

الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تعزيز الشمول المالي بمنطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا
**Digital banking and its role in promoting financial inclusion in the Middle East
 and North Africa region**

د. بللعماء أسماء¹ ، د. سيد اعمر زهرة²

¹ جامعة أحمد درايعية-أدرار (الجزائر)، ayanessro@yahoo.com

² جامعة أحمد درايعية-أدرار (الجزائر)، zahrasidamor@yahoo.com

تاريخ الارسال: 2022/11/19

تاريخ القبول: 2023/03/10

تاريخ النشر: 2023/03/29

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة معرفة مكانة الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي بمنطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا، وذلك من خلال عرض مختلف جوانب تبني الخدمات المصرفية الرقمية، انطلاقا من الصيرفة عبر الهاتف المحمول، إلى غير ذلك من مجالات تطبيق الرقمنة في تقديم الخدمات المالية والمصرفية الرقمية، إضافة إلى توضيح أهميتها في توسيع دائرة الشمول المالي الرقمي. خلصت الدراسة إلى أن منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا قد خطت خطوة هامة في تقديم الخدمات المصرفية الرقمية، بهدف تعزيز الشمول المالي وتحقيق التحول الرقمي، ومع ذلك لاتزال نسب التعاملات المالية الرقمية في المنطقة متدنية، الأمر الذي يستدعي بذل المزيد من الجهود لرفعها.

كلمات مفتاحية: الشمول المالي، الخدمات المصرفية الرقمية، الشرق الأوسط وشمال افريقيا، الصيرفة عبر الهاتف المحمول، خدمات مصرفية عبر الانترنت.

تصنيفات JEL : E59، F24، G2، G21، G32.

Abstract :

This study aimed to try to know the position of digital banking services in enhancing the degree of financial inclusion in the Middle East and North Africa, by presenting the various aspects of adopting digital banking services, starting with mobile banking, to other areas of application of digitization in the provision of financial and banking services. digital, in addition to clarifying its importance in expanding the circle of digital financial inclusion.

The study concluded that the Middle East and North Africa region has taken an important step in providing digital banking services, with the aim of enhancing financial inclusion and achieving digital transformation. However, the rates of digital financial transactions in the region are still low, which calls for more efforts to raise them.

Keywords: Financial Inclusion; digital banking; Middle East and North Africa; Mobile Banking; Online banking services.

JEL Classification Cods : E59,F24, G2, G21, G32.

المقدمة:

شهدت السنوات الأخيرة اهتماماً كبيراً بالشمول المالي وأبعاده والعوامل المؤثرة في تطوره، وذلك بسبب الحاجة لمعالجة الفقر، وإشراك المواطنين على نطاق أوسع في النظام المالي الرسمي للدولة، وضمان التنمية الاقتصادية المستدامة للدول، فحسب البنك الدولي يعتبر تعميم الشمول المالي ونشره بين جميع فئات المجتمع، وسيلة مباشرة للقضاء على الفقر وتحسين ظروف المعيشة وتشجيع الاستثمارات الصغيرة والكبيرة، والتي تؤدي إلى تحسين نوعية الحياة خاصة في الدول الفقيرة.

وقد أدت الابتكارات في التكنولوجيا ونماذج الأعمال إلى ظهور الخدمات المالية الرقمية، والتي تعرف على أنها العصر الصناعي الرئيسي الرابع الذي يتميز بدمج التقنيات المالية الرقمية كحلول تفصل بين المجالات المادية والرقمية، وكان ذلك بظهور شركات التكنولوجيا التي وسعت من الخدمات المالية والمصرفية وتحولت نحو الاقتصاد الرقمي بإدخال تقنيات مالية عابرة للحدود، والتي أدت بدورها إلى ضمان تدفق المعلومات المالية وخفض التكاليف وزيادة الشفافية، وخلق الفرص للتمكين المالي والاقتصادي للأفراد والشركات وتعزيز درجة الشمول المالي.

في هذا السياق يمكن للخدمات المصرفية الرقمية أن تخفض التكاليف وتزيد السرعة والشفافية وتوافر المزيد من الخدمات المالية المصممة خصيصاً والتي يمكن أن تخدم الفقراء على نطاق واسع، وهو ما يسمح بتعزيز الشمول المالي.

● إشكالية الدراسة:

تتبلور إشكالية هذه الدراسة في السؤال التالي:

إلى أي مدى تسهم الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز الشمول المالي الرقمي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا؟

● فرضيات الدراسة:

للإجابة على إشكالية هذه الدراسة نطلق من الفرضية التالية:

تعمل الخدمات المصرفية الرقمية على تسهيل سرعة وصول الخدمات المالية إلى مختلف فئات المجتمع، الأمر الذي يعزز تحقيق الشمول المالي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

● أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

معرفة مدى تطور تقديم الخدمات المصرفية الرقمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا؛

معرفة مدى أهمية الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز الشمول المالي الرقمي.

● أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية هذه الدراسة، في إبراز مدى مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي في الوطن العربي، كما

تسلط الضوء على واقع الشمول الرقمي انطلاقاً من تجربة دول منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في الخدمات المصرفية الرقمية.

• منهج الدراسة:

حسب طبيعة الموضوع المطروح للدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي الأكثر ملاءمة لوصف وتحليل المشكلة المطروحة، والإحصائي لتحليل مجموعة البيانات والمعلومات التي وردت في الدراسة.

• الدراسات السابقة:

- دراسة بعنوان تأثير التمويل الرقمي على الاندماج المالي والاستقرار المالي: هدفت هذه الدراسة إلى مناقشة المفاهيم المرتبطة بالتمويل الرقمي وعلاقته بالاندماج المالي والاستقرار، خلص الباحث إلى نتيجة مفادها أن الاهتمام بالتمويل الرقمي في الدول النامية والعربية من شأنه أن يرفع مستويات الاندماج المالي ويحقق الاستقرار المالي.
- دراسة بعنوان **Digital Financial Services in the MENA Region** (الخدمات المالية الرقمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا): ركزت الدراسة على تحليل مدى تطور الخدمات المالية الرقمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا جاهزة للانتقال من ثقافة قائمة على النقد إلى ثقافة يستطيع فيها جميع البالغين الوصول إلى حسابات مالية آمنة ومفيدة، بحيث يعتبر استخدام الهاتف المحمول منتشرًا ومتزايدًا في المنطقة، مما يوفر فرصًا جديدة لتقديم خدمات مالية رقمية على نطاق واسع.
- دراسة بعنوان تحليل مؤشرات الاشتغال المالي للقطاع المصرفي العربي: اهتمت هذه الدراسة بتصنيف القطاع المصرفي العربي حسب مؤشرات الاشتغال المالي بالاعتماد على التحليل العنقودي، وتوصلت إلى ارتفاع مستويات الاشتغال المالي في دول الخليج العربي، وانخفاضه في باقي الدول العربية الأخرى التي شملتها الدراسة.

1- مدخل مفاهيمي حول الشمول المالي والخدمات المصرفية الرقمية

1-1- مفهوم الشمول المالي ومؤشرات قياسه

ظهر مصطلح الشمول المالي (Financial Inclusion) لأول مرة في العام 1993 في دراسة "ليشون وثرقت" عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، تناول فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليًا للخدمات المصرفية. وفي عام 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة.

