأجل، والمساهمة إلى جانب مؤسسات مالية أخرى في تمويل المشاريع ذات الأجلين المتوسط والطويل. إلى جانب نشاطاته المصرفية الكلاسيكية، يُساهم البنك بشكل فعال في تمويل قطاعات حيوية من الاقتصاد الوطني، خاصة المجالين الصناعي والزراعي.

2)تعريف وكالة الرمشي 530.

وكالة البنك الوطني الجزائري بالرمشي (رقم 530) هي إحدى الوكالات المنتشرة عبر التراب الوطني، وتقع في نهاية شارع الرئيسي بلدية الرمشي.

تخضع هذه الوكالة لأحكام القانون التجاري الجزائري، حيث تقوم بمهامها المعتادة مثل استقطاب المتعاملين وتقديم التسهيلات المالية لهم، بالإضافة إلى استقبال أموال المؤسسات وودائعها، وتقديم خدمات صرف الرواتب والأجور لمستخدميها.

3) تعريف وكالة الحناية 531.

وكالة البنك الوطني الجزائري بالحانية (رقم 531) هي إحدى الوكالات المنتشرة عبر التراب الوطني، وتقع في شارع الحرية .

تخضع هذه الوكالة لأحكام القانون التجاري الجزائري، حيث تقوم بمهامها المعتادة مثل استقطاب المتعاملين وتقديم التسهيلات المالية لهم، بالإضافة إلى استقبال أموال المؤسسات وودائعها، وتقديم خدمات صرف الرواتب والأجور لمستخدميها.

المطلب الثاني : مهام و أهداف البنك الوطني الجزائري " BNA".

أولا: مهام البنك الوطني الجزائري.

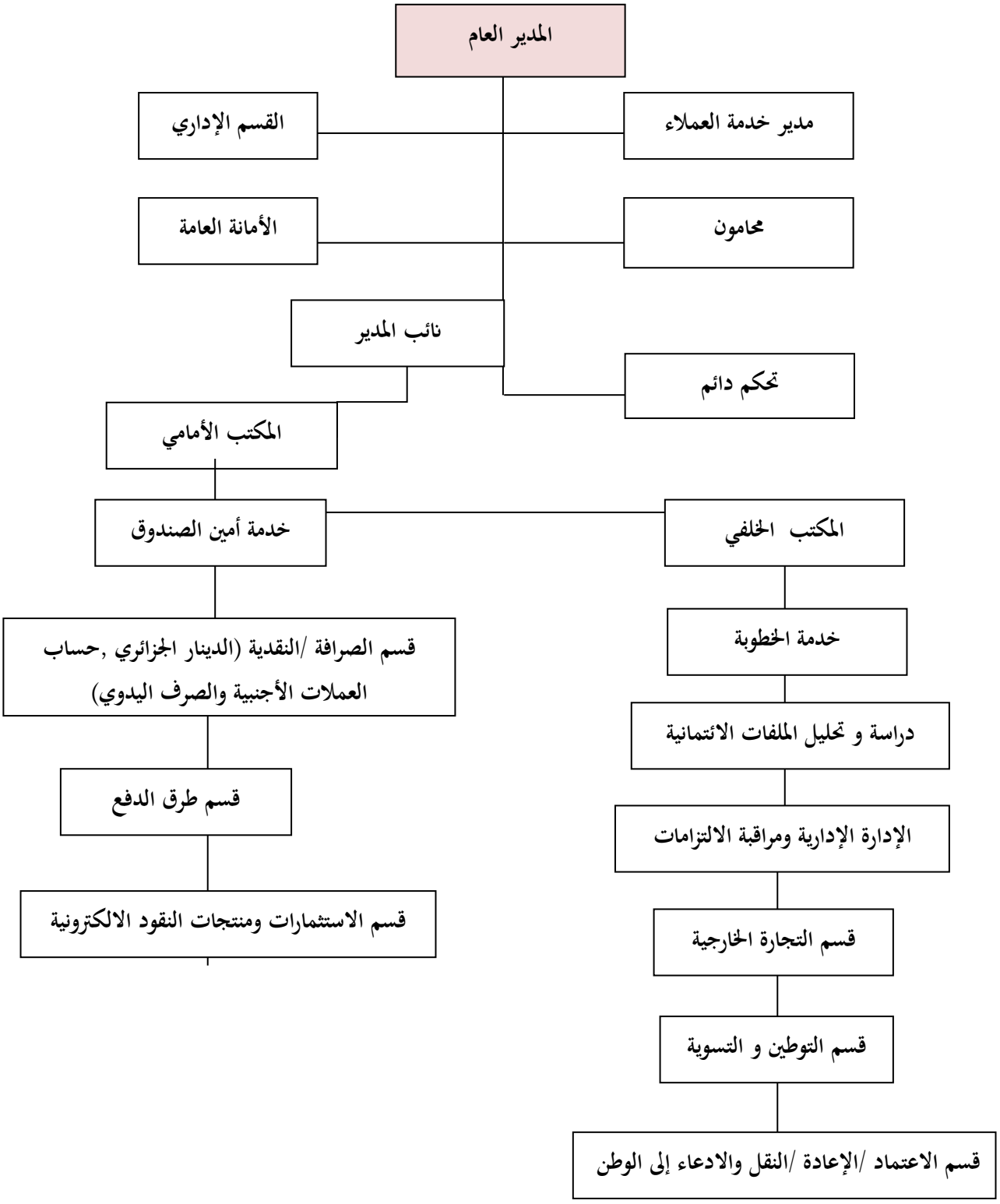
- ❖ استقبال الودائع وتقديم القروض.
- ❖ التعامل مع البنوك الأخرى والعملات الأجنبية.
- ❖ الوساطة في العمليات المالية داخل البورصة.
- ❖ تحويل ورهن القيم المالية.
- ❖ خصم الأوراق التجارية والمالية.
- ❖ تمويل التجارة الخارجية وتقديم المعلومات للمتعاملين.
- ❖ تنفيذ برامج القروض الحكومية (قصيرة ومتوسطة الأجل).
- ❖ دعم وتمويل المشاريع الجديدة ضمن برامج الدولة.
- ❖ تقديم خدمات الوساطة في شراء وبيع الأسهم والسندات.
- ❖ متابعة وحل المشكلات المالية للزبائن .

ثانيا: أهداف البنك الوطني الجزائري.

- ❖ فتح فروع جديدة على مستوى الوطن.
- ❖ استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل البنكي.
- ❖ تحسين الخدمات المصرفية كالقروض والودائع.
- ❖ المساهمة في التنمية الاقتصادية.
- ❖ تطوير التسيير وتحسين كفاءة الموارد البشرية.
- ❖ الالتزام بالقوانين المالية والمصرفية.
- ❖ اعتماد سياسة قروض عادلة حسب الضمانات.

المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA.

الشكل رقم(11): الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA.



المصدر:من إعداد الطالبتين باعتماد على الوثائق المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري BNA.

المطلب الرابع :منهجية الدراسة الميدانية .

بعد الاطلاع على المؤسسة موضوع الدراسة وجمع المعطيات النظرية المرتبطة بها، تطلّب استكمال الجانب الميداني من البحث إتباع مجموعة من الإجراءات المنهجية الضرورية لجمع البيانات ذات الصلة. وعليه، يتضمن هذا المبحث عرضًا لكل من منهج الدراسة ،مجتمع وعينة الدراسة، صدق أداة الدراسة و بعد ذلك القيام بتحليل النتائج و مناقشتها .

أولا :اختبار الأداة و الأساليب الإحصائية المستعملة.

1) منهج الدراسة:

اعتمدنا في هذا المبحث على المنهج الوصفي في عرض خصائص عينة الدراسة، وعلى المنهج الكمي في تحليل نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها، وذلك بما يتماشى مع طبيعة وأهداف البحث. وقد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لاحتساب المتوسطات المرجحة، والتي من خلالها يمكن استنتاج توجهات أفراد العينة، كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (11): مقياس ليكارت الخماسي

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
المتوسط المرجح	1 إلى 1.8	1.81 إلى 2.6	2.61 إلى 3.4	3.41 إلى 4.2	4.21 إلى 5

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على :محمد عبد الفتاح الصيرفي، البحث العلمي، الدليل التطبيقي للباحثين، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن،2006، ص 113.

من خلال الجدول يتضح أن طول الفئة يبلغ حوالي (0.8)، والذي تم احتسابه استنادًا إلى درجات المقياس الخماسي (من 1 إلى 5)، أي على أساس 4 فترات بينية. وقد تم اعتماد القيمة (3) كمتوسط

حسابي يمثل الاتجاه المحايد، لتحديد توجهات أفراد العينة فيما يخص دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، وذلك بالاعتماد على الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل.

بعد جمع الاستبيانات والتأكد من صلاحيتها لإجراء التحليل الإحصائي، تم استخدام برنامج SPSS (الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية) لتحليل البيانات. و في هذا السياق تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1_1 اختبار الثبات:

يُعتبر اختبار "ألفا كرونباخ Alpha Cronbach " من أهم الاختبارات الإحصائية المستخدمة لتحليل البيانات، حيث يُستخدم بهدف تقييم الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان. يتراوح معامل الثبات بين الصفر والواحد (0-1)، ويُعتبر المقياس موثوقًا ويمكن الاعتماد عليه إذا كانت القيمة المحسوبة تساوي (0.60) أو أكثر، مما يشير إلى أن الاستبيان يتمتع بثبات داخلي جيد.

1_2 الأساليب الإحصائية الوصفية:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية، خصوصًا فيما يتعلق بخصائص عينة الدراسة. تم استخدام النسب المئوية والتكرارات لتحليل الإجابات التي قدمها أفراد العينة، بالإضافة إلى حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري استنادًا إلى البيانات المستخلصة من برنامج SPSS.

1_3 الارتباط و الانحدار الخطي البسيط:

تم تطبيقه لدراسة العلاقة التأثيرية بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

2) مجتمع وعينة الدراسة:

سنتطرق إلى تحديد مجتمع الدراسة ثم تحديد العينة.

