الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون-تيارت-

كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

ميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم التسيير

شعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة مالية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

من إعداد الطلبة:

العربي إكرام

بلكرشة ليندة

تحت عنوان:

دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي

دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-وكالة تيارت-

CNEP

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

أ. بوقادير ربيعة	(أستاذة محاضرة ب -جامعة ابن خلدون تيارت)	رئيسا
أ. بن حليمة هوارية	(أستاذة محاضرة ب -جامعة ابن خلدون تيارت)	مشرفا ومقررا
أ.نجاح عائشة	(أستاذة محاضرة أ -جامعة ابن خلدون تيارت)	مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022

إهداء

الحمد لله الذي نور بكتابه القلوب فاستنارت بنوره العقول، الحمد لله على نعمه التي لا تعد ولا تحصى والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وأصحابه أجمعين

أهدي ثمرة عملي هذا:

إلى ولي نعمتي الى من تمنى رؤيتي ناجحة وحاملة للشهادة والى من أرى في عينيه عزتي وأخذ من دفئ حنانه قوتي وعزيمتي ادعو الله لك يا " **أبي** " عمرا مديدا تنير به أيامك

إلى التي أنارت في ظلمة الليل بنور عينيها الساهرة على راحتي وأهدتني أمانا إلى ملاكي الجميل في الدنيا " **أمي**" حفظك الله ورعاك وأطال في عمرك

إلى الأعز على قلبي... أخي الغالي " محمد"

إلى من وهبهم الله سندا وجعلهم لي فخرا وأنار لي حياتي بوجودهم شموعا مضيئة فأهديهم حبي واحترامي أخواتي "إيمان وبناتها" "فاطيمة وذكرى وشيماء" أتمنى لهم التوفيق في حياتهم بما يحبه الله ويرضاه

وإلى الصديقة والأخت وأجمل ما أعطتني الصداقة يوما ما "ليندة" على تعبها معي في كل لحظة أتمنى لها التوفيق في حياتها

إلى كل من كان لنا سندا يوما ما، وإلى دفعة إدارة مالية 2022_2023

إكرام

إهداء

أهدي هذا العمل لروح والدي الطاهرة الذي لم يلحقه القدر لبلوغ هذه اللحظة والذي لا يعوض مكانه أحد رحمه الله وجعل قبره روضة من رياض الجنة

أبي الغالي

الى التي حملتني وسهرت الليالي من أجلي إلى من وقفت بجانبي إلى أعز ما أملك في الوجود الى من كان دعائها عونا لي اطال الله في عمرها وحفظها الله لي

أمي الغالية

إلى من وهبهم الله سندا وجعلهم لي فخرا وأنار لي حياتي بوجودهم شموعا مضيئة فأهديهم حبي واحترامي

إخوتي وأخواتي

وبخالص الشكر لأختي "نادية" لدعمها ومساندتها لي طوال مسيرتي الدراسية اتمنى لك التوفيق في حياتك

الى رفيقة دربي "إكرام" التي رفعت من معنوياتي ومشاركتها لهذا العمل أتمنى لكي التوفيق لما يحبه الله ويرضاه

إلى اصدقاء الدراسة دفعة ادارة مالية 2022-2023

نجاحي هدية لك يا أبي

ليندة

شكر وتقدير

الحمد الله رب العالمين حمدا يليق بعظمة جلاله، وصلى اللهم وسلم وأنعم وزد وبارك على حبيبنا المصطفى الهادي

أتقدم بجزير الشكر والامتنان والتقدير إلى استاذتي المشرفة الدكتورة "بن حليمة هوارية" لقبولها الإشراف على هذه المذكرة ولما منحته لنا من وقت وجهد وتوجيه وارشاد وتشجيع خلال مسيرة البحث بالشكل المطلوب جزاها الله خيرا وأتمنى لها التوفيق في عملها

كما لا يفوتنا ان نتقدم بالشكر والعرفان الى كافة اساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

وكذلك أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبول مناقشة هذه المذكرة وتقييمها

نشكر من ساعدنا من قريب او من بعيد ولو بكلمة أو دعوة صالحة، دون ان ننسى موظفي الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط –وكالة تيارت-

فهرس المحتويات

الفهرس

الاهداء

شكر وتقدير

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الاشكال

قائمة الملاحق

مقدمة ..... أ

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

تمهيد 6

المبحث الأول: اساسيات حول التكنولوجيا المالية 7

المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية 7

المطلب الثاني: شركات التكنولوجيا المالية 11

المطلب الثالث: خدمات، قطاعات والتقنيات المستحدثة للتكنولوجيا المالية 15

المبحث الثاني: عموميات حول الشمول المالي 19

المطلب الأول: ماهية الشمول المالي 19

المطلب الثاني: ابعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه 25

المطلب الثالث: متطلبات تعزيز الشمول المالي 28

المبحث الثالث: علاقة التكنولوجيا المالية بالشمول المالي 34

المطلب الأول: تقييم مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي 34

المطلب الثاني: الشراكة بين شركات التكنولوجيا المالية والبنوك 36

المطلب الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر 36

خلاصة الفصل الأول 39

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP

تمهيد 41

المبحث الأول: عموميات حول الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط –وكالة تيارت – 42

المطلب الأول: ماهية الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط 42

المطلب الثاني: خدمات الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط 45

المطلب الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط .48

المبحث الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة 49

المطلب الأول: تحديد مجتمع الدراسة واختبار العينة 49

المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية 51

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة 61

خلاصة الفصل الثاني 66

الخاتمة 68

قائمة المصادر و المراجع 71

الملاحق 77

قائمة الجداول

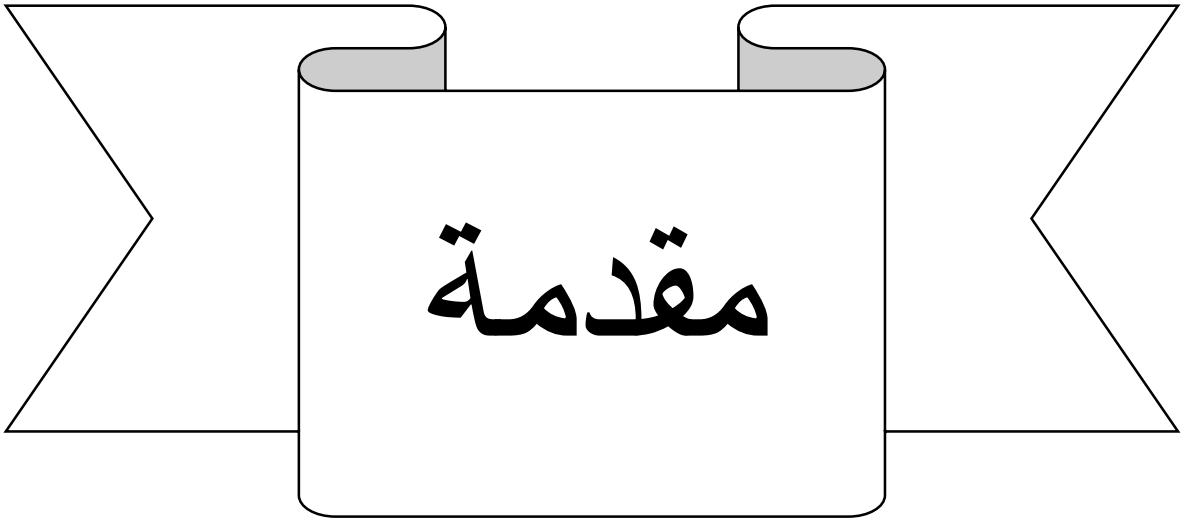
الرقم	العنوان	الصفحة
01-01	الفرص والمزايا التي تقدمها التكنولوجيا المالية	11
02-01	الابعاد الرئيسية للشمول المالي	26
03-01	مؤشرات قياس الشمول المالي	27
01-02	درجات مقياس ليكرت الخماسي	50
02-02	طول فئات لمقياس ليكرت الخماسي ومستواها	51
03-02	معامل الثبات لعينة الدراسة	51
04-02	معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة ودرجة المحور الاول	52
05-02	معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة ودرجة المحور الثاني	53
06-02	توزيع افراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والتنظيمية	54
07-02	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاهمية النسبية لإجابات افراد عينة الدراسة عن عبارات محور التكنولوجيا المالية	58
08-02	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاهمية النسبية لإجابات افراد عينة الدراسة عن عبارات محور الشمول المالي	60
09-02	اختبار بيرسون للارتباط بين محاور الدراسة	62
10-02	تحليل التباين احادي لأثر التكنولوجيا المالية على الشمول المالي	65
11-02	تحليل مقارنات أثر التكنولوجيا المالية على الشمول المالي	65

قائمة الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
01-01	مراحل تطور التكنولوجيا المالية	8
02-01	ركائز الشمول المالي	29
03-01	سياسات توسيع الشمول المالي	32
04-01	النظام البيئي الرقمي لدمج المستبعدين	35
01-02	الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت	44
02-02	البطاقة الكلاسيكية ذات اللون الازرق	46
03-02	البطاقة ذات اللون المذهب	46
04-02	دائرة نسبية تمثل توزيع العينة حسب الجنس	55
05-02	أعمدة بيانية تمثل توزيع العينة حسب السن	56
06-02	أعمدة بيانية تمثل توزيع العينة حسب التأهيل العلمي	56
07-02	أعمدة بيانية تمثل توزيع العينة حسب الوظيفة	57
08-02	أعمدة بيانية تمثل توزيع العينة حسب سنوات الخبرة	58

قائمة الملاحق:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	قائمة المحكمين	77
02	النسخة النهائية للاستبيان	78
03	مخرجات SPSS	81


مقدمة

تعتبر التكنولوجيا المالية ثورة في الاقتصاد العالمي، التي شهدها العالم في الآونة الأخيرة، وتعد من المفاهيم الحديثة في القطاع المالي، ولقد انتشرت وتطورت تطورا كبيرا في مختلف دول العالم، من خلال نشاط شركاتها والتي بدورها تساهم في تسهيل الخدمات المالية والبنكية إذ عملت على تقديم مجموعة واسعة من الخدمات كحلول الدفع، تحويل الأموال، وغيرها من الخدمات المالية، عن طريق تبنيها مجموعة من التقنيات الحديثة، وهذا يعود لأهميتها في تسهيل وتسريع الخدمات المالية، تعزيز الاستقرار المالي وكذا تيسير التجارة الخارجية وغيرها.

كما يحرص القطاع البنكي على التنويع الدائم في تشكيلة الخدمات البنكية التي يقدمها حيث يسعى دائما إلى البحث عن أدوات مالية جديدة تلبي احتياجات جميع المواطنين وخاصة سكان الريف والمناطق النائية، وذوي الدخول المنخفضة، والعاملين في الاقتصاد الغير الرسمي، ذلك للوصول الى مستوى معيشي مناسب لهم وهذا ما يعرف بسياسة الشمول المالي.

وفي ظل التطور التكنولوجي والانتشار السريع للتكنولوجيا المالية، أصبح الاستثمار في شركاتها تطورا مستمرا في الدول العربية حيث تسعى معظمها الى تحسين بيئة اعمالها، وسعيها نحو زيادة الشمول المالي والوصول بها الى كافة افراد المجتمع بما فيها التي تعاني من الاقصاء المالي وتراكم العراقيل والصعوبات التي تحد من فرص وصولها لمختلف وسائل التمويل، وتعتبر هذه من المواضيع البارزة في الآونة الأخيرة اجتماعيا واقتصاديا ودوليا، ونعني به وصول الخدمات المالية والبنكية لجميع شرائح المجتمع بتكلفة اقل وبأكبر سرعة، ونظرا للترابط بين أهمية التكنولوجيا المالية وهدف الشمول المالي، فيما يخص الجزائر فقد اهتمت البنوك الجزائرية ومن بينها الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بتفعيل التكنولوجيا المالية وتحقيق تقدم في مجالها، من خلال تبني استراتيجية متطورة والاعتماد على أدوات مبتكرة لتجاوز المعوقات والتحديات التي تؤدي الى عزوف الأفراد عن استخدام الخدمات والمنتجات المالية الرسمية.

ومن هذا يمكننا طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

ما مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط؟

قصد الإجابة عن الإشكالية الرئيسية للدراسة، يمكن الاستعانة **بالأسئلة الفرعية** التالية:

- ✓ فيما تتمثل التكنولوجيا المالية؟ وما هو الشمول المالي؟
- ✓ ما هو دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي؟
- ✓ ماهي خدمات التكنولوجيا المالية في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط؟

فرضيات الدراسة:

للإجابة على الإشكالية والتساؤلات الفرعية تم وضع الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وتحسين الشمول المالي بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط ولاية تيارت.

- H_0= لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وتحسين الشمول المالي.
- H_1= توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وتحسين الشمول المالي.

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي بمؤسسة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بولاية تيارت.

- H_0= لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي.
- H_1= يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي.

أهداف وأهمية الدراسة:

تسعى هذه الدراسة الى تحقيق مجموعة من الاهداف:

- التعرف على التكنولوجيا المالية المستعملة في القطاع المالي والبنكي ودورها في تحقيق الشمول المالي.
- تحديد أهمية الشمول المالي واهم متطلبات تحقيقه، خاصة بعد ان أصبح محل اهتمام المؤسسات المالية في الجزائر.
- محاولة الوقوف على الفرص والامكانيات للتكنولوجيا المالية والتي تدعم زيادة الشمول المالي.

اما أهمية الدراسة فتتجلى في:

تكمن أهمية الدراسة في كونها أحد اهم مواضيع العصر، فقد أصبح من الضروري الاهتمام بزيادة الوعي عن الشمول المالي وأهدافه، ابراز الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، وكذا المساهمة في إثراء الرصيد المعرفي للقارئ والباحث.

أسباب اختيار الموضوع:

تتمثل اهم الأسباب التي جعلتنا نختار هذا الموضوع فيما يلي:

- التطور التكنولوجي الذي شهده العالم في مختلف المجالات وأثر ذلك على القطاع المالي.
- معرفة مستوى الشمول المالي في البنوك الجزائرية، ومدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحقيقه.
- ارتباط الموضوع بمجال التخصص.

حدود الدراسة:

الإطار الزمني: يرتبط مضمون ونتائج الدراسة الميدانية بالزمن الذي أجريت فيه، وذلك خلال الموسم الجامعي 2022-2023، ولمدة شهرين.

الإطار المكاني: اقتصرت الدراسة الميدانية على الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت.

منهج الدراسة:

لمعالجة هذا البحث اعتمدنا على المنهج الوصفي لتوضيح الإطار النظري لكل من التكنولوجيا المالية والشمول المالي وما يتضمنها، اما الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على المنهج التحليلي من خلال تصميم استبيان تضمن الجوانب الرئيسية لمحاور البحث تم تحليلها من خلال البرنامج الاحصائي(SPSS).

الدراسات السابقة:

- دراسة الباحثة **حنين بدر عجوز، " دور الاشتمال المالي لدى المصاريف الوطنية لتحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء "، دراسة حالة البنوك الإسلامية في قطاع غزة، مذكرة ماجيستير إدارة اعمال الجامعة الاسلامية، غزة، سنة 2017**، هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور ابعاد الاشتمال المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لعملاء البنوك الإسلامية في قطاع غزة خلال سنة 2016، توصلت هذه الدراسة الى وجود علاقة طردية قوية بين ابعاد الشمول المالي وتحقيق المسؤولية الاجتماعية.

- دراسة **صورية شنبي، السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 03، العدد 02، سنة 2018**، هدفت هذه الدراسة الى تقديم مفاهيم حول الشمول المالي، أهميته أهدافه ودوره في التنمية، وقد توصلت الى ان الشمول المالي يوفر تقديم خدمات ومنتجات مالية ومتطورة وبأسعار معقولة.

- دراسة الباحثة **سعيدة حرفوش، " التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في العالم العربي "، مجلة افاق علمية، المجلد11، العدد 03، السنة 2019**. هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع التكنولوجيا المالية في الوطن العربي وأهم المشاريع الناشئة في هذا المجال، وتوصلت هذه الورقة البحثية الى ان التكنولوجيا المالية هي قطاع حديث النشأة، كما ان المنطقة العربية تعاني من التأخر بالرغم من كل المشاريع التي تسعى دول المنطقة الى تطويرها.

تختلف هذه الدراسات عن دراستنا بحيث انها لم تتناول الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي، لهذا قمنا بهذه الدراسة التي حاولت تحليل واقع التكنولوجيا المالية ومكانة الشمول المالي في البنوك الجزائرية–حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت –.

صعوبات الدراسة:

من خلال البحث في هذا الموضوع واجهتنا صعوبات منها:

- قلة المعلومات والمراجع المتخصصة في هذا الموضوع خاصة الكتب.
- صعوبة توزيع الاستبيان نظرا لقلة الموظفين في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط مما أدى الى اللجوء الى الوكالات التابعة له.
- قلة المعلومات المتحصل عليها من قبل المؤسسة محل الدراسة.

هيكل الدراسة:

من اجل الإلمام بجوانب الموضوع ارتأينا تقسيم بحثنا الى فصلين، سبقتهم مقدمة وتعقبهم خاتمة، تتضمن ملخصا عاما عن البحث، حيث يمثل الفصل الأول الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والشمول المالي، ويندرج تحته ثلاثة مباحث، يتمثل المبحث الأول في اساسيات حول التكنولوجيا المالية، اما المبحث الثاني فتمثل في عموميات حول الشمول المالي، والمبحث الثالث علاقة التكنولوجيا المالية بالشمول المالي.

في حين كان الفصل الثاني بعنوان الدراسة الميدانية في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت، يندرج ضمنه مبحثين، يتمثل المبحث الأول في عموميات حول المؤسسة محل الدراسة، اما المبحث الثاني فيتمثل في الدراسة الميدانية.

الفصل الأول: الإطار

النظري للتكنولوجيا المالية

والشمول المالي

تمهيد:

عرفت الساحة الاقتصادية والمالية على وجه الخصوص العديد من التطورات التي جاءت كضرورة حتمية أملتها التطورات التي شهدتها فضاءات التكنولوجيا والاعلام، ومن هنا دعت الحاجة الى اجبارية ابتكار أدوات مالية جديدة قادرة على تلبية احتياجات المستثمرين داخل هذه الساحة، من بين هذه الابتكارات نجد التكنولوجيا المالية والتي تعتبر بمثابة ثروة اقتصادية جديدة، وهذه الأخيرة لها دور في تعزيز الشمول المالي، والذي يعتبر من المفاهيم الأكثر تداولا في الفترة الأخيرة، فقد قامت غالبية الدول المتقدمة والنامية باتباع سياسات تضمن تحقيق الشمول المالي من خلال تمكين جميع شرائح المجتمع من الوصول الى الخدمات والمنتجات المالية التي تلبي احتياجاتهم، وتتماشى مع قدراتهم وتبعدهم عن التهميش المالي.

وعلى ضوء ما سبق يمكن تقسيم هذا الفصل الى ثلاث مباحث كالتالي:

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

المبحث الأول: اساسيات حول التكنولوجيا المالية

لقد أصبح المصطلح الجديد التكنولوجيا المالية يشغل الكثير ويحتل الصدارة في مجال الأعمال والبنوك، حيث انه أصبح ضرورة حتمية في دول العالم لما حققه من استثمارات، كما أن التكنولوجيا المالية قد قدمت للأفراد والشركات العديد من الخدمات وسهلت عليهم التواصل مع البنوك بأقل تكلفة وأقل جهد. في هذا المبحث سنتعرف أكثر على التكنولوجيا المالية ودورها في تطور الخدمات المالية.

المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

إن مصطلحFINTICHهو مصطلح جديد ويعني التكنولوجيا المالية وقد احتكر الساحة لما يحتويه من مكانة بالغة في مجال الاقتصاد، وفيما يلي سنتطرق لمعرفة نشأة وتطور هذه الأخيرة.

أولا: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية:

1 . نشأة التكنولوجيا المالية:

ظهر مفهوم التكنولوجيا المالية بعد ثورة الأنترنت والهواتف الذكية مما جعل من الضرورة وجود بعض التسهيلات لأي أعمال تجارية، وأصبحت التكنولوجيا المالية متداولة بشكل كبير في الكثير من المجالات مثل التعاملات بين الشركات وعملائها ورجال الاعمال وكذلك البنوك وغيرها، شهدت السنوات الأخيرة زيادة لعالم التكنولوجيا المالية؛

وقد ساهم في نشأتها الحاجة لحل المشكلات المالية للأفراد والشركات، حيث تستخدم التكنولوجيا في تحسين الأنشطة في مجال التمويل المالي وتحسين الخدمات المالية الخاصة بالبنوك ليتمكن العميل من اجراء معاملاته عبر الانترنت من خلال أي جهاز سواء كان من الحاسوب النفعي او الهاتف الذكي وتوفير أدوات حديثة للاستثمار المالي عبر الأنترنت وكل الأنشطة تهدف الى توفير الوقت والجهد للأفراد، وأصبحت الان تستخدم في عمليات التأمين والتجارة والتداول ومنع الغش[1].

[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، 26 سبتمبر 2019، ص_ ص:03-04.

2. تطور التكنولوجيا المالية:

أحدث قطاع التكنولوجيا المالية ثورة في مجال القطاع البنكي والنظام المالي العالمي والمحلي، حيث أنه يمتلك المقدرة على جعل العمليات البنكية أكثر حداثة وسرعة أكبر، وقد عرفت التكنولوجيا ثلاثة مراحل في تطورها والمتمثلة في[1]:

أ . المرحلة الأولى (1866. 1967):

في هذه المرحلة تم وضع كابل عبر المحيط الأطلسي، واختراع جهاز الصراف الآلي، وقد اجتمعت التكنولوجيا المالية من أجل تفجير الفترة الأولى للعولمة المالية.

ب . المرحلة الثانية (1967 . 2008):

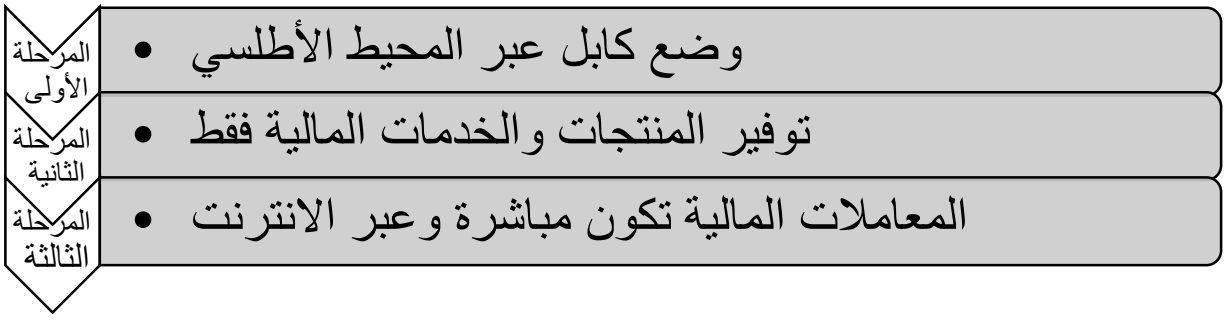
في هذه الفترة التكنولوجيا المالية مهيمن عليها في قطاع صناعة الخدمات المالية التقليدية والتي استخدمت التكنولوجيا المالية من أجل توفير المنتجات والخدمات المالية، وتعد هذه الفترة بداية تقديم المدفوعات الإلكترونية وأنظمة المقاصة وأجهزة الصراف الآلي والخدمات البنكية عبر الأنترنت.

ج . المرحلة الثالثة (2008 الى يومنا هذا):

منذ الأزمة المالية العالمية ظهرت شركات ناشئة جديدة والتي شرعت في تقديم منتجات وخدمات مالية مباشرة إلى الشركات وعامة الناس.

من خلال ما سبق يمكن توضيح المراحل السابقة في الشكل التالي:

الشكل رقم(01.01): مراحل تطور التكنولوجيا المالية



المصدر: من إعداد الطالبتين.

[1] حدادي عبد اللطيف برادي احمد، **التكنولوجيا المالية بين ضخامة المفهوم وجسامة المخاطر**، الملتقى الوطني حول الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، تحديات النمو والمنافسة، المركز الجامعي، تمنراست، الجزائر، يومي17_18 سبتمبر 2018، ص07.