غير أن الاهتمام الدولي بالشمول المالي ازداد في أعقاب الأزمة المالية العالمية بنهاية عام 2007، وازداد التوجه العالمي نحو تحقيق الشمول المالي، من خلال سياسات وإجراءات تتخذها الجهات النقدية في الدول تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول الخدمات المالية لكافة فئات المجتمع، وتمكينهم من استخدام كافة المنتجات المالية وتوفيرها بتكاليف منخفضة. (مروان و رشيد، 2018، صفحة 92)

أنشأ البنك الدولي قاعد بيانات جديدة للشمول المالي تتضمن عرض مؤشر الاشتغال المالي العالمي الجديد "Global Findex" والذي يستخدم لقياس مستوى استخدام آلاف الأفراد البالغين للخدمات المالية والمصرفية، ويعد مؤشر الشمول المالي العالمي مصدر البيانات العالمي الذي يمكن من خلاله إجراء مقارنة دولية وإقليمية، وقد طرح البنك الدولي بيانات الشمول المالي في سنة 2011 وسنة 2014 و 2017، وتتضح أبعاد ومؤشرات الشمول المالي في الجدول الآتي (زهراء، 2017، صفحة 259):

الجدول (01): أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه حسب البنك الدولي

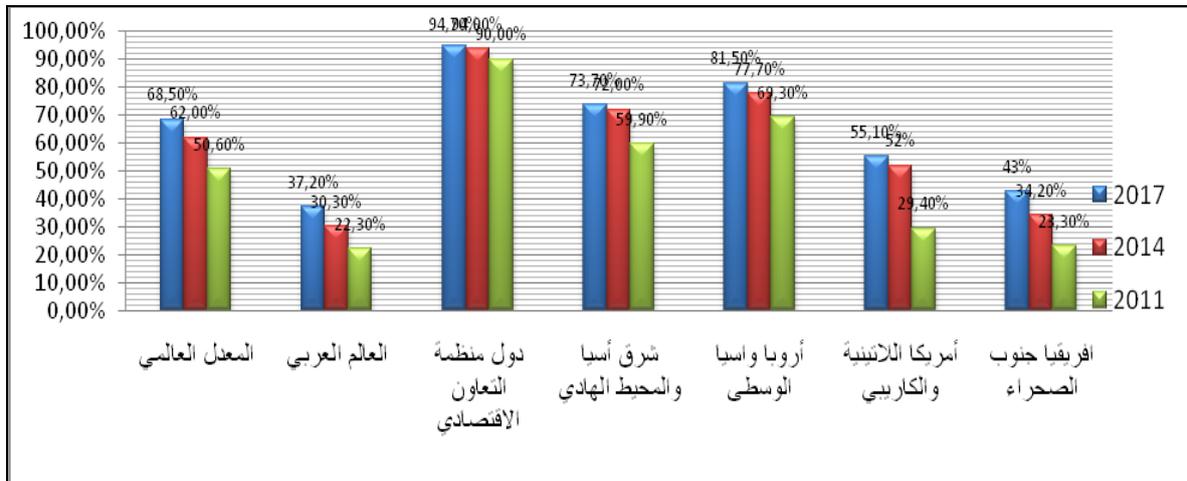
المصدر	مؤشرات قياسه	البعد
	- عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب الوحدة الإدارية؛	الوصول
	- عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كلم ²	للخدمات
	- حساب النقود الالكترونية؛	المالية
	- نسبة اجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الادارية بنقطة وصول واحدة.	
	- نسبة البالغين الذين لديهم حساب بنكي واحد بشكل دائم / أو نوع واحد كحساب ودیعة منتظم؛	استخدام
	- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان / نسبة المحتفظین بحساب بنكي خلال سنة مضت/ نسبة البالغين الذين لديهم حسابات محلية أو دولية؛	الخدمات
	- عدد معاملات الدفع عبر الهاتف/ عدد سياسات التأمين لكل 1000 من البالغين؛	المالية
	- نسبة م ص م التي لديها حسابات ودائع/ عدد م ص م التي لديها حسابات ودائع/ م ص م التي لديها قروض دائمة.	
	- القدرة على تحمل التكاليف: تكلفة الحصول على حساب بنكي، والرسوم السنوية للاحتفاظ بهذا الحساب/ مدى غلاء هذه الرسوم؛	جودة
	- الشفافية: نسبة العملاء الذين أفادوا أنهم يتلقون معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية في بداية القرض المالي؛	الخدمات
	- حماية المستهلك: مدى وجود قوانين وأنظمة لضمان حقوق المستهلك وحمايته وإمكانية اللجوء للعدالة لحل المشاكل المالية؛	المالية
	- الراحة والسهولة: يقيس هذا المؤشر نسبة العملاء حول سهولة الوصول / او عدم الراحة وسهولة استخدام الخدمات المالية؛	
	- التثقيف المالي: يقيس نسبة البالغين الذين لديهم معارف مالية وقدرة على التخطيط / إعداد ميزانية/ لديهم مصطلحات مالية؛	
	- المديونية: نسبة المقترضين الذين يتأخرون أكثر من 30 يوم عن سداد القرض/ كيفية حل مشكل أزمة الاقتراض.	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على: اتحاد المصارف العربية "منتدى الشمول المالي- التوجه الاستراتيجي للاستقرار المالي والاجتماعي"، فيفري 2016

1-2- تحليل مؤشرات الشمول المالي في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا

أحرزت الدول العربية تقدماً على مدى العقد الماضي من حيث مستويات الثقافة المالية والشمول المالي بفضل الجهود المشتركة للبنوك والمصارف المركزية والحكومات، ومع ذلك لا يزال العالم العربي متخلفاً عن المناطق، إذ أن حوالي 160 مليون شخص عربي أي ما يعادل 63% من البالغين مستبعدين من الخدمات المالية. (بدر، 2018، صفحة 179)

الشكل (01): ملكية الحسابات في مؤسسات مالية رسمية لسنة 2017 (مقارنة إقليمية)



المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على معطيات اتحاد المصارف العربية، " واقع الشمول المالي في المنطقة العربية- مقارنة إقليمية"، ع 458، 2018، متاح على

الرابط : 1 بتاريخ 2019/07/26.

1-2-1- ملكية حسابات مالية في مؤسسات رسمية

بين الجدول الموالي نسبة ملكية الحسابات في مؤسسات مالية رسمية كنسبة من البالغين في العالم العربي مقارنة بمناطق إقليمية من العالم.