2_1 مجتمع الدراسة:

لقد تم اختيار موظفي البنك الوطني الجزائري BNA لبلدية الرمشي و بلدية الحناية كمجتمع لدراستنا الميدانية و البالغ عددهم 30 موظف , بالإضافة إلى 16 عميل .

2_2 عينة الدراسة:

تشير عينة الدراسة إلى مجموعة من الوحدات التي يتم اختيارها من المجتمع الأصلي بهدف تمثيله تمثيلًا دقيقًا في إطار البحث قيد الدراسة. ويُعدّ المسح بالعينة أسلوبًا منهجيًا يستند إلى اختيار جزء محدد من المجتمع، على أن تتوفر فيه الخصائص الجوهرية التي تعكس بنية المجتمع الأصلي بصورة علمية وموضوعية.

بنسبة لاستمارات الاستبيان فقد بلغ عددها 46 استمارة و التي تم توزيعها في تاريخ 19/04/2025 على أفراد العينة .ولكن في مرحلة جمع الاستمارات تم استرجاع 45 استمارة و التي تم أخدها كلها كعينة لهذه الدراسة

كما تم جمع استمارات الإجابة من أفراد عينة الدراسة باستخدام وسائل متعددة، بما يتناسب مع ظروفهم، كما يلي:

- ✓ تسليم الاستبيانات يدويًا واستعادتها فورًا بعد الإجابة .
- ✓ إرسال الاستبيانات إلى بعض أفراد العينة واسترجاعها لاحقًا عن طريق وسطاء، وذلك نظرا لضيق وقت بعض الموظفين أثناء العمل.

الجدول(12) : توزيع الاستبانة على عينة الدراسة

	الموزعة	المسترجعة	الغير مسترجعة	الغير صالحة للتعديل	الصالحة للتحليل
العدد	46	45	01	00	45
النسبة	100%	%97,8	2,2%	00%	%97,8

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss23.

2_3 هيكل أداة الدراسة

من أجل تنفيذ الدراسة الميدانية وتحليل نتائجها والإجابة على فرضيات البحث، تم الاعتماد على أداة الاستبيان، وذلك بهدف قياس توجهات أفراد عينة الدراسة نحو دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي. وقد تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين رئيسيين، كما يلي:

القسم الأول: تضمن هذا القسم المعلومات الشخصية لإفراد عينة الدراسة، بحيث اشتمل على مجموعة من المتغيرات الشخصية المتعلقة بـ:

- **الجنس:** يتمثل في عنصرين ذكر وأنثى.
- **العمر:** شمل ثلاث مستويات (18 إلى 30سنة /31 إلى 50سنة / أكثر من 51 سنة).
- **المؤهل العلمي** : شمل أربع مستويات (باك / ليسانس / ماستر / شهادات أخرى).
- **نوع الحساب** : شمل نوعين (بريدي ccp/ بنكي) .
- **المنطقة:** شملت خيارين (داخل المدينة / خارج المدينة).

القسم الثاني: تضمّن القسم الثاني من الاستبيان محورين أساسيين مرتبطين بموضوع الدراسة، وقد تم تصميم هذا القسم بهدف تقديم إجابات واضحة للإشكالية الرئيسية للدراسة، بالإضافة إلى الإجابة على مختلف الأسئلة الفرعية التي تم طرحها مسبقًا. وجاءت كما يلي:

المحور الأول: و يتعلق بالمتغير المستقل المتعلق بالتكنولوجيا المالية ، ويضم12عبارة.

المحور الثاني: الذي كان حول المتغير التابع المتمثل في الشمول المالي ويضم 12 عبارة.

2_4 صدق أداة الدراسة

أولا: صدق التحكيم.

تم اعتماد أسلوب صدق التحكيم للتحقق من مدى ملائمة مفردات الاستبيان للأهداف التي وُضع من أجلها. وقد عُرض الاستبيان على الأستاذ المشرف بهدف مراجعته وتصحيحه، لضمان دقته من الناحيتين الشكلية والمنهجية.

ثانيا: صدق الاتساق الداخلي.

يُعد الاتساق الداخلي للاستبيان أحد المؤشرات المهمة للحكم على دقة أداة القياس، ويُستخدم لتحديد مدى ثبات الاستبيان وصدقه في قياس العلاقة المستهدفة. ويُقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى توافق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع المجال الذي تنتمي إليه. وفي هذا الجزء، سيتم قياس درجة الارتباط بين كل عبارة ضمن المحور والدرجة الكلية لذلك المحور، بهدف تحديد ما إذا كان حذف أي من العبارات سيؤثر على الاتجاه العام للمحور الذي تنتمي إليه.

3) ثبات الاستبيان.

ثبات الاستبيان هو مدى قدرة الاستبيان على تقديم نتائج متسقة عند إعادة توزيعه أو تطبيقه عدة مرات على نفس الأفراد أو العينة تحت نفس الظروف والشروط، مما يعني استقرار الإجابات وعدم تغيرها بشكل كبير عبر الزمن.

إحصائيات الموثوقية	
عدد العناصر	قيم معامل الفا كرونباخ
24	0,826

التحليل : من خلال الجدول يتضح أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بلغت 0.826، وهي نسبة تفوق الحد الأدنى المقبول البالغ 0.60، مما يشير إلى أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات الداخلي. وتعكس هذه النتيجة اتساقاً جيداً بين فقرات الاستبيان، مما يدل على أنها تقيس المفهوم نفسه بشكل متناسق. الأمر الذي يعزز من موثوقية الأداة ويضفي مزيداً من الثقة على النتائج التي توصلت إليها الدراسة.

ثانيا : عرض ومناقشة نتائج البيانات الشخصية

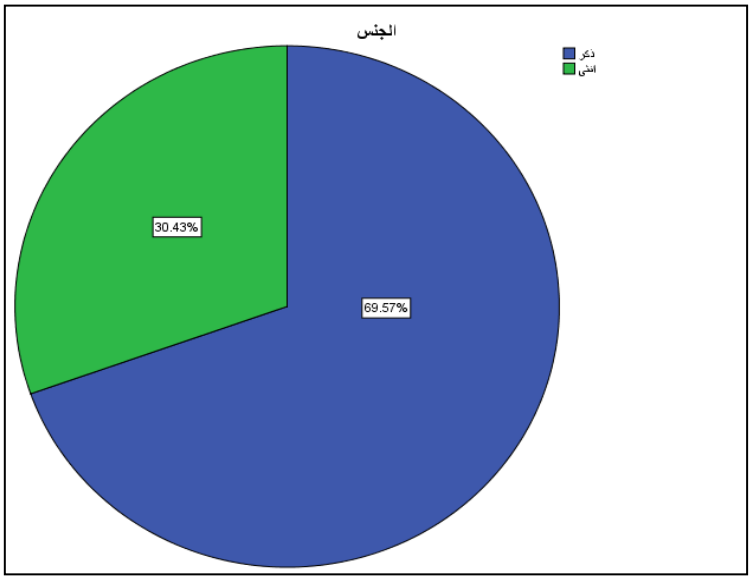
1_ توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجدول رقم(13) : الجنس .

	التكرارات	**النسبة المؤوية %**
ذكر	32	69,6
أنثى	14	30,4
المجموع	46	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 23

الشكل رقم (11): الجنس .



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 23

التحليل: من خلال الجدول و الشكل نلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة تمثلت في الذكور بنسبة 69,6 % بينما كانت نسبة الإناث 30,4%.

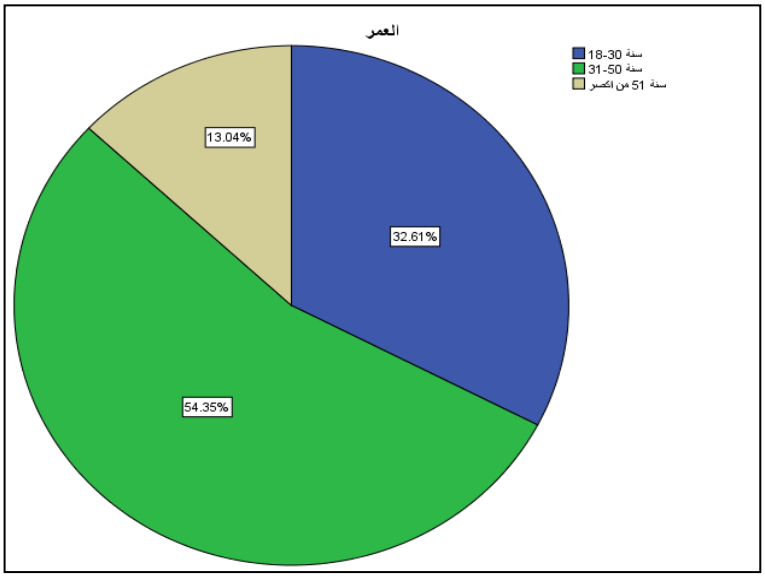
2_ توزيع أفراد العينة حسب السن

الجدول رقم (14): الفئة العمرية .

	التكرارات	النسبة المؤوية %
18_إلى 30سنة	15	32,6
من31إلى 50 سنة	25	54,3
أكثرمن51سنة	6	13,0
المجموع	**46**	**100**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 23

الشكل رقم (13): الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 23

التحليل : تُبيّن البيانات أن أغلب المشاركين ينتمون إلى الفئة العمرية من 31 إلى 50 سنة بنسبة 54.3%، تليها فئة 18 إلى 30 سنة بنسبة 32.6%، بينما جاءت الفئة الأكبر من 51 سنة في المرتبة الأخيرة بنسبة 13%. وهذا يدل على أن الفئة المتوسطة هي الأكثر مشاركة، يليها الشباب، في حين أن كبار السن كانوا الأقل تمثيلًا.

