



الخدمات المصرفية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي، تجربة الإمارات العربية المتحدة
*Digital Banking as mechanism to enhance Financial inclusion, the
 experience of the United Arab Emirates*

بن سالم بلال*

مخبر النقود والمؤسسات المالية في المغرب العربي MIFMA،

جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر

bilal.bensalem@univ-tlemcen.dz

تاريخ النشر: 2024/06/19

تاريخ القبول: 2024/05/04

تاريخ الإرسال: 2024/03/16

ملخص:

في ظل العصر الرقمي المتسارع، تبرز الخدمات المصرفية الرقمية كعامل محوري في تحقيق الشمول المالي وتعزيز النمو الاقتصادي. وتسعى هذه الدراسة إلى إبراز دور الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في دولة الإمارات العربية المتحدة. حيث تسلط الضوء على التحول الرقمي المصرفي والتكنولوجيا المالية الحديثة التي من شأنها توفير الخدمات المصرفية للفئات المختلفة في المجتمع بتكلفة منخفضة. لتحقيق أهداف هذه الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لاستقراء البيانات والإحصائيات الثانوية الصادرة عن "ستاتيسا" و البنك الدولي، وذلك للفترة الممتدة من عام 2017 وحتى توقعات عام 2028. وقد خلصت الدراسة إلى أن الخدمات المصرفية الرقمية ساهمت بشكل كبير في رفع مستويات الشمول المالي في دولة الإمارات العربية المتحدة، نظرا للبنية التحتية المتطورة والتقنيات الحديثة التي تتمتع بها الدولة.

الكلمات المفتاحية: خدمات مصرفية رقمية ؛ شمول مالي ؛ ادماج مالي ؛ تحول رقمي ؛ الإمارات العربية المتحدة .

Abstract

In an era witnessing rapid digital transformations, digital banking services emerge as a pivotal factor in achieving financial inclusion and fostering economic growth.

This study seeks to highlight the role of digital banking services in enhancing financial inclusion in the United Arab Emirates. It sheds light on the digital banking transformation and modern financial technologies that enable the provision of banking services to various segments of society at a low cost. To achieve the objectives of this study, the descriptive analytical approach was adopted to extrapolate secondary data and statistics from reputable sources such as Statista and the World Bank, spanning the period from 2017 to projections for 2028. The study concluded that digital banking services have significantly contributed to raising the levels of financial inclusion in the United Arab Emirates, owing to the country's advanced infrastructure and modern technologies.

Key Words: Digital Banking Services; Financial Inclusion; Financial Integration; Digital Transformation; United Arab Emirates.

JEL Classification: G21 ; O33 ;O16 .

مرسل المقال: بن سالم بلال (bilal.bensalem@univ-tlemcen.dz)



مقدمة:

تعتبر الخدمات المصرفية الرقمية والشمول المالي من الركائز الأساسية لعملية التحول الرقمي في دولة الإمارات العربية المتحدة، حيث تسهم هذه العوامل بشكل كبير في تحقيق التنمية المستدامة ومكافحة الفقر. فالشمول المالي يضمن توفير الخدمات المصرفية بأسعار معقولة لجميع شرائح المجتمع، مما يعزز فرص الحصول على القروض والادخار والتأمين. وتمكن هذه الخدمات الأفراد من استثمار مدخراتهم بكفاءة، وتحويل الأموال إلى مشاريع مجتمعية مفيدة دون الحاجة إلى السفر أو بذل جهود كبيرة في البحث. وقد برزت دولة الإمارات العربية المتحدة كدولة عربية رائدة في تبني استراتيجيات التحول الرقمي، حيث توفر التمويل اللازم للأفراد والمؤسسات، وخاصة للأشخاص المستبعدين مالياً. وتعد هذه الخطوات ضرورية لدعم أمن وكفاءة المدفوعات وتحقيق رفاهية المواطنين. بالإضافة إلى ذلك، أدت التطورات التكنولوجية ونماذج الأعمال الجديدة إلى تقدم الخدمات المصرفية الرقمية، مما ساعد في تخفيض التكاليف ورفع مستوى الشفافية، ووفر خدمات مصرفية مصممة خصيصاً لخدمة الفقراء وتعزيز الشمول المالي على نطاق واسع.

إشكالية الدراسة: بناء على ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

- كيف تساهم الخدمات المصرفية الرقمية في تحقيق الشمول المالي؟
وللإجابة عن هذا السؤال نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو مفهوم الخدمات المصرفية الرقمية؟ وما هي أنواعها؟
- ماذا يقصد بالشمول المالي؟ وما هي علاقته بالخدمات المصرفية الرقمية؟

فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة إيجابية بين الخدمات المصرفية الرقمية والشمول المالي.
 - يساعد التحول الرقمي للقطاع المصرفي من توسيع نطاق الشمول المالي.
- أهمية الدراسة:** تتجلى أهمية الدراسة كونها تتطرق لموضوع الشمول المالي والذي يحظى بأهمية كبيرة على المستوى العالمي، مع إبراز واقع الخدمات المصرفية الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة ومساهمتها في تحقيق الشمول المالي.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعريف بالخدمات المصرفية الرقمية والشمول المالي.
- تسليط الضوء على مستويات الشمول المالي في الإمارات العربية المتحدة.
- التطرق للبنية التحتية التي ساهمت في التحول الرقمي المصرفي في دولة الإمارات.

منهجية الدراسة: بالنظر للموضوع محل الدراسة، اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي في دراسة الأدبيات النظرية والتطبيقية والتقارير والبيانات المتعلقة بالموضوع، مع الاستعانة بالجداول والأشكال الإحصائية لتبسيط المعلومات بكل سهولة.