الجدول (02): نسبة ملكية الحسابات في مؤسسات مالية رسمية كنسبة من البالغين ذكور وإناث

الذكور			الإناث			فئة البالغين
2017	2014	2011	2017	2014	2011	السنوات
72.3	65.6	54.7	64.8	58.5	46.6	المعدل العالمي
48.3	37.8	30.4	25.6	22.1	13.8	العالم العربي
95.3	94.3	91.8	94.1	93.8	88.4	دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية
75.9	73.7	62.2	71.5	70.3	57.5	شرق آسيا والمحيط الهادي
83.7	79.5	72.6	79.4	76.1	66.4	أوروبا وآسيا الوسطى
58.6	54.9	44.1	52.0	49.1	35.0	أمريكا اللاتينية والكاريبي
48.4	38.6	25.8	36.9	29.9	20.8	إفريقيا جنوب الصحراء

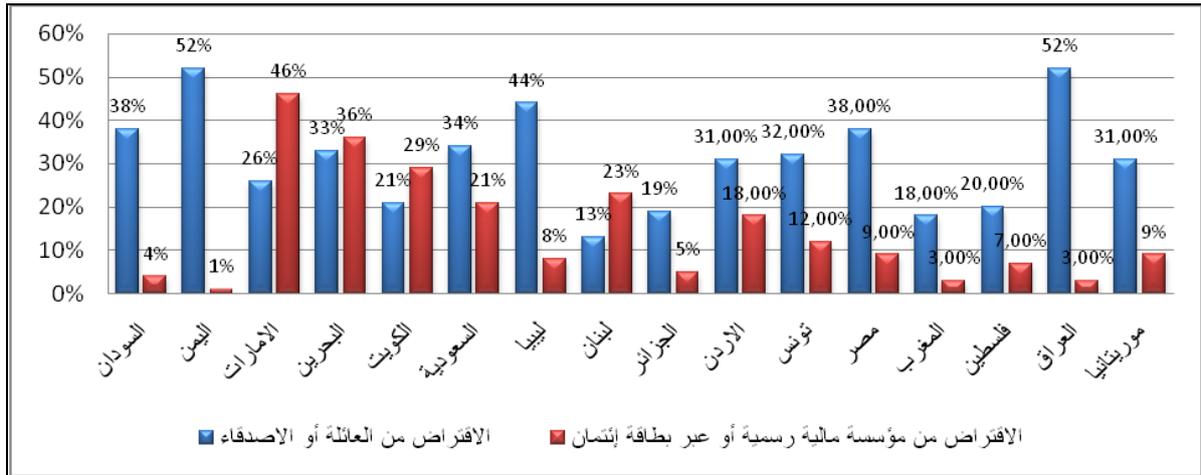
المصدر: معطيات البنك الدولي، قاعدة الاشتغال المالي العالمي، 2017.

نلاحظ أنه على الرغم من الزيادة الملحوظة في ملكية الحسابات في معظم الدول العربية بين سنتي 2011 و2017، نجد تبايناً كبيراً بين الدول، ففي سنة 2017 كانت نسبة ملكية الحسابات مرتفعة بشكل ملحوظ في الإمارات العربية المتحدة، والبحرين، والكويت عند 82%، و83%، و80%، توالياً، في حين لا يتجاوز هذا الرقم 25% في كل من اليمن، وجيبوتي، والسودان، وموريتانيا، وجزر القمر، والعراق، وسوريا؛ علماً أن قطاع التكنولوجيا المالية Fintech شكل خلال السنوات الماضية ثورةً في مجال الأنظمة المالية العالمية والعربية.

1-2-2- الاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية أو عبر بطاقات الائتمان

تأتي المنطقة العربية في المرتبة الأخيرة عالمياً من حيث الاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية فعلى الرغم من أن 39% من البالغين في الدول العربية حصلوا على قروض، إلا أن 8% منهم فقط اقتضوا من مؤسسة مالية رسمية أو بواسطة بطاقة ائتمان، مقابل معدل عالمي بلغ 22.5%، وهو ما يتناقض مع جهود المصارف والبنوك المركزية العربية لتحفيز الإقراض المصرفي خاصة للمشروعات الصغيرة والمتوسطة.

الشكل (02): مصادر الاقتراض في الدول العربية كنسبة من البالغين فوق سن الـ 15 عاماً (2017)



المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على معطيات اتحاد المصارف العربية، " واقع الشمول المالي في المنطقة العربية - مقارنة إقليمية"، ع 458،

2018، متاح على الرابط: <http://www.uabonline.org/ar> بتاريخ 2019/07/26.

نلاحظ من الشكل أن نسبة المقترضين من مؤسسة مالية رسمية أو عبر بطاقة ائتمان في الدول العربية كانت منخفضة بشكل عام، خاصةً في اليمن (0.6%) والصومال (2.1%) والعراق (3.1%) والسودان (4.2%)، بالإضافة إلى دول المغرب العربي كالمغرب (2.6%) والجزائر (5%).

في المقابل، سجّلت الإمارات العربية المتحدة (46.1%) والبحرين (36.3%) والكويت (28.5%) ولبنان (22.6%) أعلى نسب اقتراض من مؤسسات مالية رسمية أو عبر بطاقات الائتمان في المنطقة العربية عام 2017 (أعلى من المعدل العالمي البالغ 22.5%)، والجدير بالذكر أن في جميع الدول العربية بدون استثناء، تزيد نسبة المقترضين الذكور على نسبة المقترضين النساء، مما يُشير إلى أن النساء تعاني من الوصول إلى فرص التمويل عبر القنوات المالية الرسمية والإقصاء المالي أكثر من الرجال.

1-3- مفهوم الخدمات المصرفية الرقمية

تتمثل الخدمات المصرفية الرقمية في عملية التحول الرقمي أو التحول لاستخدام الإنترنت في جميع البرامج والأنشطة المصرفية التقليدية، التي كانت متوفرة للزبائن داخل فروع البنك المختلفة، وتشمل هذه الأنشطة كلاً من: عمليات إيداع وسحب وتحويل الأموال وإدارة حسابات التوفير وتقديم طلبات الحصول على منتجات مالية وإدارة القروض ودفع الفواتير والخدمات الأخرى التي لها صلة بإدارة الحسابات البنكية.

وهناك فرق بين الخدمات المصرفية الرقمية (Digital Banking) والخدمات المصرفية الإلكترونية (Online Banking) والثانية تركز على عمليات الإيداع وتحويل الأموال ودفع الفواتير وإدارة الحسابات البنكية من مناطق بعيدة، وهناك مرادفات أخرى للخدمات المصرفية الإلكترونية مثل الخدمات المصرفية الافتراضية (Virtual Banking) والخدمات المصرفية المتوفرة على الإنترنت (E-banking)، مما يعني أن الخدمات المصرفية الإلكترونية (Online Banking) تركز على رقمنة

الجوانب الرئيسية والأساسية للعمليات المصرفية، لكن الخدمات المصرفية الرقمية (Digital Banking) تشمل التحول الرقمي في جميع البرامج والنشاطات التي تجريها المؤسسات المالية وعملائها. (meemapps, 2021)

1-4- أنواع الخدمات المصرفية الرقمية

تتمثل انواع الخدمات المصرفية الرقمية في القنوات التي يتم من خلالها تقديم الخدمة المصرفية بشكل كامل، بداية باختيار العميل مروراً بإجراءات اتمامها والانتهاؤ بأدائها بشكل إلكتروني، ويمكن توضيح هذه القنوات كالآتي (vapulus, 2019):

1-4-1- خدمات مصرفية عبر الانترنت: وهي تلك الخدمة التي تمكن العميل من متابعة حسابه وإجراء كافة المعاملات المصرفية في أي لحظة إذا كان لديه حساب على الإنترنت عن طريق إدخال كلمة السر والكود التعريفي على حسابه على صفحة البنك الذي يتعامل معه، بحيث تمكن هذه الخدمة من ادارة جميع الحسابات لدى البنك في أي وقت، وانشاء كلمة سر البطاقات البنكية والتحكم بها، وكذا تحويل مبالغ ما بين حسابات العميل المختلفة لدى البنك، لأي حساب بنكي محلي أو دولي عبر الانترنت.