ثانيا: تعريف التكنولوجيا المالية وخصائصها:

شهدت الآونة الأخيرة انتشار مصطلح الفينتك Fintech التكنولوجيا المالية المركب من كلمتين Fin اختصار لكلمة Finance وتعني التمويل، وTech اختصار لكلمة Technologie وتعني التكنولوجيا، ولقد شهد هذا المصطلح تفاوت الآراء في مفهومه.

1. تعريف التكنولوجيا المالية:

التعريف الأول: التكنولوجيا المالية عبارة عن ابتكار مالي يمكن أن يؤدي إلى نماذج أعمال أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات أو خدمات جديدة لها تأثير مادي يؤثر على الأسواق أو المؤسسات المالية وتقديم الخدمات المالية[1].

التعريف الثاني: حسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن: فإن التكنولوجيا المالية هي عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفوائد ومعرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات البنكية[2].

التعريف الثالث: التكنولوجيا المالية هي في الواقع اندماج بين الابتكار والتكنولوجيا في مساحة الخدمات المالية، وفي مقدمة شروط التكنولوجيا المالية، ان ترتبط على نحو وثيق بخدمة المستهلك، او ان تتصدى لحل مشكلة قائمة يعاني منها المستهلك[3].

التعريف الرابع: يعرف مجلس الاستقرار المالي التكنولوجيا المالية على أنها: ابتكارات مدعومة بتقنيات في الخدمات المالية، يمكن أن ينتج عنها نماذج اعمال او تطبيقات او عمليات او منتجات جديدة لها تأثير مادي مرتبط بتوفير الخدمات المالية، ويمكن ان يكون لها تأثير فعال على تقديم تلك الخدمات وتحسين نوعيتها، لما تتميز به من سرعة وسهولة وانخفاض في التكلفة، بما يمكن أكبر عدد من الافراد من استخدامها[4].

من خلال التعاريف السابقة نستنتج ان التكنولوجيا المالية هي: كل اختراع وابتكار يعتمد على التكنولوجيا من اجل تطوير القطاع المالي، فهي تقوم على تحسين نوعية الخدمات المالية، تسهيل الوصول اليها وكذا تخفيض تكاليفها مقارنة بالمعاملات التقليدية.

---

[1] John schindler ,**fintech and financial innovation: drivers and depth**, Finance and economics discussion series7 ,Sep 2017, p02.

[2] زينب حمدي، الزهراء اوقاسم، **مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية**، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 08، العدد 01، المركز الجامعي، تمنراست، الجزائر، 2019، ص402.

[3] فريد حبيب ليان، **التكنولوجيا المالية جسر قطاع المالي الى المستقبل**، الطبعة الاولى، اتحاد شركات الاستثمار، الامارات العربية المتحدة، 2019، ص 62.

[4] نفيسة الخير، **التقنيات المالية الحديثة**، الطبعة الأولى، صندوق النقد العربي، الامارات العربية المتحدة، 2020، ص 05.

2. خصائص التكنولوجيا المالية:

تتميز التكنولوجيا المالية بمجموعة من الخصائص نذكر منها ما يلي[1]:

. التكنولوجيا المالية هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب البنكية؛

. التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدف في حد ذاته بل وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية والبنكية لتحقيق أهدافها؛

. الخدمة البنكية هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا، ولا يقتصر عليها فقط بل يمتد الى الأساليب الإدارية.

وتجدر الإشارة هنا الى ان التكنولوجيا المالية تقوم على **أربعة جوانب أساسية** تتمثل في:

. الجانب المادي يتمثل في الآلات والمعدات المستخدمة؛

. الجانب الإستخدامي يتمثل في طرق استخدام هذه المعدات؛

. الجانب العلمي يتمثل في المعرفة المالية والعلمية المطلوبة؛

. جانب الابتكار يتمثل في اكتساب المهارات اللازمة لتقديم الخدمات المالية والبنكية.

ثالثا: أهمية التكنولوجيا المالية:

تكتسب التكنولوجيا المالية في الوقت الراهن أهمية كبيرة يمكن تجسيدها فيما يلي[2]:

- تعزيز الاحتواء المالي والنمو الاحتوائي وتنويع النشاط الاقتصادي من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية لمن لا يتعامل مع الجهاز المصرفي؛
- تسهيل اتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- تحقيق الاستقرار المالي من خلال استخدام التكنولوجيا في ضمان الامتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر؛
- تيسير التجارة الخارجية تحويلات العاملين في الخارج بتوفير آليات تتسم بالكفاءة وفعالية التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود؛
- يؤدي استخدام وسائل الدفع الالكترونية الى رفع كفاءة عمليات الحكومة وهو ما يستدعي القيام بالمزيد من الإصلاحات لسد الفجوات في الأطر المعنية بالقواعد التنظيمية وحماية المستهلك والأمن المعلوماتي.

---

[1] عبد القادر مطاي، **متطلبات ارساء التكنولوجيا المصرفية في دعم الذكاء التنافسي بالبنوك الجزائرية**، مجلة الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، العدد 10، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر،2013، ص 24.

[2] مليكة بن علقمة، يوسف سائحي، **دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية**، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد03، المركز الجامعي تمنراست، الجزائر، 2018، ص 93.

الجدول رقم(01-01): الفرص والمزايا التي تقدمها التكنولوجيا المالية.

الجهاز الرقابي/النظام المالي	المؤسسات المالية	المستهلكين/العملاء من رجال الاعمال
نظام مالي تنافسي	تحقيق أرباح مرتفعة	الشمول المالي وحرية الحصول على التمويل
تحقيق الاستقرار المالي	تعظيم الحصة/القيمة السوقية	خيارات أكثر، وتكلفة منتجات اقل
سهولة المراقبة والاشراف	تخفيض التكلفة/زيادة الكفاءة والفعالية	سهولة وسرعة الاستخدام والتنفيذ
أكثر فاعلية لتوفر نظام التسوية	إدارة الاحتيال وغسل الأموال	الحصول على مختلف أنواع التمويل للأعمال
معاملة العملاء معاملة عادلة	تكلفة التزام اقل بالمتطلبات الرقابية	حفظ المدخرات وتنمية الاستثمارات

المصدر: عادل حسان، **التكنولوجيا المالية ومستقبل الشمول المالي**، مجلة المرساة، العدد23، الامارات العربية المتحدة، 2019، ص11.

المطلب الثاني: شركات التكنولوجيا المالية

تعتبر شركات التكنولوجيا المالية شركات ناشئة في العموم تتحدى الشركات التقليدية التي هي اقل اعتمادا على البرمجيات ولعل الغاية من هذه الشركات هو تقديم خدمات أكثر جودة واقل تكلفة مما يسمح بوصولها لكافة الافراد.

أولا: تعريف شركات التكنولوجيا المالية:

شركات التكنولوجيا المالية هي شركات تعتمد على التكنولوجيا جاءت بهدف تطوير الخدمات البنكية والمالية ويمكن تعريفها على انها:

التعريف الأول: شركات ناشئة وهي شركات صغيرة حديثة العهد تهدف الى التوسع عن طريق انشاء أسواق جديدة او الاستحواذ على حصة كبيرة في الأسواق القائمة وذلك من خلال تقديم عروض ذات قيمة، وبالتالي فإن الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية هي شركات تعد بتحسين الخدمات البنكية للأفراد والشركات، بالتعاون او المنافسة مع مقدمي الخدمات المالية القائمة[1].

[1] احمد بركات، سعدية بالقاسم، **ثورة التكنولوجيا المالية**، الملتقى الوطني العلمي حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، 2019، ص 05.

التعريف الثاني: هي شركات تعتمد على البرمجيات والتكنولوجيا لتقديم تشكيلة مميزة من الخدمات المالية، متنظمة المدفوعات والعملات الرقمية وتحويل الأموال، سوق الاقراض للتمويل الجماعي، إدارة الثروات وإدارة المخاطر وحتى التأمين[1].

ثانيا: طريقة عمل شركات التكنولوجيا المالية وخصائصها:

1. طريقة عمل شركات التكنولوجيا المالية:

تعتمد شركات التكنولوجيا المالية في عملها مجموعة من النقاط يمكن حصرها فيما يلي[2]:

- استخدام تكنولوجيا مبتكرة، خاصة الهواتف النقالة، كمبيوتر، او لوحة رقمية مرتبطة بالأنترنت، من اجل تقديم للزبون النهائي منتجات او خدمات غنية وبأقل تكلفة؛
- إيجاد البيئة التنظيمية والقانونية الملائمة؛
- إيجاد شراكة وعلاقة جيدة مع البنوك؛
- ابتكارات جديدة في مجال الخدمات المالية والمصرفية.

وهناك **ثلاث مراحل أساسية لدورة التكنولوجيا المالية**، حيث ان جميع مناطق العالم اليوم تتواجد في مرحلة من المراحل الثلاثة لدورة التكنولوجيا المالية والتي تتجسد في[3]:

أ. البيئة الحاضنة المستحدثة:

حيث معظم الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية لا تزال في مرحلة الأفكار او في المرحلة الأولى، تمويل الشركات يجري ببطئ، فيما يحاول رواد الاعمال بأقل دعم التعامل مع القوانين واكتساب العملاء وعقد الشراكات.

ب . البيئة الحاضنة الناشئة:

حيث تكتسب المجموعة الأولى من الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية قاعدة عملاء كبيرة ومعدلات استثمار سنوية من ثلاثة ارقام وتزيد الحتمية الاستراتيجية لتعاون الجهات المعنية مع الشركات الجديدة.

---

[1] وهيبة عبد الرحيم، اشواق بن قدور، **توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة**، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، الجزائر، 2018، ص 11.

[2] مليكة بن علقمة، يوسف سائحي، **مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية**، مرجع سبق ذكره، ص91.

[3] خيرة تحانوت، ازناق فاطمة، **واقع وافاق التكنولوجيا المالية الإسلامية**، الملتقى الوطني العلمي حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، سنة 26سبتمبر 2019، ص05.

ج . الشركات الحاضنة المتقدمة:

هي التي تصل الى مرحلة الاشباع، صفقات اقل ولكن احجامها أكبر تركز على الشركات ذات القيمة المرتفعة وشركات اليونكورن (أي قيمتها بأكثر من مليار دولار) وبالتالي يكون نمو الاستثمار على أساس سنوي بطيء، واليوم لم يصل إلى هذه المرحلة إلا المحركون الأوائل للسوق وهم الولايات المتحدة الامريكية، وأجزاء من أوروبا تضم مراكز تكنولوجيا مالية رائدة عالميا.

2. خصائص شركات التكنولوجيا المالية:

تتميز شركات التكنولوجيا المالية بمجموعة من السمات تتجسد فيما يلي[1]:

أ . الوصول لكل المستخدمين:

في الخدمات المالية التقليدية يقيم العميل على أساس ملكيته لأصول كبيرة او حصوله على دخل ضخم بصفة دورية، مما يجعل هذه الخدمات تقتصر على طبقات اجتماعية معينة، أما الشركات الناشئة تستهدف إعادة تعميم المنتجات المصممة للعملاء ذوي الدخل المحدود؛

ب . المرونة والقدرة على تحمل التكاليف:

لدى الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية عروضا وخططا عدة للدفع مقابل السلع والخدمات وخاصة الطاقة النظيفة تتسم بالمرونة الكافية لتناسب العملاء على اختلافاتهم بشكل يومي، اسبوعي او حتى شهري؛

ج . تصميم محور العميل:

تقوم شركات التكنولوجيا المالية بالتركيز على طلبات المستخدم فتضم منتجات بسيطة وسهلة؛

د . السرعة:

تسمح التحليلات القوية لشركات التكنولوجيا المالية بالحركة السريعة، اذ يتم انجاز المعاملات في بضعة دقائق مستفيدة من البيانات الضخمة والخوارزميات، وتعلم الألة، ومقارنة شركة التأمين التقليدية الصغيرة التي قد تستغرق عدة أيام قبل الموافقة على سياسة جديدة او التصديق على قرض، يسري هذا في الإقراض وعند التحقق من الهوية الرقمية؛

[1] سارة مولاي مصطفى، **مساهمة الشركات الناشئة للتكنولوجيا المالية في تعزيز رقمنة الخدمات المالية مع تجارب دولية ناجحة**، الملتقى الوطني العلمي حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، سنة 2019، ص-ص: 06-07.

هـ . سياسة البيانات أولا:

تستطيع هذه السياسة تحسين المنتجات والخدمات المقدمة لتصميم خدمات مناسبة لهم، ولا شك ان التحليلات القوية تسمح لأصحاب الاعمال التجارية باتخاذ قرارات أفضل واستغلال الفرص.

ثالثا: أنواع شركات التكنولوجيا المالية:

تأخذ شركات التكنولوجيا المالية ثلاثة أنواع يمكن ابرازها فيما يلي[1]:

1. **الشركات التمكينية التي توفر الدعم التكنولوجي:** وهي شركات التكنولوجيا المالية التي توفر العروض القائمة على التكنولوجيا الى الشركات التقليدية او غيرها، مثل الشركات التي توفر خدمات استخراج البيانات.
2. **الشركات التي تقدم خدمات العملاء :** وهي الشركات المالية التي تقدم خدمات مالية للعملاء او المساعدة في توزيع عروض الخدمات المالية مثل: بنوك جديدة او بنوك ناشئة.
3. **الشركات التي تقدم خدمات القيمة المضافة:** الشركات التي تقدم خدمات القيمة المضافة للعملاء مثل: مقارنة المنتجات المالية، على سبيل المثال: بوابات الانترنيت لمقارنة منتجات التأمين.

رابعا: مخاطر التكنولوجيا المالية:

بالرغم من ان التكنولوجيا المالية لها الكثير من المميزات والفوائد إلا ان لها مخاطر تنجم عنها منها[2]:

- حقوق المساهمين في الشركات الناشئة غير واضحة وإذا حدث أي خطأ لا يستطيع المستهلك معرفة حقوقه بالضبط؛
- اتخاذ القرارات السريعة عند شراء المنتجات المالية عبر الانترنت وقد تكون غير مناسبة للمستهلكين؛
- التعرض لمخاطر التكنولوجيا مثل إساءة استخدام البيانات الشخصية للعميل او التعرض للاحتيال والسرقة؛
- المخاطر التي تتم عبر الانترنت مثل تعرض المعلومات والحسابات والبيانات للهجمات الالكترونية وخطر الاختراق؛
- مخاطر خاصة بالتكوينات البديلة للعملات الرقمية والاثار الناتجة عن استخدام هذه العملات على السياسة النقدية؛
- التأثير السلبي على ربحية المصارف وحصتها السوقية نتيجة التوسع في استخدام ابتكارات التكنولوجيا بشكل أكثر كفاءة واقل تكلفة؛
- مخاطر تشغيلية في التنظيم قد يؤدي تطور هذه الصناعة الى تشابك البنية التحتية للبنك وهي تكنولوجيا المعلومات وتحويلها الى ازمة نظامية؛
- صعوبة إدارة ومراقبة المخاطر التشغيلية نتيجة انتشار المنتجات والخدمات المبتكرة؛
- شفافية اقل بشأن كيفية تنفيذ المعاملات وحول من يتحمل المسؤوليات.

[1] World fintch repor, linked,**capgemini in collaboration with Efma,Fintechs Are Redefining the Financial Services customer Journey**, 2018, P 16.
[2] John Schindler, **Opcit** P 02.

كما تواجه التكنولوجيا المالية عدة **تحديات** نذكر منها[1]:

- محدودية معرفة بعض الافراد بالخدمات التي تقدمها التكنولوجيا المالية؛
- ضعف خدمة الشبكات في بعض المناطق؛
- افتقار عدد من الدول للقواعد التنظيمية للتكنولوجيا المالية مثل المدفوعات الرقمية والخدمات البنكية المفتوحة، وتطبيقات البلوكتشين او السجلات اللامركزية؛
- البنية التشريعية بحاجة للمزيد من التطوير لتفعيل الحلول والمنتجات التي تخدم الابتكارات المالية.

المطلب الثالث: خدمات، قطاعات والتقنيات المستحدثة للتكنولوجيا المالية

تعتمد التكنولوجيا المالية على الابتكار لتحسين جودة الخدمات البنكية، وتسهيل انتشارها عبر العالم عن طريق استغلال التقنيات والتطبيقات التي تقدمها تطورات صناعة التكنولوجيا المالية، وفي هذا المطلب سوف نبرز تشكيلة متميزة من نواتج هذه التكنولوجيا.

أولا: خدمات التكنولوجيا المالية:

تقدم التكنولوجيا المالية عدة خدمات للمتعاملين بها والتي يمكن ابرازها في النقاط التالية:

1 . خدمات الدفع:

وهي الخدمات البنكية الأكثر نشاطا التي تقدمها التكنولوجيا للعميل، بحيث يكون لديه العديد من حلول الدفع أهمها ما يلي[2]:

- ✓ الدفع بواسطة الهاتف النقال: مما يجعل من السهل تسريع عملية الانتقال؛
- ✓ التحويلات المالية الدولية تكون ذات تكلفة اقل حيث: التحويلات المجانية للخارج؛
- ✓ تبادل العملات بدون تكاليف؛
- ✓ إدارة تدفقات الدفع المتاحة للتجارة عبر الانترنت (التجارة الالكترونية): حيث تعمل على تسريع الدفع عبر الانترنت.

2 . الخدمات البنكية الموجهة للأفراد:

وتشمل الخدمات البنكية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الانترنت دون أي وجود مادي للوكالة، بتكاليف منخفضة وتشمل أيضا حلول لتسيير الميزانية وكذا أدوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية[3].

---

[1] نفيسة الخير، **مرجع سبق ذكره**، ص 19.

[2] Matthieu Liorca, **les banques aux prises les fintech**, journal de leconomie politique, university of bougogne franche_comté, dijon, France, january 2017, p 46.

[3] سعيدة حرفوش، **التكنولوجيا المالية صناعة واهدة في الوطن العربي**، مجلة افاق علمية، المجلد 11، العدد 03، المركز الجامعي تمنراست، الجزائر، 2019، ص729.

3 . الاستثمار والتمويل:

تتيح التكنولوجيا المالية للاستثمار، الحصول على مدخرات للأفراد من خلال تقديم البساطة في العروض الممنوحة[1].

وكذلك من خلال توفير منصات التمويل الجماعي للشركات، سواء كان في شكل قروض او استثمار في راس المال وفي شكل تبرعات، تقديم للعميل مقترحات متنوعة في الاستثمارات المالية[2].

4 . الخدمات المقدمة للبنوك بناء على البيانات الضخمة:

وهي عبارة عن حلول مقدمة للقطاع البنكي والتمويل، حيث تعتمد على جمع وتحليل كميات كبيرة جدا من البيانات، وهذه الأخيرة لها إمكانية إدارة العلاقة مع العملاء بشكل خاص (سلوك الشراء، المدخرات، مسار العميل، والجدارة الائتمانية) كما انها تعمل أيضا في مجال الامن السبرياني، من خلال اكتشاف الاحتيال في الوقت الفعلي من السلوك التقليدي (بفضل تحديد الموقع الجغرافي للهواتف الذكية على سبيل المثال) او عن طريق تشفير البيانات والمعلومات الحساسة، وأخيرا من حيث تحليل المخاطر[3].

5 . الخدمات المقدمة للبنوك والشركات:

تقدم العديد من شركات التكنولوجيا المالية حلولا لتحسين إدارة الاعمال. فبالنسبة للبنوك، نجد تقنية البلوكشين التي تطور حلولا تعتمد على تقنية البلوكات لتسجيل المعاملات مثل: Paymlumاو Cellbaz، وهناك أيضا شركات التكنولوجيا المالية، مثل: FORTIAاو ACTIMZE التي توفر حلول للامتثال من خلال برامج معالجة المعلومات الجماعية او إجراءات التحكم، كما توجد شركات أخرى تعتمد في تقديم حلول تتمحور في إدارة المخاطر والضرائب[4].

ثانيا: القطاعات الرئيسية للتكنولوجيا المالية:

من اهم القطاعات التي تنشط فيها شركات التكنولوجيا المالية نجد[5]:

1. قطاع المدفوعات:

وهو القطاع الاكثر تقدما، فالشركات الناشئة تقدم خدمات دفع الفواتير، وحلول الدفع عبر الانترنت والاجهزة المحمولة بالإضافة الى المحافظ الالكترونية وغيرها.

---

[1] Matthieu Liorca**, opcit**, p 46.

[2] سعيدة حرفوش، **مرجع سبق ذكره**، ص 729.

[3] Matthieu liorca, **opcit**, p 47.

[4] **Ibid**, p 47.

[5] عمارية بختي وغنية مجاني، **دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي**، مجلة المدبر، المجلد 07، العدد 02، الجزائر، 2020، ص-ص: 100-101.

2. قطاع الاقراض:

يشمل الشركات التي تقدم خدمات التمويل الجماعي وتدوير المال، والاقراض المباشر ومنصات مقارنة القروض.

3. تقديم خدمات تحويل الاموال:

عبر العالم وادارة التأمين وحلول التأمين والخدمات القائمة على سلسلة البلوكات الرقمية مثل العملات الرقمية المشفرة.

ثالثا: التقنيات المستحدثة في التكنولوجيا المالية:

تتمثل هذه التقنيات فيما يلي[1]:

1_ الابتكار المدمر: كلما غيرت التقنيات الجديدة الطريقة التي تعمل بها الأسواق، على الرغم من انه ليس مصطلحا حصريا الا انه غالبا ما يستخدم لوصف الاحداث المالية، حيث تدفع التطورات التقنية للمؤسسات المالية الى إعادة التفكير في نهجها تجاه هذه الصناعة ويمكن لشركات الخدمات المالية التي تعمل في مجال التكنولوجيا الحيوية ان تفسد نفسها في بعض الأحيان.

2_ التكنولوجيا التنظيمية: هي تقنية تساعد الشركات العاملة في صناعة الخدمات المالية على الالتزام بقواعد الامتثال المالي وإحدى الأولويات الرئيسة للتكنولوجيا التنظيمية هي ألية ورقمية قواعد مكافحة غسيل الأموال التي تهدف الى تقليل الدخل المتحصل عليه بطريقة غير شرعية وتحمل التعرف على عملك الذي يحدد ويتحقق من عملاء المؤسسات المالية لمنع الاحتيال.

3_ تكنولوجيا التأمين: هي مجموعة فرعية من التكنولوجيا المالية التي ترتبط باستخدام التكنولوجيا لتبسيط وتحسين كفاءة صناعة التأمين ووجود تقرير عن طريق التشاور مع شركة عملاقة وهيئة صناعة التأسيس غير هادفة للربح يناير 2017 وشركة التأمين التقليدية التي تواجه ضغوطات تنافسية متزايدة بين ظهور عدد من الشركات الناشئة العامة في مجال التأمين.

4_ العملات البنكية المفتوحة: تشير المعاملات البنكية المفتوحة الى فكرة ناشئة في الخدمات المالية والتكنولوجيا المالية، والتي تنص على ان البنوك يجب ان تسمح لشركات طرف ثالث لبناء تطبيقات وخدمات باستخدام بيانات البنك، وهو يشمل استخدام واجهات برمجة التطبيقات برموز تسمح لبرامج مالية مختلفة بالاتصال ببعضها البعض لإنشاء شبكة متواصلة من المؤسسات المالية ومقدمي الأطراف الثلاثة.

[1] مصباح أبو كرش، **عصر التكنولوجيا الجديدة الفينتك**، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، العدد 01، كلية العلوم الإدارية والمالية، الجامعة العربية الامريكية، فلسطين، 2019، ص-ص: 10-11.

5_ البلوكشين: هو سجل مشترك لجميع المعاملات والمعلومات ذات الصلة لكيان معين، مرئي من قبل جميع الأطراف، ويضم مجموعة متزايدة من كتل بيانات المعاملات التي يتم التحقق منها، من قبل أعضاء الشبكة، كل كتلة هي مجموعة من المعاملات بين طرفين او أكثر، مما يؤدي الى سلسلة من البيانات غير قابلة للتغير[1].

6. العقود الذكية: عني موقع techtarget. compliance بتحديد المراد بالعقد الذكي بصورة اكثر وضوحا وجلاء بأن: العقد الذكي المعروف أيضا باسم عقد التشفير، هو برنامج كمبيوتر يتحكم بشكل مباشر في تحويل العملات او الأصول الرقمية بين الأطراف بموجب شروط معينة. ومضى الموقع الى الإشارة بأن العقد الذكي يحدد ذات الالتزامات والجزاءات المترتبة على المخالفة كما تحددها العقود التقليدية، ويتميز بفرض تلك الالتزامات والجزاءات تلقائيا خلافا للعقود التقليدية[2].