الدراسات السابقة:

- دراسة (محمد سمير المتولي 2023) بعنوان: "خبرة العميل كمتغير وسيط في العلاقة بين الخدمات المصرفية الرقمية ورضا العميل" وقد هدفت الدراسة إلى إبراز تأثير الخدمات المصرفية الرقمية على رضا العميل في البنوك التجارية، حيث تم إعطاء مفهوم للخدمات المصرفية الرقمية والتطرق لأهمية خبرة العملاء في إقبالهم على الخدمات المصرفية الرقمية، وتوصلت الدراسة لأنه توجد علاقة إيجابية للخدمات المصرفية الرقمية على خبرة العملاء.
- دراسة (بللعا أسماء وسيد اممر زهرة 2023) بعنوان: "الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تعزيز الشمول المالي بمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا" وهدفت الدراسة لعرض مختلف جوانب الخدمات المصرفية الرقمية وتوضيح أهميتها في توسيع دائرة الشمول المالي، وتوصلت الدراسة لأن نسب الشمول المالي في لا تزال متدنية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.
- دراسة (عبد الرحمن المشهداني وزينة العبيدي 2017) بعنوان: "الشمول المالي وفعاليتها في تعبئة السيولة للقطاع المصرفي - العراق اموذجا-" وهدفت الدراسة لإعطاء مفهوم عام وشامل ودقيق بالإضافة إلى عرض مؤشرات، مع وضع استراتيجية للشمول المالي تتلاءم مع بيئة القطاع المصرفي، واعطى بعض التوصيات بتطبيق استراتيجية للشمول المالي.

I. الإطار النظري للخدمات المصرفية الرقمية :

1. مفهوم الخدمات المصرفية الرقمية :

تعتبر الخدمات المصرفية الرقمية (Digital Banking) منصة تكنولوجية تمكن العملاء من تأدية معاملاتهم المالية عبر الأنترنت، وتتمثل هذه الخدمات في إجراء الودائع وتحويل الأموال ودفع الفواتير وإعداد الخصم، عن طريق مختلف الأجهزة الإلكترونية كالهواتف الذكية وتطبيقات الويب. (Nguyen & Kim-Duc , 2021, p. 171). كما تعرف الخدمات المصرفية الرقمية بأنها: "الانتقال من استخدام الوسائط التقليدية إلى استخدام الأنترنت في جميع نواحي الأنشطة والبرامج المصرفية التقليدية. يعمل هذا التحول على تحويل الخدمات المصرفية التقليدية التي كانت متاحة للعملاء، وتشمل هذه الخدمات عمليات السحب والإيداع، وتحويل الأموال، وإدارة حسابات التوفير، وتقديم طلبات للحصول على منتجات مالية، وإدارة القروض، ودفع الفواتير للخدمات الأخرى ذات الصلة بإدارة الحسابات البنكية. (Ho & Lee, 2020, p. 101360).

وتعرف بأنها: "إدارة خدمات المصرفية الرقمية للعملاء من خلال مجموعة متنوعة من القنوات المخصصة والمتاحة، مثل ماكينات الصراف الآلي (ATM) والهواتف الذكية ومنصات الأنترنت. توفر هذه القنوات فرصاً للبنوك في جميع أنحاء العالم لتقديم خدمات مصرفية لعملائها، بواسطة الرقمنة المصرفية، مما يتيح للعملاء أن يلبوا احتياجاتهم المصرفية بسهولة دون الحاجة إلى زيارة فروع البنك الفعلية." (Egala & boateng, 2021, p. 385).



2. أبعاد الخدمات المصرفية الرقمية:

للخدمات المصرفية الرقمية ستة أبعاد أساسية، وهي كالاتي: (محمد ، 2023، صفحة 1515)

- الثقة في العلامة التجارية: تلعب الثقة دورًا هامًا في سلوك المستهلك، حيث تميل العلامات التجارية الموثوقة إلى جذب المزيد من العملاء.
- الراحة (الملاءمة): تشير إلى سهولة استخدام الخدمات الرقمية، وتتضمن السرعة والملاءمة وخلوها من الصعوبات.
- جودة الخدمات الرقمية: تشمل تلبية توقعات العملاء، والاعتمادية، وإمكانية الوصول إلى الخدمة الرقمية، والتميز في الخدمة.
- المخاطر المدركة: تشير إلى عدم التأكد الذي يشعر به العميل عند استخدام الخدمات الرقمية، مثل مخاطر السلامة والأمان.
- القيمة المدركة: هي المقارنة بين التكلفة والفائدة من الخدمات الرقمية.
- الجودة الوظيفية: تتناول الجانب الوظيفي للخدمة عبر الإنترنت، مثل وضوح المعلومات وسهولة التصفح.

3. أنواع الخدمات المصرفية الرقمية:

وتشمل في أغلب الأحيان العمليات والأنشطة التالية: (Washija Kazim، 2023)

- البطاقات المصرفية: بطاقات الخصم، وبطاقات الائتمان، وبطاقات الهدايا.
- أجهزة **POS**: أجهزة نقاط البيع المحمولة التي تقرأ البطاقات المصرفية للموافقة على المدفوعات وإكمالها
- محافظ الهواتف المحمول: **Apple Pay، Google Pay، Samsung Pay.**
- تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول: **PayPal، Venmo، Zelle.**
- أنظمة الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت: التحويلات البنكية، الشيكات الإلكترونية، حلول الشراء الآن والدفع لاحقًا (BNPL).