1-4-2- خدمات مصرفية عبر الهاتف المحمول: وهي عبارة عن تطبيق تابع للبنك يمكن من خلاله التحكم في الحساب الشخصي، انطلاقاً من تنزيل التطبيق وادخال كلمة السر المستخرجة من البنك، واطمام جميع العمليات المصرفية دون الحاجة للتوجه للبنك.

1-4-3- ماكينة الصراف الآلي: هي عبارة عن ماكينات تطورت لكي تكون بديلاً لموظفي خدمة العملاء في البنوك، حيث أنها تنتشر في عدة مناطق وتعمل عن طريق ربطها بشبكة اتصالات في البنك، إما تربط فروع البنك الواحد او تربط عدة بنوك ببعض، بهدف خدمة عدد أكبر من العملاء مقابل عمولة بسيطة، كما انها توفر الكثير من الخدمات من بينها، خدمات السحب والابداع النقدي في اي وقت من اليوم، ومعرفة تفاصيل الحساب والكشف عنه.

2- واقع الخدمات المصرفية الرقمية في الشرق الأوسط وشمال افريقيا

2-1- تبني الرقمنة في المصارف بمنطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا

لقد ساعد الوصول إلى الإنترنت والتغلغل السريع للهواتف الذكية، البنوك التقليدية في بناء بنية تحتية رقمية، بحيث أصبحت البنوك في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، تعرض خدماتها افتراضياً، بدءاً من مواقعها الإلكترونية وصولاً إلى التطبيقات الذكية، فعلى سبيل المثال تقدم المؤسسات المالية مثل بنك الإمارات دبي الوطني، وبنك الخليج الدولي، وبنك المشرق، خدماتها المصرفية الجديدة من خلال بوابات Liv و meem و Neo على التوالي.

إلى جانب ذلك تشارك مؤسسات مثل بنك دبي التجاري مع شركات ناشئة من البنوك الجديدة مثل NOW Money لتزويد العملاء بأفضل الخدمات المالية الرقمية. ويمكن تلخيص أهم أشكال البنوك التي تقدم خدمات مصرفية رقمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا كالآتي (gomedici, 2021):

2-1-1- البنوك الإلكترونية الرقمية الأمامية: وهي شركات تابعة لمؤسسات مصرفية تقليدية أو غير مصرفية، وقد أصبحت تحظى بشعبية كبيرة مع البنوك التقليدية التي تتبنى مثل هذه الآليات لتقديم خدمات سلسلة وشخصية للعملاء. ومن أمثلة هذه

البنوك نجد: بنك ABC وهو بنك دولي مقره البحرين؛ بنك ila Bank (البنك المنافس المخصص للهاتف المحمول فقط) في المنامة؛ مشرق نيو هو بنك رقمي فقط أطلقه بنك المشرق في دبي في عام 2017.

2-1-2 البنوك الرقمية المستقلة "مصنوعة من الصفر": تعمل هذه البنوك بدون فروع ومكاتب فعلية، وتتطلب ترخيصاً مصرفياً افتراضياً لبدء الأعمال التجارية، وتركز عادةً على عدد قليل من الخدمات المصممة خصيصاً، بدلاً من تقديم سلسلة كاملة من التجربة المصرفية التقليدية للعملاء. من أمثلتها نجد: Hala هو بنك رقمي حصل على تراخيص بنكية مزدوجة أحدهما من مؤسسة النقد العربي السعودي (SAMA) والآخر من هيئة تنظيم الخدمات المالية في سوق أبوظبي العالمي (ADGM) (الإمارات العربية المتحدة).

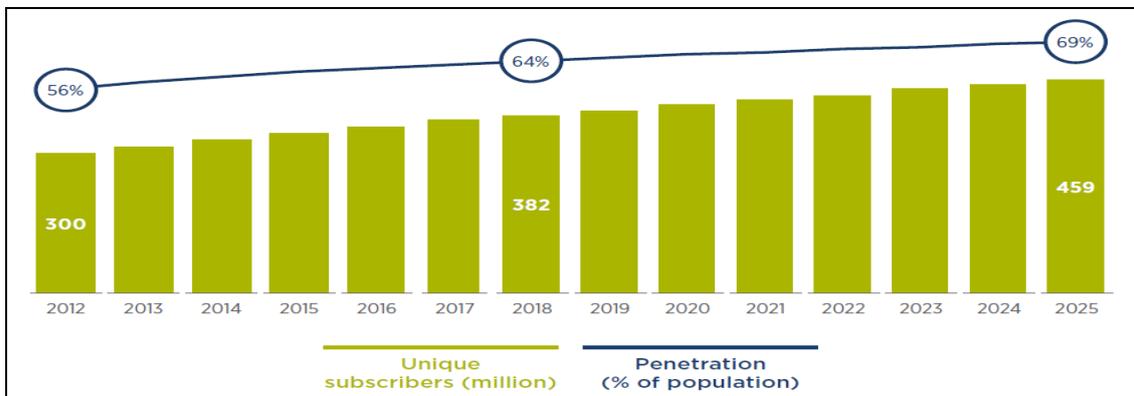
3-1-2 بنوك تلبية متطلبات الأعمال: وهي بنوك تقديم مجموعة من الخدمات مثل الخدمات المصرفية للأعمال على مدار الساعة، والحسابات الجارية للمتطلبات المصرفية للأعمال، والتقارير والرؤى الذكية، وواجهات برمجة التطبيقات سهلة الاستخدام للخدمات المصرفية السلسلة، والمنصات الموحدة لجميع حركات الأموال، والحد الأدنى من التكاليف، وخيار وضع الأعمال المصرفية على الصراف الآلي. على سبيل المثال، أطلق neobank Xpence ومقره دبي حساباً جارياً رقمياً فقط للأعمال المستقلين وأصحاب المشاريع المنفردين والشركات الناشئة، وتشمل الخدمات المقدمة مسك الدفاتر والخدمات المصرفية.

2-2- الصيرفة عبر الهاتف المحمول

1-2-2 تغطية الهاتف المحمول: تعتبر تغطية الهاتف المحمول عالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ففي معظم دول المنطقة، تتوفر خدمة الهاتف المحمول لأكثر من 90% من السكان (مع وجود بعض الفجوات في المناطق النائية)، وتوفر إمكانية الوصول إلى خدمات الهاتف المحمول حافزاً للخدمات المالية الرقمية التي يتم تقديمها عبر حسابات الهاتف المحمول. (Riley, Sarah , & Emma , 2020, p. 08)

وبالرغم من تحلف منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا عن المناطق الأخرى، من حيث عدد المشتركين في الهاتف المحمول، إلا أن معدل الاشتراك يرتفع من سنة لأخرى.