7_ الأيثريوم: طرحت عملة الايثر من قبل المبرمج الروسي الكندي فيتاليك بيوترين عام 2013، الأيثريوم يختلف عن شبكة البلوكشين الاصلية والتي صممت لأغراض بناء تطبيقات لامركزية، هذه التطبيقات تسمح للمستخدمين بالتفاعل مع بعضهم بصورة مباشرة بدلا من التواصل من خلال وجود وسطاء[3].

8_ العملات المشفرة: هي أنماط متباينة من العملات الرقمية تعتمد على التشفير فتعتبر بالتالي من الأصول المؤمنة تجاه الاختراق، وأصبحت بالفعل تستخدم كوسيلة للتبادل والتداول. ومن الأهداف الرئيسية لعملية التشفير هو جعل تلك العمولات مأمونة التداول. ويجري انشاء وتحليل الخوارزميات والبروتوكولات التي تمنع تغيير ما تنطوي عليه من معلومات جراء تدخل طرف ثالث في معرض تداولها بين أي طرفين. وتستند عملية التشفير الى مجموعة متداخلة من العلوم، أهمها علم الرياضيات البحتة التي تضفي على التعامل بهذه العملات صفة الموثوقية واستحالة الاختراق[4].

9_ البيتكوين: في 31 أكتوبر 2008 نشر Satoshi Nakmoto ورقة عمل عن البيتكوين حيث وصفه بأنه: نسخة محدثة من المعاملات التي تتم من نظير الى نظير الكترونيا، والتي تسمح بإرسال المدفوعات عبر الانترنت مباشرة من طرف الى اخر[5].

---

[1] علي سيد إسماعيل، **أثر تقنية البلوكتشين في حوكمة المؤسسات المالية المعاصرة**، الطبعة الأولى، دار التعليم الجامعي، مصر، 2022، ص15.

[2] طه محمد احمد يوسف، **مفهوم تكنولوجيا سلاسل الكتل (البلوكتشين) المبادئ والتطبيقات**، الطبعة الأولى، دار حميثرا للنشر، مصر، 2022، ص133.

[3] عبد الكريم احمد قندوز، **التقنيات وتطبيقاتها في الصناعات المالية الإسلامية**، صندوق النقد العربي، سنة 2019، ص 54.

[4] فريد حبيب ليان، **مرجع سبق ذكره**، ص 15.

[5] **المرجع السابق**، ص 24.

المبحث الثاني: عموميات حول الشمول المالي

الشمول المالي من المواضيع الحديثة الهامة التي برزت على الساحة الدولية بعد نشوب الأزمة العالمية في عام 2008، حيث كان انعكاسا لحركة عالمية تسعى الى ادماج أكبر عدد ممكن من سكان العالم في المنظومة البنكية، الامر الذي يجعلنا نسلط الضوء على هذا المصطلح.

المطلب الأول: ماهية الشمول المالي

يمثل الشمول المالي في الوقت الراهن أداة أساسية للنهوض باقتصاديات الدول وتدعيم مؤسساتها المالية بصفة عامة، وتحسين المستويات المعيشية للأفراد واوضاعهم بصفة خاصة، ومنه سيتم التطرق لمختلف الجوانب المتعلقة به.

أولا: نشأة وتطور الشمول المالي:

ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مرة في العام 1993 في دراسة (ليشون وثرفت) عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، تناول فيها اثر اغلاق فرع احد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمات البنكية، وخلال تسعينيات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع للوصول الى الخدمات المالية المتوفرة حيث ازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي في اعقاب الازمة المالية العالمية عام 2008، وتمثل ذلك بالتزام الحكومات المختلفة بتحقيق الشمول المالي من خلال تنفيذ سياسات تهدف الى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع الى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح[1].

ذلك بالإضافة الى حث مزودي الخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة ومبتكرة بتكلفة منخفضة، وتبنت مجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في اجندة التنمية الاقتصادية والمالية، واعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصول جميع فئات المجتمع اليها ركيزة أساسية من اجل محاربة الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترط، وفي عام 2013 أطلقت مجموعة البنك الدولي "البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية" مع تركيز إضافي على أنظمة الدفع ومدفوعات التجزئة المبتكرة. كما أطلقت العديد من المؤسسات العالمة، مثل المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (C GAP) ومؤسسة التمويل الدولية(IFC) برامج تعمل على تحقيق الشمول المالي[2].

[1] محمد بوطلاعة واخرون، **واقع الشمول المالي وتحدياته**، الاردن والجزائر نموذجا، مجلة الاقتصاد المال والاعمال، المجلد 04، العدد 02، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، الجزائر، 2020، ص 145.

[2] سمير عبد الله، **الشمول المالي في فلسطين**، معهد ابحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني، فلسطين، 2016، ص 15.

عملت العديد من الحكومات على اصدار سياسات وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات المالية المبتكرة بحيث تكون مبنية على أساس سد الفجوة والشمولية في التشريعات المالية واتباع نهج شامل مبني على تشريعات عادلة وشفافية لحماية مستهلكي الخدمات المالية ويشمل ذلك ضمان وتحديد الجهة الإشرافية المسؤولة عن حماية حقوق مستعملو الخدمات المالية، وكانت المملكة المتحدة وماليزيا من أوائل الدول التي قامت بتطوير وتنفيذ استراتيجيات وطنية الشمول المالي في العالم سنة 2003 وتسعى العديد من الدول النامية والمتقدمة حاليا لتطوير الشمول المالي[1].

ثانيا: مفهوم الشمول المالي:

سنتطرق فيما يلي الى التعريف اللغوي والاصطلاحي للشمول المالي بالإضافة الى تعاريف بعض الهيئات للشمول المالي.

1. لغة واصطلاحا:

أ . لغة: تعني شمل في مختار الصحاح: شملهم الامر بالكسر شمولا عمهم. معنى شمل في الصحاح في اللغة شملهم الامر بشملهم إذا عمهم وشملهم بالفتح بشملهم لغة[2]؛

ب . اصطلاحا: الشمول المالي هو هدف مستهدف حديثا، وتعريفه حسب تعريف البنك الاحتياطي في الهند على انه عملية ادراج مالي لضمان الحصول على منتجات وخدمات مالية مناسبة للفئات الضعيفة مثل: الشرائح الضعيفة في المجتمع وفئات الدخل المنخفض بتكلفة معقولة وبطريقة شفافة ونزيهة بواسطة المؤسسات المؤثرة في السوق.

2. تعاريف بعض الهيئات للشمول المالي: ظهرت العديد من التعريفات للشمول المالي من هيئات مختصة كما يلي:

التعريف الاول: عرفت مجموعة العشرين ومؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي (AFI) الشمول المالي بأنه "تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة"[3].

---

[1] حسيني جازية، **تقيم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية**، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد16 ، العدد23، الشلف، 2020، ص99.

[2] دلفي ينهاز ، علي القرة، **الشمول المالي دولة قطر نموذج**، مجلة الإدارة والقيادة الإسلامية، المجلد02، العدد01، المملكة المتحدة، 2017، ص 28.

[3] فريق العمل الاقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، **متطلبات تبني استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية**، صندوق النقد العربي، ابوظبي، 2015، ص02.

التعريف الثاني: تعريف صندوق النقد الدولي " الشمول المالي هو الحالة التي تعكس قدرة الافراد والشركات، بما فيهم ذوي الدخول المنخفضة وصغار السن، في الوصول الى الاستفادة من مصفوفة متكاملة من الخدمات المالية ذات الجودة العالية (المدفوعات، التحويلات، المدخرات، الائتمان، التامين)، والمقدمة من قبل مجموعة متنوعة من مقدمي الخدمات بطريقة سهلة ومستدامة، في ظل بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة"[1].

التعريف الثالث: تعريف البنك الدولي " الشمول المالي يعني ان الافراد والشركات لديهم امكانية الوصول الى منتجات وخدمات مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم في مجال المعاملات، والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتامين. ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة. وعبر عنه بنسبة السكان مستخدمي الخدمات المالية الرسمية الى اجمالي عدد السكان. ووفق رؤية البنك الدولي العالمية بشأن الوصول المالي فإن امتلاك حساب المعاملات هو النقطة الاولى نحو تحقيق الشمول المالي الكامل، وذلك لأنه يسمح بتخزين الاموال، واجراء المدفوعات، والاهم من ذلك أنه يمكن أن يكون بمثابة نقطة دخول الى النظام المالي الرسمي"[2].

التعريف الرابع: تعريف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE)" الشمول المالي هو العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول الى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت والسعر المعقولين بشكل كافي وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة، من خلال تطبيق مناهج مبتكرة تشمل النوعية والتثقيف المالي، وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي"[3].

على ضوء ما سبق يمكننا تعريف الشمول المالي على أنه: استخدام كافة فئات المجتمع للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بالتكلفة والوقت المناسبين، أو بمعنى اخر أن الافراد والشركات لديهم إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم.

---

[1] ايمن بوزانة ووفاء حمدوش، **واقع تأثير تفعيل سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية**، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد12، العدد01، الجزائر، 2021، ص74.

[2] أمينة خلج، **دور الصناعة المصرفية الاسلامية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية بالإشارة الى حالة الجزائر**، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتورة، تخصص مالية وتأمينات، قسم العلوم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بولعي، الشلف، الجزائر، 2022، ص112.

[3] يسر برنية واخرون، محافظي **الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب**، صندوق النقد العربي وامانة مجلس المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، الامارات العربية المتحدة،2019، ص02.

ثالثا: خصائص الشمول المالي واهميته:

1. خصائص الشمول المالي: يتميز الشمول المالي بالخصائص التالية[1]:

أ . استمرار تزايد امتلاك الحسابات المصرفية: تظهر قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي أن 515 مليون بالغ فتحو حسابات في مؤسسات مالية أو من خلال تقدم الخدمات المالية على الهاتف المحمول في الفترة بين عامي2014–2017، وذلك ان 69% من البالغين يمتلكون حسابات مقابل 62% في عام 2014 و51% في عام 2011، الغالبية العظمى من مالكي الحسابات لديهم حسابات إما في البنوك أو مؤسسات التمويل الصغرى او أي نوع اخر من المؤسسات المالية المنظمة.

ب . أنماط الادخار والائتمان والقدرة على مواجهة المخاطر المالية: إن ادخار النقود وإمكانية الحصول على الائتمان وإدارة المخاطر هي جميعا جوانب رئيسية للشمول المالي وتوضح بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي كيف ولماذا يقوم الانسان بالادخار والاقتراض وتبرز مدى قدرتهم على تغطية النفقات الغير متوقعة، ويدخر الناس النقود بالطرق المختلفة فالكثيرون يدخرون بالطرق الرسمية.

ج . زيادة الشمول المالي من خلال التكنولوجيا الرقمية: قدمت قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي منذ تدشينها عام 2011، رؤى وأفكار حول طرق زيادة الشمول المالي هذه الخدمات، ويتميز اصدار عام 2017 لأول مرة باحتوائه على بيانات عن ملكية الهواتف المحمولة والاتصال بالأنترنت حيث يكشف عن فرص غير مسبوقة لتقليل عدد البالغين الذين لا يمتلكون حسابات بنكية ومساعدة مالكي الحسابات على استخدامها.

2. أهمية الشمول المالي:

أصبح الشمول المالي محور اهتمام العديد من الحكومات والجهات الرقابية وهذا لأهميته في تحقيق العديد من الأهداف الاجتماعية والاقتصادية، وتتجلى أهمية الشمول المالي من خلال ما يلي[2]:

– يساعد الشمول العائلات على الادخار من اجل التقاعد او حالات الطوارئ غير المتوقعة وتغطية النفقات المتكررة مثل الايجار، فقد ابرزت العديد من الدراسات ان الشمول المالي يمكن ان يحسن الدخل ويزيد من المدخرات، وبالتالي تمكين الفئات المحرومة من توفير ضروريات الحياة مثل الرعاية الصحية والتعليم والطعام وتنمية أعمالهم؛

[1] جمال محمود عطية واخرون، **التجارب الدولية في الشمول المالي (دراسة قياسية مقارنة)**، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، العدد 01، 2019، مصر، ص–ص: 85–86.

[2] محمد طرشي، انساعد رضوان، وأخرون، **متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر**، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الاعمال، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، المجلد01، العدد01، 2019، ص–ص: 118–137.

– يلعب النفاذ للتمويل والخدمات البنكية دورا مهما في التقليل من حدة التقلبات التي تنتاب مستويات الانفاق بشقيه الاستهلاكي والاستثماري، ومن ثم التخفيف من حدة تقلبات دورات الاعمال والناتج المحلي الإجمالي، ومن خلال زيادة فرص النفاذ للتمويل والخدمات البنكية يتمكن الافراد والمشروعات من التغلب على القيود المتعلقة بالسيولة وتعويض اية تغيرات تطرأ على مستويات الدخل الجاري وبالتالي تقليل تقلبات الاستهلاك والاستثمار؛

– يلعب الشمول المالي دورا هاما في تدعيم الاستقرار المالي، حيث ان اعتماد الاسر في تعاملاتهم المالية على البنوك يزيد من حجم الودائع المتوفرة لدى البنوك مما يرفع من قدرة البنك على امتصاص الصدمات خاصة في فترات الضغط، غير انه في المقابل توسع البنك في القروض يجب ان يقترن برقابة مصرفية فعالة من اجل تدعيم الاستقرار في القطاع؛

– الشمول المالي يؤدي الى زيادة سرعة دوران النقود وتنشيط الدورة الاقتصادية، لا يزيد من فعالية السياسات الحكومية، وتحسين بيئة العمل وزيادة مستويات كفاءة أسواق السلع والخدمات؛

– يساعد الشمول المالي على تقليل حجم الاقتصاد غير الرسمي مما يؤدي الى توفير شفافية أكبر في المعاملات المالية من خلال اليات الرقابة والاشراف وتفعيل دور هيئات الاستعلام المالي؛

– يمكن ان يساعد الشمول المالي وملكية الحساب على تقليل الفساد، وتثبيط التهرب الضريبي، والسماح بدفعات اعانات أكثر فعالية؛

– يتيح الوصول الى الخدمات المالية لأصحاب المشاريع المصغرة الاستفادة من الخدمات الاستشارية لهذه المؤسسات للمساعدة في استثمار رأسمالها وتنمية اعمالها.

رابعا: مبادئ الشمول المالي وأهدافه:

1. مبادئ الشمول المالي: ثبتت مجموعة العشرين من المبادئ أو التوصيات لتعزيز الشمول المالي حيث تستهدف هذه المبادئ تعزيز فرص وصول حول 2 مليار من سكان العالم للخدمات المالية البنكية، وتهدف هذه المبادئ أيضا الى تبني سياسات تمكن من تكوين بنية تنظيمية مبتكرة لكافة شرائح المجتمع وتتمثل هذه المبادئ فيما يلي[1]:

- **القيادة:** وجود التزام حكومي واسع من النطاق يعمل على تشجيع النفاذ الشامل من اجل المساعدة على التخفيف من حدة الفقر؛
- **التنوع:** تطبيق السياسات التي تشجع على المنافسة وتقديم الحوافز المناسبة لتوفير الخدمات المالية المتنوعة بأسعار معقولة مثل: خدمات الإيداع والائتمان والدفع والتحويلات والتأمين، في ظل وجود عدد كبير ومتنوع من مقدمي تلك الخدمات؛

[1] احمد نوري حسن، **مؤشرات قياس الشمول المالي في العراق**، وقائع المؤتمر العلمي التخصصي الرابع، كلية التقنية الادارية، بغداد، 2018، ص–ص: 36–37.

- **التطوير:** استخدام التكنولوجيا والأدوات المتطورة اللازمة لتوسيع النفاذ للنظام المالي مع الإشارة الى المواطن بالضعف المتواجد في البنية التحتية؛
- **الحماية:** وجود مفهوم شامل لحماية المستهلك في إطار القواعد المتعارف عليها للحكومة ومقدمي الخدمة والمستهلكين؛
- **التمكين:** العمل على محو الأمية المالية للأفراد للاستفادة من الخدمات المالية على نطاق واسع؛
- **التعاون:** إقامة البيئة المواتية للنشر والخدمات المالية في إطار واضح من المسائلة والمحاسبة الحكومية، والقطاعات المالية؛
- **المعرفة:** الاستفادة من قواعد البيانات المحسنة من اجل استخدام السياسة القائمة على دلالة وتقييم مدى التقدم في الإنجاز وغيرها من الأدوات الأخرى؛
- **التناسب:** بناء سياسة وإطار تنظيمي يقوم بتدنية المخاطر وتعظيم مزايا المنتوجات المالية المتطورة على أساس استيعاب الثغرات والعوائق الموجودة في القواعد التنظيمية القائمة ومحاولة تجاوزها؛
- **الابتكار:** تشجيع الابتكارات التقنية والمؤسسية كوسيلة لتوسيع فرص الوصول الى الخدمات المالية وذلك في إطار تحسين البنية التحتية؛
- **الإطار:** الاخذ في الاعتبار عند وضع إطار تنظيمي للنفاذ الشامل للمعايير الدولية والظروف المحلية اللازمة لضمان بيئة تنافسية وإطار تنظيمي يتصف بالمرونة على أساس مواجهة المخاطر المتعلقة بغسل الأموال.

2. اهداف الشمول المالي:

نظرا للاهتمام العالمي بتوسيع نطاق الشمول المالي ووضع التحالفات بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية للتنسيق والعمل ضمن آليات مشتركة وموحدة، تتماشى والمنافع المتأتية من الشمول المالي، حيث ترى المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء ان بناء نظام مالي شامل هو الطريق الوحيد للوصول الى محدودي الدخل، وذلك لتحقيق اهداف الشمول المالي التالية:

- تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي؛
- تعزيز وصول كافة فئات المجتمع الى الخدمات والمنتجات المالية، لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين الظروف الاجتماعية والاقتصادية[1]؛
- تسهيل الوصول الى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وخاصة الفقراء منهم[2]؛

[1] صورية شنبي والسعيد بن لخضر، **اهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في مصر)**، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد03، العدد02، 2018، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، ص 109.

[2] احمد نوري حسن، **مرجع سبق ذكره**، ص14.

- العمل على الوصول الى المؤسسات المالية وطرق التمويل من اجل تحسين الظروف المعيشية[1]؛
- زيادة نسبة القدرات المالية لدى الشرائح المستهدفة من المجتمع وذلك من خلال تنمية الثقافة والمعرفة المالية لدى النساء والشباب والعاطلين عن العمل وتعزيز ثقتهم بمردودية الخدمات المالية في القطاع المالي والبنكي؛
- توعية وتثقيف مستهلكي الخدمات والمنتجات المالية وزيادة معرفتهم بالحقوق والواجبات المنزلية عليهم عند استخدام تلك المنتجات والخدمات وذلك لحماية حقوقهم[2].

المطلب الثاني: أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه

تواصلت جهود المنظمات الدولية، المهتمة بالشمول المالي بالبحث والتطوير بهدف التوافق على مؤشرات قبوله، حيث أصدرت مجموعة العشرين (G20)مع توصية الشراكة العالمية(GPFI) من اجل الشمول المالي على مجموعة أساسية من ابعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه.

أولا: أبعاد الشمول المالي:

يقاس الشمول المالي اعتمادا على ثلاث ابعاد رئيسية هي[3]:

1. بعد الوصول الى الخدمات المالية: يشير الى القدرة على استخدام الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسات المالية الرسمية. وقد يتطلب تحديد مستويات الوصول تحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب بنكي، مثل التكلفة او القرب المادي من نقاط الخدمات البنكية (الفروع، أجهزة الصراف الآلي). ويمكن عادة الحصول على البيانات الخاصة بالوصول من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية[4].

2. بعد استخدام الخدمات المالية: يشير الى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة من طرف مؤسسات القطاع المالي والبنكي، أي هو الطريقة التي يستخدم بها العملاء الخدمات المالية، مثل انتظام مدة السلع والخدمات المالية عبر الزمن، (عدد المعاملات المالية لكل حساب، عدد المدفوعات الالكترونية التي تم اجرائها لكل حساب). ومن اجل استخدام المنتوجات المالية يجب ان يكون لدى الافراد والمؤسسات القدرة على الوصول اليها. ورغم ذلك فإن القدرة على الوصول لا تعني ان الجميع سيستخدم المنتجات المالية، لذا لا يجب ان يتم تصنيف كل مؤسسة او فرد لا يستخدم الخدمات المالية على انه مستبعد، او غير متعامل مع البنوك، كما لا يتم اعتبار كل فرد او مؤسسة لديه وصول نظري الى الخدمات المالية، مشمولا ماليا بشكل تلقائي[5].

---

[1] عبد الخالق سيف الاسلام، خميس قفيشة، **واقع الشمول المالي في المصارف الاسلامية**، فلسطين، كلية الدراسات العليا في جامعة الخليل، 2020، ص 14.

[2] فضيل البشير ضيف، **واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر**، مجلس ادارة الاعمال والدراسات الاقتصادية، 2020، ص 476.

[3] GPFI (Global Patranship of Financial Inclusion), **G20 Financial Inclusion Indicators**, 2016, P4.

[4] Alliance for Financial Inclusion (AFI), **Measuring Financial Inclusion Core Set of Financial Inclusion Indicators**, Working Group (FIDWG), Guideline Note NO.4, March 2013, P04.

[5] World Bank, **Financial Inclusion Strategies Reference Framework**, the World Bank, Washington DC, 2012, P 17.

3. بعد جودة المنتجات وتقديم الخدمات: إن ضمان جودة الخدمات المالية المقدمة يعتبر تحديا، حيث يتطلب من المتخصصين دراسة وقياس ومقارنة واتخاذ إجراءات تستند الى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة[1]، فالجودة تعكس قدرة الخدمات المالية او المنتج على تلبية احتياجات المستهلك، وتعكس مقاييس الجودة الدرجة التي تتوافق فيها المنتجات والخدمات المالية مع احتياجات العملاء ومجموعة الخيارات المتاحة للعملاء، ووعيهم وفهمهم للمنتجات المالية، والسلامة وحماية المستهلك ومحو الأمية المالية. ويمكن تطوير مؤشرات الجودة بمعلومات من ممسوحات جانب العرض والطلب، ومع ذلك لقياس الجودة يجب ان تحتوي هذه الاستطلاعات على معلومات أكثر تعقيدا، مثل خصائص المنتج التفصيلية، أو شروط العقد أو وعي العملاء[2].

ويمكن توضيح **الأبعاد الرئيسية للشمول المالي** في الجدول الموالي:

الجدول رقم (02.01): الأبعاد الرئيسية للشمول المالي

الوصول (Access)	توفر الخدمات المالية الرسمية المنظمة: القرب المادي، والقدرة على تحمل التكاليف.
الاستخدام (Usage)	الاستخدام الفعلي للخدمات والمنتجات المالية: الانتظام، التكرار، المدة الزمنية المستخدمة.
الجودة (Quality)	المنتجات مصممة بشكل جيد لتلبية احتياجات العملاء. التجزئة المناسبة لتطوير المنتجات لجميع مستويات الدخل.

Source: Kern Alexander, **Proportionality and Financial Inclusion**, University of Zurich and Founder of the Research Network for Sustainable Finance, Luxembourg Sustainable Finance Seminar Series, 22 April 2021.

https: //wwwen.uni.lu/fdef/fdef_house_for_sustainable_governance_and_markets/

(accessed 20-02-2023, 18 :02)

[1] حدة بوتينة، **ابعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية**، بحث استطلاعي لآراء عينة من عملاء المصارف التجارية الجزائرية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي، الجزائر، 2018.

[2] World Bank, **Financial Inclusion Strategies Framework**, opcit, P03.