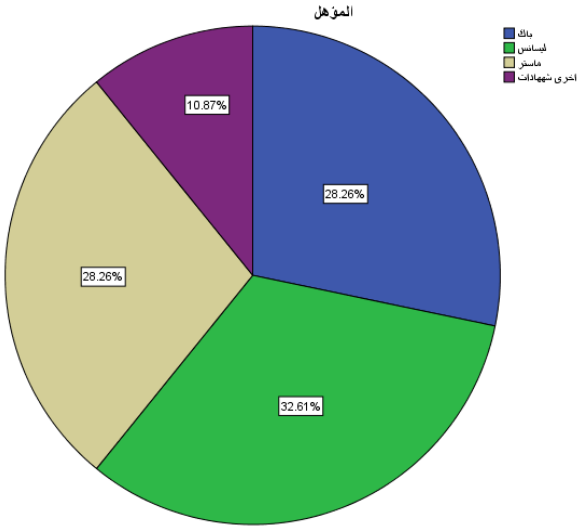
3_ توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

الجدول رقم (15): المؤهل العلمي

	التكرارات	النسبة المئوية %
باك	13	28.3
لسانس	15	32.6
ماستر	13	28.3
شهادات أخرى	5	10 .9
المجموع	46	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 23

الشكل رقم (14):المؤهل العلمي .



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 23

التحليل :

نلاحظ من خلال الجدول أن شهادة ليسانس هي الأكثر شيوعا بنسبة 32,6% ,تليها شهادة البكالوريا و الماستر بنسبة 28,3%, أما الشهادات الأخرى فتمثل النسبة الأقل بنسبة 10,9%.

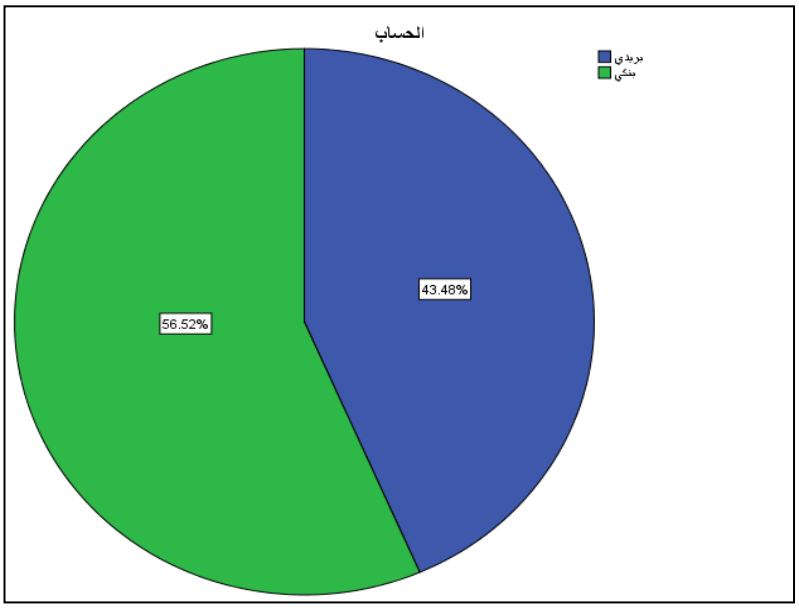
4_ توزيع الأفراد حسب الحساب .

الجدول رقم (16): الحساب

	التكرارات	النسبة المؤوية %
بريدي ccp	20	43,5
بنكي	26	56,5
المجموع	46	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 23

الشكل رقم (15): الحساب



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 23

التحليل : يوضح الجدول أن 43.5% من الأشخاص لديهم حساب بريدي (20 حالة)، بينما 56.5% لديهم حساب بنكي (26 حالة). المجموع الكلي هو 46 حالة، مما يعني أن الحسابات البنكية أكثر شيوعًا قليلاً من الحسابات البريدية.

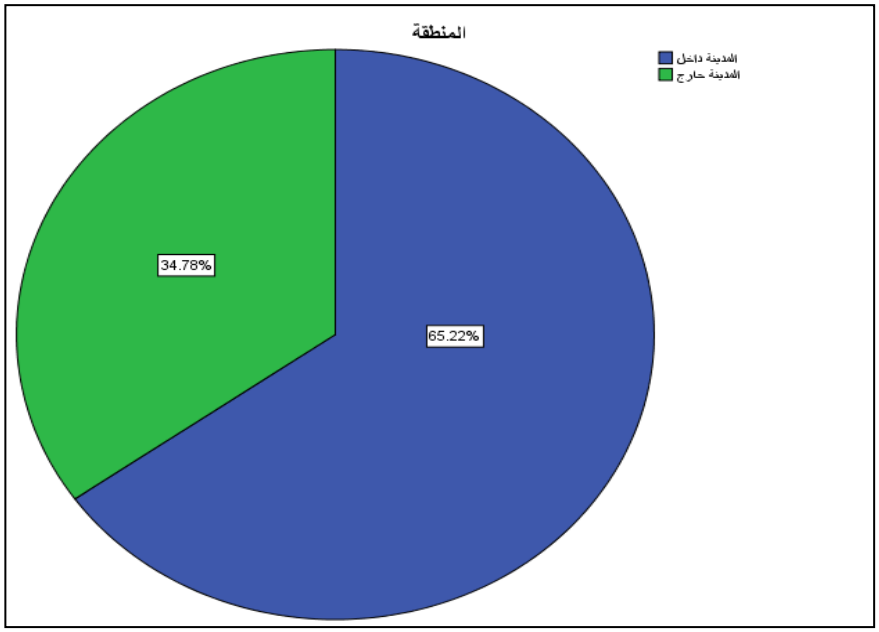
5_ توزيع أفراد حسب المنطقة .

الجدول رقم (17): المنطقة .

	التكرارات	النسبة المؤوية %
داخل المدينة	30	65,2
خارج المدينة	16	34,8
المجموع	46	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 23

الشكل رقم (16): المنطقة.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 23

التحليل : نلاحظ من خلال الجدول أن 65.2% من الحالات تقع داخل المدينة بينما 34.8 % تقع خارجها.

ثالثا: عرض و مناقشة نتائج المحاور .

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية إجابات أفراد عينة الدراسة كانت ايجابية حول العبارات المتعلقة بمحور التكنولوجيا المالية ومحور الشمول المالي ، حيث بلغ المتوسط العام للمحورين (3,9563) والذي يندرج ضمن فئة [3,41 ; 4,2] حسب مقياس ليكارت الخماسي، وهي الفئة التي تشير إلى درجة إجابة "موافق"، كما بلغ الانحراف المعياري (0,80316) وهو ما يشير إلى درجة التقارب بشكل كبير في الأجوبة من أفراد العينة وهي نسبة متوسطة، وحتى تؤدي هذه النتائج للغرض البحثي والهدف الذي ينبغي الوصول إليه قمنا بتحليلها حسب توجه استجابات الأغلبية من أفراد العينة والتي تعكسها لنا المتوسطات الحسابية وهي كما يلي:

أولا: تحليل فقرات المحور الأول المتعلق بالتكنولوجيا المالية .

الجدول رقم (18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد العينة على المحور الأول المتعلق بالتكنولوجيا المالية .

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
01	تلعب التكنولوجيا المالية دورا مهما في تبسيط الوصول إلى الخدمات المالية.	3,9565	,81531	موافق
02	يتمتع البنك ببنية تحتية مؤهلة تمكنه من تطبيق التكنولوجيا المالية بكفاءة .	3,8478	,63131	موافق
03	يُعد التثقيف المالي خطوة أساسية لرفع معدل استخدام التكنولوجيا المالية .	4,3261	,70093	موافق بشدة
04	تلعب التكنولوجيا المالية دورًا مهمًا في تطوير الأداء العام للقطاع المصرفي في الجزائر .	4,3478	,67387	موافق بشدة
05	يتطلب استخدام التكنولوجيا المالية بامتياز تدريبًا مستمرًا لموظفي البنوك .	4,3261	,70093	موافق بشدة
06	تساعد التكنولوجيا المالية في توسيع قاعدة العملاء المستفيدين من الخدمات المصرفية.	4,0870	,66084	موافق
07	لعبت الشركات الناشئة التكنولوجية دورًا مهمًا في تطوير حلول مالية مبتكرة .	3,6739	,81797	موافق
08	تساهم التكنولوجيا المالية في تقليص الفجوة بين المناطق الحضرية والريفية في الوصول إلى الخدمات المالية .	4,1957	,85945	موافق
09	أدت التكنولوجيا المالية إلى تخفيض تكاليف المنتجات المقدمة .	3,4667	1,03573	موافق
10	ساهمت التكنولوجيا المالية في تقديم خدمات تتوافق مع احتياجات الزبائن .	4,0870	,81175	موافق
11	تتوافق التكنولوجيا المالية مع أحكام الشريعة الإسلامية .	3,5000	,88819	موافق
12	ساعدت التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات البنكية.	4,0870	,58977	موافق
	المجموع	**3,9918**	**0,76550**	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 23.

تحليل و مناقشة نتائج الجدول المتعلق بالتكنولوجيا المالية :

العبارة رقم 01: تلعب التكنولوجيا المالية دورا مهما في تبسيط الوصول إلى الخدمات المالية.نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة كان (3,9565) والذي ينتمي إلى الفئة [3,41 ; 4,2] من مقياس

ليكارت الخماسي والذي تشير إلى درجة "موافق" وهذا ما يدل على أن جميع أفراد العينة أجمعوا على أهمية التكنولوجيا المالية في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية .

العبارة رقم 02: يتمتع البنك ببنية تحتية مؤهلة تمكنه من تطبيق التكنولوجيا المالية بكفاءة,نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة كان (3,8478) والذي ينتمي إلى الفئة من مقياس [3,41 ; 4,2] ليكارت الخماسي والذي تشير إلى درجة "موافق" وهذا وهذا يُشير إلى إجماع أفراد العينة على أن البنك يمتلك مقومات بنية تحتية مناسبة تُمكنه من توظيف التكنولوجيا المالية بفعالية.

العبارة رقم 03: يُعد التثقيف المالي خطوة أساسية لرفع معدل استخدام التكنولوجيا المالية,نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة كان (4,3261) والذي ينتمي إلى الفئة من مقياس [4,21 ; 5] ليكارت الخماسي والذي تشير إلى درجة "موافق بشدة" ويُشير ذلك إلى اتفاق أفراد العينة بشدة على أن التثقيف المالي يُعد خطوة جوهرية لتعزيز استخدام التكنولوجيا المالية

العبارة رقم 04: تلعب التكنولوجيا المالية دورًا مهمًا في تطوير الأداء العام للقطاع المصرفي في الجزائر, نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة كان (4,3478) والذي ينتمي إلى الفئة من مقياس [4,21 ; 5] ليكارت الخماسي والذي تشير إلى درجة "موافق بشدة" ,وهذا ما يُعبر على أن للتكنولوجيا المالية دورًا بارزًا في تحسين الأداء العام للقطاع المصرفي في الجزائر.