الشكل (03): تطور عدد مشتركى الهاتف المحمول خلال الفترة (2012-2018)، وآفاق 2025

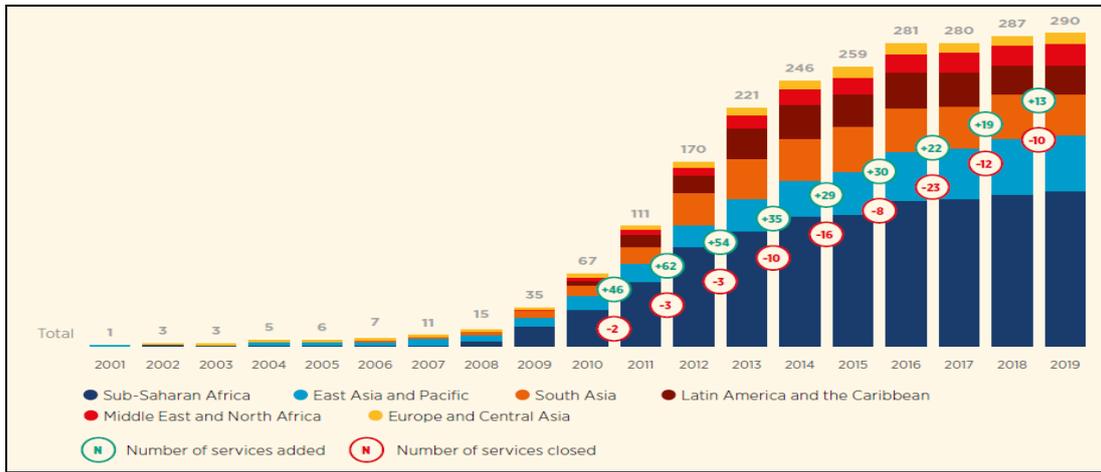


Source: GSMA, The Mobile Economy Middle East & North Africa 2019, London-United Kingdom , 2019, p 09.

نلاحظ من الشكل تزايد الاشتراك في خدمات الهاتف المحمول من سنة لأخرى، بحيث انتقل عدد المشتركين الفرديين، من 300 مشترك سنة 2012، إلى 382 مشترك سنة 2018، ويتوقع أن يصل عدد المشتركين الفرديين إلى 459 مشترك بحلول 2025، في حين انتقلت نسبة اشتراكات الهاتف المحمول من 56% في سنة 2012، إلى 64% في سنة 2018، أين تراوحت نسبة الاشتراك بين 43% في اليمن و 77% في مصر، الوقت الذي شهد كل من لبنان واليمن زيادة بنسبة 10% في عدد مشتركى الهاتف المحمول مقارنة بسنة 2017، بينما تتمتع كل من الجزائر ومصر والأردن وليبيا والمغرب وتونس بمعدلات اتصال للهاتف المحمول تزيد عن 70%، (Riley, Sarah , & Emma , 2020, p. 08) مما يشير إلى أن العديد من المشتركين الفرديين لديهم اشتراكات متعددة في حسابات الهاتف المحمول للاستفادة من الخصومات وباقات الأسعار.

2-2-2-2-2 التقدم في تبني الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول: تتوفر خدمات تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في 96% من البلدان، التي يمتلك فيها أقل من ثلث السكان حساباً في مؤسسة مالية رسمية. ومع 290 خدمة مباشرة عبر 95 دولة، تدخل الأموال عبر الهاتف المحمول في التيار الرئيسي في معظم الأسواق، حيث يكون الوصول إلى الخدمات المالية منخفضاً.

الشكل (04): تطور حجم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول عالمياً خلال الفترة (2001-2019)

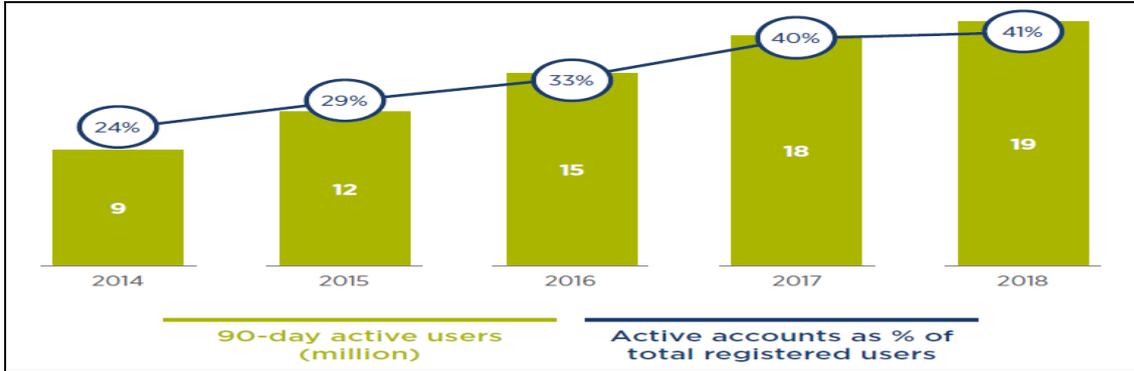


Source: GSMA, 2019 State of the Industry Report on Mobile Money, London- United Kingdom , 2019, p 11.

يتضح من الشكل أعلاه أن تزايد حجم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول على المستوى العالمي يتضح بداية من سنة 2009 أين كان عدد الخدمات المباشرة 35 خدمة، ليصل عددها إلى 290 خدمة مباشرة في سنة 2019، وهي قفزة نوعية لعدد الخدمات المالية المقدمة عبر الهاتف المحمول على مدار احدى عشر سنة، وتقود افريقيا جنوب الصحراء الكبرى هذا التزايد بالدرجة الأولى (144 خدمة مباشرة)، تليها شرق آسيا والمحيط الهادي (52 خدمة مباشرة)، في حين تأتي منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا في المرتبة ما قبل الأخير بـ 21 خدمة مباشرة.

وقد نمت الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا، بشكل معتدل خلال الفترة (2018-2014)، بحيث بحلول نهاية سنة 2018، كان هناك 19 خدمة مالية عبر الهاتف المحمول، مما أتاح ما يقرب من 20 مليون حساب عملاء نشط لمدة 90 يومًا في المنطقة، وهو ما يتضح في الشكل الآتي:

الشكل (05): التقدم في تبني الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا خلال الفترة (2014-2018)



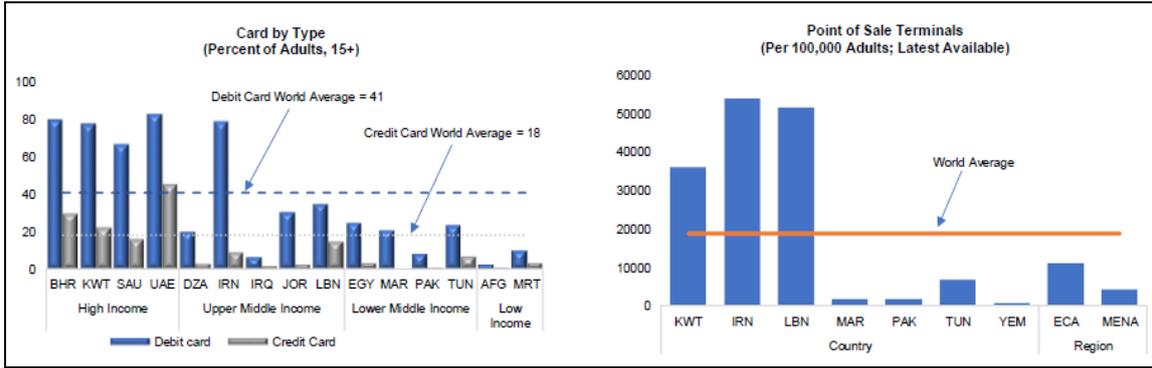
Source: GSMA, *The Mobile Economy Middle East & North Africa 2019*, London-United Kingdom , 2019, p 25