4. مزايا الخدمات المصرفية الرقمية:

للخدمات المصرفية الرقمية العديد من المزايا، يمكن اختصارها فيما يلي:

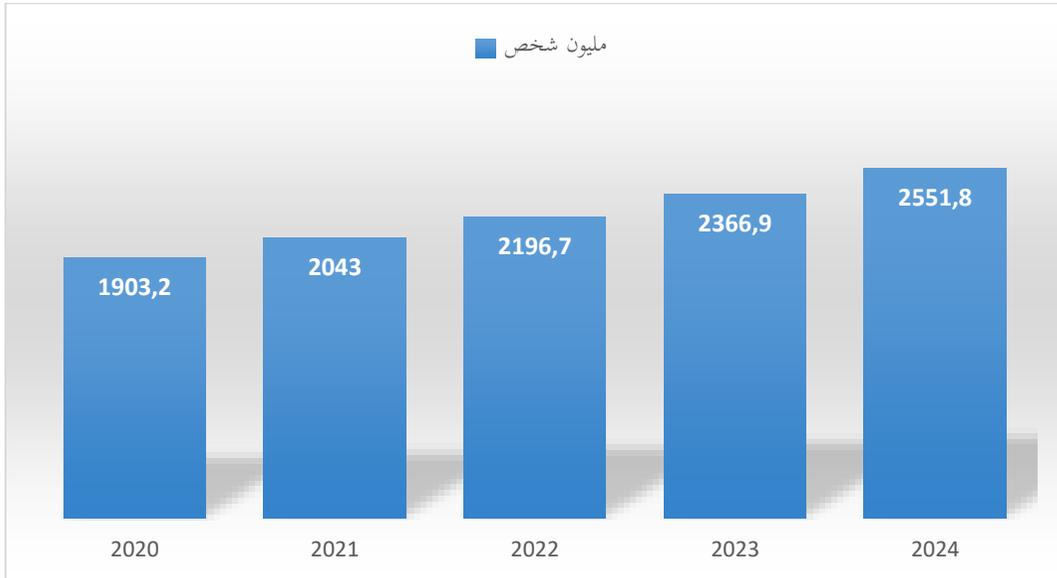
- الراحة: إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية في أي وقت ومن أي مكان.
- السرعة: إنجاز المعاملات المالية بسرعة وكفاءة.
- التكلفة: تقليل تكاليف الخدمات المالية.
- الأمان: استخدام تقنيات متقدمة لحماية البيانات المالية.



5. الفرق بين الخدمات المصرفية الرقمية والخدمات المصرفية التقليدية:

يتميز الفرق الرئيسي بين الخدمات المصرفية الرقمية والتقليدية بناءً على حقيقة أن الخدمات التقليدية تتطلب حضور العميل شخصيًا إلى فروع البنك أو أجهزة الصراف الآلي لإجراء المعاملات المصرفية، ويتم فرض رسوم مالية على تلك المعاملات. ومن ناحية أخرى، تعتمد الخدمات المصرفية الرقمية على أحدث التقنيات مثل الحوسبة السحابية، وتوفر منصة سهلة الوصول لجميع العملاء، وعادة ما تكون هذه الخدمات متاحة مجاناً. (Washija Kazim, 2023) وتطور عدد المستفيدين من الخدمات المصرفية الرقمية عالمياً، ويتوقع أن يحقق سوق البنوك الرقمية فوائد تفوق 800 مليار دولار بالنظر للإقبال المتزايد على خدماتها (Digital Banks, 2023)، يمثل الشكل الآتي عدد مستعملي الخدمات المصرفية الرقمية العالمية بين 2020 و2024:

الشكل 01: تطور عدد منتسبي البنوك الرقمية بين 2020 و2024



المصدر: (Statista، 2023)

II. الاطار النظري للشمول المالي

1. مفهوم الشمول المالي :

يشير الشمول المالي إلى القدرة على القيام بالخدمات المالية من قبل الأفراد غير المشمولين. ولتحقيق ذلك يجب أن تلبى هذه الخدمات احتياجات العملاء مع تقديمها بشكل دائم وبسعر مقبول، مع الالتزام بالمتطلبات التشريعية والقانونية. (البنك الدولي، 2022)

وعرفه البنك الدولي على أنه: "تعميم مختلف المعاملات المالية والمصرفية على كافة الأفراد خاصة محدودي الدخل" (صندوق النقد العربي، 2020، صفحة 05).

أما مركز الشمول المالي بواشنطن فقد عرفه: "إحدى الحالات التي يمكن فيها لجميع الأشخاص من القيام بعدة خدمات بتكلفة منخفضة وبكل مرونة" (يخلف و العجاج، 2022، صفحة 73).



2. أهداف الشمول المالي:

يهدف الشمول المالي لتحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية يمكن اختصارها فيما يلي: (عبد الرحمن و زينة ، 2017 ، الصفحات 26-29)

- القضاء على الفقر المدقع: يساهم الشمول المالي في تمكين الأفراد الفقراء والمهمشين من استخدام مواردهم المالية بشكل أفضل، وتوفير فرص للحصول على التعليم المالي.
- تعزيز الرخاء المشترك: يمكن للأسر والشركات التخطيط للأهداف الطويلة الأجل ومواجهة الحوادث غير المتوقعة من خلال الاستفادة من الخدمات المالية المتاحة.
- تطوير منتجات مالية مبتكرة: يحث الشمول المالي المؤسسات المالية على تطوير منتجات مالية أرخص وأكثر سهولة لتلبية احتياجات العملاء.
- التحول إلى الشمول المالي الرقمي: يشجع استخدام التكنولوجيا الرقمية لتوفير خدمات مالية للفئات المستبعدة مالياً، وتمكينها من الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة وأمان.

