

دور المحفظة الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي، تجارب دولية

**The role of the electronic wallet in promoting financial inclusion,
international experiences**يسعد عبد الرحمن¹، ودان بوعبد الله²، قيراط فريال³¹ جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر، abderrahmane.yessad@univ-mosta.dz² جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر، bouabdellah.ouddane@univ-mosta.dz³ جامعة الجزائر 3، الجزائر، Kerrat.feriel@univ-alger3.dz

تاريخ القبول: 2021/05/26

تاريخ الاستلام: 2021/05/08

الملخص:

يهدف هذا البحث إلى تحديد مدى مساهمة المحافظ الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي وتجسيد مفهوم الحكومة الإلكترونية المتكاملة، حيث استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على مؤشرات الشمول المالي والحكومة الإلكترونية ضمن أهداف مؤتمر الأمم المتحدة.

ومن خلال هذه الورقة البحثية التمسنا دور المحافظ الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي ودعم أداء الحكومة الإلكترونية الذي يهدف إلى عصنة وتكثيف وتعميم البنى التحتية للاتصالات من أجل ترقية استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال، وكذا لتدعيم اندماج المستهلك الإلكتروني ضمن اقتصاد مؤسس على العلم والمعرفة.

الكلمات المفتاحية: محفظة الكترونية، دفع الإلكتروني، شمول مالي، نقود الكترونية، حكومة الكترونية متكاملة، كوفيد 19.

تصنيفات JEL: P34 ؛ R51 ؛ O32.

Abstract:

This research aims to determine the extent of e-wallets 'contribution to enhancing financial inclusion and embodying the concept of integrated e-government. We used the descriptive and analytical approach based on financial inclusion and e-government indicators within the goals of the United Nations conference.

Through the research paper, we sought the role of e-wallets in promoting financial inclusion and supporting the performance of e-government, which aims to modernize, adapt and popularize communications infrastructure in order to promote the use of information and communication technologies, as well as to support the integration of the electronic consumer into an economy based on science and knowledge.

Keywords: electronic wallet, electronic payment, indicators of financial inclusion, electronic money. Integrated electronic government, covid 19.

JEL Classification: P34 ; R51 ; O32.

1. مقدمة:

طرح تفشي فيروس كوفيد 19 تحدي كبير للاقتصاديات المتقدمة والنامية في أداء دورها على الشكل اللازم، ومع فرض الإغلاق لمعظم القنوات الاقتصادية، إجراءات التباعد الاجتماعي، قصور نظم الحماية الاجتماعية خاصة في البلدان منخفضة الدخل، ضخامة القطاع غير الرسمي، ازداد الأمر تعقيدا، وأمام هذا التحدي برز دور التكنولوجيا في تسيير القطاعين العام والخاص في مجال المعاملات المالية.

وحسب موقع Hootsuite سجل العالم في عام 2020 ما يقارب 3.96 مليار مستخدم يلج إلى الشبكات الاجتماعية بشكل نشط، أي بنسبة 51%، منها 5.15 مليار مستخدم للهواتف من مجموع عدد سكان العالم الذي بلغ نحو 7.79 مليار نسمة. ويقدر عدد مستخدمي الإنترنت نحو 4.57 مليار مستخدم (حواس، 2020). وهي مؤشرات مهمة لتبني فكرة المحفظة الالكترونية في عمليات السحب، الدفع، التحويل، القرض، الاقتراض وتعزيز خدمات الحكومة الذكية والحكومة الالكترونية المتكاملة، وتجسيد مفهوم الشمول المالي الذي لطالما نادى به المنظمات الدولية.

كما احتل الشمول المالي صدارة جداول أعمال السياسات الاقتصادية في الكثير من البلدان للوصول إلى التمويل الآمن والمستدام وإطلاق فوائد اقتصادية كبيرة (IMF staff team led by Nicolas Blancher, 2019, p. 03). ويساعد على فرض المساواة في الحصول على الخدمات المالية بين جميع شرائح المجتمع كما جاء في تقرير اتحاد المصارف العربية (اتحاد المصارف العربية، 2015)، ومع الظروف التي فرضها فيروس كوفيد 19 طرح مشكل الخدمات المالية بشكل على أوسع نطاق.