2-2-3 استخدام الإنترنت عبر الهاتف المحمول: يظل الهاتف المحمول أداة أساسية للتضمين الرقمي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، لا سيما في الأسواق الحدودية خارج دول مجلس التعاون الخليجي، حيث لا يزال الوصول إلى الأشكال البديلة للاتصال بالإنترنت، مثل النطاق العريض الثابت محدودًا. ويتزايد الوصول إلى الإنترنت عبر الهواتف المحمولة بشكل سريع، مع تسارع اعتماد الهواتف الذكية، بحيث قدرت GSMA أن أسعار الإنترنت عبر الهاتف المحمول ارتفعت من 29٪ إلى 40٪ عبر منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بين سنتي 2014 و2018. (Riley, Sarah , & Emma , 2020, p. 08). بحلول نهاية سنة 2018 كان هناك ما يقرب من 240 مليون مستخدم نشط للإنترنت عبر الهاتف المحمول في المنطقة يمثلون 40٪ من السكان، مقارنة بـ 29٪ قبل أربع سنوات، وقد كان النمو في عدد مستخدمي الإنترنت عبر الهاتف المحمول في السنوات الأخيرة، مدفوعًا بشكل أساسي بنشر شبكات النطاق العريض المتنقلة في المناطق التي كانت تفتقر إلى الخدمات في السابق، بحيث تغطي شبكات G3 وG4 الآن 89٪ و 62٪ من سكان المنطقة على التوالي.

2-3- خدمات الدفع الرقمي

تمثل بطاقات الائتمان والخصم أبرز أدوات الدفع الرقمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وتعتبر بطاقات الخصم أكثر انتشارًا مقارنة ببطاقة الائتمان، التي لا تزال محدودة في معظم دول المنطقة خارج دول الخليج. (Inutu, 2020, p. 35) وفي نفس السياق تعتبر نقاط البيع التي يحتاجها المستهلكون للدفع الإلكتروني نادرة نسبيًا في العديد من دول المنطقة.

الشكل (06): البنية التحتية للدفع الرقمي (بطاقة الدفع حسب النوع؛ ومحطات نقاط البيع)



Source: Inutu Lukonga, **Harnessing Digital Technologies to Promote SMEs and Inclusive Growth in the MENAP Region**, IMF Working Papers, 2020, p 35.

يتضح من الشكل أعلاه ما يلي:

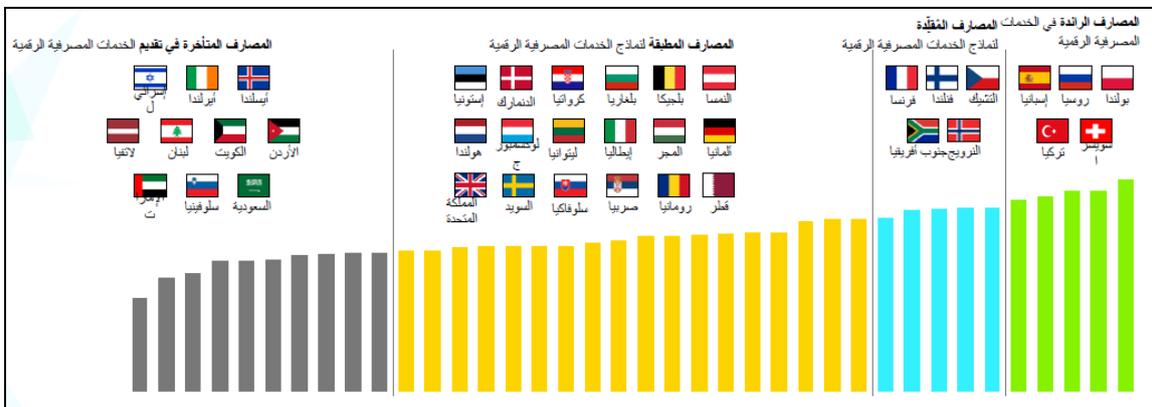
- تنتشر بطاقات الخصم بشكل أساسي في دول الخليج وإيران، أين تجاوزت هذه الدول المتوسط العالمي لبطاقات الخصم والبالغ 41%، في حين كانت بقية دول المنطقة أدنى من المتوسط العالمي لبطاقات الخصم؛
- انتشار محدود لبطاقة الائتمان، بحيث تتجاوز ثلاث دول فقط (البحرين، قطر والامارات) المتوسط العالمي لبطاقات الائتمان والبالغ 18%؛
- تتوفر محطات نقاط البيع التي يحتاجها المستهلكون للدفع الالكتروني، بدرجة كبيرة في كل من الكويت وإيران ولبنان.

2-4- نضج الخدمات المصرفية الرقمية

أجرت شركة Deloitte دراسة حول نضج الخدمات المصرفية الرقمية لمنطقة أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا، من خلال تقييم 248 مؤسسات مالية في 38 دولة في أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا لتحديد نضج المشهد المصرفي الرقمي لكل دولة، وتقييم قنوات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول مقابل توقعات المستهلكين. (Deloitte, 2018، صفحة 09)

وتوصلت الدراسة إلى تصنيف البلدان في أربع فئات وفقاً لنضج السوق الإجمالي: المصارف الرائدة؛ المصارف المقلدة؛ المصارف المطبقة؛ والمصارف المتأخرة في تقديم الخدمات المصرفية الرقمية كما هو موضح في الشكل الآتي:

الشكل (07): فئات نضج الخدمات المصرفية الرقمية



المصدر: Deloitte، تقرير حول نضج الخدمات المصرفية الرقمية في أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا لعام 2018، ص 09.

نلاحظ من الشكل أنه بالنسبة لمنطقة الشرق الأوسط، كانت تركيا هي الدولة التي حققت أعلى نسبة إنجازات في السوق الدولية والإقليمية الوحيدة التي تم اعتبارها رائدة في نضج الخدمات المصرفية الرقمية، في حين كانت قطر أقرب المتابعين بترتيب في فئة "المصارف المطبقة"، وفي الوقت نفسه تم تصنيف كل من الأردن ولبنان والكويت وإسرائيل والسعودية والكويت والإمارات العربية المتحدة في فئة المتأخرين.

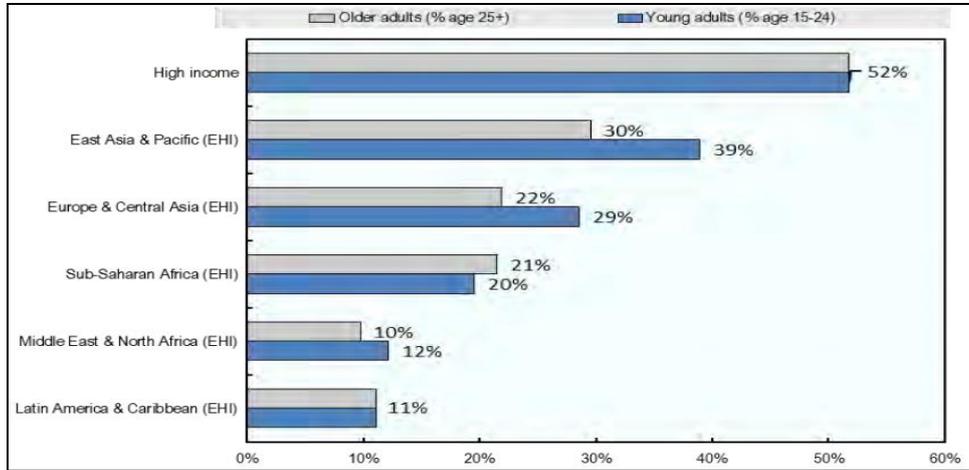
3- أهمية الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز الشمول المالي

3-1- الخدمات المصرفية الرقمية عامل تمكين للشمول المالي للشباب

يوفر الوصول إلى الإنترنت بالإضافة إلى الهواتف المحمول مجموعة واسعة من الخدمات المالية لفئة الشباب، وتشمل هذه الخدمات كل من الخدمات المصرفية عبر الهواتف المحمول والتطبيقات عبر الإنترنت وتطبيقات الدفع ومحافظ الهواتف المحمول وعمليات الشراء داخل التطبيق.