العبارة رقم05: يتطلب استخدام التكنولوجيا المالية بامتياز تدريبًا مستمرًا لموظفي البنوك, نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة كان (4,3261) والذي ينتمي إلى الفئة من مقياس [4,21 ; 5] ليكارت الخماسي والذي تشير إلى درجة "موافق بشدة", ويعكس ذلك اتفاق أفراد العينة بشدة على أن الاستخدام الفعّال للتكنولوجيا المالية يستلزم تدريبًا مستمرًا لموظفي البنوك.

العبارة رقم 06: تساعد التكنولوجيا المالية في توسيع قاعدة العملاء المستفيدين من الخدمات المصرفية,نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة كان (4,0870) والذي ينتمي إلى الفئة من مقياس [3,41 ; 4,2] ليكارت الخماسي والذي تشير إلى درجة "موافق", ويُشير ذلك إلى اتفاق أفراد العينة على أن التكنولوجيا المالية تُسهم في توسيع قاعدة العملاء المستفيدين من الخدمات المصرفية.

العبارة رقم 07: لعبت الشركات الناشئة التكنولوجية دورًا مهمًا في تطوير حلول مالية مبتكرة,نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة كان (3,6739) والذي ينتمي إلى الفئة من مقياس [3,41 ; 4,2] ليكارت الخماسي والذي تشير إلى درجة "موافق", ويعكس ذلك إجماع أفراد العينة على أن الشركات الناشئة التكنولوجية لعبت دورًا بارزًا في تطوير حلول مالية مبتكرة .

العبارة رقم 08: تساهم التكنولوجيا المالية في تقليص الفجوة بين المناطق الحضرية والريفية في الوصول إلى الخدمات المالية,نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة كان (4,1957) والذي ينتمي إلى الفئة من مقياس [3,41 ; 4,2] ليكارت الخماسي والذي تشير إلى درجة "موافق" , ويعكس ذلك اتفاق أفراد العينة على أن التكنولوجيا المالية تساهم في تقليص الفجوة بين المناطق الحضرية والريفية من حيث الوصول إلى الخدمات المالية.

العبارة رقم 09: أدت التكنولوجيا المالية إلى تخفيض تكاليف المنتجات المقدمة ,نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة كان (3,4667) والذي ينتمي إلى الفئة من مقياس [3,41 ; 4,2] ليكارت الخماسي والذي تشير إلى درجة "موافق" , ويُظهر ذلك اتفاق أفراد العينة على أن التكنولوجيا المالية ساهمت في تقليص تكاليف المنتجات المقدمة.

العبارة رقم 10: ساهمت التكنولوجيا المالية في تقديم خدمات تتوافق مع احتياجات الزبائن,نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة كان (4,0870) والذي ينتمي إلى الفئة من مقياس [3,41 ; 4,2]

ليكارت الخماسي والذي تشير إلى درجة "موافق" , ويُظهر ذلك إجماع جميع أفراد العينة على أن التكنولوجيا المالية لعبت دورًا في تقديم خدمات تتماشى مع احتياجات الزبائن.

العبارة رقم 11: تتوافق التكنولوجيا المالية مع أحكام الشريعة الإسلامية ,نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة كان (3,5000) والذي ينتمي إلى الفئة من مقياس [3,41 ; 4,2] ليكارت الخماسي والذي تشير إلى درجة "موافق", ويعكس ذلك اتفاق جميع أفراد العينة على أن التكنولوجيا المالية تتماشى مع أحكام الشريعة الإسلامية.

العبارة رقم 12: ساعدت التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات البنكية,نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة كان (4,0870) والذي ينتمي إلى الفئة من مقياس [3,41 ; 4,2] ليكارت الخماسي والذي تشير إلى درجة "موافق", ويُظهر ذلك اتفاق جميع أفراد العينة على أن التكنولوجيا المالية ساهمت في تحسين جودة الخدمات البنكية.

التفسير العام للجدول رقم(17):

يمثل الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على المحور الأول (التكنولوجيا المالية).

حيث لاحظنا أن المتوسط الحسابي العام للمحور الأول (التكنولوجيا المالية) قد بلغ قيمة 3,9563 والذي يندرج ضمن فئة [3,41 ; 4,2] حسب مقياس ليكارت الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى درجة إجابة "موافق" ، كما بلغ الانحراف المعياري0,80316. وهو ما يدل على تقبّل المشاركين لفكرة التكنولوجيا المالية ودورها في تحسين بيئة العمل أو الحياة اليومية.

ثانيا: تحليل فقرات المحور الثاني المتعلق بالشمول المالي .

الجدول رقم (19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد العينة على المحور الثاني المتعلق بالشمول المالي .

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
I الوصول إلى الخدمات المالية.				
01	يوجد عدد كافي من نقاط الوصول إلى الخدمات المالية المتاحة (فروع مقدمي الخدمات المالية.)	3.3478	1.17790	محايد
02	يوجد عدد كافي من أجهزة الصراف الآلي في المؤسسات المالية المتعامل معها .	3.1304	1.24023	محايد
03	يوفر البنك سهولة في فتح واستخدام الحساب المصرفي دون عوائق .	4.1739	.64306	موافق
04	يمنح البنك ضمانات و كفالات من أجل الوصول إلى الخدمات البنكية.	3.8913	.76676	موافق
المجموع		3,63585	0,95698	موافق
II استخدام الخدمات المالية.				
05	تخضع كل خدمة مالية لدراسة دقيقة قبل أن تُعرض على العملاء .	3.8478	.72930	موافق
06	يوجد دليل لشرح كيفية استخدام الخدمات المالية قبل عرضها على العملاء .	3.8043	.77802	موافق
07	تشكل الرسوم البنكية عائقاً أمام الاستفادة من الخدمات المصرفية المتوفرة .	3.1957	1.06707	محايد
08	يعد استخدام خدمات الدفع عن طريق بطاقات الائتمان أمراً بسيطاً وسهلاً.	4.1522	.75916	موافق
المجموع		3,75	0,83338	موافق
III جودة الخدمات المالية.				
09	تقدم الخدمات البنكية للعميل في الوقت المناسب.	4.0870	.72499	موافق
10	يحرص البنك على تقديم خدمات جديدة بشكل منتظم.	4.1522	.75916	موافق
11	يعمل موظفو البنك على تقديم خدماتهم بأعلى مستوى من الاحترافية والاحترام.	4.2609	.64755	موافق بشدة
12	يتم الرد على استفسارات العملاء بسرعة وفعالية.	3.8261	.79734	موافق
المجموع		4,08155	0,73226	موافق
المجموع الكلي		5,1558	2,52262	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 23.

تحليل و مناقشة نتائج الجدول المتعلق بالشمول المالي.

العبارة رقم 01: يوجد عدد كافي من نقاط الوصول إلى الخدمات المالية المتاحة (فروع مقدمي الخدمات المالية),نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة كان (3.3478) والذي ينتمي إلى الفئة من مقياس [3,4 ; 2,61] ليكارت الخماسي والذي تشير إلى درجة "محايد ",ويشير ذلك إلى أن أفراد العينة لا يميلون إلى الاتفاق أو الاختلاف بشأن كفاية عدد نقاط الوصول إلى الخدمات المالية، كفروع مقدمي الخدمات، لتلبية احتياجاتهم.

العبارة رقم02: يوجد عدد كافي من أجهزة الصراف الآلي في المؤسسات المالية المتعامل معها,نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة كان (3.1304) والذي ينتمي إلى الفئة من مقياس [3,4 ; 2,61] ليكارت الخماسي والذي تشير إلى درجة "محايد ", وهذا ما يدل على أن آراء أفراد العينة كانت محايدة إلى حد ما بشأن كفاية عدد أجهزة الصراف الآلي في المؤسسات المالية التي يتعاملون معها.

العبارة رقم 03: يوفر البنك سهولة في فتح واستخدام الحساب المصرفي دون عوائق,نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة كان (4.1739) والذي ينتمي إلى الفئة من مقياس [3,41 ; 4,2] ليكارت الخماسي والذي تشير إلى درجة "موافق", وهذا ما يعكس اتفاق غالبية أفراد العينة على أن البنك يسهم في تسهيل إجراءات فتح الحساب المصرفي واستخدامه، دون مواجهة أي صعوبات .

العبارة رقم04: يمنح البنك ضمانات و كفالات من أجل الوصول إلى الخدمات البنكية,نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة كان (3.8913) والذي ينتمي إلى الفئة من مقياس [3,41 ; 4,2] ليكارت الخماسي والذي تشير إلى درجة "موافق ", وهذا ما يدل على إجماع أفراد العينة على أن البنك يقدم ضمانات و كفالات تُساعد في تسهيل الوصول إلى الخدمات البنكية.

العبارة رقم05: تخضع كل خدمة مالية لدراسة دقيقة قبل أن تُعرض على العملاء,نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة كان (3.8478) والذي ينتمي إلى الفئة من مقياس [4,2 ; 3,41] ليكارت الخماسي والذي تشير إلى درجة "موافق ", ويعكس ذلك اتفاق جميع أفراد العينة على أن الخدمات المالية تمر بمراحل دراسة وتقييم دقيقة قبل عرضها على العملاء.

العبارة رقم06: يوجد دليل لشرح كيفية استخدام الخدمات المالية قبل عرضها على العملاء,نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة كان (3.8043) والذي ينتمي إلى الفئة من مقياس [4,2 ; 3,41] ليكارت الخماسي والذي تشير إلى درجة "موافق ", وهذا ما يشير إلى توافق آراء أفراد العينة على ضرورة وجود دليل يوضح كيفية استخدام الخدمات المالية قبل تقديمها للعملاء.