3. أبعاد الشمول المالي:

إن تحقق أهداف الشمول المالي للدول يقوم على أساس تقييم أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه، وبصفة عامة يمكن تقسيم هذه الأبعاد إلى: (عبد الرحمن و زينة ، 2017 ، صفحة 42)

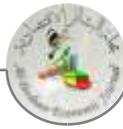
- بعد الوصول: ويعني إمكانية المؤسسات المالية والمصرفية من تقديم خدمات متوافقة مع البيئة التي تتواجد بها، وهو يعكس عمق انتشار المعاملات المالية والمصرفية. أما بالنسبة لمؤشرات هذا البعد فيمكن إجمالها فيما يلي:

الجدول 01: مؤشرات الوصول للخدمات المالية

المؤشر	الفتة
لكل (100000) من البالغين	عدد الفروع
عدد أجهزة الصراف الآلي لكل (100000) بالغ، أو عدد الصرافات الآلية لكل (1000) كم ²	نقاط الخدمة
عدد نقاط البيع لكل (100000) نسمة	عدد نقاط البيع
عدد حسابات الأموال الإلكترونية للدفع عبر الهاتف النقال	المعاملات غير النقدية

المصدر: (عبد الرحمن و زينة ، 2017 ، صفحة 44)

- بعد الاستخدام: يعني عدد استعمالات الخدمات المالية والمصرفية من الأفراد والمؤسسات، ومؤشرات هذا البعد تتمثل في:



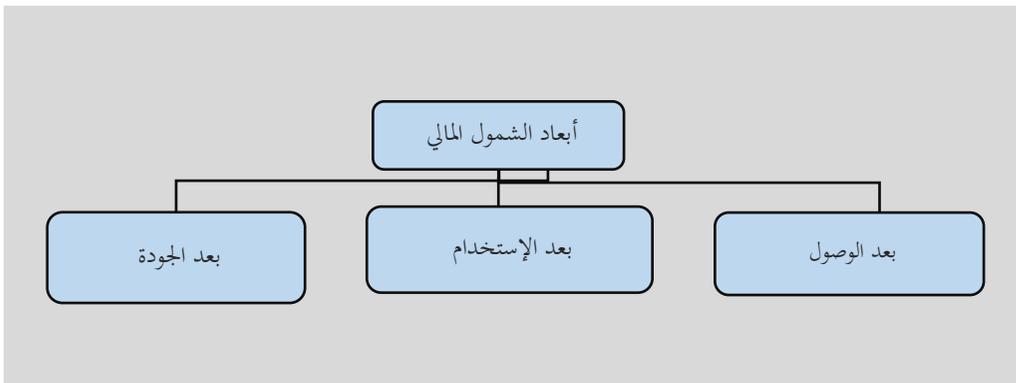
الجدول 02: مؤشرات استخدام الخدمات المالية

المؤشر	الفئة
عدد الأشخاص الذين يمتلكون حساب مصرفي رسمي	مؤشر استخدام الخدمات المالية للأفراد البالغين
عدد المودعين لكل (1000) بالغ.	
النسبة المئوية للبالغين الذين يتلقون تحويلات محلية أو دولية.	
عدد حاملي بوليصة التأمين لكل 1000 بالغ	
الدفعات عبر الشيكات، والتحويلات الائتمانية، الدفع ببطاقات الائتمان والحصم.	
النسبة المئوية لعدد معاملات الدفع عبر الهاتف.	مؤشر استخدام الخدمات المالية للشركات
استخدام خدمات النقل	
النسبة المئوية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حساب ودائع في مؤسسة مالية رسمية.	المؤسسات المالية والمصرفية الرسمية

المصدر: (عبد الرحمن و زينة ، 2017 ، صفحة 46)

- بعد الجودة: يعني قدرة الخدمة المالية على تلبية حاجات المستهلك، وتنقسم مؤشراتته إلى:
 - المعرفة المالية والقدرة: يقيس مدى معرفة الجمهور بمختلف الظواهر المالية.
 - سلوك السوق وحماية المستهلك: وهي متطلبات الإفصاح للأفراد والمؤسسات المالية.
- ويمكن التعبير عن أبعاد الشمول المالي من خلال الشكل الآتي:

الشكل 02: أبعاد الشمول المالي



المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على التعريفات السابقة.



4. العلاقة بين الخدمات المصرفية الرقمية والشمول المالي

تعزز الخدمات المصرفية الرقمية التنوع وتعزز الشمول المالي من خلال تقليل تكلفة العمليات المالية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن استخدام الهواتف المحمولة للوصول إلى الخدمات الاجتماعية والاقتصادية، مما يعزز الشمول ويمكن الأفراد ويسهم في تحقيق الرفاهية العامة. تعمل هذه الخدمات على:

- توفير خدمات ذات جودة وحسب الحاجات.

- تقليل النزوير المالي.

- التمكين المالي للشباب.

يقدم النظام المصرفي الرقمي خدمات مصرفية متقدمة بتكلفة أقل، مما يعزز الشمول المالي لكافة الشرائح. (بللعمو و سيد اعمر، 2023، صفحة 69).

III. الخدمات المصرفية الرقمية والشمول المالي في الإمارات العربية المتحدة :

يعتبر القطاع المصرفي في دولة الإمارات العربية المتحدة رائداً في التحول الرقمي، حيث شهدت الدولة زيادة كبيرة في اعتماد التكنولوجيا الرقمية في الصناعة المصرفية وتزويد العملاء بخدمات ومنتجات متطورة عبر مختلف الوسائل الرقمية. وبلغت نسبة الأشخاص الذين حصلوا على الخدمات في العديد من القنوات الرقمية 100%، مما يدل على حرص البنوك على توفير تجربة سلسلة وفعالة للعملاء. وتؤدي هذه التحسينات إلى زيادة ثقة العملاء في القطاع المصرفي، حيث حصلت دولة الإمارات على ثاني أعلى معدل لثقة العملاء عالمياً في البنوك بنسبة 84% في عام 2022.