وقد أثبت الواقع أن الشباب الذين يستخدمون المدفوعات الرقمية على هواتفهم، أو شراء ائتمان للهاتف المحمول، أو حتى استخدام ائتمان الهاتف المحمول للألعاب عبر الإنترنت وعمليات الشراء داخل التطبيق، أصبح يفوق الشباب الذين يستخدمون القنوات التقليدية والرسمية لفتح الحسابات المصرفية. فهناك ميل أكبر بين الشباب لاستخدام الإنترنت أو هواتفهم للوصول إلى حساب في شرق آسيا والمحيط الهادئ وأوروبا وآسيا الوسطى ومناطق الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. (OECD, 2020, pp. 23-25)

الشكل (08): استخدام الهواتف المحمول أو الإنترنت للوصول إلى حساب



Source: OECD, *Advancing the Digital Financial Inclusion of Youth*, 2020, p 26 :

www.oecd.org/daf/fin/financial-education/advancing-the-digital-financial-inclusion-of-youth.htm

يمكن تفسير النسب المعكوسة التي لوحظت في أفريقيا جنوب الصحراء من خلال حقيقة أن الشمول المالي في المنطقة بشكل عام كان مدفوعاً بتغلغل الهواتف المحمول وحسابات الأموال عبر الهواتف المحمول، مما يعني أن استخدام الهواتف المحمول للوصول إلى حساب منتشر في جميع الفئات العمرية. بالتالي نستنتج أن هناك إمكانات هائلة للخدمات المالية الرقمية للمساعدة في سد فجوة الشمول المالي، ومعالجة الاحتياجات المالية المحددة للشباب، وبالتالي الوصول إلى غير المستخدمين.

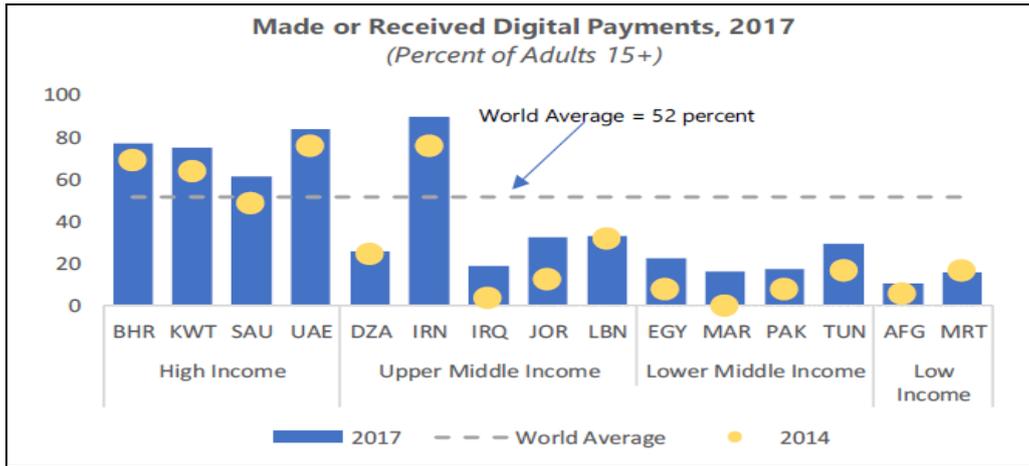
3-2- التمويل الرقمي عامل أساس لتعزيز الشمول المالي

يمكن للتمويل الرقمي عند تطبيقه على حياة ذوي الدخل المنخفض والفقراء، المساهمة في تحسين الوصول إلى الخدمات الأساسية، مما يؤدي إلى مزيد من الشمول المالي في المناطق الريفية. فالمزيد من الخدمات المالية الرقمية التي يمكن توجيهها على المجتمعات المحلية الفقيرة والمستعبدة، يمكن أن تحسن فرص الحصول على التمويل لعملاء البنوك في المجتمعات المحلية الفقيرة الذين لا يستطيعون الوصول بسهولة إلى البنوك الموجودة في القطاع الرسمي بسبب شبكات النقل الضعيفة وساعات الانتظار الطويلة في الفاعات المصرفية، وسوف تقلل عدد العملاء من التواجد في فروع البنوك وخفض التكلفة لأن البنك سيحافظ على عدد أقل من الفروع بطريقة فعالة من حيث التكلفة، وسيكون للتكاليف الأقل آثار إيجابية على ربحية البنك. (زهير ، 2020 ، صفحة 87)

3-3- التوسع في المدفوعات الرقمية يعزز الشمول المالي الرقمي

يرتبط الشمول المالي الرقمي في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا بالتوسع في أنظمة الدفع الالكتروني واتجاهاتها المتعددة كاستخدام المحافظ الرقمية، والدفع الالكتروني في التجارة الالكترونية، وإيجاد حلول جديدة من أجل دعم الدفع الالكتروني وتحقيق الشمول المالي.

الشكل (09): المدفوعات الرقمية التي تم إجراؤها أو تلقيها 2017 (النسبة المئوية للبالغين 15 عامًا فأكثر)



Source: Inutu Lukonga, **Harnessing Digital Technologies to Promote SMEs and Inclusive Growth in the MENAP Region**, IMF Working Papers, 2020, p 39.

ارتفعت نسبة البالغين الذين قاموا بإجراء عمليات المدفوعات الرقمية، إما الدفع أو الاستلام، من 20 % عام 2014 إلى نحو 26 % عام 2017، بحيث تحتل دول مجلس التعاون الخليجي المراتب الأولى في عمليات المدفوعات الرقمية، حيث قام 84 % من البالغين في الإمارات بعمليات دفع أو استلام أموال عبر الإنترنت عام 2017، تليها البحرين (77.3%)، فالكويت (74.8%)، فالسعودية (61.2%)، في المقابل، سجل كل من المغرب (16.7%)، وموريتانيا (15.7%)، وفلسطين (14.2%) أدنى نسب عربياً وعالمياً من حيث إجراء عمليات المدفوعات الرقمية (دفع أو استلام) وتجدر الإشارة إلى الارتفاع الملحوظ في عمليات المدفوعات الرقمية بين عامي 2014 و2017 في كل من العراق ومصر والأردن، حيث ارتفعت نسبة البالغين الذين قاموا بإجراء عمليات مدفوعات رقمية (دفع أو استلام) منذ العام 2014 بنحو أربعة أضعاف في العراق، وحوالي ثلاثة أضعاف في مصر والأردن.