العبارة رقم07: تشكل الرسوم البنكية عائقاً أمام الاستفادة من الخدمات المصرفية المتوفرة,نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة كان (3.1957) والذي ينتمي إلى الفئة من مقياس [3,4 ; 2,61] ليكارت الخماسي والذي تشير إلى درجة "محايد ", وهذا ما يدل على وجود تحفظ لدى عينة الدراسة بشأن تأثير الرسوم البنكية كعائق أمام الاستفادة من الخدمات المصرفية المتاحة.

العبارة رقم08: يعد استخدام خدمات الدفع عن طريق بطاقات الائتمان أمراً بسيطاً وسهلاً,نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة كان (4.1522) والذي ينتمي إلى الفئة من مقياس [4,2 ; 3,41] ليكارت الخماسي والذي تشير إلى درجة "موافق ", و هذا ما يعكس اتفاق أغلبية أفراد العينة على أن عملية استخدام خدمات الدفع عبر بطاقات الائتمان سهلة وميسرة.

العبارة رقم09: تقدم الخدمات البنكية للعميل في الوقت المناسب,نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة كان (4,0870) والذي ينتمي إلى الفئة من مقياس [4,2 ; 3,41] ليكارت الخماسي

والذي تشير إلى درجة "موافق ", وهذا ما يظهر توافق جميع أفراد العينة على ضرورة تقديم الخدمات البنكية للعملاء في الوقت المناسب.

العبارة رقم10: يحرص البنك على تقديم خدمات جديدة بشكل منتظم,نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة كان (4,1522) والذي ينتمي إلى الفئة من مقياس [3,41 ; 4,2] ليكارت الخماسي والذي تشير إلى درجة "موافق ", وهذا ما يدل على توافق جميع أفراد العينة على أهمية حرص البنك على تقديم خدمات جديدة بشكل منتظم.

العبارة رقم11: يعمل موظفو البنك على تقديم خدماتهم بأعلى مستوى من الاحترافية والاحترام, نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة كان (4.2609) والذي ينتمي إلى الفئة من مقياس [4,21 ; 5] ليكارت الخماسي والذي تشير إلى درجة "موافق بشدة", ويشير ذلك إلى موافقة جميع أفراد العينة بشدة على أن موظفو البنك يجب أن يقدموا خدماتهم بأعلى درجات من الاحترافية والاحترام.

العبارة رقم12: يتم الرد على استفسارات العملاء بسرعة وفعالية,نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة كان (3.8261) والذي ينتمي إلى الفئة من مقياس [3,41 ; 4,2] ليكارت الخماسي والذي تشير إلى درجة "موافق ", وهذا ما يعكس توافق آراء أفراد العينة على أهمية الرد على استفسارات العملاء بسرعة وفعالية.

1. تحليل العبارات المتعلقة بالوصول إلى الخدمات المالية:

يشير المتوسط الحسابي العام (3.6359) إلى أن اتجاه العينة هو "موافق"، مما يعكس رضا المشاركين عن مستوى الوصول إلى الخدمات المالية مع وجود مجال بسيط للتحسين.

2. تحليل العبارات المتعلقة باستخدام الخدمات المالية.

المتوسط العام (3.75) واتجاه العينة "موافق" يعكسان رضا المشاركين عن استخدام الخدمات المالية، خاصة فيما يتعلق بدراسة الخدمات قبل عرضها، وتوفير الأدلة، وسهولة استخدام خدمات الدفع الإلكتروني. رغم ذلك، فإن

الرسوم البنكية تُعتبر عاملًا محايدًا، مما يشير إلى أنها قد تشكل عائقًا لبعض العملاء، ويُفضل مراجعتها لتحسين تجربة المستخدم.

3. تحليل العبارات المتعلقة بجودة الخدمات المالية.

المتوسط العام (4.08) واتجاه العينة "موافق" يعكسان رضا جيد عن جودة الخدمات المالية المقدمة، مع تميز في احترافية الموظفين وسرعة الرد على العملاء، مما يعزز ثقة العملاء ويشجع على استمرارية تحسين الخدمات.

4. تحليل العام للجدول رقم (18):

يمثل الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على المحور الثاني (الشمول المالي) .

حيث لاحظنا أن المتوسط الحسابي العام للمحور الثاني (الشمول المالي) قد بلغ قيمة 5,1558 والذي يندرج ضمن فئة **[4.21 إلى 5]** حسب مقياس ليكارت الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى درجة إجابة "موافق بشدة " ، كما بلغ الانحراف المعياري 2,5226.ما يعكس اتفاقًا إيجابيًا عامًا تجاه هذا المحور، ويُظهر أن غالبية أفراد العينة لديهم توجهات إيجابية وآراء داعمة حول عناصر الشمول المالي، مما يدل على إدراكهم لأهمية هذا الجانب وتوفر بعض مقوماته في البيئة المدروسة.

ثالثا: اختبار الفرضيات.

بهدف اختبار الفرضية الأولى من الدراسة وهي تأثير التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالبنك الوطني الجزائري ببلدية الرمشي _ الحناية , قمنا بإجراء اختبار على عبارات محاور التكنولوجيا المالية ومحاور الشمول المالي من الاستبيان وقمنا بصياغة الفرضية العدمية والفرضية البديلة كما يلي:

اختبار الفرضيات الفرعية :

الجدول رقم (20): اختبار الفرضيات الفرعية

Corrélations

		المالية_التكنولوجية	الوصول	الاستخدام	الجودة
المالية_التكنولوجية	Corrélation de Pearson	1	.325*	.311*	.494**
	Sig. (bilatérale)		.030	.038	.001
	N	45	45	45	45
الوصول	Corrélation de Pearson	.325*	1	.533**	.385**
	Sig. (bilatérale)	.030		.000	.008
	N	45	46	46	46
الاستخدام	Corrélation de Pearson	.311*	.533**	1	.381**
	Sig. (bilatérale)	.038	.000		.009
	N	45	46	46	46
الجودة	Corrélation de Pearson	.494**	.385**	.381**	1
	Sig. (bilatérale)	.001	.008	.009	
	N	45	46	46	46

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 23.

أولا: العلاقة بين التكنولوجيا المالية و الوصول الى الخدمات المالية .

H0 :لا يوجد اثر موجب ذو دلالة احصائية بين استخدام التكنولوجيا المالية و زيادة مستوى الوصول الى الخدمات المالية عند مستوى معنوية (α=5%).

H1 : يوجد اثر موجب ذو دلالة احصائية بين استخدام التكنولوجيا المالية و زيادة مستوى الوصول الى الخدمات المالية عند مستوى معنوية (α=5%).

يتضح لنا من خلال الجدول وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا عند مستوى معنوية (α=5%) ، حيث أن معامل الارتباط يساوي 0,325 (يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لان قيمة الاحتمال تساوي 0,030وهي اقل من 0,05) ومنه نقبل الفرضية H1 ونرفض الفرضية H0 ونقول أن هناك أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية و الوصول الى الخدمات المالية.

ثانيا : العلاقة بين التكنولوجيا المالية و استخدام الخدمات المالية .

H0: لا يوجد اثر موجب ذو دلالة احصائية بين استخدام التكنولوجيا المالية و زيادة مستوى استخدام الخدمات المالية عند مستوى معنوية (α=5%).

H1 : يوجد اثر موجب ذو دلالة احصائية بين استخدام التكنولوجيا المالية على زيادة مستوى استخدام الخدمات المالية عند مستوى معنوية (α=5%).

يتضح لنا من خلال الجدول وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا عند مستوى معنوية =5% ، حيث أن معامل الارتباط يساوي 0,311 (يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لان قيمة الاحتمال تساوي 0,038وهي اقل من 0,05) ومنه نقبل الفرضية H1 ونرفض الفرضية H0 ونقول أن هناك أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية واستخدام الخدمات المالية.

ثالثا : العلاقة بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المالية .

H0: لا يوجد اثر موجب ذو دلالة احصائية بين استخدام التكنولوجيا المالية و زيادة مستوى جودة الخدمات المالية عند مستوى معنوية (α=5%).

H1 : يوجد اثر موجب ذو دلالة احصائية بين استخدام التكنولوجيا المالية و زيادة مستوى جودة الخدمات المالية عند مستوى معنوية (α=5%).

يتضح لنا من خلال الجدول وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا عند مستوى معنوية =5%، حيث أن معامل الارتباط يساوي 0,494 (يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لان قيمة الاحتمال تساوي 0,001وهي اقل من 0,05) ومنه نقبل الفرضية H1 ونرفض الفرضية H0 ونقول أن هناك أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجية المالية وجودة الخدمات المالية.

اختبار الفرضية الرئيسية :

H0 : لا يوجد اثر موجب ذو دلالة احصائية للتكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي عند مستوى معنوية (α=5%).

H1 : يوجد اثر موجب ذو دلالة احصائية التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي عند مستوى معنوية (α=5%).

الجدول رقم (21) : الارتباطات بين التكنولوجيا المالية و الشمول المالي.

		التكنولوجية المالية	الشمول المالي
التكنولوجية المالية	Corrélation de Pearson	1	.471**
	Sig. (bilatérale)		.001
	N	45	45
الشمول المالي	Corrélation de Pearson	.471**	1
	Sig. (bilatérale)	.001	
	N	45	46

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 23.

يتضح لنا من خلال الجدول وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا عند مستوى معنوية α 5%=، حيث أن معامل الارتباط يساوي 0,471 (يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لان قيمة الاحتمال تساوي 0,001وهي اقل من 0,05) ومنه نقبل الفرضية H1 ونرفض الفرضية H0 ونقول أن هناك أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية و الشمول المالي .

الجدول رقم (22): ملخص النماذج .

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.471[a]	.222	.204	5.01102
a. Prédicteurs : (Constante), المالية_التكنولوجية				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 23.

يتضح لنا من خلال الجدول أن معامل التحديد بلغ 0,222 ولهذا المتغيرات المستقلة تفسر 22,2% من التباين الحاصل في الشمول المالي والباقي راجع إلى عوامل أخرى خارج النموذج .

الجدول رقم (23): تحليل ANOVA .

ANOVA[a]						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
61	Régression	308.255	1	308.255	12.276	.001[b]
	Résidus	1079.745	43	25.110		
	Total	1388.000	44			
a. Variable dépendante : المالي_الشمول						
b. Prédicteurs : (Constante), المالية_التكنولوجية						

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 23 .