الإشكالية: تتمثل في السؤال الرئيسي التالي:

كيف تساهم المحافظ الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في زمن أزمة كوفيد 19 ؟

وللإجابة على هذه الإشكالية، وجب علينا تقسيمها إلى أسئلة فرعية كما يلي:

- ماذا يقصد بالشمول المالي؟
- ما هو دور التكنولوجيا في تعزيز الشمول المالي؟
- هل تنجح المحافظ الالكترونية في تعزيز الشمول المالي من خلال الدفع الالكتروني في زمن أزمة كوفيد 19 ؟

الفرضيات: تعتمد الدراسة على مجموعة من الفرضيات، والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- الشمول المالي يدعم أبعاد الحكومة الالكترونية ؛
- تلعب التكنولوجيا دور مهم في تعزيز الشمول المالي بالبلد ؛
- المحافظ الالكترونية تعزز الشمول المالي بالنظام المالي الكلي.

أهمية البحث: تتجسد في إبراز دور المحافظ الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي والحكومة الإلكترونية لتقديم الخدمات المالية، مع إضفاء طابع الشفافية والثقة المتبادلة بين الإدارة والمواطن، متخذين مثال على جائحة كورونا التي أجبرت الحكومات على إحداث أجمع الوسائل للحفاظ على مصداقيتها والخروج بأقل الأضرار الاقتصادية والاجتماعية الممكنة.

المنهج المتبع: تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال عرض مختلف الأدبيات حول الموضوع واتخاذ بعض التجارب الدولية بالأرقام والتحليل لتدعيم الجانب النظري من الدراسة.

2. المفاهيم الأساسية للشمول المالي

1.2 تعريف الشمول المالي: هو الحالة التي يتمتع فيها الأفراد والشركات بإمكانية الوصول المريح إلى المنتجات والخدمات المالية المناسبة والميسورة التكلفة واستخدامها من خلال المدفوعات، المدخرات، الائتمان، المعاملات والتأمين، التي تلبي احتياجاتهم وتساعد على تحسين حياتهم بطريقة مسؤولة ومستدامة (central bank of jordan).

كما عرفت مجموعة العشرين G20 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. أما منظمة OECD والشبكة الدولية للتثقيف المالي INFE المنبثقة عنها عرفت الشمول المالي بأنه العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكاف، وتوسيع نطاق استخدامها من قبل شرائح المجتمع المختلفة، وذلك من خلال تطبيق مناهج مبتكرة والتي تضم التوعية والتثقيف المالي، بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي (صندوق النقد العربي، 2015، صفحة 02).

2.2 مفهوم الحكومة الإلكترونية: يمثل مصطلح الحكومة الإلكترونية شكلاً من أشكال الأعمال الإلكترونية الذي يشير إلى العمليات والهياكل التي تتفق مع إمداد الخدمات الإلكترونية للمواطنين ومؤسسات الأعمال على حد سواء (Løberg, 2020)، حيث أن الحكومة تعتبر جامع للمعلومات ومصدراً لها في نفس الوقت، ومقدمة للمعاملات والخدمات التي يحتاجها المواطنون من مؤسسات الأعمال، فيمكنها تحقيق هذا التصور من خلال ما يطلق عليه بالحكومة الإلكترونية أو الرقمية المستخدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة، وبذلك تضمن أماناً وأساليب مستحدثة تسهم في إمكانية الوصول للمعلومات والمعاملات والفرص والخدمات، فهي أكثر من مجرد موقع ويب (جلوريا، 2005، صفحة 22).