ثانيا: مؤشرات قياس الشمول المالي:

يشتمل كل بعد من الابعاد الثلاثة السابقة الذكر على مجموعة من المؤشرات يمكن ادراجها في الجدول التالي:

الجدول رقم (03.01): مؤشرات قياس الشمول المالي

البعد	المؤشر
الوصول الى الخدمات المالية	▪ عدد فروع المصارف، أجهزة الصراف الالي ATM، وعدد بطاقات الخصم (السحب الالي). مخصصة لكل 100الف بالغ ▪ عدد فروع المصارف، عدد أجهزة الصراف الألي$ATM_{كلم^2}$لكل 1000 ▪ عدد محطات نقاط البيع Pos لكل 100الف بالغ
استخدام الخدمات المالية	▪ نسبة الافراد والبالغين والشركات الذين يملكون حسابات مالية لدى المؤسسات المالية الرسمية ▪ عدد المودعين البالغين او عدد حسابات الإيداع لكل 1000 من البالغين ▪ عدد المقترضين او عدد القروض القائمة لكل 1000 من البالغين
جودة المنتجات وتقديم الخدمات	**المعرفة المالية** ▪ نسبة مجموع إجابات الأسئلة الصحيحة للبالغين حول المفاهيم المالية الأساسية مثل: التضخم، سعر الفائدة، الفائدة المركبة، الوهم النقدي ▪ الغرض الرئيسي من التأمين، تنويع المخاطر **كلفة الاستخدام** ▪ متوسط تكلفة فتح حساب مصرفي جاري ▪ متوسط تكلفة التحويلات الائتمانية ▪ متوسط تكلفة الاحتفاظ بحساب مصرفي جاري (الرسوم السنوية)

	متطلبات الشفافية ▪ اجمالي معدل الدفع مقابل الائتمان (التكاليف الأساسية بالإضافة الى العمولة والرسوم والتامين والضرائب) ▪ الإفصاح عن المعلومات باستخدام لغة سهلة ▪ منع البنود او الشروط المخفية ▪ وجود نموذج لوصف الخدمات المالية المعقدة

المصدر: ثريا عبد الرحيم علي الخزوجي، صبيان طارق سعيد الاعرجي، **القياس الاقتصادي لأثر الشمول المالي على الاستقرار المصرفي في العراق**، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 26، العدد 119، العراق، 2020، ص 328.

المطلب الثالث: متطلبات تعزيز الشمول المالي

ازداد اهتمام المؤسسات الرقابية بتحقيق الشمول المالي، والذي تجسد في التزامها بتنفيذ سياسات وبرامج لتعزيز وتسهيل وصول مختلف شرائح المجتمع الى الخدمات المالية، ولتمكينهم من استخدامها والاستفادة منها بشكل سليم وفعال، وعليه ولتبيان هذه الإجراءات تم التطرق في هذا المبحث الى ركائز وسياسات الشمول المالي والتحديات التي تعيق تحقيقه.

أولا: ركائز تعزيز الشمول المالي:

إن تعزيز الشمول المالي يتطلب توفير جملة من الركائز نلخصها فيما يلي:

1. دعم البنية التحتية: اذ تعتبر هذه الأخيرة ضرورية لتلبية متطلبات الشمول المالي، ومن بين أهم الركائز الأساسية لتحقيق بيئة ملائمة وقوية له، وينبغي تحديد أولويات تجهيز هذه البنية وتتضمن ما يلي[1]:

أ . بيئة تشريعية ملائمة تتضمن كافة التعليمات واللوائح التي تعزز الشمول المالي، الانتشار الجغرافي لشبكة فروع مقدمي الخدمات المالية مختلف خدمات التامين أنواعها: فروع البنوك، خدمات الهاتف البنكي، نقاط البيع، الصرافات الالية، وغيرها؛

ب . تطوير وسائل ونظم الدفع والتسوية، وهذا لتيسير تنفيذ العمليات والخدمات المالية؛

ج . الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال والصيرفة الالكترونية في تقديم الخدمات المالية، وهذا لخفض تكاليف هذه الأخيرة؛

د . توفير بيانات شاملة، خاصة بيانات الائتمانية للأفراد والمؤسسات المصغرة.

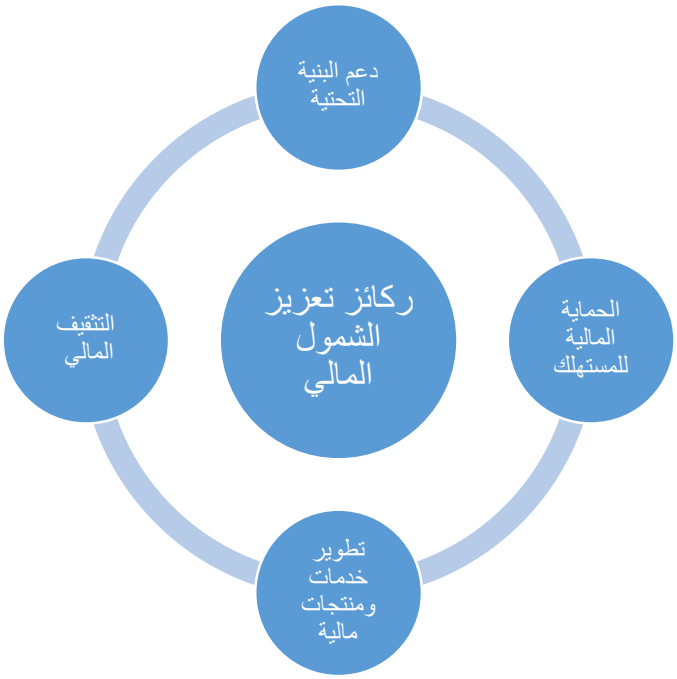
[1] حسيني جازية، **مرجع سبق ذكره**، ص-ص: 100-101.

2. الحماية المالية للمستهلك: وهذا من خلال حصول الزبون على معاملة عادلة وشفافة، وتسهيل وتيسير الحصول على الخدمات المالية بأقل التكاليف وبجودة عالية، ثم تزويدهم بالمعلومات الكافية والضرورية، وخدمات الاستشارة المالية، وحماية بياناته المالية، ونظم الأمان، وكذا ضرورة التثقيف المالي خاصة للفئات المهمشة[1].

3. تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة المجتمع: وذلك لتيسير الوصول الى الفئات الهشة والمؤسسات الصغيرة في المجتمع، وتلبية متطلباتها وإشراكها في النظام المالي، وهنا نشير الى دور الجهات المشرفة في تحقيق هذه الركيزة، من خلال تحقيق متطلبات التمويل وتخفيف العملات والرسوم على الخدمات المقدمة وتعزيز المنافسة.

4. التثقيف المالي: ويكون من خلال اعداد استراتيجية وطنية لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي والعمل على تقييم مدى نجاحه، مع التأكد من اشراك الجهات الحكومية والقطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة بالتثقيف المالي[2].

الشكل رقم (02.01): يوضح ركائز الشمول المالي



المصدر: من اعداد الطالبتين

[1] مفتاح غزال ومراد بركات، **الثقافة المالية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية**، مجلة ابحاث اقتصاديات معاصرة، العدد01 ، المجلد05، الجزائر، 2022، ص 45.

[2] صندوق النقد العربي، **نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي**، محافظي المصارف المركزية ومصاريف النقد العربي، الامارات العربية المتحدة، ص-ص: 09-10.

ثانيا: سياسات توسع الشمول المالي:

اوجدت المؤسسة الألمانية ست سياسات فعالة للشمول المالي، أربعة منها قد تحسن وصول الفقراء للخدمات المالية عبر قنوات مختلفة وتشمل: الوكيل البنكي، الدفع عبر وسائل الاتصال المحمولة، تنويع مقدمي الخدمات وإصلاح البنوك الحكومية، في حين الحلين المتبقيين هو حماية المستهلك وسياسة الهوية المالية والتي قد تلعب دورا رئيسا في تمكين الاشتمال المالي وهي كالتالي[1]:

1. الوكيل البنكي: اثبتت سياسات تعاقد البنوك مع نقاط البيع بالتجزئة غير المصرفية كوكلاء للخدمات المالية نجاحا كبيرا في تحسين عجلة الاشتمال المالي، حيث ان فروع البنوك وحدها ليست مجدية اقتصاديا، مثل هذه السياسات تعتبر نفوذا لقنوات البيع بالتجزئة الموجودة حاليا، ولا تحول الصيدليات ومكاتب البريد ومحلات السوبر ماركت الى وكلاء للبنوك فحسب، بل الى وكلاء للاشتمال المالي. التعاون بين البنوك والوكلاء أصبح ممكنا حيث ان التكنولوجيا خفضت تكاليف ومخاطر معلومات الصرف عن بعد لإجراء التحويلات المالية الى جانب إجراءات فتح حسابات بسيطة وغيرها من الحوافز لاستخدام هذه القناة مثل: التحويلات النقدية والتوعية بالنظام المالي بالإضافة لزيادة اعداد المستخدمين بشكل كبير كما لوحظ مؤخرا في البرازيل حيث انها كانت الرائدة في وقت مبكر في وكلاء البنوك بواسطة المراسلات المصرفية بنطاق واسع لتوزيع المنح الاجتماعية للبرازيليين غير المتعاملين مع البنوك[2].

2. الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول: انتشار الهواتف النقالة يفتح قناة أخرى لتوصيل الخدمات المالية للفقراء، هذه التكنولوجيا الجديدة قللت بشكل كبير تكلفة المعاملات المالية بالإضافة الى انه أصبحت التحويلات المالية أكثر سهولة، حيث يتم وصولها بنفس الوقت وأيضا عملت على توسيع نطاق نقاط الوصول وقللت الحاجة لحمل النقود بسبب وجود نجاحا باستخدام الية الدفع عبر الهاتف المحمول للشمول المالي، حيث ان الفلبين سجلت اول نجاح لخدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال في البلاد النامية في عام 2004[3].

3. تنويع مقدمي الخدمات: اعتمد صناع القرار استراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر تراخيص مجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم خدمات تأمينية وابداعية. استراتيجية التكيف مع الأنظمة المصرفية الخاصة

---

[1] حنين محمد بدر عجوز، **دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء. دراسة حالة البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة**، رسالة ماجيستر في ادارة الاعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين، 2017، ص 22.

[2] صورية شنبي، السعيد بن لخضر، **مرجع سبق ذكره**، ص 111.

[3] كمال معيوف، قدوري عبد القادر، **التثقيف المالي المدخل الاستراتيجي لتعزيز الشمول المالي في البلدان العربية. دراسة حالة مصر**، ملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، 2019، ص 08.

بالتمويل الأصغر تشمل: تراخيص متخصصة للمؤسسات العاملة في مجال الإيداع الصغير، تراخيص بنكية للتحويلات البنكية للمنظمات غير الحكومية بالإضافة الى تراخيص المؤسسات المالية غير المصرفية[1].

4. اصلاح البنوك الحكومية: في الكثير من البلدان، تلعب البنوك الملوكة للحكومة دورا هاما في القطاع البنكي، وفي تحسين توصيل الخدمات المالية للفقراء، حيث 73 الى 102 دولة يمتلكون ما يعادل 15% من البنوك كأصول. تعتبر البنوك العمومية هي المؤسسات المالية الوحيدة في المناطق الريفية بفروعها الكبيرة خاصة وان البنوك العمومية تستخدم بشكل واسع لتشجيع الادخار والائتمان في مجالات ذات أهمية تجارية قليلة مثل الزراعة والإسكان لتنفيذ برامج اجتماعية[2].

5. حماية المستهلك: تباين المعلومات بين المستهلكين والبنوك غي ما يتعلق بالمنتجات والخدمات المالية يضع هؤلاء العملاء في دائرة سلبية، يتعاظم هذا الخلل عندما يكون العملاء لديهم خبرة قليلة في حين ان الخدمات المالية تكون أكثر تعقيدا، بالتالي فان التقدم بالاشتمال المالي يحمل خطر وجود المزيد من العملاء الضعفاء وعديمي الخبرة، تتأكد العديد من المؤسسات المالية ان العملاء يتلقون الخدمة بشكل جيد ولكن بعضهم اساءوا ميزة استخدام المعلومات لزيادة ارباحهم على حساب العملاء[3].

6. سياسة الهوية المالية: في معظم البلدان يتم تقديم المعلومات الائتمانية فقط لبعض القروض ويتم اعفاء العملاء الفقراء من معلومات تقليل فوائد خفض التكاليف المقدمة من سجلات الائتمان، والاهم من ذلك ان بعض العملاء لا يوجد لديهم الوثيقة الشخصية المطلوبة لفتح حساب، بدأ صناع القرار في 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 ذلك هذه السياسات تزود العملاء ذوي التاريخ المالي وتقوم بتحويل تاريخ معاملاتهم المالية الى الأصول المالية التي يمكن استخدامها للاستفادة من الحصول على الخدمات المصرفية والائتمانية الاخرى[4].

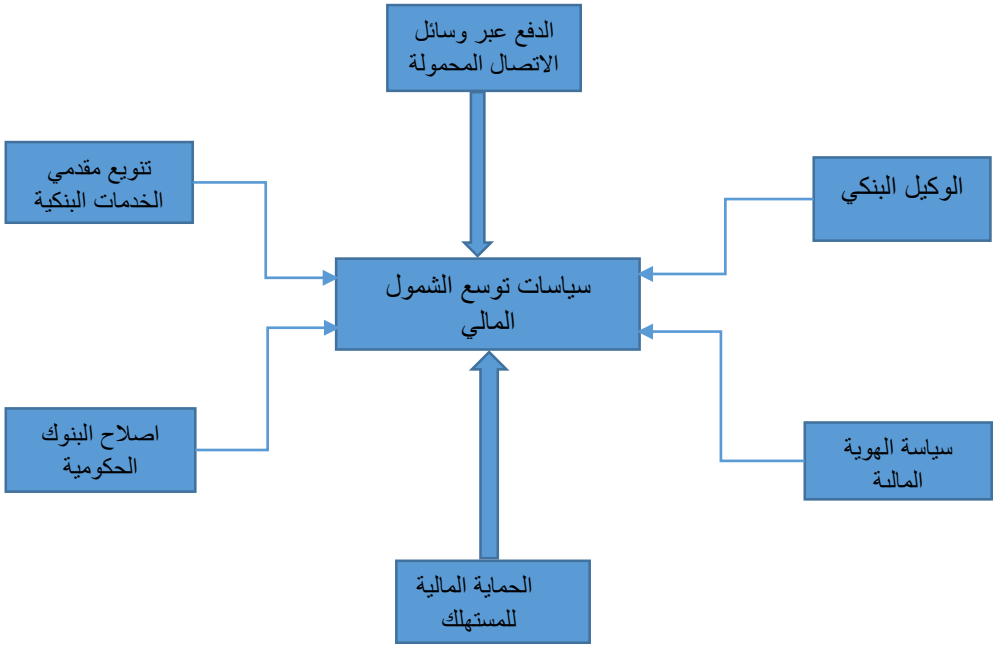
[1] صورية شنبي، السعيد بن لخضر، **مرجع سبق ذكره**، ص 112.

[2] حنين محمد بدر عجوز، **مرجع سبق ذكره**، ص 23.

[3] **نفس المرجع السابق**، ص 24.

[4] صورية شنبي، السعيد بن لخضر، **مرجع سبق ذكره**، ص 113.

الشكل رقم (03.01): سياسات توسيع الشمول المالي



المصدر: من اعداد الطالبتين

ثالثا: التحديات التي تعيق توسع الشمول المالي:

أشار التقرير العربي الموحد لعام 2012 الى وجود عدد من التحديات التي تواجه النظم المالية للدول العربية وتعمل على الحد من فرص النفاذ للخدمات المالية، وتتمثل أبرز هذه التحديات فيما يلي[1]:

- ✓ عدم تطور البنية التحتية للقطاعات بالقدر الذي يكفل فرصة زيادة فرص النفاذ للتمويل، فرغم التحسن النسبي في مستويات البنية التحتية للقطاعات المالية في الآونة الأخيرة فلا زال الكثير منها يفتقر لوجود المقومات الأساسية، التي تمكن من زيادة فرص النفاذ للتمويل والتي يتمثل أهمها في وجود نظم كفئة للاستعلام الائتماني والرهونات والاقتراض المضمون وضمان حقوق الدائنين؛
- ✓ ضعف مستويات التنافسية بين المؤسسات المالية والمصرفية وارتفاع نسب التركز الائتماني، سواء على صعيد الائتمان المقدم للأفراد او الشركات؛
- ✓ غياب تصنيف مالي قانوني ومحدد لمؤسسات التمويل متناهي الصغر في الدول، حيث تسجل كمنظمات غير حكومية وبالتالي يصعب وضع إطار رقابي واشرافي على تنظيم التمويل الأصغر سواء من قبل البنك المركزي او من جهة مالية اشرافية مستقلة، وقد أدت هذه العقبات الى تقليل الشفافية في نشاط قطاع

[1] حنين محمد بدر عجوز، **مرجع سبق ذكره**، ص-ص: 25-26.

التمويل الأصغر، وتقدير قدرته على تعبئة المواد المالية اللازمة لعملياته المختلفة، من خلال استقطاب الودائع او الاقتراض؛

- ✓ بطئ تطور المؤسسات المالية غير المصرفية وبوجه خاص مؤسسات الادخار التعاقدي وصناديق الاستثمار، ومحدودية أدوات وأسواق الدين المحلية وبوجه خاص أسواق السندات مما يؤدي الى تزايد الاعتماد على الائتمان المصرفية والذي يوفر موارد قصيرة الاجل بالأساس لا تكون ملائمة لسد الاحتياجات التمويلية متوسطة وطويلة الاجل للأفراد والشركات.

المبحث الثالث: علاقة التكنولوجيا المالية بالشمول المالي

يعكس الشمول المالي قدرة الافراد والوحدات الاقتصادية في الوصول الى استخدام كافة الخدمات المالية المبتكرة والمتنوعة بجودة مطلوبة.

المطلب الأول: تقييم مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي

إن اعتماد التكنولوجيا المالية بغرض تشجيع الشمول المالي من خلال التغلب على العوائق التي تواجه وصول العملاء للخدمات المالية، ومعلومات العملاء والسلامة التجارية وتطوير الأسواق يظهر من خلال تحسين البنية التحتية.

وسنتطرق في هذا المطلب الى شروط اعتماد التكنولوجيا المالية وخصائصها لتعزيز الشمول المالي كما يلي[1]:

أولا: شروط اعتماد التكنولوجيا المالية بهدف تشجيع الشمول المالي:

سيكون للتكنولوجيا المالية دور حاسم في التغلب على المعوقات التي تواجه الشمول المالي وإتاحة الفرصة للبلدان النامية للمضي بصورة مباشرة نحو النهج الرقمي، وذلك من خلال:

1. نطاق التغطية: لقد ساعدت القنوات الرقمية التي ينشرها مقدمي الخدمات من البنوك وشركات الاتصالات وغيرها...ملايين الأشخاص ممن لديهم هواتف محمولة من الوصول الى الخدمات المالية الرقمية على مدى السنوات الاخيرة، وتم ربطها ليس فقط بالخدمات المدفوعات ولكن أيضا بخدمات الادخار والتأمين والاستثمار.

2. معلومات العملاء: في إطار إجراءات العناية الواجبة بالعملاء والتأمين ضد المخاطر وادارتها يشترط مقدمو الخدمات المالية التحقق من هوية العملاء حيث تتيح الهوية الرقمية وبصمة البيانات الناتجة عن استخدام الخدمات المالية الرقمية (يشمل ذلك خدمات الهاتف المحمول، المدفوعات الالكترونية، التجارة الالكترونية).

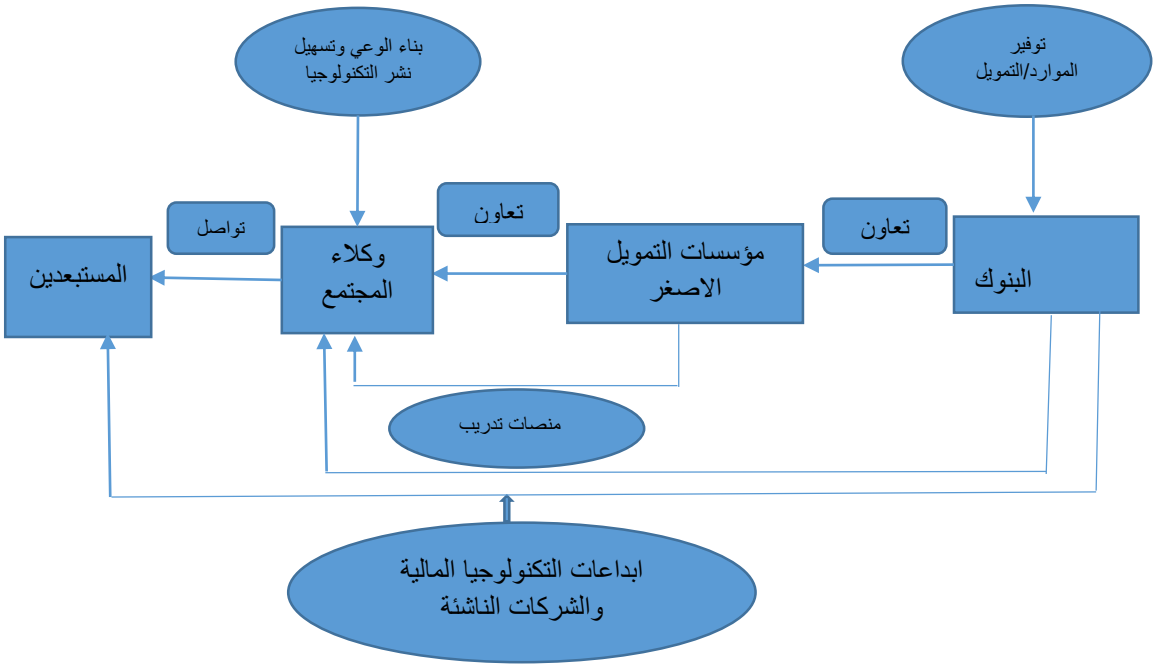
3. السلامة التجارية: ينطوي اشتمال الفئات المهمشة والمستبعدة من الخدمات على توفير قدر كبير من خدمات المدفوعات والودائع والتأمين ومنتجات الإقراض منخفضة القيمة المصممة حسب احتياجات العملاء.

وعليه ستتمكن شركات التكنولوجيا المالية الناشئة (كما هو موضح في الشكل رقم01-04) من توسيع نطاق عمل البنوك ومؤسسات التمويل الأصغر من اجل الوصول الى فئات المجتمع المحرومة والمهمشة، الذين لا تصلهم الخدمات المالية الرقمية بشكل كافي وسيتم ذلك عن طريق وكلاء المجتمع، ويمكن لوكلاء المجتمع أيضا ان يعملوا كمزودي معلومات، بما يوفر التمويل والتدريب والمعلومات للأشخاص محدودي الدخل والمهمشين. كما يمكن للشركات الناشئة ان تعمل في بعض البلدان او المناطق التي يكون فيها البنية التحتية راسخة مع الوكلاء

[1] جواني صونيا، مريمت عديلة، **دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي . تجربة البحرين .**، مجلة ابحاث اقتصادية معاصرة، جامعة 8 ماي 1945، المجلد 04، العدد 02، قالمة، الجزائر، 2021، ص-ص: 272-291.

الحكوميين مثل وكلات تحديد الهوية الوطنية وشركات الاتصالات للوصول الى الذين لا يستطيعون الوصول الى الخدمات البنكية ولديهم إمكانية الوصول الى خدمات الهاتف المحمول. وبذلك تحقق التكنولوجيا المالية تطوير النظام الرقمي بشكل أشمل وتكون لديها قدرة أكبر على ضم المهمشين والمستبعدين ماليا وتحقيق الفائدة لهم.

الشكل رقم (04.01): النظام البيئي الرقمي لدمج المستبعدين



المصدر: ريهام احمد ممدوح، 2020، ص 480، من الموقع:
https://jsec.joumals.ekb.eg/article-132296-a65ed067ebdfe09460a2e7a334f9399c.pdf
(accessed 22-02-2023, 10 : 30)

ثانيا: خصائص التكنولوجيا المالية التي تساهم بشكل فعال في رفع كفاءة الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي:

- ❖ تقنية البلوكشين وتطبيقها المحتمل لزيادة شفافية وكفاءة المدفوعات وقدرتها على تعزيز امن المعلومات؛
- ❖ اعتماد تكنولوجيا الحوسبة السحابية في القطاع المالي؛
- ❖ تحليل البيانات الضخمة واهميتها في عمليات التصنيف الائتماني؛
- ❖ التقنيات البيو مترية لتعزيز وزيادة كفاءات الإجراءات "اعرف عمليتك"؛
- ❖ التكنولوجيا الرقابية للحفاظ على الاستقرار المالي من خلال تعزيز الامتثال للمعايير الدولية والنزاهة المالية وكفاءة الاشراف المحلي.