يوضح الجدول نتائج تحليل أنوفا لاختبار معنوية الانحدار ونلاحظ أن قيمة sig هي 0.001 وهي أصغر من 5% ، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية، ونقول ان النموذج جيد و مقبول إحصائيا.

الجدول رقم(24): تحليل المعاملات

Coefficients[a]						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	18.031	7.923		2.276	.028
	المالية_التكنولوجية	.578	.165	.471	3.504	.001
-+a. Variable dépendante : المالي_الشمول						

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 23 .

يمثل الجدول السابق تحليل معاملات حيث يتضح من خلاله أن قيمة المعامل β (0,578)(أي يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المالية على الشمول المالي) لأن قيمة Sig تساوي 0,001 وهي أقل من 0,05 .

رابعا : التحليل الاقتصادي .

تشير نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي في الجزائر، حيث أظهرت المتوسطات الحسابية لكل من محوري التكنولوجيا المالية (3.9563) والشمول المالي (3.8224) درجة موافقة واضحة من طرف أفراد العينة، ما يعكس تقبّلًا عامًا وتوجهًا إيجابيًا نحو اعتماد الخدمات المالية الرقمية. كما بينت نتائج التحليل الإحصائي أن معامل الارتباط بين المتغيرين بلغ (0.471) بقيمة دلالة معنوية (0.001)، مما يدل على أثر إيجابي للتكنولوجيا المالية في دعم الشمول المالي، حيث تُفسر هذه التكنولوجيا ما نسبته 22.2% من التباين الحاصل في مستوى الشمول المالي، وهو ما يعكس دورها المتنامي في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية، خاصة للفئات التي تعاني من الإقصاء المالي. كذلك تؤكد نتائج اختبار الانحدار (ANOVA) ومعامل (β = 0.578) وجود أثر مباشر وفعّال للتكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، ما يعكس قدرتها على إحداث تحول

هيكلي في نمط تقديم الخدمات المالية من خلال تقليل الحواجز الجغرافية، وخفض التكاليف، وتسريع الإجراءات، وتسهيل إجراءات و تسريع العمليات و المعاملات الرقمية . ومن منظور اقتصادي شامل، فإن هذه النتائج تدعو إلى ضرورة تبني سياسات وطنية واضحة ترتكز على تطوير البنية التحتية الرقمية، ودعم الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، وتحديث الأطر التشريعية والرقابية، بالإضافة إلى الاستثمار في الثقافة المالية للمواطنين، بهدف خلق نظام مالي أكثر شمولًا واستدامة، قادر على إدماج جميع الفئات الاجتماعية والاقتصادية، وتحفيز النمو والتنمية الاقتصادية في الجزائر.

خلاصة الفصل الثالث

يستعرض هذا الفصل واقع التكنولوجيا المالية في الجزائر من خلال تحليل تطور أربع خدمات رقمية رئيسية: الدفع عبر الإنترنت، السحب من أجهزة الصراف الآلي، الدفع عبر محطات TPE، والدفع عبر الهاتف المحمول، وذلك خلال الفترة 2016–2025 , بالإضافة إلى واقع الشمول المالي بالجزائر كما يتناول الفصل الجانب الميداني للدراسة من خلال تحديد عينة البحث الممثلة في موظفي و عملاء البنك الوطني الجزائري بلديتي الرمشي و الحناية، مع التحقق من صدق وثبات أداة الاستبيان باستخدام أدوات إحصائية كألفا كرونباخ و بيرسون. وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي، ما يدعم فرضيات الدراسة ويبرز دور الرقمنة في تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية.

الخاتمة العامة

وفي الختام، يمكن القول إن هذه الدراسة قد كشفت بوضوح عن الأهمية البالغة للتكنولوجيا المالية كوسيلة فعّالة لتعزيز الشمول المالي، خاصة في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي يشهدها العالم. فمن خلال الدمج بين الابتكار التكنولوجي والاحتياجات المالية المتنوعة، باتت التكنولوجيا المالية تلعب دورًا محوريًا في إعادة تشكيل النظام المالي، من خلال تقديم خدمات أكثر كفاءة، وأوسع انتشارًا، وأقل تكلفة، وهو ما يُمكّن فئات جديدة من الدخول في المنظومة المالية الرسمية.

وقد أثبت التحليل النظري أن العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي هي علاقة تكاملية قائمة على دعم متبادل، حيث تمكّن الأدوات الرقمية من تيسير الوصول إلى الخدمات المالية، لا سيما بالنسبة للفئات المهمّشة، مما يساهم في تقليص الفوارق الاقتصادية والاجتماعية، وتحقيق مزيد من العدالة في توزيع الفرص التمويلية.

أما على المستوى التطبيقي، فقد أكدت الدراسة الميدانية، التي أُجريت على عينة من موظفي وزبائن البنك الوطني الجزائري في بلديتي الرمشي والحناية، وجود أثر إحصائي دال للتكنولوجيا المالية في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، وتوسيع استخدامها، وتحسين جودتها. وقد اعتمد التحليل الإحصائي في هذه الدراسة على استبيان تم تصميمه بعناية لتغطية الجوانب الرئيسية للمحاور البحثية، وتم تحليله باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، الذي أتاح استخراج النتائج الدقيقة من خلال تطبيق أساليب تحليلية مثل معامل بيرسون وألفا كرونباخ.

بناءً على ما سبق، يتضح أن توسيع استخدام التكنولوجيا المالية في الجزائر، لاسيما من خلال دعم البنية التحتية الرقمية وتطوير البيئة التنظيمية، يمثل خيارًا استراتيجيًا لتعزيز الشمول المالي، وتحقيق التنمية الاقتصادية الشاملة. كما أن التجربة الرقمية للبنك الوطني الجزائري تُعد نموذجًا واعدًا يمكن البناء عليه

لتعميم هذه التوجهات على باقي المؤسسات المالية، بما يخدم أهداف الدولة في التحديث المالي والإدماج الاجتماعي.

نتائج الدراسة :

من خلال دراستنا هذه توصلنا إلى مجموعة من النتائج , يمكن أن نلخصها فيما يلي :

_ أصبحت التكنولوجيا المالية ضرورة حتمية في العصر الرقمي لتقديم خدمات المالية مرنة , سريعة و بالتكاليف منخفضة مقارنة بطرق التقليدية .

_ شركات التكنولوجيا المالية (Fintech) أصبحت منافسًا ومكمّلًا للبنوك التقليدية، عبر تقديم حلول أكثر مرونة وسرعة.

_ التثقيف المالي والتوعية الرقمية عنصران حاسمان لضمان استفادة أوسع من التكنولوجيا المالية وتحقيق شمول مالي فعلي ومستدام

_ تشكل تقنيات التكنولوجيا المالية دورا حيويا في تحسين البنية التحتية المالية .

_ يركز قياس الشمول المالي على ثلاثة أبعاد أساسية: توافر الخدمات المالية، مدى استخدامها، وجودتها.

_ يُعزز الشمول المالي التنمية المستدامة من خلال تمكين الأفراد والشركات من الوصول إلى الخدمات المالية، مما يُسهم في الاستقرار الاقتصادي وتقليص الفجوات الاجتماعية.

_ العلاقة بين التكنولوجيا المالية و الشمول المالي علاقة تكاملية .

_ تجربة البنك الوطني الجزائري في التحول الرقمي تعد نموذجا قابلا للتعميم.

_ استخدام التكنولوجيا المالية في الجزائر يمثل خيارا استراتيجيا لتعزيز الشمول المالي .

الاقتراحات و التوصيات :

ـــ ضرورة تعزيز البنية التحتية الرقمية في الجزائر لدعم انتشار التكنولوجيا المالية بشكل فعال , خاصة في المناطق النائية .

ـــ نشر الثقافة المالية و الرقمية بين أفراد المجتمع , من خلال حملات توعوية و تدريبية تستهدف الفئات اقل استفادة من الخدمات المالية .

ـــ تشجيع ابتكار في القطاع المالي , من خلال دعم الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية « fintech » و تمكينها من التعاون مع المؤسسات المصرفية.

ـــ زيادة الاستثمار في التطبيقات البنكية و وسائل الدفع الالكتروني .

ـــ تطوير برامج التكوين المهني لموظفين البنكيين في مجال الخدمات الرقمية .

ـــ يجب على مقدمي الخدمات المالية ابتكار وتطوير منتجات و خدمات المالية تلبي احتياجات الغير مشمولة ماليا و المهمشة.

ـــ الاستفادة من تجربة البنك الوطني الجزائري كنموذج ناجح في التحول الرقمي , و العمل على تعميم التجربة في باقي البنوك و المؤسسات المالية .

_ يجب على الحكومة الجزائرية تعزيز الاستثمار في توسيع شبكة أجهزة الصراف الآلي وتطوير تقنيات الدفع الإلكتروني في مختلف المناطق بالبلاد.

_ تشجيع البحوث و الدراسات حول التكنولوجيا المالية و الشمول المالي في السياق الجزائري .

_ تحسين جودة الخدمات المالية لتكون أكثر شمولا و ملائمة لاحتياجات المستخدمين .

قائمة المصادر والمراجع

أولا : الرسائل الجامعية:

1. بولمرج وحيدة، "المنتجات البنكية الإسلامية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الدولية"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارة، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2022.
2. حجريوة إلهام، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي – دراسة حالة– ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص الاقتصاد النقدي والبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة غرداية، 2024.
3. دومة حسنية، العلاقة بين الشمول المالي والتنمية الاقتصادية – دراسة نظرية وقياسية للجزائر ودول مختارة ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص مالية وإدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المركز الجامعي بلحاج بوشعيب، عين تموشنت، 2019.
4. سعيدي صبيرة، تفعيل الخدمة التأمينية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص مالية وتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم تجارية، جامعة حسيبة بن بوعلي – الشلف – الجزائر، 2022.
5. قلمام سعدة ، دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي وجذب العملاء– دراسة حالة عينة من البنوك الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص اقتصاد ومالية محلية، قسم العلوم الإقتصادية ، كليه العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غليزان، 2024.
6. كردوسي مروة ، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي – دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، تخصص مالية و بنوك ، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و علوم تجارية ، جامعة 8 ماي 1945 ،قالمة ،2024 .
7. مولودي عبد الغني، الابتكار في التكنولوجيا المالية ودوره في تطوير أداء المؤسسات المالية من خلال منظومة الشمول المالي – دراسة عينة من المؤسسات المالية الجزائرية ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2022.