واصلت دولة الإمارات تعزيز ريادتها في قطاع الخدمات المصرفية الرقمية من خلال اعتماد الاستراتيجية الرقمية للمصرف المركزي لعام 2022. وتهدف هذه الاستراتيجية إلى ضمان حماية بنية تحتية آمنة وفعالة للمدفوعات الرقمية، فضلاً عن الاستفادة من التكنولوجيا في الصناعة المصرفية، ما يساعد على تشكيل مستقبل التكنولوجيا المالية في دولة الإمارات العربية المتحدة. وتتضمن الاستراتيجية أيضاً تعظيم الاستفادة من الذكاء الاصطناعي وتقنيات البيانات، بالإضافة إلى تطوير البنية التحتية لحلول الحوسبة السحابية الآمنة للصناعة. (منصة أبوظبي للأعمال ، 2023)

تتمثل استراتيجية البنك المركزي في الإمارات العربية المتحدة -الدرهم الرقمي- في جزء من التحول الرقمي الهام الذي يشهده البلد. تهدف هذه الاستراتيجية إلى إصدار عملة رقمية مدعومة بالمصرف المركزي. تعتبر هذه العملة الرقمية وسيلة آمنة وسريعة لإجراء المدفوعات عبر الحدود بتكلفة منخفضة. تتضمن الأهداف الرئيسية للعملة الرقمية للبنوك المركزية ما يلي: (وكالة أنباء الإمارات، 2024):

- التغلب على التحديات الحالية في المدفوعات المحلية وعبر الحدود: توفير وسيلة آمنة وفعالة للمدفوعات.
- تحقيق الشمول المالي: توفير وصول غير نقدي للمجتمع.
- تعزيز البنية التحتية للمدفوعات في الإمارات: توفير قنوات قوية إضافية للمدفوعات المحلية والدولية.



● تعزيز النظام المالي الرقمي: تحقيق نظام مصرفي مرن وموثوق.

تم تطوير هذه الاستراتيجية بواسطة المصرف المركزي للإمارات العربية المتحدة، وتشمل مراحل مثل الإطلاق التجريبي لمنصة الجسر لتسهيل المعاملات المصرفية للعملاء الرقمية العابرة للحدود وتسوية مدفوعات التجارة الدولية. وتراهن الإمارات العربية المتحدة على بنيتها التحتية المتطورة في تحسين خدماتها المصرفية الرقمية. تمتلك دولة الإمارات العربية المتحدة نسبة 97% من المستهلكين في جميع دول الشرق الأوسط الذين يرغبون في تجربة طرق الدفع الرقمية الجديدة في مجال الخدمات المصرفية. على الرغم من ذلك، يستخدم الكثير من سكان البلاد بطاقات الائتمان والخصم لإجراء الدفعات، بنسبة تصل إلى 88% من المعاملات في عام 2021 في دولة الإمارات العربية المتحدة، والتي تتم بدون تلامس. يعتبر الإمارات العربية المتحدة واحدة من الدول التي تتمتع بأفضل البنوك الرقمية في المنطقة، وفقًا لتقرير "الطريق إلى الأمام للخدمات المصرفية الرقمية في الإمارات العربية المتحدة، 2022" وتقرير "أفضل البنوك الرقمية في الإمارات لعام 2023". (Agpaytech, 2023, p. 11)

هذا ويشهد سوق البنوك الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة نموًا وتطورًا كبيرًا، مدفوعًا بعوامل مختلفة تشكل المشهد المالي في المنطقة، يمكن توضيحها في النقاط الآتية: (Statista , 2024).

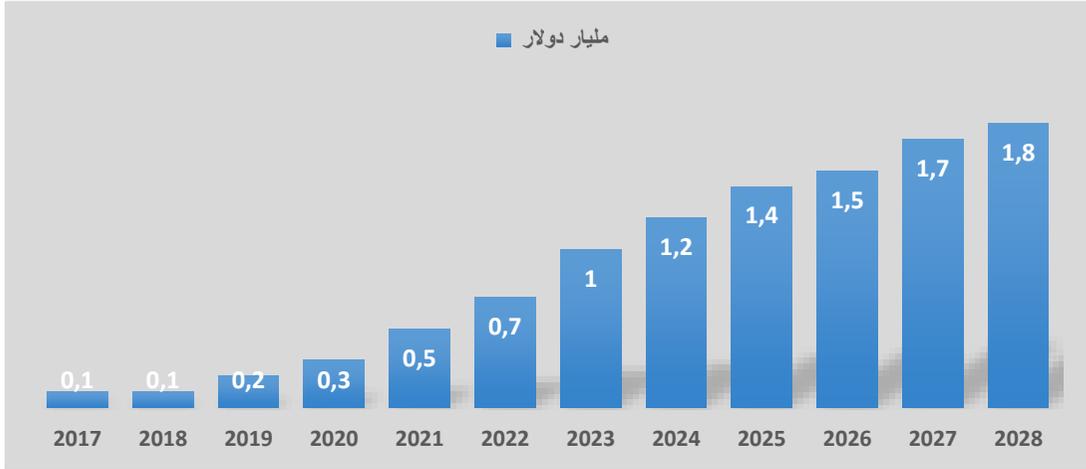
1. تفضيلات العملاء:

يميل العملاء في دولة الإمارات العربية المتحدة بشكل متزايد نحو الحلول المصرفية الرقمية بسبب ما توفره من راحة وسهولة وفعالية. ويقدر السكان المهووسون بالتكنولوجيا في الدولة القدرة على إجراء المعاملات المالية أثناء التنقل، في أي وقت وفي أي مكان، مما أدى إلى زيادة الطلب على الخدمات المصرفية الرقمية.