ثالثا: الخيارات المتاحة لتحسين فرص الحصول على الخدمات المالية في ظل التكنولوجيا المالية:

يعد التوسع في استخدام التكنولوجيا الجديدة ونماذج الاعمال المبتكرة من أهم سبل تعزيز عرض الخدمات المالية وايصالها وتحسين القدرة المالية للمستفيدين من هذه الخدمات والنهوض بمستوى إلمامهم بالشأن المالي.

فقد تحسن مستوى تقديم الخدمات المالية تحسنا تدريجيا في الماضي من خلال بطاقات الدفع الالكتروني وأجهزة الصراف الالي، كما ساهم التطور الهائل والسريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ظهور العديد من الخدمات المالية ونماذج الاعمال المبتكرة وتحسين فرص وصولها للأفراد وتحسين الشمول المالي، وبفضل الخدمات المبتكرة مثل سداد الفواتير واجراء المعاملات المالية من خلال الهاتف المحمول تقلصت العديد من القيود التي تعوق إمكانية الحصول على الخدمات المالية، وخاصة بالنسبة للأفراد قاطني المناطق النائية والريفية[1].

المطلب الثاني: الشراكة بين شركات التكنولوجيا المالية والبنوك

يمثل النمو السريع في التكنولوجيا المالية تحديا للبنوك او فرصة لهم وذلك يعتمد على استراتيجية الشركة الناشئة واستراتيجية البنك، حيث تسعى البنوك الى اجاد طرق لإعادة ابتكار وتجديد خدمات القطاع المصرفي كإدخال الأتمتة الذكية للعمليات البنكية، وهذا ما يسرع عمل البنوك من حيث تأدية الاعمال المتكررة التي يمكن اعتمادها كالعملات الرمزية والعمليات البنكية عبر الهاتف والطرق الاستراتيجية التي ستحدد شكل التعاملات المصرفية والدفع في المستقبل من خلال الذكاء الاصطناعي ونظم سير العمل الذكية.

في حين تسعى الشركات الناشئة الى إيجاد حلول مبتكرة في مجال عمليات التمويل والاقراض ومختلف الخدمات المالية والبنكية حتى تجذب العدد الأكبر من عملاء البنوك.

يمكن لشركات التكنولوجيا المالية ان تساعد البنوك عن طريق إيجاد شراكة بينهما وهو ما يمثل نسبة 78% وخاصة في مجال المدفوعات والتجارة الالكترونية، ومن بين اهم المنافع او المزايا للطرفين من وراء هذه الشراكة هو تحقيق مداخيل وإيجاد تطبيقات جديدة والتخفيض من تكاليف وخلق نماذج اعمال جديدة خاصة مع ظهور بنوك التكنولوجيا المالية، وكان من بين اهم مزايا هذا التعاون هو الوصول الى التمويل بشكل أفضل، كما يبقى للبنوك علاقة قوية مع العملاء لوجود ثقة أكبر[2].

المطلب الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر

يتميز النظام البنكي الجزائري بهيمنة القطاع العام، وهذا الأخير عادة ما يتميز بضعف الأداء وانعدام روح المبادرة، وهذا بدوره ينعكس على مستوى الشمول المالي ودرجة تطور الخدمات المالية.

---

[1] زبير عياش، خلف الله بن يوسف، **مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالمؤسسات البنكية . دراسة ميدانية على عينة من متعاملي بنك البركة الجزائري .**، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة ام البواقي، المركز الجامعي افلو، الجزائر، المجلد08، العدد02، 2021، ص-ص:862-884.

[2] مليكة بن علقمة، يوسف سائحي، **مرجع سبق ذكره**، ص 96.

أولا: دور التكنولوجيا المالية في القطاع البنكي

رغم التشجيع على الابتكارات في مجال التكنولوجيا المالية وتزايد اعتمادها تدريجيا، لم يتضح حتى الان مدى تقبلها والاستعداد لإدماجها في قنوات القطاع البنكي المتعددة من اتمت العمليات وحلول المكاتب الخلفية الى العملاء. وفي محاولة لتوضيح الدور المركزي للشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية في القطاع البنكي ، فإنه من الضروري تسليط الضوء على الإمكانيات الكبيرة الكامنة في التعاون الناجح بين المصارف وشركات التكنولوجيا المالية، فالتقدم الكبير للشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية وتأثيرها في تحويل المجالات والقطاعات لزيادة التعاون مع المؤسسات في كل انحاء العالم، وذلك لإظهار حقيقة اعتماد التكنولوجيا المالية وكيفية الاستفادة من التوجهات الرقمية لدعم نمو هذا القطاع، ويدفع القطاع البنكي والشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية وضع القرارات على توفير تسهيلات إضافية لتحفيز نمو الاعمال ويعملون على توفير معلومات مناسبة واساسية لتنمية المجال ونشر المعلومات عن مدى تأثير هذه التكنولوجيا، كما انه هناك فرص للتكنولوجيا المالية وكيفية التعامل الرقمي على غرار ما تقوم به المنصة الاجتماعية الرقمية التي تقدم قروضا صغيرة لرواد الاعمال على نطاق صغير عن جمع البيانات وتحليلها عن مدى تأثير هذه التكنولوجيا. ويتعلق تمويل التكنولوجيا المالية بتمويل الابتكار ليس فقط بالاستثمار، بل بتوفير الفرص لمبتكري التكنولوجيا المالية لبناء منصات تغير مستقبل الخدمات المالية، حيث حصدت الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية استثمارات تفوق 100 مليون دولار في السنوات العشرة الأخيرة، كما ان عدد الشركات الناشئة والأموال المستثمرة في هذا المجال سوف ترتفع أكثر من الضعف بحلول العام 2020. ويشير تقرير التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال افريقيا الى ان الشركات الناشئة تهدف الى جمع تمويل بقيمة 50 مليون دولار خلال سنة2015 مسجلة بذلك زيادة تقدر بنسبة 270%، عن العام الماضي حيث اعلن عن جمع18 مليونا، التكنولوجيا المالية مجال متميز في يومنا هذا، ومع ذلك فإنها تتمتع بقدرة حقيقية على تغيير هيكل الخدمات المالية وما يجعلها اسرع وارخص واكثر امانا واكثر شفافية واكثر اتاحة، ويمكن ان تكون للتكنولوجيا المالية تأثيرا قابلا للقياس على الاقتصاديات المختلفة، واحدى نتائجها هي القدرة على اطلاق طاقات جميع أنواع الشركات الناشئة في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا، لأنها لديها القدرة على تخفيض تكلفة دخول السوق ومعدلات الإخفاق من خلال تحسين فرص الحصول على التمويل والتكنولوجيا المالية والعملاء. وتقدم التكنولوجيا المالية خدمات جديدة لإدارة المال مما يحسن التخطيط المالي للشركات الناشئة تسمى "START" وتوفر هذه الخدمة المدفعات الامنة والسريعة للشركات الناشئة، وكذلك تزيد التكنولوجيا المالية من عدد العملاء المحتملين بتعزيز الادماج المالي من خلال الاشكال الجديدة من المدفعات. وتوفر التكنولوجيا المالية خدمات جديدة لإدارة المال مما يحسن التخطيط المالي للشركات الناشئة، ويؤدي الى تنمية أفضل للأعمال والى خفض معدلات الاخفاق[1].

[1] **مليكة بن علقمة**، يوسف سائحي، **مرجع سبق ذكره**، ص-ص: 97-99.

ثانيا: التكنولوجيا المالية والخدمات الرقمية في الجزائر

يعود مشروع دمج التكنولوجيا الحديثة مع العمليات المالية في الجزائر الى سنة 1995، بإنشاء الشركة النقدية للعلاقات التلقائية ما بين البنوك (SATIM)، والتي بدورها أسست سنة 1996 الشبكة النقدية المشتركة ما بين البنوك (RMI)، وفي سنة 2016 تعزز النظام المؤسسي للتكنولوجيا المالية بإنشاء تجمع النقد الالي (GIE Monétique)، ويمكن إدراج أهم خدمات التكنولوجيا المالية الحديثة في الجزائر كما يلي[1]:

1. خدمات السحب والدفع الالكترونيين في الجزائر: استخدامات البنوك في الجزائر أجهزة السحب الالية سنة 2005 باستخدام البطاقات البنكية، التي سبق الشروع في إصدارها ابتداء من سنة 1997، اما عمليات الدفع الالكترونية فتأخرت حتى سنة 2009.

2. الدفع عبر الانترنت: أتيحت خدمة الدفع عبر الانترنت في الجزائر لأول مرة سنة 2016، استهدفت بداية القائمين على الفوترة كشركات توزيع الماء والكهرباء، الهاتف، التأمين، وبعض الإدارات، وفي سنة 2018 صدر قانون التجارة الالكترونية، غير ان هذا النمط من الخدمات لم يلقى الرواج.

[1] محفوظ فاطمة، **الخدمات المالية الرقمية كألية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر**، دفاتر البحوث العلمية، جامعة آكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، المجلد 10، العدد 02، 2022، ص_ص:259 _261.

خلاصة الفصل الأول

التكنولوجيا المالية هي ثروة مالية إجتاحت الساحة الاقتصادية، والتي كانت ضرورية لتسهيل المعاملات للوصول الى اكبر شريحة من المتعاملين مع البنوك نظرا لعدة اعتبارات، وهذا عن طريق شركاتها الناشئة التي جمعت بين البرمجيات والتكنولوجيا لتقديم تشكيلة مميزة من الخدمات التي اضفت هيكلة جديدة للتمويل المالي، كما تساهم تطورات التكنولوجيا المالية في تفعيل العديد من الخدمات المالية مما يجعلها اكثر سهولة وسرعة وبأقل تكلفة ووصولها لشرائح المجتمع بعدل ومساواة و الذي يسمح بتعزيز الشمول المالي وهذا ما دفع الدول نحو مواكبة هذا التطور سعيا منها لتعزيز الشمول المالي بها، والذي يتمثل في تقديم الخدمات المالية الى الفئات ذات الدخل المنخفض في المجتمع وبتكلفة معقولة، ورغم ذلك لا يزال الشمول المالي يعاني من تحديات تعيق توسعه كعدم تطور البنية التحتية وضعف مستويات التنافسية بين المؤسسات البنكية.

وعلى هذا الصدد سنتطرق في الفصل الثاني الى الدراسة الميدانية لمعرفة مدى تحقيق التكنولوجيا المالية للشمول المالي.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP

تمهيد

يتموقع الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط . بنك . ضمن النظام المصرفي الجزائري كأحد اهم المؤسسات البنكية الوطنية، حيث يمثل الية اجتماعية واقتصادية، بالتفاعل مع مختلف شرائح وفئات المجتمع، وذلك من خلال تعبئة المدخرات والفوائض المالية وتخصصيها لسد احتياجاتهم المختلفة، خاصة ما تعلق منها بمتطلب السكن، ووعيا من الدولة الجزائرية بأهمية تعبئة الادخار، قامت السلطات المركزية في عام 1964 بتأسيس الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط كأول وسيط مالي يعني بتعبئة الادخارات الصغيرة للأسر والافراد، حيث مر بعدها بمراحل واطوار عديدة، مندرجا بذلك في السياسة العامة للدولة الساعية الى تحقيق التنمية المنشودة لمواطنيها، وكانت المحطة الأهم في مسيرة هذا الوسيط في أفريل 1997، تاريخ تحوله من صندوق الى بنك يباشر كل النشاطات البنكية باستثناء عمليات التجارة الخارجية.

وتدعيما لهذه الدراسة قمنا بتوزيع استبيان على عينة من موظفي الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط لمعرفة علاقة التكنولوجيا المالية بالشمول المالي وهل يتم تطبيق التكنولوجيا المالية في البنك بالتحديد وكالة تيارت، ومن ثم تحليل معطيات الاستبيان عن طريق التحليل الاحصائي باستخدام البرنامج الاحصائي Spss وعرض النتائج المتحصل عليها.

سيتم في هذا الفصل تناول دراسة ميدانية للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط . بنك . من خلال مبحثين:

- **المبحث الأول:** عموميات حول الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط . وكالة تيارت؛
- **المبحث الثاني:** الإطار التطبيقي للدراسة.

المبحث الأول: عموميات حول الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط . وكالة تيارت .

يعد الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط من المؤسسات المالية الأولى التي تم انشائها بعد الاستقلال ومن أكبر البنوك الجزائرية من حيث حجم الموارد المجمعة لديه، والرائد في تزويد الاقتصاد الوطني بالقروض العقارية.

عهدت إليه خلال السنوات الأولى التي تلت تأسيسه بشكل أساسي، مهمة جمع الودائع الصغيرة للأفراد والأسر وتوجيهها نحو مشاريع السكن، وبمرور الزمن توسع نشاطه ليشمل مجالات اخرى غير القروض العقارية، مثل تمويل اصحاب المهن الحرة والتعاونيات، الى ان تم في أفريل 1997 تغيير قانونيه الأساسي واعتماده كبنك يمارس كل الأعمال البنكية باستثناء التجارة الخارجية.

المطلب الاول: ماهية الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

شهد الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط منذ تأسيسه كصندوق الى ان تم اعتماده كبنك سنة 1997 تطورا متدرجا، حيث لعب دورا اساسيا وهاما ضمن مؤسسات النظام البنكي الجزائري في مجال تعبئة الادخار الوطني، وتمويل متطلبات التنمية والاستثمار، وخاصة في ميدان السكن.

اولا: تعريف الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

تأسس الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP) كأول وسط مالي متخصص في تعبئة الادخار الشعبي بموجب القانون رقم 227.64 المؤرخ في 10 اوت 1994، مؤسسة عمومية ذات الشخصية المدنية والاستقلال المالي، وباشر نشاطه انطلاقا من هياكل " صندوق تضامن العملات والبلديات الجزائرية" (CSDCA)، واشرف على تسييره في المراحل الاولى التي سبقت تحوله الى بنك، مجلس ادارة يتألف اضافة الى المدير العام الذي يعين بمرسوم رئاسي لمدة ثلاث سنوات وباقتراح من وزير الاقتصاد الوطني، ممثلين عن الوزارات التالية: الداخلية، الاقتصاد الوطني، تجديد البناء والاشغال العمومية والنقل، الشؤون الاجتماعية، البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

الجدير بالذكر انه بعد صدور قانون 10 اوت 1964، المتعلق بإنشاء وتحديد القانون الاساسي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، فإن تطبيقه تأخر ولم يتم بطريقة فورية، ويعود ذلك لسببين هما:

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

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

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

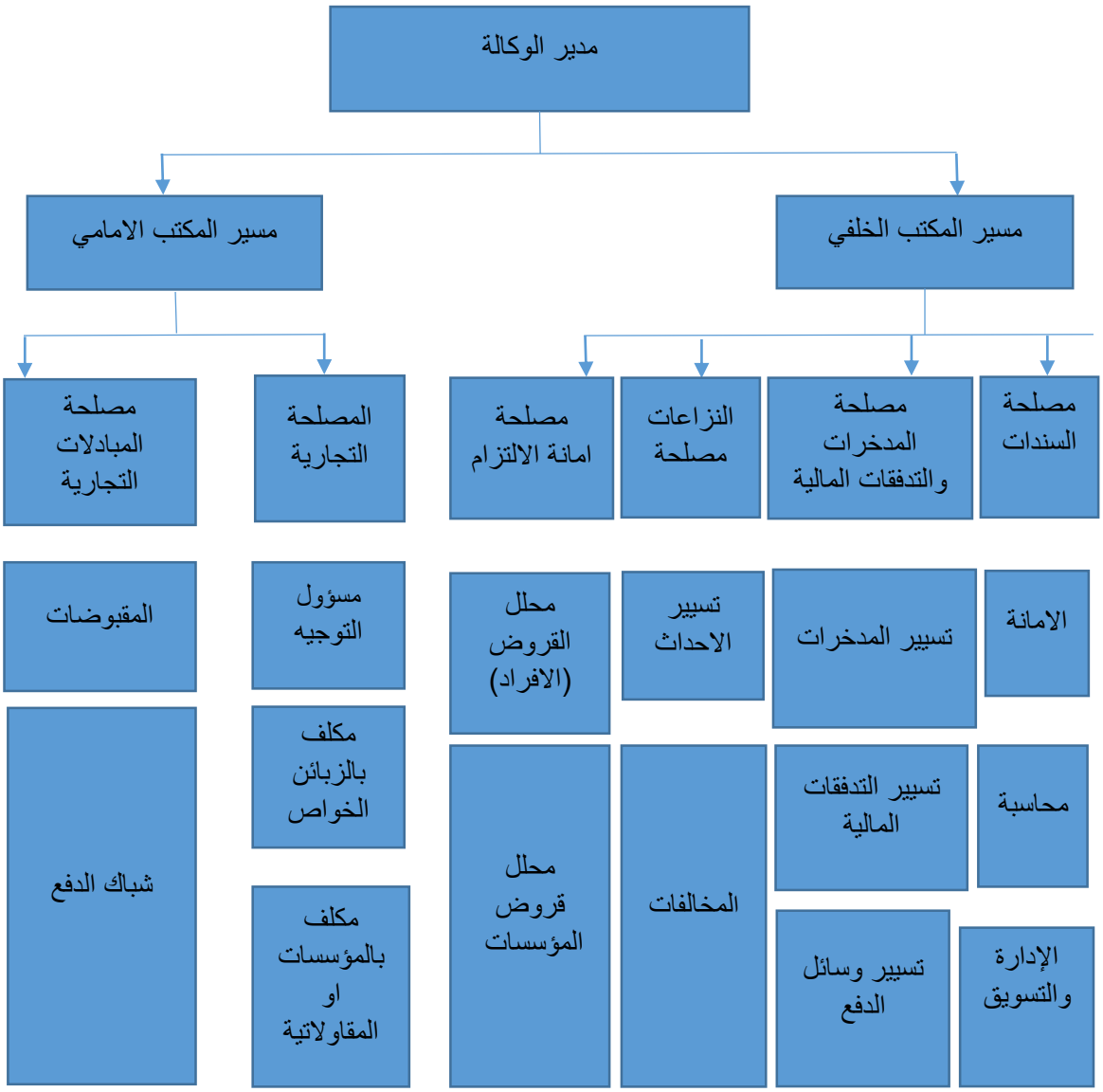
ثانيا: نشأة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط. وكالة تيارت .

يضم الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط. بنك . عدة وكالات موزعة عبر ولايات الوطن ومن بينها وكالة تيارت رقم 405 وهي من أقدم الوكالات التابعة للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط التي أنشأت في 15 مارس 1975 والتي تضم عمال مأهلين تحت اشراف مدير الوكالة وهي تابعة لإدارتها الإقليمية لولاية شلف.

ثالثا: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط . وكالة تيارت .

يتكون الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت من عدة مصالح تسعى كل منها جاهدة الى الرفع من قيمة ومكانة البنك حيث تختلف مهامها من واحدة لأخرى ويمكن ابراز الهيكل التنظيمي للوكالة كما يلي:

الشكل رقم (01.02): الهيكل التنظيمي ل (CNEP)



المصدر: وثائق مقدمة من طرف مدير الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط . وكالة تيارت .

المطلب الثاني: خدمات الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط . وكالة تيارت .

يمكن عموما تقسيم الخدمات التي يقدمها الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط . بنك . الى مجموعتين تتعلق الاولى بجمع الودائع بمختلف اصنافها (ودائع لدى الطلب، ودائع لأجل)، اما المجموعة الثانية فتشمل تشكيلة القروض المقدمة والتي الغالب فيها قروض السكن، وذلك نظرا لخبرة هذا البنك في هذا المجال، اضافة الى التشريعات والقوانين التي كانت تحكم تسييره وتخصصه، كما يقدم خدمات بنكية اخرى حديثة.

اولا: جمع الودائع

يقوم الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بجمع الادخارات من عملائه، والتي تعد المهمة الاساسية له حيث تمثل حصته ضمن الموارد المجمعة من قبل النظام البنكي نسبة 14%، وذلك من خلال اشكال الايداع التالية:

1. الودائع لدى الطلب: ينقسم هذا النوع من الودائع الى قسمين، ودائع جارية ادخارية يستفيد صاحبها من فائدة وتعتمد المؤسسة فيها صيغة دفاتر التوفير، واخرى حسابات جارية لدى الطلب لا يستحق عليها فائدة.

2. الودائع لأجل: الوديعة الاجل عبارة عن حساب بنكي يتم فتحه بناء على طلب العميل مقابل فائدة ولمدة محددة.

ثانيا: التوظيفات

الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط . بنك . هو بنك العقار، حيث توجه اغلب موارده نحو تمويل احتياجات السكن، وتمثل الفوائد على القروض المصدر الاساسي لإيراداته وتقسم هذه القروض الى:

1. قروض العقارية الموجهة للخواص: هي قروض يمنحها الصندوق لزبائنه من اجل تمويل احتياجات السكن، حيث يمكن ان تصل نسبة القرض الى 90% من سعر العقال، وذلك بالاستناد الى كل من دخل شخص المقترض قدرته على السداد، عمره، والحد الاقصى لمدة القرض التي يمكن ان تصل الى 30 سنة.

2. القروض الموجهة للمرقين العقاريين: النشاط العقاري هو ما يشتمل على مجموع الاعمال التي تساهم في انجاز او تجديد الاملاك العقارية المخصصة للبيع او الايجار، او تلبية حاجات خاصة، حيث يمكن ان تكون الاملاك العقارية المعنية محال ذات استعمال سكني او محال مخصصة لإيواء نشاط حرفي او صناعي او تجاري، ويدعى كل شخص طبيعي او معنوي يمارس النشاطات المذكورة متعاملا في الترقية العقارية.

3. قروض الاستثمار: قرض الاستثمار هو تمويل متوسط او طويل الاجل، موجه لدعم مشاريع انشاء، اقتناء او تعزيز وسائل الانجاز (تجهيزات) في قطاعات السكن، الطاقة، المياه، والصناعات البتروكيمياوية.

تصل نسبة تمويل الصندوق لهذا النوع من القروض الى 70% من قيمة المشروع، وتتراوح مدة القرض المتوسط الاجل بين السنتين والسبع سنوات، والقرض طويل الاجل من سبع سنوات الى اثنا عشر سنة.

ثالثا: الخدمات الحديثة للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط . بنك .

يقدم البنك تشكيلة من الخدمات نذكر منها ما يلي:

1. البطاقة ما بين البنوك (CIB):

تم الاعلان عن هذا المنتج الجديد في 2003 في شكل بطاقة دفع وسحب بين البنوك، تقوم بصناعتها شركة(SATIM) لفائدة البنك وتكون مرفقة برقم سري، تتيح لصاحبها القيام بالسحوبات النقدية لدى الموزعات الالية للأوراق النقدية(DAB)، والشبابيك الاوتوماتيكية للبنك (GAB)، الموصلة بالشبكة النقدية ما بين البنوك(RMI) حيث تقدم هذه الخدمة طيلة ايام الاسبوع وعلى مدار 24 ساعة.

ويوجد نوعين من بطاقات الدفع والسحب ما بين البنوك وهي:

أ . البطاقة الكلاسيكية ذات اللون الازرق (Classic): يستفيد من هذه البطاقة الاشخاص الطبيعيون الذين يمتلكون دخلا شهريا منتظما يقل او يعادل ثمان مرات الاجر الوطني الادنى المضمون (SNMG).

الشكل رقم(02-02): بطاقة الدفع الكلاسيكية

المصدر: وسائل البنك

ب . البطاقة (Gold) ذات اللون المذهب: يستفيد منها الاشخاص الطبيعيون الذين يملكون دخلا شهريا منتظما يفوق ثماني مرات الاجر الوطني الادنى المضمون.

الشكل رقم(02-03): بطاقة الدفع الذهبية

المصدر: وسائل البنك

2. بطاقة التوفير المغناطيسية:

هي عبارة عن أداة مرتبطة بحساب توفير، تحتوي على عدة معلومات خاصة بمالكها مسجلة في الشريحة الالكترونية وفي المسار الالكتروني المغناطيسي وذلك حسب المعايير الدولية EMV، قام الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بتسويقها لأول مرة في 2013 من اجل تعويض 50 ألف دفتر توفير سكني وشعبي، اما فيما يخص الحصول على البطاقة فيتم تلقائيا عند تقدم الزبون للوكالة لفتح حساب توفير.

3. بطاقة التوفير "راس مالي":

قام البنك بإصدار منتج جديد وهي بطاقة التوفير" رأس مالي" بدون فائدة، تستجيب لمطالب شريحة كبيرة من المجتمع ممن يعارضون المعاملات الربوية.