3.2 الحكومة الإلكترونية المتكاملة: مصطلح الحكومة الإلكترونية المتكاملة أو الحكومة الإلكترونية الشاملة (IEG) يقصد به تعاون جميع الجهات الحكومية وربطها إلكترونياً لتحقيق التكامل فيما بينها، وذلك لتوفير كافة الخدمات والمعلومات الحكومية من خلال منصة إلكترونية واحدة، وباسم مستخدم واحد (User Name) وتقديمها للمستفيد، من خلال إشراك المستفيدين في صنع واتخاذ القرار، وذلك رغبة في التطوير المستمر للخدمات الحكومية المتكاملة، وتحقيق مفهوم التكامل

الحقيقي بين الجهات الحكومية من خلال تفعيل العمليات والخدمات في برنامج الحكومة المتكاملة (فهد بن ناصر العبود ، 2018، صفحة 14).

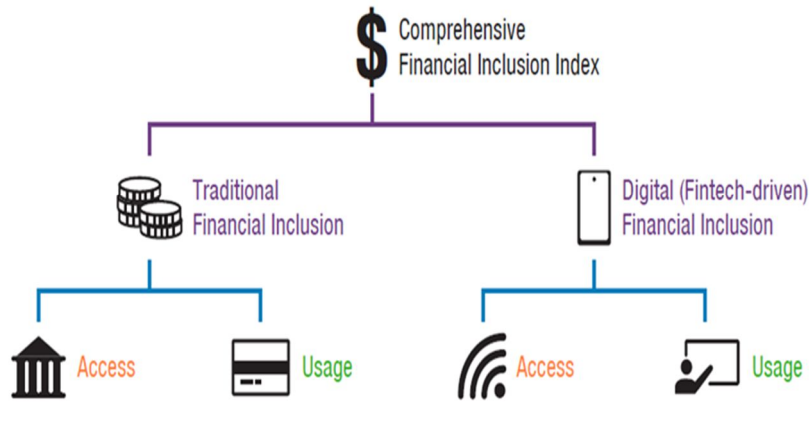
4.2 مساهمة القطاعات الاقتصادية في تعزيز الشمول المالي:

1.4.2 القطاع العام: يلعب القطاع العام بالتعاون مع سلطات الرقابة والإشراف دورا هاما في المالية على موائمة نشاطاته وابتكاراته بما يتلائم مع تشجيع قطاع الخدمات في تنظيم وتطوير البنى التحتية للقطاع، ويساهم دوره المالي بشكل رئيسي في تعزيز الشمول المالي على مستوى الدولة، ومن أهم هذه الأدوات نظم المعلومات الائتمانية، نظم الدفع، نظم التسويات، نظم تسجيل الأصول المنقولة، العمليات الالكترونية المصرفية، العمليات المالية باستخدام الهواتف المحمولة، مبادرات التعليم والتثقيف المالي، إلى غير ذلك من الأدوات والمبادرات، حيث تساعد هذه الأنظمة في نشر وتسهيل وصول الخدمات والمنتجات المالية إلى كافة فئات المجتمع في الوقت المناسب وبأسعار معقولة ومخاطر منخفضة. وبوضع ذلك في الاعتبار، يبرز دور الدولة في سوق المدفوعات بتنظيم وتوفير البنية التحتية اللازمة لضمان سلاسة سير العمل بفعالية (ستيفان ، 2018، صفحة 11).

2.4.2 القطاع الخاص: يعتبر الأكثر حيوية من بين القطاعات الأخرى، حيث يتولى مسؤولية تقديم وتطوير المنتجات والخدمات المالية لكافة فئات المجتمع ونشرها خاصة في المناطق النائية، وبما يضمن وصولها واستخدامها لدى كافة فئات المجتمع خاصة المهمشة التي لم تندمج بعد في النظام المالي الرسمي، كما يراعي القطاع الخاص تقديم خدمات ومنتجات تتوافق واحتياجات فئات المجتمع وتكون أسعارها معقولة ومناسبة من أجل البحث عن الولاء، وبخلاف ذلك فإنه قد يعرض نفسه لمخاطر تشغيلية مرتفعة عند تطوير الخدمات والمنتجات المالية (صندوق النقد العربي، 2015، صفحة 05).