ووفق موقع Finder فقد ارتفع عدد الإماراتيين البالغين الذين لديهم حسابات في البنوك الرقمية (Neobanques) من 17% سنة 2021 إلى 19% سنة 2022، مع توقعات بأن تكون هذه النسبة في حدود 35 إلى 40% سنة 2027. (وكالة أنباء الإمارات، 2023)

يمثل الجدول الآتي حجم الإيداعات المصرفية الرقمية المحققة والمتوقعة في الامارات وفق استراتيجية مصرف الامارات المركزي (CBDC):

الشكل 03: تطور قيمة الإيداعات المصرفية الرقمية في الإمارات العربية المتحدة بين 2017-2028



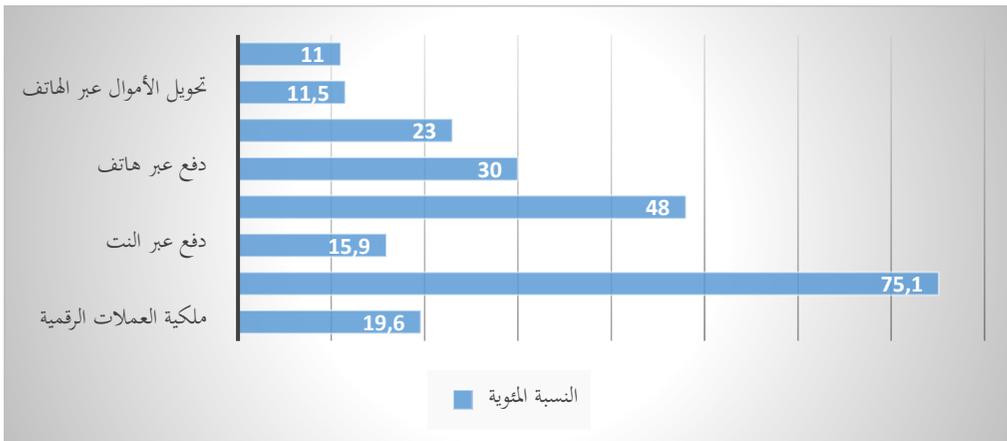
المصدر: (Statista، 2024)

يبين الشكل تطور قيمة الودائع لدى البنوك الرقمية الإماراتية. بحيث بلغت 1 مليار دولار سنة 2023، مع توقع ببلوغها 1.8 مليار دولار سنة 2028.

2. اتجاهات السوق:

أحد الاتجاهات الرئيسية في سوق البنوك الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة هو التركيز على تجارب العملاء الشخصية والسلسلة. تستفيد البنوك الرقمية من التقنيات المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لتقديم حلول مالية مخصصة وتعزيز مشاركة العملاء. علاوة على ذلك، أصبحت الشراكات بين المؤسسات المصرفية التقليدية وشركات التكنولوجيا المالية أكثر شيوعاً، مما أدى إلى طرح منتجات وخدمات مصرفية رقمية مبتكرة في السوق. يوضح الشكل الآتي النسب المئوية لبعض الخدمات المصرفية الرقمية في الإمارات لسنة 2023:

الشكل 04: النسب المئوية للخدمات المصرفية الرقمية في الإمارات لسنة 2023



المصدر: (هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية، 2023، الصفحات 18-36)



3. الظروف المحلية الخاصة:

تتمتع دولة الإمارات العربية المتحدة بمعدل مرتفع لانتشار الهواتف الذكية، حيث يمكن لنسبة كبيرة من السكان الوصول إلى الأجهزة المحمولة. وقد أدى هذا الاعتماد الواسع النطاق للهواتف الذكية إلى خلق بيئة مواتية لنمو الخدمات المصرفية الرقمية. بالإضافة إلى ذلك، أدت مبادرات الحكومة لتعزيز الاقتصاد غير النقدي والتحول الرقمي إلى تسريع اعتماد الحلول المصرفية الرقمية في البلاد. يبين الجدول الآتي مختلف نسب اشتراك الأنترنت في الإمارات:

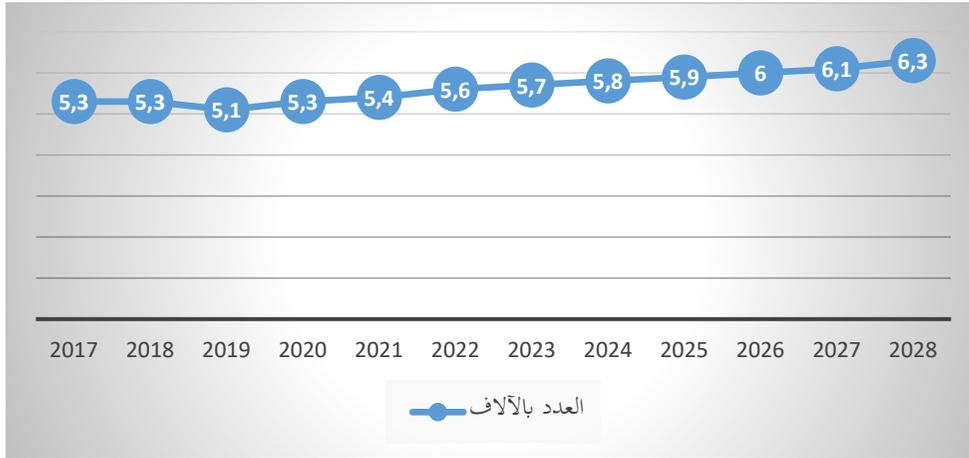
الجدول 03: تطور نسبة مستخدمي الأنترنت في الإمارات 2023

نسبة الأفراد مستخدمي الأنترنت	سرعة التحميل في الهواتف الذكية (ميغا بايت/ثانية)	نصيب الفرد الشهري من حجم الأنترنت (جيجابايت)
100%	179.6	19.6

المصدر: (worldBank , 2023, p. 173)

وقد أدى التوسع في الخدمات المصرفية الرقمية في الامارات لزيادة تدريجية في عدد الصرافات الآلية وهذا سعياً من الدولة لتحسين الوصول للخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي. يمثل الشكل الآتي تطور عدد الصرافات الآلية المحقق والمتوقع في الإمارات العربية المتحدة بين 2017 و 2028:

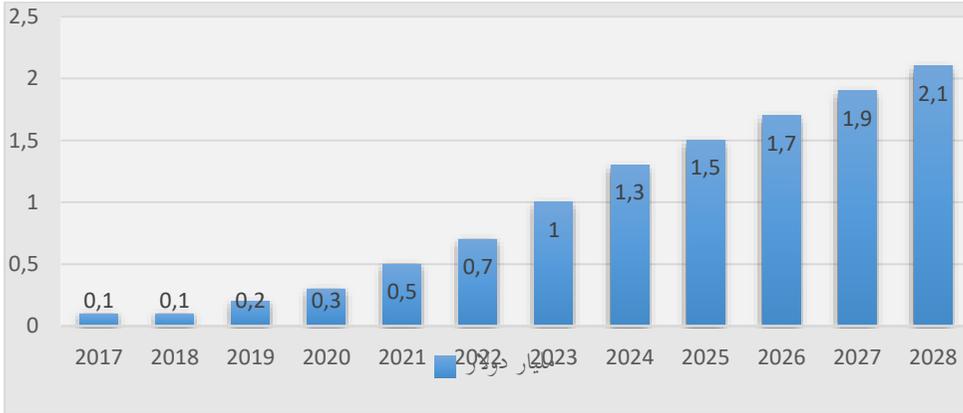
الشكل 05: تطور عدد الصرافات الآلية في الإمارات العربية المتحدة بين 2017 و 2028



المصدر: (Statista، 2024)

أما فيما يخص قيمة القروض التي تقدمها البنوك الرقمية الإماراتية فقد بلغت 1 مليار دولار سنة 2023 بزيادة قدرها 30% عن السنة السابقة، ومن المتوقع أن تبلغ 2.1 مليار دولار سنة 2028. يمثل الجدول الآتي قيمة القروض الممنوحة من البنوك الرقمية الإماراتية:

الشكل 06: قيمة القروض الممنوحة والمتوقعة من البنوك الرقمية الإماراتية بين 2017 و2028.



المصدر: (Statista، 2024)

وتحقق الإمارات العربية المتحدة أرباح معتبرة بعد رقمنة قطاعها المصرفي، بحيث بلغت أرباحها 94.6 مليون دولار سنة 2023، ويتوقع أن تصل لأكثر من 200 مليون دولار مع نهاية سنة 2028. يوضح الشكل التالي نمو أرباح البنوك الرقمية الإماراتية بين 2017 و2028:

الشكل 07: أرباح البنوك الرقمية الإماراتية المحققة والمتوقعة بين 2017 و2028

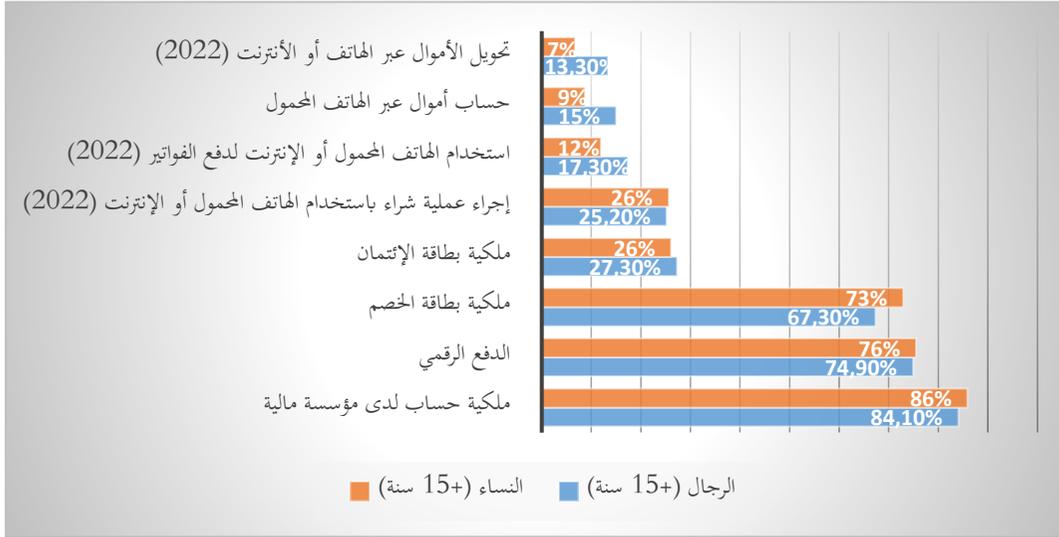


المصدر: (Statista، 2024)

وجاءت الإمارات في المركز الأول عربيا و24 عالميا في مؤشر الشمول المالي العالمي لعام 2023 الذي يصدر عن مجموعة برينسيبال فاينانشال متفوقة على عدة دول على غرار فرنسا واليابان وإسبانيا. (الخليج، 2023)



الشكل 08: نسبة الشمول المالي للبالغين في الإمارات العربية المتحدة لغاية جانفي 2023



المصدر: (Statista، 2023)

نلاحظ من خلال الشكل أن نسب امتلاك حساب في مؤسسة مالية وكذا نسب اجراء المدفوعات الرقمية في الإمارات مرتفع لدى الجنسين ما يعكس الوعي بأهمية الخدمات المالية وتبني التكنولوجيا المالية والتوجه نحو المعاملات غير النقدية، من ناحية أخرى، تُظهر البيانات أن هناك فرصة لزيادة نسب استخدام بطاقات الائتمان والشراء عبر الهاتف المحمول أو الإنترنت (Statista، 2023)، مما يُشير إلى وجود مجال للنمو في هذه الأقسام من السوق المالية. وبالنظر إلى التقدم الذي تحوزه دولة الإمارات في مجال الشمول المالي، فمن المتوقع أن ترتفع هذه النسب مع مرور الوقت مع تزايد الوعي وتسهيل الوصول إلى هذه الخدمات.