4. التامين المصرفي(Bancassurance):

تم التوقيع في 25 مارس 2008 بين الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط. بنك . و< كارديف الجزائر> (فرع عن BNP Paribas Assurance المعتمدة في الجزائر بتاريخ 11 اكتوبر 2006) على اتفاق < التأمين المصرفي> هو الأول من نوعه في الجزائر.

والخدمات التأمينية المتفق على تسويقها موزعة كالتالي:

أ . منتجات الاحتياط: وتنطوي تحتها الخدمات التالية:

- التأمين على الوفاة، وعلى العجز المطلق والنهائي للمقترض.
- ضمان العجز المؤقت عن العمل للمقترض.
- التأمين على حماية الحسابات: التأمين على الوفاة بسبب حادث والمدعوم بالحسابات الجارية وحسابات التوفير للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط.
- منتجات التأمين على الحياة. توفير منتجات الرسملة.

ب . منتجات التأمين على الاضرار المرتبطة بالقروض الرهنية: ونجد فيها المنتجات التالية:

- التأمين على الكوارث الطبيعية.
- تأمين السكن ضد المخاطر المتعددة.
- الاستفادة من عمولة مقابل تحصيلات اقساط التأمين وتقاسم الارباح بنسبة 50%.
- الاستفادة من دورات تكوينية لفائدة اطارات البنك تكون على عاتق كارديف الجزائر.
- دعم كارديف الجزائر للبنك في مجال الاعلام الالي، وذلك من اجل ايجاد حلول وتسهيل ادماج عمليات التأمين في برنامج الاعلام الالي المستخدم من قبل الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط. بنك.

5. المقاصة الالكترونية:

قام الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط . بنك . كغيره من المؤسسات البنكية العاملة في الجزائر بالاندماج في برنامج بنك الجزائر في اطار سياسته الساعية لتطوير انظمة المعلومات والدفع، وهذا باستحداث نظام المدفوعات للمبالغ الكبيرة خلال الوقت الحقيقي (RTGS) لأوامر الدفع التي تساوي قيمتها او تفوق مليون دج، وتتم هذه العملية من خلال جهاز اللاقط(Capture)، ونظام المقاصة الالكترونية للاقتطاعات الالية والتحويلات التي تقل قيمتها الاسمية عن مليون دج، وللشيكات التي يتم تبادلها بين البنوك في شكل صور، حيث يتم الارسال بعد ان يمرر الشيك الحقيقي على الماسح الضوئي، ويتم استقبال صور الشيكات المرسلة من البنوك الاخرى عبر جهاز تسيير وسائل الدفع (GIP)، هذا ولقد انطلق العمل بهذين النظامين على مستوى الصندوق للتوفير والاحتياط . بنك . في ماي 2006.

المطلب الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

قطع الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط . بنك . شوطا كبيرا في مجال تطوير خدماته وذلك بسبب اجتياح التكنولوجيا للقطاع المالي، من اجل وصول الخدمات المالية لكافة افراد المجمع خاصة الفئات المهمشة منه، وذلك بهدف تحقيق الشمول المالي، من خلال الخدمات المالية المتطورة في القطاع البنكي والمتمثلة في:

1. الحساب الجاري: هو حساب ايداع غير مدفوع تحت الطلب يسمح لك بإدارة اموالك بسهولة على اساس يومي.

2. جهاز الدفع الالكتروني: يدعى باختصار " TPE "، هي وسيلة دفع الكترونية تسمح بالتخليص بواسطة بطاقة البنكية CIB الكلاسيكية والذهبية. 24/24 ساعة، وكل ايام الاسبوع، تضمن حماية أكثر ضد التزوير والسرقة.

3. ميثاق البنك التجاري الدولي: تسمح لك بطاقة (Inter Bank Card) بالحصول على اموالك في أي وقت، اجراء عمليات سحب من اجهزة الصراف الالي، لدفع ثمن مشترياتك من المحلات التجارية المجهزة بـ (TPE)ومن مزاياها توفير الوقت، الامن والخصوصية.

4. الخدمة البنكية عن بعد: الدفع الالكتروني والخدمات المصرفية الالكترونية، يمكنك اجراء مدفوعاتك عبر الانترنت ويتم اعلامك في الوقت الفعلي بحالة حسابك.

5. تطبيق الهاتف (CNEP Connect): يتيح هذا التطبيق ادارة حساباتك المفتوحة مع CNEP-Banque عن بعد في أمان تام وفي بضع ثواني، وكذا الوصول الى مجموعة من الخدمات المصرفية مثل تنزيل كشوف الحسابات، الحصول على الائتمانات والقروض واعادة تنفيذ العمليات المالية المختلف.

المبحث الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

من أجل تحقيق هدف الدراسة والوصول الى النتائج المرغوبة بشكل دقيق وموضوعي لابد من استخدام المنهج الوصفي التحليلي من اجل وصف البيانات على شكل نسب ومن ثم تحليلها تحليلا احصائيا وقد حاولنا توضيح حدود الدراسة التي سنقوم بها، والأدوات اللازمة لها المتمثلة في مجتمع وعينة الدراسة.

المطلب الاول: تحديد مجتمع الدراسة واختبار العينة

1. **تحديد مجتمع الدراسة:** شمل مجتمع الدراسة موظفي الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP ولاية تيارت.
2. **اختبار نوع وحجم العينة:** في هذه الدراسة تم الاعتماد على أداة الاستبانة مقياس ليكرت الخماسي باعتبارها الانسب لمثل هذه الدراسات، حيث شملت العينة 60 موظف وتم استعادة 45 استبانة، وتمت الدراسة في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط **CNEP**، بتوزيع استبيان حول موضوع دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي.
3. **منهجية البحث المستخدم:**

استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي بوصفه المنهج الأكثر ملاءمة لهذه الدراسة واعتمد الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات، واستخدم الإحصاء الوصفي لتحليل متغيرات الدراسة والاثر الواقع بينهما.

4. **أدوات جمع البيانات:**

أ _ المصادر الثانوية:

تم الحصول على البيانات اللازمة لضبط مختلف جوانب الدراسة النظرية من خلال المصادر الثانوية المتمثلة في الكتب والمجالات الورقية والالكترونية ومواضيع ملتقيات الدولية والوطنية، وكذا رسائل الماجستير واطروحات الدكتوراه.

ب _ المصادر الأولية:

استخدمت الدراسة الراهنة أداة الاستبيان لجمع البيانات التي تم تطبيقها باستخدام طريقة المسح بالعينة حيث تمت صياغة الاستبيان بعدما تم إخضاعها للأسس العلمية من اختبارات الثبات والصدق و عليه فقد اشتملت استمارة بحثنا على 05 أسئلة الخاصة بالبيانات الشخصية وإضافة إلى استبيان التكنولوجيا المالية المتكون من 12 عبارة مع استبيان الشمول المالي المتكون من 12 عبارة، تمحورت حول موضوع دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي لدى الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط **CNEP** وكالة تيارت، حيث تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاث محاور كالتالي :

المحور الأول: وهو محور البيانات الشخصية يضم 05 أسئلة المتعلقة بالمفردة من حيث: الجنس، السن، المؤهل العلمي، الوظيفة، الاقدمية في العمل.

المحور الثاني: يتعلق بالتكنولوجيا المالية ويتضمن 12 سؤالا موزعا على 4 مجموعات تتضمن كل مجموعة 3 اسئلة تمثلت في:

المجموعة الاولى: مزايا التكنولوجيا المالية.

المجموعة الثانية: عملية التمويل.

المجموعة الثالثة: عمليات التحويلات المالية.

المجموعة الرابعة: عملية الاقراض.

المحور الثالث: يتعلق بالشمول المالي ويتضمن 12 سؤالا موزعا على 3 مجموعات تتضمن كل مجموعة 4 اسئلة تمثلت في:

المجموعة الاولى: الوصول الى الخدمات المالية.

المجموعة الثانية: استخدام الخدمات المالية.

المجموعة الثالثة: جودة الخدمات البنكية.

وقد تم إعداد استمارة الاستبيان وفقا لمقياس **(ليكرت الخماسي)**

الجدول رقم (02-01): يمثل درجات مقياس ليكرت الخماسي

الدرجة / الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محـايد	موافق	موافق بشدة
درجة	01	02	03	04	05

المصدر: من اعداد الطالبتان

للتأكد من فرضيات الدراسة ومعالجة بيانات الاستبيان تم الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية **Statistical Package for the Social Science** اصدار **21.0** لأنه الأكثر ملائمة لمعالجة موضوعنا والحصول على نتائج أكثر عمق وأكثر دقة، حيث تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي وحساب طول الخلايا كالتالي:

- حساب المدى بطرح أكبر درجة من أقل درجة من المقياس كالتالي:

الحد الأعلى (5) –الحد الأدنى (1) =4.

- لتحديد طول الفئة تمت العملية التالية: المدى (4) ÷عدد الفئات (5) = 0.8
- ومنه فإن طول الفئة الأولى لقيم المتوسط الحسابي = 1+0.8= 1.8
- طول الفئة الثانية لقيم المتوسط الحسابي = 1.8+0.8=2.6.
- طول الفئة الثالثة لقيم المتوسط الحسابي = 2.6+0.8= 3.4
- طول الفئة الرابعة لقيم المتوسط الحسابي = 3.4+0.8= 4.2
- طول الفئة الخامسة لقيم المتوسط الحسابي =4.2+.08= 5.0

كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (02-02): يبين طول فئات لمقياس ليكرت الخماسي ومستواها

المتوسط المرجح	الاستجابة	المستوى
من1 الى 1.8	غير موافق بشدة	ضعيف جدا
من 1.8 الى 2.6	غير موافق	ضعيف
من 2.6 الى 3.4	محايد	متوسط
من 3.4 الى 4.2	موافق	مرتفع
من 4.2 الى 5.0	موفق بشدة	مرتفع جدا

المصدر: من اعداد الطالبتان

المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

يمكن عرض نتائج الدراسة ومناقشتها كما يأتي:

1- حساب ثبات الاداة:

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة استخدمنا معادلة الفا كرونباخ للتأكد من ثبات اداة الدراسة على العينة المتكونة من 45 مفردة، والجدول التالي يوضح معاملات ثبات اداة الدراسة:

الجدول رقم (02-03): معامل الثبات لعينة الدراسة.

المحاور	عدد الفقرات	الثبات
- التكنولوجيا المالية	**12**	**0.862**
- الشمول المالي	**12**	**0.683**

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS 21.0.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أين توصلنا الى ان قيمة ثبات المحور الأول المتمثل في التكنولوجيا المالية بـ (0.862)، بينما تتراوح قيمة ثبات المحور الثاني والمتمثل في الشمول المالي بـ (0.683)، وهذا يدل على أن محاور الاستبيان يتمتعان بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

2- حساب الإتساق الداخلي:

قد جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان بحساب معامل الارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة من فقرات المحاور والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي اليه الفقرة، والجدول التالي يوضح معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول والدرجة الكلية للمحور.

الجدول رقم (02-04): معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة ودرجة المحور الأول

رقم	البعد	فقرات المحور الأول	معامل الارتباط	قيمة الدلالة
.1	مزايا التكنولوجيا المالية	يمتلك البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية	0.838**	0.000
.2		يمتلك البنك تجهيزات تقنية حديثة	0.740**	0.000
.3		تطبيق التكنولوجيا المالية يمكن من ايجاد الكثير من الابتكارات المالية	0.523**	0.000
.4	عملية التمويل	تساهم التكنولوجيا المالية في تقليص فجوة تمويل المشاريع	0.686**	0.000
.5		تغطي منصات منح القروض فجوة التمويل بين العرض والطلب	0.740**	0.000
.6		تقديم مقترحات متنوعة في الاستثمارات المالية للعميل عبر الانترنت يساهم في رفع ربحية البنك	0.529**	0.000
.7	عمليات التحويلات المالية	زادت قيمة التحويلات المالية الدولية نتيجة التكنولوجيا المالية	0.484*	0.058
.8		الاعتماد على التكنولوجيا المالية يمكن من ايجاد اسواق الكترونية عالمية تساهم في نمو الاقتصاد	0.740**	0.000
.9		تحتاج عملية تنمية التجارة الخارجية الى تطبيق عمليات التحويل المالي الالكتروني	0.888**	0.000
.10	عملية الاقراض	تساهم التكنولوجيا المالية في التقليل من المخاطر الائتمانية	0.838**	0.000
.11		يمكن البنك عملائه من الحصول على التسهيلات الائتمانية المتنوعة بسهولة من خلال التكنولوجيا المالية	0.499*	0.016
.12		الاقراض من شخص الى شخص(P2P) يقلل من مداخيل البنك نتيجة عدم دخوله كوسيط بين المقرضين والمستثمرين	0.888**	0.000

المصدر: اعداد الطالبتان بناءا على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن جميع معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات المحور الأول والدرجة الكلية للمحور الأول دالة احصائيا عند مستوى معنوية 0.01 حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط (0.484) وفيما كان الحد الأعلى (0.888).

وعليه فإن جميع فقرات المحور الأول متسقة داخليا مع الدرجة الكلية للمحور الاول مما يثبت صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول.

وعليه من خلال نتائج الثبات والاتساق الداخلي في الجداول السابقة يتضح لنا ثبات المحور الاول التكنولوجيا المالية بـ (0.862) بدرجة مرتفعة وصدق اتساقها الداخلي مما يجعلنا نطبقها على كامل العينة.

والجدول التالي يوضح معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور:

الجدول رقم (02-05): معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة ودرجة المحور الثاني

رقم	البعد	الفقرات المحور الثاني	معامل الارتباط	قيمة الدلالة
.1	الوصول الى الخدمات المالية	يوفر البنك سهولة فتح واستخدام حساب مصرفي دون عوائق	0.557**	0.000
.2		يوفر البنك ضمانات وكفالات للوصول للخدمات البنكية	0.583**	0.000
.3		يسهل موقع البنك الالكتروني التصفح والوصول الى الخدمات البنكية	0.578**	0.002
.4		يمكن القيام بدفع الفواتير وسداد قيمة المشتريات وتحويل الاموال عن طريق موقع البنك الالكتروني	0.536**	0.000
.5	استخدام الخدمات المالية	يتم دراسة كيفية استخدام أي خدمة مالية قبل عرضها على العميل	0.513**	0.001
.6		هناك سهولة في استخدام خدمات الدفع عن طريق بطاقات الائتمان	0.625**	0.000
.7		تعيق الرسوم البنكية استخدام الخدمات البنكية المتاحة	0.539**	0.004
.8		وجود قانون او لائحة معايير للشكاوى يضبط العلاقة بين المتعاملين والبنك	0.533**	0.000
.9	جودة الخدمات البنكية	الجهود المقدمة في الخدمات البنكية من البنك للعميل تعتبر جيدة مقارنة بمنافسيها	0.777**	0.000
.10		يتم اعلام العملاء برسالة قصيرة (SMS) عند قيامهم بأية حركة (سحب/ ايداع) على حساباتهم	0.321*	0.031
.11		يتوفر البنك على صرافات آلية كافية لتسهيل عملية سحب الأموال عند الحاجة	0.791**	0.000
.12		الوقت المنتظر للحصول على الخدمة قصير	0.411**	0.005

المصدر: اعداد الطالبتان بناءا على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن جميع معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور الثاني دالة احصائيا عند مستوى معنوية 0.01 حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط (0.321) وفيما كان الحد الأعلى (0.777).

وعليه فإن جميع فقرات المحور الثاني متسقة داخليا مع الدرجة الكلية للمحور الثاني مما يثبت صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني.

وعليه من خلال نتائج الثبات والاتساق الداخلي في الجداول السابقة يتضح لنا ثبات المحور الثاني الشمول المالي بـ (0.683) بدرجة مرتفعة وصدق اتساقها الداخلي مما يجعلنا نطبقها على كامل العينة.

3-وصف خصائص مجتمع الدراسة:

حددنا خمسة متغيرات شخصية وتنظيمية أساسية تم اعتبارها متغيرات مستقلة للدراسة وهي الجنس، السن، المؤهل العلمي، مجال الوظيفة الحالي، الخبرة. والجدول التالي يوضح أفراد العينة.

الجدول (02-06): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والتنظيمية

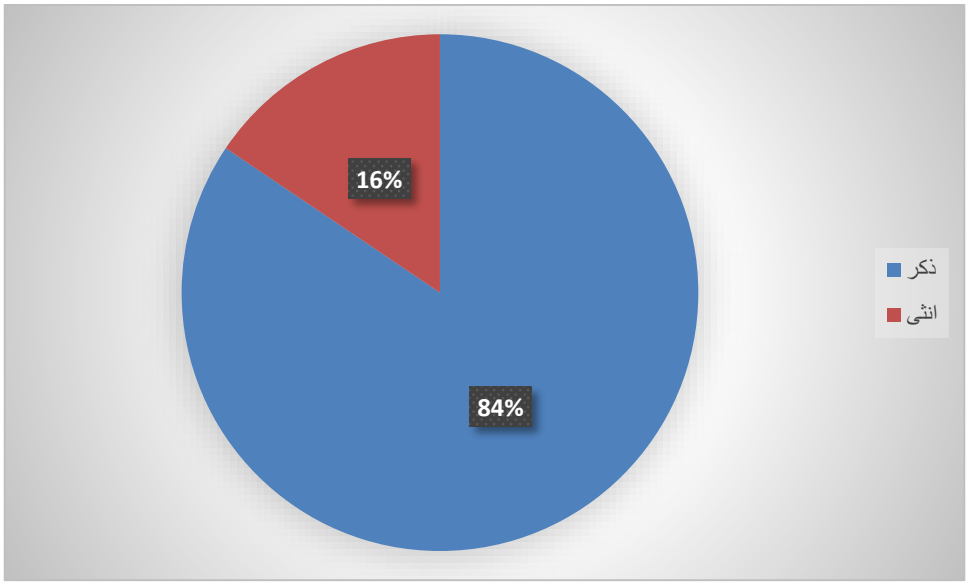
الرقم	المتغيرات	العناصر	التكرار	النسبة المؤوية
01	الجنس	ذكر	38	%84.4
		انثى	07	%15.6
02	السن	أقل من 30	07	%15.6
		من 31 الى 40	19	42.2%
		من 41 الى 50	09	%20
		أكثر من 50	10	%22.2
03	المؤهل العلمي	دراسات عليا	09	20%
		ليسانس	27	60%
		ثانوي	09	20%
04	الوظيفة	إطار	06	13.3%
		عون تحكم	25	56.6%
		عون تنفيذ	14	31.1%
05	سنوات الخبرة في الميدان	اقل من 05	10	22.2%
		من 05 الى 10	20	44.4%
		من 11 الى 20	07	16.6%
		أكثر من 20	08	17.8%

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن محور البيانات الشخصية والوظيفية كان لها الاثر الكبير في فهم افراد عينة الدراسة والإجابة عنها بموضوعية كالاتي:

أ. **متغير الجنس:** تبين النتائج المتعلقة بمتغير الجنس في الجدول بأن نسبة الذكور تمثل 84.4% وهي نسبة أعلى مقارنة بنسبة الإناث التي تمثل 15.6% من عينة الدراسة، ولعل ذلك يشير إلى طبيعة العمل بمؤسسة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط تيارت التي يمكن تفسيرها بأن الذكور هم أكثر من يتقدم لشغل هاته الوظيفة وأكثرهم في هذا المجال الوظيفي كونهم قادرين على التعامل مع مقتضيات الوظيفة التي تقتضي توفر العنصر الذكوري في كون السياسة التشغيلية للمؤسسة صوب توظيف الذكور كون طبيعة المهام بها _الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط_ تتطلب حضور دائم للعمال الذكور، وتوظيف الذكور كون طبيعة المهام في الاعمال الإدارية بالصندوق الوطني تتطلب الكفاءة المهنية والشهادة الأكاديمية في التوظيف كما ان لعامل الجنس دور في عملية التوظيف.

الشكل رقم (02-02): دائرة نسبية تمثل توزيع عينة حسب الجنس

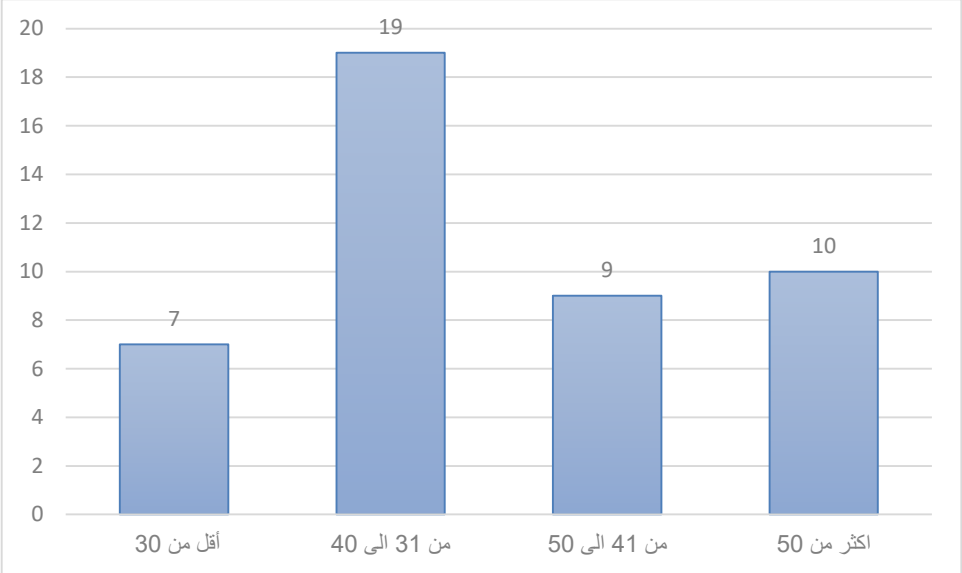


المصدر: من اعداد الطالبتان

ب. **متغير السن:** من خلال الإحصائية المبينة في الجدول يتضح لنا أن معظم أفراد العينة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP تيارت، تتراوح أعمارهم ما بين (31-40) وهذا يمثل 19 مفردة من مفردات العينة بنسبة تقدر بـ 42.2 % وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى، كما سجلنا ثاني أعلى فئة عمرية للعمال لفئة أكثر من 50 سنة بنسبة 22.2% وهذا يمثل 10 مفردة من مفردات العينة وهي فئة تلحق بفئة الكهول كبار السن ثم تليها فئة ما بين (31-40) بنسبة 20% وهذا يمثل 09 مفردة من مفردات العينة، وأخيرا فئة أقل من 30 سنة بنسبة 15.6% وهذا يمثل 07 مفردة من مفردات العينة، والتي تعني أن المؤسسة تقوم بدور الاستقطاب لعنصر الشباب بشكل دوري ومستمر، وإن دل ذلك على شيء فإنما يدل على تواجد عنصر الشباب في هذه المؤسسة ولذلك نستطيع القول أن هذه الفئة تشكل قوة فعالة بالنظر إلى ما تمثله بالنسبة للموارد البشرية ونظرا لما تتميز به من فعالية وقدرة على العمل بمرونة ويمكنها الاستمرار بالمؤسسة لسنوات قادمة، حيث لو تم استغلالها الاستغلال الأمثل لأمكن تحقيق الأهداف الطموحة للمؤسسة محل الدراسة، كما

تعمد المؤسسة على الحفاظ على عنصر الخبرة من أجل الموازنة بين العمال حيث يعلم الجيل السابق للجيل القادم من أجل نقل ثقافة المؤسسة بين الموظفين.