ثانيا: المجلات العلمية:

1. أحمد خروبي لقواس، "الشمول المالي كآلية لتحقيق الاستقرار المالي: تجربة المملكة العربية السعودية"، مجلة البحوث الاقتصادية والإدارة، المجلد 4، العدد 1، 2023.
2. أحمد يحي محمد علي ، العملات الرقمية نشأتها وتطورها ومخاطر التعامل فيها ، المجلة العلمية ، كلية التجارة ، جامعة أسيوط ، العدد 73 ، ديسمبر 2021 .

3. إلهام حجريوة ، عمر حميدات ، تقييم دعم شركات التكنولوجيا المالية في الدول العربية – دراسة حالة شركات التكنولوجيا المالية المصرية – ، مجلة الباحث الاقتصادي ، المجلد 09 ، العدد 01 ، 2022 .

4. بالعبيدي عايدة عبير ، مشراوي حدة ، تبني تقنيات التكنولوجيا المالية في مجال التقنية كآلية لرقمنة الشمول المالي – دراسة تجارب بعض الدول العربية ، مجلة البحوث و الدراسات العلمية ، المجلد 17 ، العدد 1 ، 2023.

5. بن عيشوبة رفيقة ، صدقاوي صورية ، بزارية محمد ، التكنولوجيا المالية و تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة فيروس كورونا ، مجلة الإ قتصاد و البيئة ، المجلد 4 ، العدد 1 ، 2021 .

6. بوخاري فاطنة ،واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية و آليات تفعيلها في البنوك الجزائرية ، دراسة حالة الجزائر (2002-2017) ، مجلة العلوم الإدارية و المالية ، المجلد 04 ، العدد 02 ، 2020 .

7. بوسليماني صليحة، بريش فايزة، واقع ومعوقات تنمية الشمول المالي في الجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، عدد خاص – الجزء (2)، 2023.

8. بيل بهوري، الشمول المالي كأداة لتحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ومتطلبات تحقيقه – دراسة حالة الدول العربية –، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 10، العدد 03، 2019.

9. حازم أحمد فروانة، رمضان إبراهيم أبو جزر، أثر الشمول المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في ضوء الشفافية المالية في البنوك التجارية، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 04، العدد 01، جانفي 2023.

10. حبيبة بن زغدة، جهيدة سلامنة، واقع الشمول المالي في الجزائر ودور الخدمات المالية الرقمية في تحقيقه، مجلة اقتصاد المنظمات والتنمية المستدامة، المجلد 02، العدد 2، 2023.

11. سعيد اعمر زهرة ،ا.د.بن عبد الفتاح دحمان، التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الوطن العربي_ دراسة حالة الشرق الأوسط في شمال إفريقيا. مجلة التكامل الاقتصادي, مجلد 8,العدد 1 2020, .

12. سميرة بولحبال، نجيب الله حاكمي، "أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي لخدمة التنمية الريفية"، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد 06، العدد 01، 2019.

13. سنسينة فضيلة ، العملات الرقمية و العقود الذكية ، مجلة القانون و العلوم السياسية ، مجلد 8 ، العدد 2 ، 2022 .

14. سيد اعمر زهرة ، بن عبد الفتاح دحمان ، التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الوطن العربي – دراسة حالة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا ، مجلة التكامل الاقتصادي ، المجلد 8 ، العدد 1 ، مارس 2020.

15. رشيد نعيمي، عبد الحفيظ بن ساسي، تقييم الشمول المالي والمصرفي في الجزائر وفق مؤشرات الوصول المالي خلال الفترة 2015-2020، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد 5، العدد 2، 2021.

16. صادوق خضرة ، نيل خيرة ، تطبيقات انترنت الأشياء في المكتبات ، مجلة الرواق للدراسات الإجتماعية والإنسانية ، المجلد 8 ، العدد 2 ، 2022 .

17. صورية شنبي ، السعيد بن لخضر ، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية) ، مجلة البحوث في العلوم المالية و المحاسبة ، المجلد 04 ، العدد 01 ، 2019 .

18. عبد الكريم مسعودي، قريشي خير الدين، التكنولوجيا المالية كآلية لتحقيق جودة الأداء المصرفي – دراسة حالة وكالة بنك التنمية المحلية بأدرار ، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 10، العدد 01، جوان 2023.

19. عريس عمار ، بوزرب خير الدين ، شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في ظل جائحة كوفيد – 19 : الفرص و التحديات ، مجلة اقتصاد المال و الأعمال ، المجلد 08 ، العدد 01 ، 2023 .

20. عزاوي أسامة، رفاع توفيق، "تعزيز الشمول المالي كآلية لتحقيق الاستقرار المالي: دراسة حالة الدول العربية"، مجلة العلوم التجارية والتسيير، المجلد 17، العدد 1، 2021.

21. علوان سامية، بشيشي وليد، أثر أبعاد الشمول المالي على أبعاد الميزة التنافسية في البنوك الجزائرية، دراسة تطبيقية على مجموعة من الوكالات البنكية بولاية المسيلة، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 9، العدد 1، 2024.

22. عميروش إيمان ، قمازي نجوم ، مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي – دراسة تجربة دولة كينيا – ، مجلة أبعاد إقتصادية ، المجلد 13 ، العدد 01 ، 2023 .

23. غربي ناصر صلاح الدين، دراسة أثر تعميم استخدام التكنولوجيا المالية على توسيع دائرة الشمول المالي بالبنوك الجزائرية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 15، العدد 01، 2022.

24. فاطمة قادم ، الشمول المالي و دوره في تعزيز الإستقرار المالي – دراسة حالة الدول العربية – ، مجلة المدبر ، المجلد 10 ، العدد 1 ، 2023 .

25. فلاق صليحة وآخرون، تفعيل الصناعة المالية الإسلامية كمدخل لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة المعيار، المجلد 12، العدد 1، 2021.

26. قاسي ياسمينة ، مزيان توفيق ، دور و أهمية الشمول المالي في تحقيق الإستقرار المالي و التنمية المستدامة – دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر و الدول العربية ، مجلة المنهل الإقتصادي ، المجلد 5 ، العدد 1، ماي 2022 .

27. كركار مليكة، شمول المالي: هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، مجلد 10، العدد3 .

28. كيشاوي عائشة و خراجي سيرين ، دور التكنولوجيا المالية في دعم وتيرة الشمول المالي – التجربة الهندية – مجلة بحوث الإقتصاد و المانجمنت ، المجلد 4 ، العدد 1 ، 2023 .

29. محمد امين زايخ، محمد يونسي، التكنولوجيا الماليه في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي_ تجربه المملكة العربية السعودية، البحوث العلمية، المجلد 10، العدد، السنه 2022.

30. محمد قوجيل ، عبد العزيز طيبة ، مخاطر التكنولوجيا المالية و ادارتها في القطاع المصرفي ، مجلة الإقتصاد و المالية، المجلد 08 ، العدد 02 ، 2022 .

31. مرزوق آمال ، العملات المشفرة – فرص وتحديات استخدامها– ، مجلة النشائر الإقتصادية ، المجلد 6 ، العدد 2، ديسمبر 2020 .

32. مفيدة الأحسن وآخرون، واقع الشمول المالي في الجزائر (واقع وتحديات) – دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر 2011-2021، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 12، العدد 02، 2023.

33. نوال سابق، حسين عثماني، دور الشمول المالي في دعم المؤسسات الناشئة: دراسة بعض شركات التكنولوجيا المالية الناشئة الدولية –كنموذج–، مجلة الاقتصاد الصناعي (خزارتك)، المجلد 12، العدد 02، 2022.

34. هابط فضيلة، بداوي مصطفى، العملات الرقمية وانعكاساتها على مستقبل شركات التكنولوجيا المالية: دراسة حالة البيتكوين (2012-2024)، مجلة الإبداع، المجلد 14، العدد 02، 2024.

35. هبة الله سمير محمد ، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي على القطاع المصرفي لتحقيق أهداف التنمية المستدامة في مصر ، المجلة العلمية للدراسات التجارية و البيئية ، المجلد 14 ، العدد 4 ، أكتوبر 2023.

36. وهيبة عبد الرحيم ، أشواق بن قدور ، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة ، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية ، المجلد 7 ، العدد 3 ،2018 .

37. يحياوي نور الهدى، قلوش عبد الله، التكنولوجيا المالية كآلية لدعم الشمول المالي والاجتماعي في الصين – دراسة مؤسسة علي بابا ومجموعة النملة للخدمات المالية بالصين، مجلة بحوث الاقتصاد والمراجعة، المجلد 04، العدد 01، جامعة جيلالي ليابس، 2023.

ثالثا: المؤتمرات والملتقيات

1. أسماء حاكم، لخضر دولي، "تعزيز مفهوم الشمول المالي وآليات تحقيقه " ، المؤتمر الدولي الإفتراضي الثامن- التمويل الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام (الواقع، الفرص، والتحديات)- ، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارة، جامعة طاهري محمد بشار، 2021.
2. عابد صونية ،الرقمنة و الصيرفة الإسلامية :آليتين لتعزيز الشمول المالي في الجزائر،الملتقى الدولي :رقمنة الخدمات المصرفية و تسويقها دوليا ضمن متطلبات تحقيق الشمول المالي في دول شمال إفريقيا تنظيم جامعة العربي التبسي _تبسة_ يوم 1جويلية 2024 .
3. نصيرة زعاف ،أثر التكنولوجيا المالية على تحسين وابتكار جودة الخدمة المصرفية، الملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر ،المنعقد يوم:26 سبتمبر 2019 .
4. ومضة - بيفورت، تقرير التكنولوجيا المالية، التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (توجهات قطاع الخدمات)، 2016.