3-4- مكانة التحويلات الرقمية عبر الهاتف المحمول في تعزيز الشمول المالي

تلعب الخدمات المالية المقدمة عبر الهاتف المحمول في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، دوراً اجتماعياً كبيراً، من خلال الخدمات التي تستهدف الفئات السكانية المستبعدة مالياً، بحيث توفر الأموال عبر الهاتف المحمول وسيلة مريحة وآمنة للعمال المهاجرين لإرسال واستقبال التحويلات، ويتم استخدامها بشكل متزايد لرقمنة المساعدات النقدية والقوائم للاجئين والنازحين، ومن الأمثلة على ذلك نجد ما يلي (GSMA, 2019, p. 25):

- في قطر: دخلت Ooredoo في شراكة مع MoneyGram في عام 2017 للسماح لمستخدمي الأموال عبر الهاتف المحمول (إلى حد كبير من العمال المهاجرين) لإرسال الأموال عبر آسيا وأفريقيا، وقد أتاح ذلك للعمال المهاجرين وسيلة رخيصة ومناسبة وآمنة لإرسال واستقبال التحويلات من / إلى عائلاتهم في الوطن.
- في مايو 2019، تم إطلاق خدمة التكنولوجيا المالية Now Money في دبي لاستهداف العمال المهاجرين ذوي الدخل المنخفض الذين يكسبون ما يصل إلى 1360 دولارًا شهريًا، فهناك حوالي 8 ملايين عامل مهاجر في الإمارات العربية المتحدة.
- في الأردن: دخلت زين الأردن في شراكة مع المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، و Refunite، والهلال الأحمر لتقديم المساعدات الإنسانية عن طريق الأموال المتنقلة، وبالمثل تعاونت محفظتي في الأردن مع Vericash لتقديم 90% من المساعدات النقدية للمفوضية للاجئين السوريين في الأردن.
- في العراق: دخلت المفوضية في شراكة مع زين كاش لدعم 120,000 أسرة و 30,000 لاجئ، من خلال المساعدة النقدية عبر الأموال عبر الهاتف المحمول، كما تعاونت Iris Guard لتسهيل عملية التسجيل وسحب الأموال من اللاجئين باستخدام القياسات الحيوية التي تعتمد على تقنية irisbed.

خاتمة:

تكتسب الخدمات المصرفية الرقمية أهمية بالغة في تحقيق الشمول المالي، ذلك أنها تتميز بتكاليف هامشية منخفضة لكل حساب أو معاملة، وهو ما يزيد من قدرة الخدمات المالية على تطوير آلية تسجيل الائتمان رسميًا للمشاركين في السوق غير الرسميين، وبالتالي تعزيز مستويات الشمول المالي. بالنسبة لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، يمكن القول أن الخدمات المصرفية الرقمية المقدمة في هذه المنطقة تحتاج المزيد من التطوير والعصرنة من أجل تعزيز درجة الشمول المالي بالمنطقة ودمج مختلف الفئات المستبعدة في النظام المالي الرسمي.

نتائج الدراسة :

- بعد التطرق إلى مختلف جوانب هاته الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج نذكرها في الآتي:
 - سجلت منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا مستويات ضعيفة في ما يخص مؤشرات الشمول المالي، حيث تشكل فئة الشباب نسبة كبيرة من المجتمعات العربية، لكنها تواجه عوائق رئيسية تحول دون استفادة الشباب العربي من الخدمات المالية والمصرفية، فعلى سبيل المثال تأتي دول المنطقة في المرتبة الأخيرة عالمياً من حيث الاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية؛

- يمكن للخدمات المصرفية الرقمية أن تعزز الشمول المالي، من خلال أشكال مختلف من العمليات المالية والمصرفية التي يمكن إجراؤها عبر الهاتف المحمول أو الإنترنت، فعلى سبيل المثال تمكن حلول الدفع عبر استخدام الهاتف المحمول في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا من توسيع نطاق الشمول المالي الرقمي خاصة مع ارتفاع نسبة استخدام الهواتف الذكية، وتفوقها على عدد الحسابات المصرفية في المنطقة؛
- تعتبر الخدمات المصرفية الرقمية خطوة هامة من الدول والبنوك في منطقة الشرق الوسط وشمال افريقيا، لتحقيق الشمول المالي والتحول الرقمي، حيث انها تتيح للعملاء في اي مكان إجراء التعاملات المالية والمصرفية بكل سهولة من أي منفذ من منافذها دون الحاجة الى الانتقال الى البنك لإجرائها، إلا أن نسب التعاملات المالية الرقمية في المنطقة لازالت دون الطموحات المنشودة، وتستدعي بذل المزيد من الجهود لرفعها، مقارنة بباقي الدول على الصعيد العالمي.

توصيات الدراسة:

من خلال هذه الدراسة نوصي بما يلي:

- يتعين على المؤسسات المالية والمصرفية ابتكار منتجات مالية ومصرفية رقمية بصفة مستمرة، من أجل محاكات الاحتياجات الفعلية للعملاء، وتوسيع استهداف عملاء جدد لاستخدام الخدمات المالية الرقمية؛
- اعداد دراسات عميقة حول كيفية دمج الفئة المستبعدة واستقطاب المزيد من المدخرات إلى القطاع المصرفي الرسمي؛
- الاستفادة من تجارب الدول فيما بينها في مجال تقديم الخدمات المصرفية الرقمية لتعزيز الشمول المالي.

قائمة المصادر والمراجع:

المراجع الاجنبية:

- gomedici, 2021, **The Growth of Digital Banks in the Middle East**, 26 January, Available at : <https://gomedici.com/the-growth-of-digital-banks-in-the-middle-east>
- GSMA, 2019, **The Mobile Economy Middle East & North Africa**, London-United Kingdom.
- Inutu, L, 2020, **Harnessing Digital Technologies to Promote SMEs and Inclusive Growth in the MENAP Region**, IMF Working Papers.
- meemapps, 2021, Available at : <https://www.meemapps.com/term/digital-banking>
- OECD, 2020, **Advancing the Digital Financial Inclusion of Youth**, OECD, Available at : www.oecd.org/daf/fin/financial-education/advancing-the-digital-financial-inclusion-of-youth.htm

- Riley, P., Sarah , R., & Emma , G, 2020, **Digital Financial Services in the MENA Region**, Abt Associates Inc.

المراجع العربية:

- أحمد مُجدّ توفيق النعيمي زهراء، 2017، تحليل مؤشرات الاشتغال المالي للقطاع المصرفي العربي، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 40، المجلد 04.
- Deloitte، 2018، نضج الخدمات المصرفية الرقمية في أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا.
- vapulus، ماهي انواع الخدمات المصرفية الرقمية، على الرابط:
<https://www.vapulus.com/ar/%D9%85%D8%A7-%D9%87%D9%8A-%D8%A7%D9%86%D9%88%D8%A7%D8%B9-%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B5%D8%B1%D9%81%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A%D8%A9>
- بن قيدة مروان، بوعافية رشيد، 2018، واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، العدد 01، المجلد 09، الصفحات: 90-105، الجزائر.
- شحدة حمدان بدر، 2018، أثر الاشتغال المالي على التنمية الاقتصادية في فلسطين، مجلة الاقتصاد والمالية، العدد 02.
- غراية زهير، 2020، تأثير التمويل الرقمي على الادمج المالي والاستقرار المالي، مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 01، المجلد 19، الصفحات: 73-97، الجزائر.