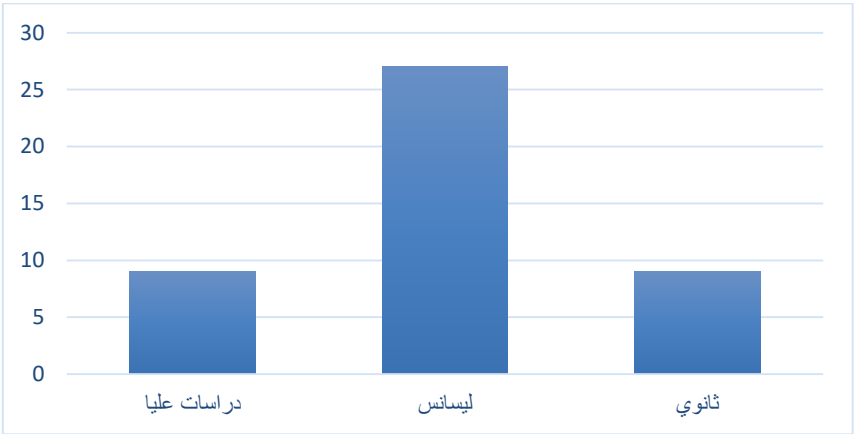
الشكل رقم(02-03): أعمدة بيانية تمثل توزيع عينة الدراسة حسب السن



المصدر: من اعداد الطالبتان

ت. متغير التأهيل العلمي: أظهرت نتائج الدراسة أن نصف افراد عينة الدراسة تقريبا من حملة الشهادات الجامعية ليسانس وبنسبة (60 %)، وأن (20%) لا يتجاوز مستواهم العلمي المستوى الثانوي، وان نسبة (20%) أصحاب الدراسات العليا، وما نلاحظه هنا ان غالبية المبحوثين الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط كفاءات ذوي شهادات علمية تخدم مصالح المؤسسة، ومنه يتبين أن الإطار الموظفين للمؤسسة هو إطار ذو قدرات مهنية وتعليمية عالية أي أن طبيعة المؤسسة تفرض على عملية الاستقطاب والتوظيف أن تكون محصورة على الإطارات والكفاءات العالية من اجل مردودية عالية في السوق الخدماتي.

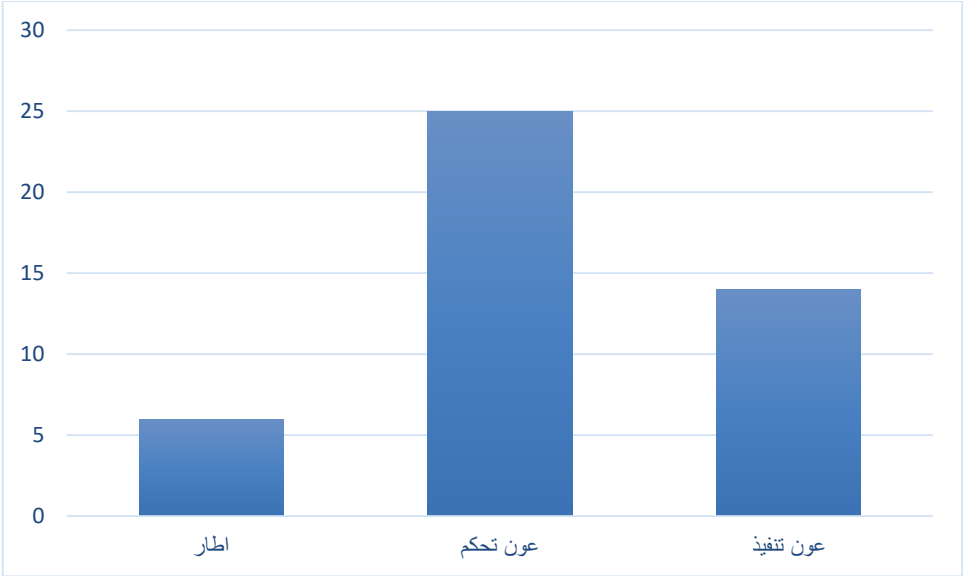
الشكل رقم(02-04): أعمدة بيانية تمثل توزيع عينة الدراسة حسب التأهيل العلمي



المصدر: من اعداد الطالبتان

ث. الوظيفة: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة (55.6%) من أفراد عينة الدراسة اعوان تحكم تليها نسبة (31.1%) من أفراد عينة الدراسة اعوان تنفيذ تليها آخر نسبة (13.3%) من أفراد عينة الدراسة إطار، وهذا راجع لطبيعة المؤسسة حيث هو قطاع اقتصادي خدماتي يحتاج لنسبة كبيرة من العمال يشغرون فئتي اعوان التحكم واعوان التنفيذ.

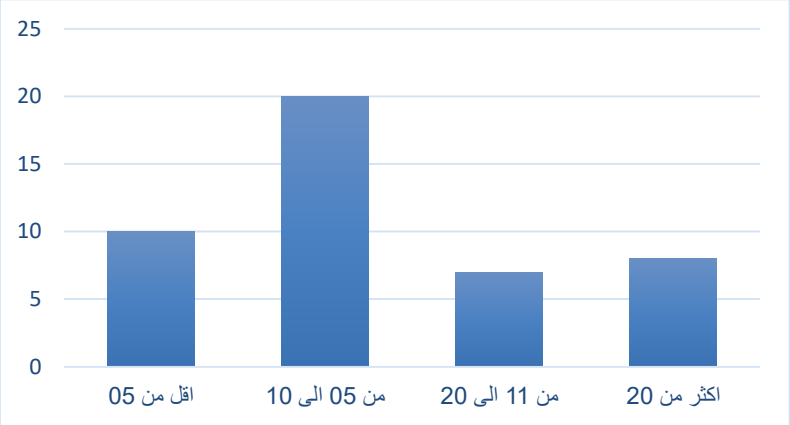
الشكل رقم (02-05): أعمدة بيانية تمثل توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة



المصدر: من اعداد الطالبتان

ج. سنوات الخبـرة في الميدان: تبين الإحصاءات الواردة في هذا الجدول أن أقل نسبة 15.6% من أفراد عينة البحث تنحصر أقدمية العمل لديها من 11 الى 20 سنة ، في حين تليها نسبة 17.8% فئة أكثر من 20 سنة، في حين سجلت فئة من 05 الى 10 سنة أكبر نسبة قدرت بـ 44.4% من أفراد العينة، تليها فئة أقل من 05 سنوات بـ 22.2% ، ومنه يلاحظ أن ذوي الخبرة في المؤسسة يقل عددهم و ذلك راجع إلى السياسة المنتهجة من طرف المؤسسة الذي يعمل على تجديد إطاراته من ذوي الكفاءات العلمية تماشيا مع طبيعة المؤسسة التي تعرف تطورا علميا تعمل فيه على المزج بين عنصر الشباب وذوي الخبرة، وذلك راجع إلى ان السياسة الإدارة تعمل على نقل الخبرات الوظيفية بين اجيال الموظفين لتحقيق أكبر قدر من الفعالية والأداء العالي.

الشكل رقم(02-06): أعمدة بيانية تمثل توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من اعداد الطالبتان

4-تقييم مستوى التكنولوجيا المالية في مؤسسة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

لمعرفة مستوى التكنولوجيا المالية في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط قمنا بإعداد الجدول التالي والذي يتضمن عناصر التكنولوجيا المالية حسب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط.

الجدول رقم (02-07): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات افراد عينة الدراسة عن عبارات محور التكنولوجيا المالية.

التكنولوجيا المالية وعبارات القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية%
1. يمتلك البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية	3.9111	.924960	78.222
2. يمتلك البنك تجهيزات تقنية حديثة	4.2000	.786250	84
3. تطبيق التكنولوجيا المالية يمكن من ايجاد الكثير من الابتكارات المالية	3.3111	1.36219	66.222
4. تساهم التكنولوجيا المالية في تقليص فجوة تمويل المشاريع	3.6444	1.19003	72.888
5. تغطي منصات منح القروض فجوة التمويل بين العرض والطلب	4.2000	.786250	84
6. تقديم مقترحات متنوعة في الاستثمارات المالية للعميل عبر الانترنت يساهم في رفع ربحية البنك	3.4000	1.42063	68
7. زادت قيمة التحويلات المالية الدولية نتيجة التكنولوجيا المالية	3.2444	1.28197	64.888
8. الاعتماد على التكنولوجيا المالية يمكن من ايجاد اسواق الكترونية عالمية تساهم في نمو الاقتصاد	4.2000	.786250	84
9. تحتاج عملية تنمية التجارة الخارجية الى تطبيق عمليات التحويل المالي الالكتروني	3.9778	.941200	79.556
10. تساهم التكنولوجيا المالية في التقليل من المخاطر الائتمانية	3.9111	.924960	78.222

11. يمكن البنك عملائه من الحصول على التسهيلات الائتمانية المتنوعة بسهولة من خلال التكنولوجيا المالية	3.4667	1.28982	69.334
12. الاقراض من شخص الى شخص(P2P) يقلل من مداخيل البنك نتيجة عدم دخوله كوسيط بين المقرضين والمستثمرين	3.9778	.941200	79.556
متوسط المجموع	**3.78**	**1.05**	75.6

المصدر: اعداد الطالبتان بناء على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ما يلي:

– **التكنولوجيا المالية:** تشير نتائج الجدول أعلاه الى ارتفاع مستوى التكنولوجيا المالية بمؤسسة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط كما ان كل فقرات البعد كانت درجة متوسط الحسابي بها عالية بالنسبة لكل عبارات البعد، وقد حصلت الفقرة رقم (02) و(05) و(08) ، على اعلى متوسط حسابي قدره (04.2) وانحراف معياري قدر بـ (0.78) بأهمية نسبية قدرت بـ 84%، وتليها الفقرة رقم (09) و(12) على ثاني اعلى متوسط حسابي قدره (3.97) وانحراف معياري قدر بـ (0.94) ، وهذا وقد حصلت الفقرة رقم (01) و(10) هي الاخرى على متوسط حسابي قدر بـ (03.91) وانحراف معياري قدره (0.92)، وقد حصلت الفقرة رقم (04) على متوسط حسابي قدر بـ (03.64) وانحراف معياري قدره (1.19) وقد حصلت الفقرة رقم (11) على متوسط حسابي قدر بـ (03.46) وانحراف معياري قدره (1.28)، وهذا يدل على قبول المبحوثين لعبارات محور التكنولوجيا المالية بنسبة استجابة قدرت بـ 75.60%، وهذا يشير على ان المؤسسة ترغب في تحديث خدماتها المالية وتطويرها باستخدام التكنولوجيا الحديثة والابتكارات التقنية. ويتضمن ذلك استخدام الحوسبة وتقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي وغيرها من التقنيات الحديثة لتحسين الأداء والكفاءة وتقديم خدمات مصرفية أكثر دقة وأماناً للعملاء.

كما تهدف المؤسسة إلى تحقيق التكنولوجيا المالية بشكل رئيسي لتعزيز تجربة العملاء وتحسين أدائها وتحقيق الكفاءة في إدارة عملياتها المصرفية، وتوفير خدمات مصرفية أسرع وأكثر مرونة وأماناً للعملاء، مما يساعدها في زيادة قاعدة عملائها وتحسين رضا العملاء والحفاظ عليهم. وهذا ما يساعدها على تحقيق تكلفة أقل في إدارة عملياتها البنكية وتقليل الخسائر الناجمة عن الأخطاء البشرية.

5-تقييم مستوى الشمول المالي بمؤسسة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

لمعرفة مستوى الشمول المالي بالمؤسسة قمنا بإعداد الجدول التالي والذي يتضمن محور الشمول المالي حسب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط.

الجدول رقم (02-08): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات محور الشمول المالي.

الشمول المالي وعبارات القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية%
1. يوفر البنك سهولة فتح واستخدام حساب مصرفي دون عوائق	3.2667	1.33825	65.334
2. يوفر البنك ضمانات وكفالات للوصول للخدمات البنكية	3.5556	1.32383	71.112
3. يسهل موقع البنك الالكتروني التصفح والوصول الى الخدمات البنكية	3.2444	1.26411	64.888
4. يمكن القيام بدفع الفواتير وسداد قيمة المشتريات وتحويل الاموال عن طريق موقع البنك الالكتروني	3.3556	1.38425	67.112
5. يتم دراسة كيفية استخدام أي خدمة مالية قبل عرضها على العميل	3.4000	1.28629	68
6. هناك سهولة في استخدام خدمات الدفع عن طريق بطاقات الائتمان	3.3556	1.33409	67.112
7. تعيق الرسوم البنكية استخدام الخدمات البنكية المتاحة	3.4000	1.28629	68
8. وجود قانون او لائحة معايير للشكاوى يضبط العلاقة بين المتعاملين والبنك	3.1778	1.28433	63.556
9. الجهود المقدمة في الخدمات البنكية من البنك للعميل تعتبر جيدة مقارنة بمنافسيها	4.2000	.786250	84
10. يتم اعلام العملاء برسالة قصيرة (SMS) عند قيامهم بأية حركة (سحب/ ايداع) على حساباتهم	3.2222	1.31233	64.444
11. يتوفر البنك على صرافات آلية كافية لتسهيل عملية سحب الأموال عند الحاجة	3.9111	.924960	78.222
12. الوقت المنتظر للحصول على الخدمة قصير	3.4667	1.37510	69.334
متوسط المجمــوع	**3.46**	**1.24**	69.2

المصدر: من إعداد الطالبتان بناءا على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

يتبين لنا من خلال هذا الجدول ما يلي:

- **الشمول المالي :** تشير نتائج الجدول أعلاه الى ارتفاع مستوى التكنولوجيا المالية بالمؤسسة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط كما ان كل فقرات البعد كانت درجة متوسط الحسابي بها عالية بالنسبة لكل عبارات البعد، وقد حصلت الفقرة رقم (09) على اعلى متوسط حسابي قدره (4.2) وانحراف معياري قدر بـ (0.78)، وتليها الفقرة رقم (11) على ثاني اعلى متوسط حسابي قدره (3.91) وانحراف معياري قدر بـ (0.92) ، وهذا وقد حصلت الفقرة رقم (02) هي الاخرى على متوسط حسابي قدر بـ (03.55) وانحراف معياري قدره (1.32)، وقد حصلت

الفقرة رقم (12) على متوسط حسابي قدر بـ (3.46) وانحراف معياري قدره (1.37) وقد حصلت الفقرة رقم (05) و(07) على متوسط حسابي قدر بـ (3.4) وانحراف معياري قدره (1.28)، وهذا يدل على قبول المبحوثين لعبارات محور الشمول المالي بنسبة استجابة قدرت بـ 69.20%، وهذا يشير على ان المؤسسة تسعى لتحقيق الشمول المالي كونها تؤمن بأهمية دور الخدمات المالية في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتتطلع إلى توفير الخدمات المالية الأساسية لجميع فئات المجتمع بما في ذلك الفئات ذات الدخل المنخفض والمتوسط، والمناطق النائية والمحرومة، والأفراد غير المصرفيين وغير المدركين للخدمات المالية.

وهذا يدل على انها تسعى إلى تحقيق الأرباح، ولكنها تفهم أن تحقيق الأرباح يمكن أن يتم بشكل أكثر فعالية إذا تم تحسين وتوسيع الوصول إلى الخدمات المالية، وخاصةً في المناطق التي تعاني من نقص في الخدمات المالية. ومن خلال تحقيق الشمول المالي، يمكن لهذه المؤسسة الحصول على فرص جديدة، وتوسيع قاعدة عملائها، وتحسين سمعتها ومساهمتها في تحقيق التنمية المستدامة.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

لغرض الوصول إلى اثبات صحة فرضيات الدراسة أو نفيها ناقشنا متغيرات الدراسة المتعلقة بكل من التكنولوجيا المالية وتحسين الشمول المالي والتي سيتم عرضها كالأتي:

اولا: اختبار الفرضية الأولى

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وتحسين الشمول المالي بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط ولاية تيارت.

- **H_0=** لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وتحسين الشمول المالي.
- **H_1=** توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وتحسين الشمول المالي.

لدراسة الفرضية مجل الدراسة نعتمد على اختبار بيرسون (Pearson)، وذلك باستعمال حزمة (SPSS.21)، وتتضح النتائج من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم(02-09): اختبار بيرسون للارتباط بين محاور الدراسة

Correlations							
		مزايا التكنولوجيا المالية	عملية التمويل	التحويلات المالية	الاقراض	.التكنولوجيا المالية	الشمول المالي.
مزايا التكنولوجيا المالية	Pearson Correlation	1	.718**	.630**	.574**	.856**	.868**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	45	45	45	45	45	45
عملية التمويل	Pearson Correlation	.718**	1	.607**	.552**	.849**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	45	45	45	45	45	45
عمليات التحويلات المالية	Pearson Correlation	.630**	.607**	1	.981**	.904**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	45	45	45	45	45	45
الاقراض	Pearson Correlation	.574**	.552**	.981**	1	.868**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	45	45	45	45	45	45
التكنولوجيا المالية	Pearson Correlation	.856**	.849**	.904**	.868**	1	.959**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	45	45	45	45	45	45
الشمول المالي	Pearson Correlation	.868**	.834**	.832**	.783**	.959**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	45	45	45	45	45	45
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS 21.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين أبعاد المحور الأول التكنولوجيا المالية والمحور الثاني الشمول المالي التي سجلت قيما معنوية عند مستوى التغير (0.01)، وسجلت معامل ارتباط ذو علاقة قوية بقيمة (**0.959) بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي عند مستوى الدلالة (0.01)، وهو ما يلزمنا قبول **(H_1)**، أي أنه كلما زاد الاعتماد وتطبيق التكنولوجيا المالية كلما زادت الشمول المالي بمؤسسة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط.

التكنولوجيا المالية تعني استخدام التقنية لتحسين وتبسيط الخدمات المالية، وهذا بدوره يمكن أن يساعد على زيادة مستوى الشمول المالي. فعندما يتم إدخال التكنولوجيا في قطاع الخدمات المالية، فإن ذلك يؤدي إلى

تقليل التكاليف التشغيلية للبنوك وزيادة الكفاءة في عملياتها المصرفية. كما يمكن للتكنولوجيا المالية تحسين وتسهيل وصول الأفراد والشركات إلى الخدمات المالية، وهذا بدوره يمكن أن يزيد من مستوى الشمول المالي.

بالإضافة إلى ذلك، فإن استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات المالية يمكن أن يساعد على تحسين خدمات التمويل الصغير والمتوسط وتوفيرها لمجموعة أوسع من العملاء. وبالتالي، يمكن أن يزيد ذلك من فرص النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة في المجتمع.

وبشكل عام، يمكن القول إن هناك علاقة ارتباطية قوية بين التكنولوجيا المالية ومستوى الشمول المالي لدى البنوك. فعلى الرغم من أن التكنولوجيا المالية قد تحتاج إلى استثمارات كبيرة في البداية، إلا أنها يمكن أن تؤدي إلى توفير الوقت والتكاليف على المدى الطويل، وخاصة عندما تستخدم بشكل صحيح وفعال.

ثانيا: اختبار الفرضية الثانية

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي بمؤسسة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بولاية تيارت.

للإجابة يمكن طرح الاحتمالين التالية:

- **H_0=** لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي.
- **H_1=** يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي.

بالاعتماد عل تقدير معادلة الانحدار البسيط تم الحصول على ما يلي:

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.340	.143		2.377	.022
	متغير.الاول	.825	.037	.959	22.127	.000

a. Dependent Variable: متغير.الثاني

المصدر: اعداد الطالبتان بناء على مخرجات Spss 21.0

التكنولوجيا المالية =0.340 **الشمول المالي** = 0.825

Sig=0.00 **Sig= 0.022**

F= 0.000 Sig **R^2= 0.919** **N= 45**

0.340 axe1 **0.825 +** **Axe2=**

- Axe1: التكنولوجيا المالية. Axe2: الشمول المالي

يتبين من خلال المعادلة أعلاه والمحصل عليها من خلال من مخرجات **spss 21.0** أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لـ **Axe_1** على **Axe_2** حيث انه التغير في **Axe_1** بوحدة واحدة من شانه أن يغير في Axe_2 بـ: **0.825.**

والنموذج المحصل عليه يعرف صلاحية كلية حيث بلغ **R^2=0.919** أي أن للمتغير المفسر أثر جوهري في تفسير الظاهرة ب **91.90%**، وقد حققت قيمة فيشر دلالة معنوية Sig **f= 0.000**، ويتضح ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (02-10): تحليل التباين الأحادي لأثر التكنولوجيا المالية على الشمول المالي

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.443	1	12.443	489.590	.000[b]
	Residual	1.093	43	.025		
	Total	13.535	44			
a. Dependent Variable: متغير.الثاني						
b. Predictors: (Constant), متغير.الاول						

المصدر: اعداد الباحثتين بناء على مخرجات spss 21.0.

أما عن الصلاحية الجزئية فقد بلغت $(sigt_1 = sigt_2 = 0.000 < 0.05)$

وعليه يمكن القبول بالفرضية H_1 والتي مفادها أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (95%) للتكنولوجيا المالية على الشمول المالي لدى مؤسسة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط تيارت.

ولتفصيل الأثر للتكنولوجيا المالية على الشمول المالي ويتضح ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم(02-11): تحليل مقارنات أثر التكنولوجيا المالية على الشمول المالي.

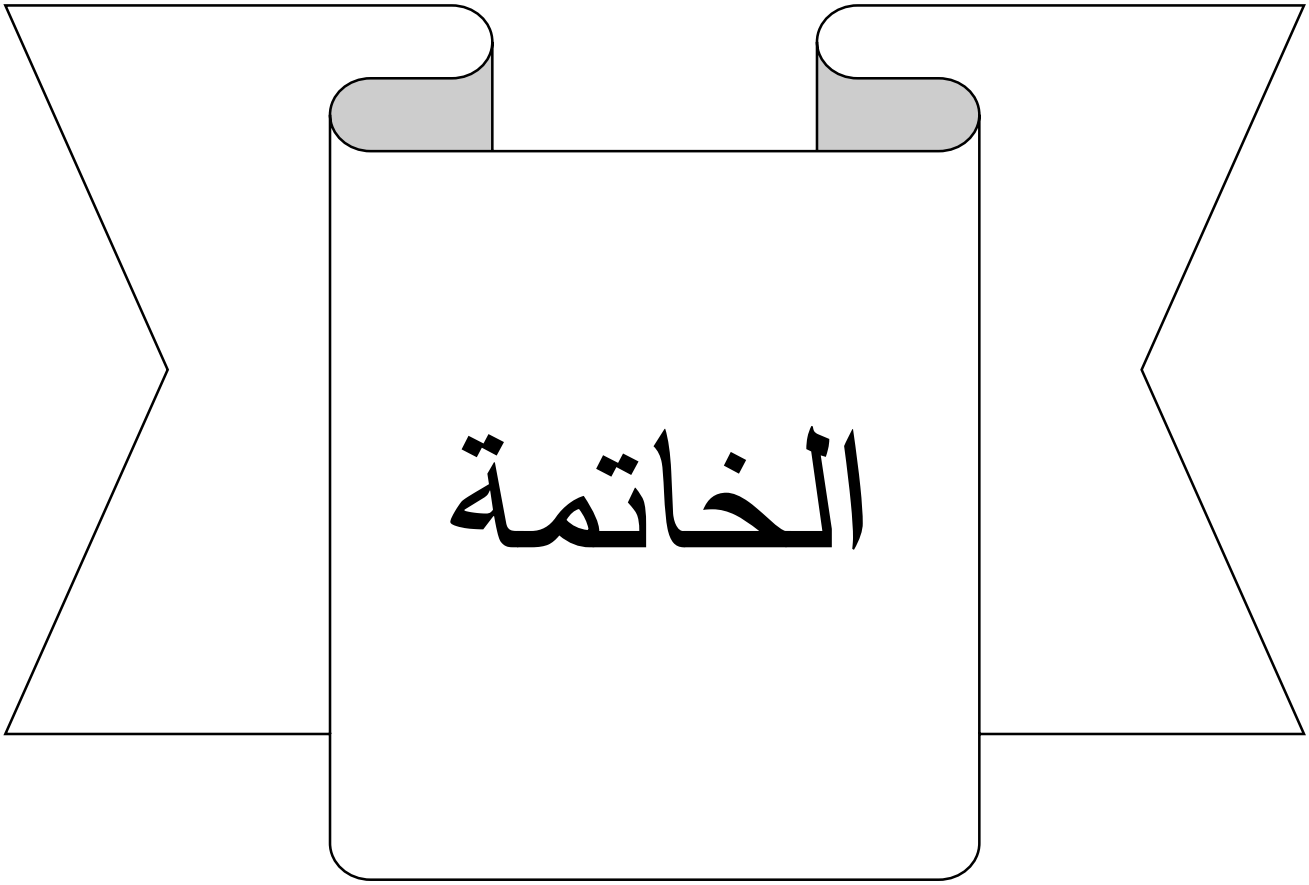
طبيعة المتغير الشرطي	المعادلة	معامل التحديد R^2	معنوية معامل فيشر F	الرتبة
الشمول المالي	$Axe_{21} = 0.825+0.340axe_1$	0.919	0.000	1
مزايا التكنولوجيا المالية	$Axe_{21} = 0.598+1.187axe_1$	0.754	0.000	2
عملية التمويل	$Axe_{22} = 0.548+1.409axe_1$	0.696	0.000	3
عمليات التحويلات المالية	$Axe_{23} = 0.702+0.788$	0.693	0.000	4
عملية الاقراض	$Axe_{24} = 0.651+0.999$	0.613	0.000	5

المصدر: اعداد الباحث بناء على مخرجات spss 21.0.