رابعا: المواقع الالكترونية:

- https://giemonetique.dz/qui-sommesnous/activite-paiement-sur-internet/
- https://giemonetique.dz/activite-retrait-sur-atm/.

خامسا: المراجع باللغة الأجنبية:

- Andulem Ufo Baza ; Sambasiva Rao, Financial inclusion in Ethiopia , international Journal of Economics and finance , vol 9 , No 4 , 2017.
- Ernawati , The Role of Financial Technology (Fintech) in Improving Financial Inclusion ,International Journal of Health, Economics, and Social Sciences (IJHESS), , No. 2, April 2025, p592-597. Vol.7
- Hasnan Baber, Financial inclusion and crowdfunding - A study of European countries , Review of Applied Socio- Economic Research , Vol 22 , No 2 , 2021 .

- Maache Kouider , Dallal Chattouh , Financial technology innovations and their role in developing the performance of Islamic bank , Management and Economics Research Journal , vol 06 , No 01 , 2024 .
- Mahmoud Kamal Abouraia Analyzing the Impact of FinTech Adoption on Financial Inclusion and Economic Development: A Data-Driven Approach, Turkish Journal of Computer and Mathematics Education, Vol.11 No.01 (2020).
- Measuring fintech -driven financial inclusion for developing countries , Econimic Journal of Emerging Markets, vol 15 , No 2 , 2023 .
- Muhammad Basid Amnas , and others , Fintech and Financial inclusion, journal of Risk and Financial Management , vol 17 , No 108 , 2024 .

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
شعبة : العلوم المالية و المحاسبة

الموضوع: استبيان

سيدي الفاضل سيدتي الكريمة السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

في إطار تحضيرنا لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة ونرجو منكم الإجابة على الأسئلة الواردة فيها بهدف اعتمادها كمصدر للبيانات اللازمة لإعداد بحث علمي، لذا نرجو منكم التكرم بقراءة العبارات بدقة.

وللإجابة عنها بوضع إشارة (x) أمام الإجابة المناسبة بكل موضوعية وذلك لضمان فعالية الدراسة العلمية كما نطمئنكم بأن الإجابات التي نحصل عليها ستحاط بالسرية التامة.

نشكركم اهتمامكم وتعاونكم تقبلوا منا سيدي، سيدتي فائق التقدير والاحترام.

أسئلة الاستمارة:

1. **الجنس:** ☐ ذكر ☐ أنثى

2. **الفئة العمرية:** ☐ 30-20 سنة ☐ 50-31سنة ☐ أكثر من 51 سنة

3. **المؤهل العلمي:** ☐ بكالوريا ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐ شهادات اخرى

4. **المسمى الوظيفي:** .....

5. **نوع حسابك:** بريدي CCP ☐ حساب بنكي

المنطقة: ☐ **داخل المدينة** ☐ **خارج المدينة**

المحور الاول: التكنولوجيا المالية

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	تلعب التكنولوجيا المالية دورا مهما في تبسيط الوصول الى الخدمات المالية.					
02	يتمتع البنك ببنية تحتية مؤهلة تمكنه من تطبيق التكنولوجيا المالية بكفاءة .					
03	يُعد التثقيف المالي خطوة أساسية لرفع معدل استخدام التكنولوجيا المالية .					
04	تلعب التكنولوجيا المالية دورًا مهمًا في تطوير الأداء العام للقطاع المصرفي في الجزائر .					
05	يتطلب استخدام التكنولوجيا المالية بامتياز تدريبًا مستمرًا لموظفي البنوك .					
06	تساعد التكنولوجيا المالية في توسيع قاعدة العملاء المستفيدين من الخدمات المصرفية.					
07	لعبت الشركات الناشئة التكنولوجية دورًا مهمًا في تطوير حلول مالية مبتكرة .					
08	تساهم التكنولوجيا المالية في تقليص الفجوة بين المناطق الحضرية والريفية في الوصول إلى الخدمات المالية .					
09	أدت التكنولوجيا المالية إلى تخفيض تكاليف المنتجات المقدمة .					

10	ساهمت التكنولوجيا المالية في تقديم خدمات تتوافق مع احتياجات الزبائن .					
11	تتوافق التكنولوجيا المالية مع أحكام الشريعة الإسلامية .					
12	ساعدت التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات البنكية.					

المحور الثاني: الشمول المالي

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	I.الوصول الى الخدمات المالية					
01	يوجد عدد كافي من نقاط الوصول إلى الخدمات المالية المتاحة (فروع مقدمي الخدمات المالية .(					
02	يوجد عدد كافي من أجهزة الصراف الآلي في المؤسسات المالية المتعامل معها .					
03	يوفر البنك سهولة في فتح واستخدام الحساب المصرفي دون عوائق .					
04	يمنح البنك ضمانات وكفالات من أجل الوصول إلى الخدمات البنكية					
	II استخدام الخدمات المالية					
05	تخضع كل خدمة مالية لدراسة دقيقة قبل أن تُعرض على العملاء .					
06	يوجد دليل لشرح كيفية استخدام الخدمات المالية قبل عرضها على العملاء .					
07	تشكل الرسوم البنكية عائقاً أمام الاستفادة من الخدمات المصرفية المتوفرة .					
08	يعد استخدام خدمات الدفع عن طريق بطاقات الائتمان أمراً بسيطاً وسهلاً.					
	III. جودة الخدمات المالية					
09	تقدم الخدمات البنكية للعميل في الوقت المناسب					
10	يحرص البنك على تقديم خدمات جديدة بشكل منتظم					
11	يعمل موظفو البنك على تقديم خدماتهم باعلى مستوى من					

	الاحترافية والاحترام					
12	يتم الرد على استفسارات العملاء بسرعة وفعالية					

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

شكر وتقدير ..... أ

الإهداء ..... ب

الملخص : ..... د

قائمة المحتويات ..... هـ

قائمة الجداول ..... ز

قائمة الأشكال ..... ح

المقدمة العامة..... 1

الفصل الأول : الإطار النظري للتكنولوجيا المالية و الشمول المالي.

مقدمة الفصل الأول 5

المبحث الأول : أساسيات حول التكنولوجيا المالية 6

المطلب الأول: مفاهيم عامة حول التكنولوجيا المالية. 6

أولا :نشأة التكنولوجيا المالية و تطورها. 6

ثانيا:تعريف التكنولوجيا المالية 10

ثالثا:خصائص التكنولوجيا المالية 11

المطلب الثاني : أهداف و أهمية التكنولوجيا المالية. 12

أولا:أهمية التكنولوجيا المالية 12

ثانيا:أهداف التكنولوجيا المالية : 13

المطلب الثالث: خدمات ,قطاعات و التقنيات المستحدثة للتكنولوجيا المالية. 14

أولا : خدمات التكنولوجيا المالية 14

ثانيا : قطاعات التكنولوجيا المالية 15

ثالثا: التقنيات المستحدثة للتكنولوجيا المالية..... 18

المطلب الرابع : مخاطر التكنولوجيا المالية..... 21

المبحث الثاني : عموميات حول الشمول المالي 24

المطلب الأول : ماهية الشمول المالي 24

أولا: تعريف الشمول المالي..... 24

ثانيا : خصائص الشمول المالي 26

ثالثا :أهمية الشمول المالي 27

رابعا : أهداف الشمول المالي..... 28

المطلب الثاني :أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه..... 29

أولا : أبعاد الشمول المالي..... 29
ثانيا:مؤشرات الشمول المالي..... 30
المطلب الثالث:مبادئ وركائز الشمول المالي 34
أولا:مبادئ تحقيق الشمول المالي. 34
ثانيا: ركائز الشمول المالي 36
المطلب الرابع : سياسات الشمول المالي و تحديات تطبيقه 40
أولا: سياسات الشمول المالي..... 40
ثانيا:عوائق وتحديات الشمول المالي 43
المبحث الثالث : علاقة التكنولوجيا المالية بالشمول المالي 45
المطلب الأول: شركات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي..... 45
أولاً: تعريف شركات التكنولوجيا المالية 45
ثانيًا: خصائص شركات التكنولوجيا المالية 46
ثالثًا: أنواع شركات التكنولوجيا المالية..... 47
المطلب الثاني : إسهامات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي..... 48
أولاً : دور التكنولوجيا المالية في توسيع نطاق الخدمات المالية 48
ثانيًا: مساهمات التكنولوجيا المالية في تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية 50
المطلب الثالث: التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي 52
خلاصة الفصل الأول 54
الفصل الثاني: الدراسات السابقة و مقارنتها بالدراسة الحالية .
مقدمة الفصل الثاني..... 50
المبحث الأول: الدراسات باللغة العربية 51
المبحث الثاني : الدراسات باللغة الأجنبية..... 57
المبحث الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية 63
خلاصة الفصل الثاني..... 65
الفصل الثالث : الإطار التطبيقي(الدراسة الميدانية).
مقدمة الفصل الثالث 65
المبحث الأول : واقع التكنولوجيا المالية في الجزائر..... 66
المطلب الأول : نشاط الدفع عبر الإنترنت في الجزائر..... 66
المطلب الثاني: نشاط السحب عبر أجهزة الصراف الآلي. 71

المطلب الثالث : نشاط الدفع عبر محطات الدفع الالكترونية. 75
المطلب الرابع : نشاط الدفع عبر الهاتف المحمول (M-paiement)..... 77
المبحث الثاني: واقع الشمول المالي في الجزائر 79
المطلب الأول: مؤشر امتلاك حساب في البنوك أو المؤسسات المالية. 79
المطلب الثاني: مؤشر الاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية 80
المطلب الثالث: مؤشر الادخار في المؤسسات المالية الرسمية. 82
المطلب الرابع: مؤشر انتشار الفروع البنكية وأجهزة الصراف الآلي. 83
المبحث الثالث:دراسة تطبيقية 85
المطلب الأول : تقديم عام للبنك الوطني الجزائري BNA. 85
المطلب الثاني : مهام و أهداف البنك الوطني الجزائري " BNA"..... 88
المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA. 89
المطلب الرابع :منهجية الدراسة الميدانية 90
خلاصة الفصل الثالث 117
الخاتمة العامة 114
قائمة المصادر والمراجع..... 114
الملاحق 114