3. التحديات التي تواجه الخدمات المصرفية الرقمية في الامارات:

هناك العديد من التحديات التي تواجه الخدمات المصرفية الرقمية في الإمارات العربية المتحدة، منها: (Agpaytech، 2023، صفحة 15)

- **الانقطاعات:** قد يواجه الأفراد بعض الصعوبات في الوصول إلى حساباتهم إذا كان هناك انقطاع في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو الهاتف المحمول.
- **مستوى التعلم:** تعتبر الخدمات المصرفية الرقمية خيار جيد لكل من يميل للتقنية، وهي خيار صعب للفئة الغير متعلمة.
- **المخاطر السيبرانية:** أثناء المعاملات الرقمية، هناك احتمال لسرقة المعلومات الشخصية. ومع ذلك، تتمتع البنوك عبر الإنترنت بضمانات مختلفة تقلل من فرص هذه المخاطر.
- **نقص بعض المنتجات والخدمات المصرفية:** يجب التنوع في الخدمات المصرفية حتى تلي حاجات كافة الشرائح.



خاتمة :

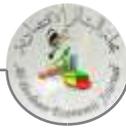
أصبحت دولة الإمارات العربية المتحدة مثالاً رائداً للشمول المالي والخدمات المصرفية الرقمية، مستفيدة من بنيتها التحتية الرقمية المتقدمة ومضيها نحو رؤيتها في التحول الرقمي. وتدعم استراتيجية البنك المركزي 2022 هذه الريادة، حيث تركز على سلامة وفعالية طرق الدفع الرقمية واستخدام التكنولوجيا في الصناعة المصرفية. ما يوسع نطاق الخدمات المصرفية، ويوفر للأفراد منتجات أكثر تنوعاً وأماناً وشفافية. وهذا ما يجعل دولة الإمارات العربية المتحدة نموذج يحتذى به في تحقيق الشمول المالي عبر الرقمنة المصرفية. وهذا ما يضعنا أمام مجموعة من النتائج والتوصيات

النتائج:

- تلعب الخدمات المصرفية الرقمية دوراً أساسياً في تحقيق الشمول المالي، خاصة في ظل تكلفتها المنخفضة.
- تمتلك الإمارات العربية المتحدة بنية تحتية متطورة سهلت استراتيجيتها نحو التحول الرقمي المصرفي.
- ساهمت الخدمات المصرفية الرقمية في تحسين مستويات الشمول المالي في الإمارات.
- انفتاح المواطنين الإماراتيين على الحلول المصرفية الرقمية ساهم في ارتفاع نسب الشمول المالي.
- اعتماد البنوك الرقمية في الإمارات على تقنيات الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية عزز ابتكار خدمات مصرفية رقمية جديدة.
- الخدمات المصرفية الرقمية ساهمت في ارتفاع أرباح البنوك الرقمية في الإمارات.

التوصيات

- الاستمرار في تطوير الخدمات المصرفية الرقمية وضمان وصولها لجميع الأفراد.
- التثقيف بمزايا الخدمات المصرفية الرقمية لدى الغير مشمولين مالياً.
- مشاركة تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة في مجال الخدمات المصرفية الرقمية والشمول المالي مع الدول الأخرى.
- تعزيز الشراكة بين مختلف المؤسسات المالية والمصرفية لوضع حلول مالية رقمية.
- الاستثمار في البنية التحتية بهدف الوصول للتحول الرقمي المصرفي والمالي.



- Egala ،& Boateng. (2021). To leave or retain? An interplay between quality digital banking services and customer satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*, 385-392.
- Ho ،& Lee. (2020). Factors affecting the behavioral intention to adopt mobile banking. *Technology in Society*, 101360.
- Nguyen ،& Kim-Duc. (2021). Effect of digital banking-related customer experience on bank's financial performance during Covid-19. *Journal of Asia Business Studie*, 170-181.
- Statista. (17 05, 2023). Number of active online banking users worldwide in 2020 with forecasts from 2021 to 2024, by region.
<https://www.statista.com/statistics/1228757/online-banking-users-worldwide>
- Statista. (28 06, 2023). Financial inclusion factors for female population in the United Arab Emirates as of January 2023.
<https://www.statista.com/statistics/1391633/uae-financial-inclusion-factors-for-female-population/>
- Statista. (28 06, 2023). Financial inclusion factors for male population in the United Arab Emirates as of January 2023.
<https://www.statista.com/statistics/1391643/uae-financial-inclusion-factors-for-male-population/>
- Statista. (02, 2024). Digital banks.
<https://www.statista.com/outlook/fmo/banking/digital-banks/united-arab-emirates#analyst-opinion>
- Statista. (03, 2024). Net Interest Income.
<https://www.statista.com/outlook/fmo/banking/digital-banks/united-arab-emirates#net-interest-income>
- Statista. (03, 2024). Number of ATMs.
<https://www.statista.com/outlook/fmo/banking/digital-banks/united-arab-emirates#atms-bank-branches>
- Statista. (03, 2024). Value of deposits in UAE 2017-2028.
<https://www.statista.com/outlook/fmo/banking/digital-banks/united-arab-emirates#deposits>
- Statista. (03, 2024). Value of loans 2017-2028
<https://www.statista.com/outlook/fmo/banking/digital-banks/united-arab-emirates#loans>
- Washija Kazim. (24 04, 2023). G2. Digital Banking in 2023: Learn the Types, Examples, and Benefits: <https://www.g2.com/articles/digital-banking>
- worldBank. (2023). Digital progress and trends report. World Bank Group.