يتبين من خلال الجدول أعلاه ما يلي: أن قيمة الارتباط R2 قد بلغت قيمته 0.754 عند بعد مزايا التكنولوجيا المالية وهذا يعني أن البعد يفسر بـ 75.40% من المتغير التابع وهو الشمول المالي، كما ان بعد عملية التمويل بلغت قيمة R2 عنده بـ 0.696 وهذا يعني أنه يفسر بـ 69.90% من المتغير الشمول المالي، وقد بلغت قيمة R2 عند بعد المبيعات بـ 0.693 وهذا يعني أنه يفسر بـ 69.30% من المتغير الشمول المالي، وقد بلغت قيمة R2 عند بعد عملية الاقراض بـ 0.613 وهذا يعني أنه يفسر بـ 61.30% من متغير الشمول المالي.

خلاصة الفصل الثاني:

تطرقنا في هذا الفصل الى الدراسة الميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي من خلال الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP وكالة تيارت والذي يعتبر محل الدراسة، وذلك اعتمادا على اسلوب استقصاء لإستبيان يتكون من عدة فقرات وابعاد، تم توزيعه على عينة من موظفي البنك، وبعد تحليل النتائج توصلنا الى وجود علاقة قوية بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي، وان البنوك بدأت بتبني التكنولوجيا المالية من اجل تحسين وتطوير ادائها المالي وكذلك لزيادة الجودة.


الخاتمة

لقد كان الهدف من الدراسة هو محاولة معرفة مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي، وذلك بدراسة كل متغير على حدا وإلقاء الدراسة على الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط–وكالة تيارت–كدراسة حالة لهذا الموضوع قمنا بأخذ تعاريف ومفاهيم لكل من التكنولوجيا المالية والشمول المالي ودورها ومدى التأثير على بعضهم، وان تحقيق هذه الأخيرة لا يكون الا من خلال تطوير الخدمات المالية وإتاحة فرصة الاستفادة منها لكل فئات المجتمع وخاصة ذوي الدخل المنخفض، لذا كان ضرورة حتمية على الجزائر ان تدخل مجال التكنولوجيا المالية في تفعيل العديد من الخدمات المالية مما يجعلها اكثر سهولة واقل تكلفة ووصولها لكافة شرائح المجتمع بعدل ومساواة، والذي يسمح بتحقيق الشمول المالي.

اما في المرحلة الثانية قمنا بدراسة ميدانية حول مؤسسة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في تقديم بعض الخدمات المالية المتطورة والمتماشية مع العصر، وتسليط الضوء على الخدمات التي تقدمها كخدمة البطاقة ما بين البنوك، وخدمات التأمين المصرفي وبطاقة التوفير.

اختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وتحسين الشمول المالي بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط ولاية تيارت.

تم تأكيد هذه الفرضية من خلال الفصل الثاني حسب اجابات عينة الدراسة، حيث وجدنا انه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التكنولوجيا المالية وتحسين الشمول المالي في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، عن طريق معامل الارتباط بيرسون.

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي بمؤسسة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بولاية تيارت.

تم تأكيد هذه الفرضية من خلال الفصل الثاني حسب اجابات عينة الدراسة، حيث وجدنا انه يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، عن طريق معادلة الانحدار البسيط.

النتائج:

من خلال دراستنا هذه توصلنا الى مجموعة من النتائج، يمكن ان نلخصها فيما يلي:

- التكنولوجيا المالية هي كل اختراع وابتكار يعتمد على التطور التكنولوجي لتطوير القطاع البنكي، وهذا بتوفير خدمات تتميز بالتكلفة المنخفضة، السهولة والسرعة.
- يهدف الشمول المالي الى تعميم الخدمات المالية وضمان وصولها لكافة فئات المجتمع بجودة عالية بتكاليف منخفضة.
- غياب مفهوم الشمول المالي في استراتيجيات التوسع لدى البنوك الجزائرية، واعتمادها بصفة كبيرة على النماذج التقليدية لتقديم الخدمات المالية.

- زيادة الاهتمام بالتكنولوجيا المالية يؤدي الى زيادة الاهتمام بتوسيع سياسة الشمول المالي لدى الوكالات البنكية، وذلك باستخدام تكنولوجيا مبتكرة خاصة الهواتف النقالة، مما جعلها منافسا لخدمات المؤسسات المالية التقليدية.
- يلعب الشمول المالي دورا هاما في التأثير على مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية.
- مساهمة التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي بصورة واسعة في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت.

اقتراحات الدراسة:

يمكن تقديم عدة اقتراحات وتوصيات لتجنب السلبيات وتحسين بعض النقاط التي قد نوجزها فيما يلي:

- زيادة سرعة تدفق الانترنت وتخفيض سعر الاشتراك مما يؤدي الى زيادة المستخدمين وبالتالي الاستفادة مما يوفره الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط من خدمات على شبكة الانترنت.
- ضرورة القيام بحملات ترويجية للتعريف بالخدمات التي يقدمها الصندوق واهمية التكنولوجيا المالية بداخله وطريقة عملها من اجل كسب المزيد من الزبائن.
- تطوير البنية التحتية للنظام المالي خاصة في المناطق النائية لاستقطاب الفئات المهمشة بهدف توسيع الشمول المالي.
- ضرورة توفير بيئة تشريعية وقانونية ونشر الثقافة المالية بما يدعم تحقيق الشمول المالي في الجزائر وذلك من خلال ابتكار خدمات مالية تناسب كل شرائح المجتمع بحسب حاجاتهم وقدراتهم على ان تكون ملائمة من حيث التكلفة والعدالة والشفافية.
- تكوين وتدريب يد عاملة متخصصة في مجال التكنولوجيا المالية.

افاق الدراسة:

كأفاق مستقبلية لهذه الدراسة نجد هذه الاخيرة فتحت مجالا لدراسة الموضوع من خلال:

- الشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية وتحديات المنافسة والنمو وأثرها على الشمول المالي.
- آليات التمويل المبتكرة لشركات التكنولوجيا المالية ودعمها للقطاع البنكي.
- العلاقة بين الشمول المالي والنمو الاقتصادي.

المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولا: باللغة العربية

1- الكتب

1. سمير عبد الله، **الشمول المالي في فلسطين**، معهد ابحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني، فلسطين، 2016.
2. صندوق النقد العربي، **نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي**، محافظي المصارف المركزية ومصاريف النقد العربي، الامارات العربية المتحدة.
3. طه محمد احمد يوسف، **مفهوم تكنولوجيا سلاسل الكتل (البلوكتشين) المبادئ والتطبيقات**، الطبعة الأولى، دار حميثرا للنشر، مصر، 2022.
4. عبد الخالق سيف الاسلام، خميس قفيشة، **واقع الشمول المالي في المصارف الاسلامية**، فلسطين، كلية الدراسات العليا في جامعة الخليل، 2020.
5. عبد الكريم احمد قندوز، **التقنيات وتطبيقاتها في الصناعات المالية الإسلامية**، صندوق النقد العربي، سنة 2019.
6. علي سيد إسماعيل، **أثر تقنية البلوكتشين في حوكمة المؤسسات المالية المعاصرة**، الطبعة الأولى، دار التعليم الجامعي، مصر، 2022.
7. فريد حبيب ليان، **التكنولوجيا المالية جسر قطاع المالي الى المستقبل**، الطبعة الاولى، اتحاد شركات الاستثمار، الامارات العربية المتحدة، 2019.
8. فريق العمل الاقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، **متطلبات تبني استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية**، صندوق النقد العربي، ابوظبي، 2015.
9. فضيل البشير ضيف، **واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر**، مجلس ادارة الاعمال والدراسات الاقتصادية، 2020.
10. نفيسة الخير، **التقنيات المالية الحديثة**، الطبعة الأولى، صندوق النقد العربي، الامارات العربية المتحدة، 2020.
11. يسر برنية واخرون، **الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب**، صندوق النقد العربي وامانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، الامارات العربية المتحدة،2019.

2-الأطروحات والرسائل

1. أمينة خلج، **دور الصناعة المصرفية الاسلامية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية بالإشارة الى حالة الجزائر**، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتورة، تخصص مالية وتأمينات، قسم العلوم المالية

والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بولعي، الشلف، الجزائر، 2022.

2. حنين محمد بدر عجوز، **دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء. دراسة حالة البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة**، رسالة ماجيستر في ادارة الاعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين، 2017.

3-المجلات

1. ايمن بوزانة ووفاء حمدوش، **واقع تأثير تفعيل سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية**، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد12، العدد01، الجزائر، 2021.
2. ثريا عبد الرحيم علي الخزوجي، صبيان طارق سعيد الاعرجي، **القياس الاقتصادي لأثر الشمول المالي على الاستقرار المصرفي في العراق**، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 26، العدد 119، العراق، 2020.
3. جمال محمود عطية واخرون، **التجارب الدولية في الشمول المالي (دراسة قياسية مقارنة)**، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، مصر، العدد 01، 2019.
4. جواني صونيا، مريمت عديلة، **دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي . تجربة البحرين .**، مجلة ابحاث اقتصادية معاصرة، جامعة 8 ماي 1945، المجلد 04، العدد 02، قالمة، الجزائر، 2021.
5. حدة بوتينة، **ابعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية**، بحث استطلاعي لآراء عينة من عملاء المصارف التجارية الجزائرية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي، الجزائر، 2018.
6. حسيني جازية، **تقيم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية**، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد16، العدد23، الشلف، 2020.
7. دلفي ينهاز، علي القرة، **الشمول المالي دولة قطر نموذج**، مجلة الإدارة والقيادة الإسلامية، المجلد02، العدد01، المملكة المتحدة، 2017.
8. زبير عياش، خلف الله بن يوسف، **مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالمؤسسات البنكية . دراسة ميدانية على عينة من متعاملي بنك البركة الجزائري .**، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة ام البواقي، المركز الجامعي افلو، الجزائر، المجلد08، العدد02، 2021.
9. زينب حمدي، الزهراء اوقاسم، **مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية**، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 08، العدد 01، المركز الجامعي، تمنراست، الجزائر، 2019.
10. سارة مولاي مصطفى، **مساهمة الشركات الناشئة للتكنولوجيا المالية في تعزيز رقمنة الخدمات المالية. مع تجارب دولية ناجحة**، الملتقى الوطني العلمي حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في

تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، سنة 2019.

11. سعيدة حرفوش، **التكنولوجيا المالية صناعة واهدة في الوطن العربي**، مجلة افاق علمية، المجلد 11، العدد 03، المركز الجامعي تمنراست، الجزائر، 2019.

12. صورية شنبي والسعيد بن لخضر، **اهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في مصر)**، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر ، المجلد03، العدد02، 2018.

13. عادل حسان، **التكنولوجيا المالية ومستقبل الشمول المالي**، مجلة المرساة، العدد23، الامارات العربية المتحدة، 2019.

14. عبد القادر مطاي، **متطلبات ارساء التكنولوجيا المصرفية في دعم الذكاء التنافسي بالبنوك الجزائرية**، مجلة الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، العدد 10، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر،2013.

15. عمارية بختي وغنية مجاني، **دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي**، مجلة المدبر، المجلد 07، العدد 02، الجزائر، 2020.

16. محمد بوطلاعة واخرون، **واقع الشمول المالي وتحدياته**، الاردن والجزائر نموذجا، مجلة الاقتصاد المال والاعمال، المجلد 04، العدد 02، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، الجزائر، 2020.

17. محمد طرشي، انساعد رضوان، عبو عمر، **متطلبات تعزير الشمول المالي في الجزائر**، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الاعمال، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، المجلد01، العدد01، 2019.

18. محفوظ فاطمة، **الخدمات المالية الرقمية كألية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر**، دفاتر البحوث العلمية، جامعة آكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، المجلد 10، العدد 02، 2022.

19. مصباح أبو كرش، **عصر التكنولوجيا الجديدة الفينتك**، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، العدد 01، كلية العلوم الإدارية والمالية، الجامعة العربية الامريكية، فلسطين، 2019.

20. مفتاح غزال ومراد بركات، **الثقافة المالية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية**، مجلة ابحاث اقتصاديات معاصرة، العدد01 ، المجلد05، الجزائر، 2022.

21. مليكة بن علقمة، يوسف سائحي، **دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية**، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد03، المركز الجامعي تمنراست، الجزائر، 2018.

22. وهيبة عبد الرحيم، اشواق بن قدور، **توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة**، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، الجزائر، 2018.

4-الملتقيات

1. احمد بركات، سعدية بالقاسم، **ثورة التكنولوجيا المالية**، الملتقى الوطني العلمي حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، 2019.
2. احمد نوري حسن، **مؤشرات قياس الشمول المالي في العراق**، وقائع المؤتمر العلمي التخصصي الرابع، كلية التقنية الادارية، بغداد، 2018.
3. حدادي عبد اللطيف برادي احمد، **التكنولوجيا المالية بين ضخامة المفهوم وجسامة المخاطر**، الملتقى الوطني حول الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، تحديات النمو والمنافسة، المركز الجامعي، تمنراست، الجزائر، يومي 17.18 سبتمبر 2018.
4. خيرة تحانوت، ازناق فاطمة، **واقع وافاق التكنولوجيا المالية الإسلامية**، الملتقى الوطني العلمي حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، سنة 26سبتمبر 2019.
5. كمال معيوف، قدوري عبد القادر، **التثقيف المالي المدخل الاستراتيجي لتعزيز الشمول المالي في البلدان العربية. دراسة حالة مصر**، ملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، 2019.
6. 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، 26 سبتمبر 2019.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1. Alliance for Financial Inclusion (AFI), Measuring Financial Inclusion Core Set of Financial Inclusion Indicators, Working Group (FIDWG), Guideline Note No-4, March 2013.
2. GPFI (Global Patranship of Financial Inclusion), G20 Financial Indicators, 2016.
3. Innovation: drivers and depth, finance and John schindler, fintech and financial economics discussion series 7, sep2017.
4. Kern Alexander, Proportionality and Financial Inclusion, University and Founder of the Research Network for Sustainable Finance, Luxembourg Sustainable Finance Seminar, Series22, April2021.
5. Matthieu Liorca, les banques aux prises les fintech journal de leconomie politique, university of bougogne franche comté, dijon, France, january, 2017.
6. World Bank, Financial Inclusion Strategies Reference Framework, the World Bank, Washington DC, 2012.
7. World fintch repor, linked capgemini in collaboration with Efma. Fintechs Are Redefining the Financial Services customer Journey, 2018.

ثالثا: مراجع الانترنت

https://wwwen.uni.lu/fdef/fdef_house_for_sustainable_governance_and_markets/

ريهام احمد ممدوح 2020، من الموقع:

https://jsec.joumans.ekb.eg/article-132296-a56ed067ebdfe09460a2e7a334f9399c.pdf

الملاحق

الملحق رقم(01): قائمة المحكمين

الرقم	الاسم واللقب	الصفة	الجامعة
1	مجدوب خيرة	أستاذة التعليم العالي	جامعة ابن خلدون تيارت
2	عدة عابد	أستاذ محاضر أ	جامعة ابن خلدون تيارت
3	بن حليمة هوارية	أستاذة محاضرة ب	جامعة ابن خلدون تيارت
4	عزيرو راشدة	أستاذة محاضرة أ	جامعة ابن خلدون تيارت

الملحق رقم(02): النسخة النهائية للاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون تيارت
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص إدارة مالية
استبيـــــــــــــان

الأخ الفاضل ... الأخت الفاضلة ...
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ...
تحية طيبة وبعد .....

يسرنا ان نضع بين ايديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها، فهذه الدراسة تهدف الى التعرف على **دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي**، ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال نأمل منكم التكرم بالإجابة على كافة محاور الاستبيان بدقة وذلك بوضع علامة (×) تحت درجة الموافقة التي ترونها مناسبة، حيث ان صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة اجابتكم، لذلك نتمنى منكم ان تولوا هذا الاستبيان اهتمامكم فمشاركتكم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاح هذه الدراسة.

نحيطكم علما ان جميع اجاباتكم لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي فقط، نحن نثق بأرائكم وستكون هذه الآراء موضع اعتزاز وتقدير.

البيانات الشخصية

يرجى وضع علامة (×) في الخانة المناسبة

1. الجنس:

ذكر ☐ انثى ☐

2. العمر:

اقل من 30 سنة ☐ من 31-40 سنة ☐ من 41-50 سنة ☐ أكثر من 50 سنة ☐

3.الدرجة العلمية التي تحملها

ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐ أخرى ☐

4. الوظيفة

عون تحكم ☐ عون تنفيذ ☐ إطار ☐

5.الأقدمية

اقل من 5 سنوات ☐ من 5-10 سنوات ☐ من 11-20 سنة ☐ أكثر من 20 سنة ☐

المحور الأول: التكنولوجيا المالية

يرجى وضع العلامة (×) في المربع الذي يلائم رأيك.

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	مزايا التكنولوجيا المالية					
01	يمتلك البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية					
02	يمتلك البنك تجهيزات تقنية حديثة					
03	تطبيق التكنولوجيا المالية يمكن من إيجاد الكثير من الابتكارات المالية					
	عملية التمويل					
04	تساهم التكنولوجيا المالية في تقليص فجوة تمويل المشاريع					
05	تغطي منصات منح القروض فجوة التمويل بين العرض والطلب					
06	تقديم مقترحات متنوعة في الاستثمارات المالية للعميل عبر الانترنت يساهم في رفع ربحية البنك					
	عمليات التحويلات المالية					
07	زادت قيمة التحويلات المالية الدولية نتيجة التكنولوجيا المالية					
08	الاعتماد على التكنولوجيا المالية يمكن من إيجاد أسواق الكترونية عالمية تساهم في نمو الاقتصاد					
09	تحتاج عملية تنمية التجارة الخارجية الى تطبيق عمليات التحويل المالي الالكتروني					
	عملية الإقراض					
10	تساهم التكنولوجيا المالية في التقليل من المخاطر الائتمانية					
11	يمكن البنك عملائه من الحصول على التسهيلات الائتمانية المتنوعة بسهولة من خلال التكنولوجيا المالية					
12	الإقراض من شخص الى شخص (P2P) يقلل من مداخيل البنك نتيجة عدم دخوله كوسيط بين المقرضين والمستثمرين					

المحور الثاني: الشمول المالي

يرجى وضع العلامة (×) في المربع الذي يلائم رأيك.

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	الوصول الى الخدمات المالية					
01	يوفر البنك سهولة فتح واستخدام حساب مصرفي دون عوائق					
02	يوفر البنك ضمانات وكفالات للوصول للخدمات البنكية					
03	يسهل موقع البنك الالكتروني التصفح والوصول الى الخدمات البنكية					
04	يمكن القيام بدفع الفواتير وسداد قيمة المشتريات وتحويل الأموال عن طريق موقع البنك الالكتروني					
	استخدام الخدمات المالية					
05	يتم دراسة كيفية استخدام أي خدمة مالية قبل عرضها على العميل					
06	هناك سهولة في استخدام خدمات الدفع عن طريق بطاقات الائتمان					
07	تعيق الرسوم البنكية استخدام الخدمات البنكية المتاحة					
08	وجود قانون او لائحة معايير للشكاوى يضبط العلاقة بين المتعاملين والبنك					
	جودة الخدمات البنكية					
09	الجهود المقدمة في الخدمات البنكية من البنك للعميل تعتبر جيدة مقارنة بمنافسيها					
10	يتم اعلام العملاء برسالة قصيرة (SMS) عند قيامهم بأية حركة (سحب/إيداع) على حساباتهم					
11	يتوفر البنك على صرافات ألية كافية لتسهيل عملية سحب الأموال عند الحاجة					
12	الوقت المنتظر للحصول على الخدمة قصير					

الملحق رقم(03): مخرجات SPSS

Statistics

		الجنس	السن	العلم.المؤهلي	الوظيفة	الخ.سنوات برة
N	Valid	45	45	45	45	45
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	38	84.4	84.4	84.4
	انثى	7	15.6	15.6	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

السن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	30 من اقل	7	15.6	15.6	15.6
	31-40	19	42.2	42.2	57.8
	41 -50 من	9	20.0	20.0	77.8
	50 من أكبر	10	22.2	22.2	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

العلمي.المؤهل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	عليا دراسات	9	20.0	20.0	20.0
	ليسانس	27	60.0	60.0	80.0
	ثانوي	9	20.0	20.0	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

الوظيفة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اطار	6	13.3	13.3	13.3
	تحكم عون	25	55.6	55.6	68.9
	تنفيذ عون	14	31.1	31.1	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

سنوات الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنوات 05 من اقل	10	22.2	22.2	22.2
	10 الى 06 من سنوات	20	44.4	44.4	66.7
	سنة 15 الى 11 من	7	15.6	15.6	82.2
	15 من اكثر	8	17.8	17.8	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Correlations

		الاول.متغير	الثاني.متغير
الاول.متغير	Pearson Correlation	1	.959**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	45	45
الثاني.متغير	Pearson Correlation	.959**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	45	45

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.959[a]	.919	.917	.15942

a. Predictors: (Constant), الاول.متغير
b. Dependent Variable: الثاني.متغير

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.443	1	12.443	489.590	.000[b]
	Residual	1.093	43	.025		
	Total	13.535	44			

a. Dependent Variable: الثاني.متغير
b. Predictors: (Constant), الاول.متغير

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.340	.143		2.377	.022
	الاول.متغير	.825	.037	.959	22.127	.000

a. Dependent Variable: الثاني.متغير

Residuals Statistics[a]

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.2335	4.0509	3.4630	.53178	45
Residual	-.38857	.29271	.00000	.15760	45
Std. Predicted Value	-4.192	1.106	.000	1.000	45
Std. Residual	-2.437	1.836	.000	.989	45

a. Dependent Variable: الثاني.متغير

Correlations

		الاول.متغير	الثاني.متغير
الاول.متغير	Pearson Correlation	1	.959**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	45	45
الثاني.متغير	Pearson Correlation	.959**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	45	45

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		01البعد	02البعد	03البعد	04البعد	الثاني.متغير
01البعد	Pearson Correlation	1	.718**	.630**	.574**	.868**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	45	45	45	45	45
02البعد	Pearson Correlation	.718**	1	.607**	.552**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	45	45	45	45	45
03البعد	Pearson Correlation	.630**	.607**	1	.981**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	45	45	45	45	45
04البعد	Pearson Correlation	.574**	.552**	.981**	1	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	45	45	45	45	45
الثاني.متغير	Pearson Correlation	.868**	.834**	.832**	.783**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	45	45	45	45	45

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملخص

الملخص:

تهدف هاته الدراسة الى التعرف على مساهمة التكنولوجيا المالية كإحدى القنوات المحتملة التي يمكن من خلالها توسيع نطاق الشمول المالي، وذلك باستقطاب أكبر عدد من شرائح المجتمع ومؤسساته، حيث اعتمدت الدراسة منهجا وصفيا تحليلا لمعرفة دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي وتحليل العلاقة بينهما وذلك باستخدام جملة من الأدوات لجمع المعلومات وكان أهمها الاستبيان.

ومن النتائج المتوصل اليها، لعل أبرزها ان التكنولوجيا المالية تعد من اهم الآليات المناسبة التي تحقق الشمول المالي من خلال ابتكاراتها الحديثة ذات التكلفة المنخفضة لإيصال الخدمات المالية لكافة افراد المجتمع.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، الشمول المالي، الخدمات المالية، ابتكارات التكنولوجيا.

Abstract :

This study aims to identify the contribution of financial technology as one of the potential channels through which the scope of financial inclusion can be expanded, by attracting the largest number of segments of society and its institutions. Of the tools for collecting information, the most important was the questionnaire.

Among the results reached, perhaps the most prominent of which is that financial technology is one of the most appropriate mechanisms that achieve financial inclusion through its modern innovations with low cost to deliver financial services to all members of society.

Keywords: financial technology, financial inclusion, financial services, technology innovations.