5.2 مؤشرات الشمول المالي: وفر البنك الدولي قاعدة بيانات الشمول المالي العالمية التي تضم أكثر من 850 مؤشرا على المستوى القطري للإدماج المالي ملخصة لجميع البالغين ومصنفة حسب الخصائص الديموغرافية الرئيسية كالجنس، العمر، التعليم، الدخل، الوضع الوظيفي والإقامة الريفية. حيث تغطي أكثر من 140 اقتصادا، وتقيس كيفية ادخار الناس، الاقتراض، تسديد المدفوعات وإدارة المخاطر. كما أن الاقتباس المرجعي للبيانات هو قاعدة بيانات المؤشر العالمي 2017، الغرض منه قياس الشمول المالي وثورة التكنولوجيا المالية (The World Bank Group, 2020). وينقسم الشمول المالي الكلي إلى شمول مالي تقليدي يعتمد على البنوك وبطاقات الائتمان بمختلف أنواعها والشمول المالي الرقمي الذي يعتمد على شبكة الانترنت بالدرجة الأولى والأجهزة الذكية المحمولة كما هو مبين في الشكل رقم 1.

الشكل 1 : مؤشر الشمول المالي



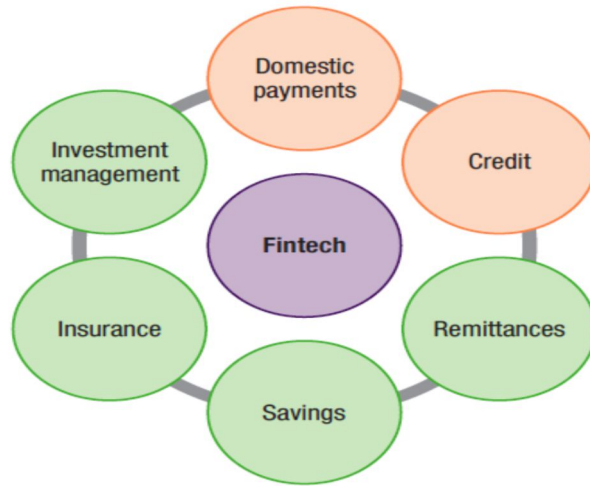
.1

المصدر: (IMF, 2020, p. 25)

3. دور التكنولوجيا الرقمية في الشمول المالي:

1.3 الأجهزة الذكية: تستمر الأجهزة الذكية بالمساهمة في الاقتصاد العالمي بمختلف قطاعاته، ففي عام 2019 ولدت تقنيات وخدمات المحمول 4.1 تريليون دولار (4.7% من الناتج المحلي الإجمالي العالمي) من القيمة المضافة الاقتصادية على مستوى العالم. وحسب إحصائيات البنك العالمي هذا الرقم سيقرب من 5 تريليون دولار (4.9% من الناتج المحلي الإجمالي العالمي) بحلول عام 2024. حيث أن كل الدول ستستفيد بشكل متزايد من التحسينات في الإنتاجية والكفاءة التي أحدثتها زيادة الإقبال على خدمات الهاتف المحمول. بالإضافة إلى ذلك فمن المتوقع أن تساهم تقنيات 5G بمبلغ 2.2 تريليون دولار في الاقتصاد العالمي بين عامي 2024 و 2034. إن القطاعات الرئيسية مثل تصنيع المرافق (خاصة في الصين) والخدمات المهنية المالية (خاصة في منطقة الشرق الأوسط وأمريكا الشمالية) تعتبر الأكثر استقطاباً للتكنولوجيا الجديدة. وعلى سبيل المثال مع نهاية عام 2019 سجل قطاع الخدمات 5.2 مليار شخص مشترك في خدمات الهاتف المحمول، ويتوقع البنك العالمي تسجيل حوالي 600 مليون مشترك جديد بحلول عام 2025 معظمهم في الهند، الصين، باكستان ونيجيريا، بإجمالي 5.8 مليار مشترك في خدمات الهاتف المحمول (70% من عدد سكان العالم) (GSMA_Mobile Association, 2020, p. 03)، مما سيسمح لشركات التكنولوجيا المالية من تسهيل عمليات الخدمات المالية، الشمول المالي، الدفع، السحب، القرض، التحويلات المالية، التأمين والادخار، كما جاء في تقرير صندوق النقد الدولي الذي هو مبين في الشكل رقم 2.

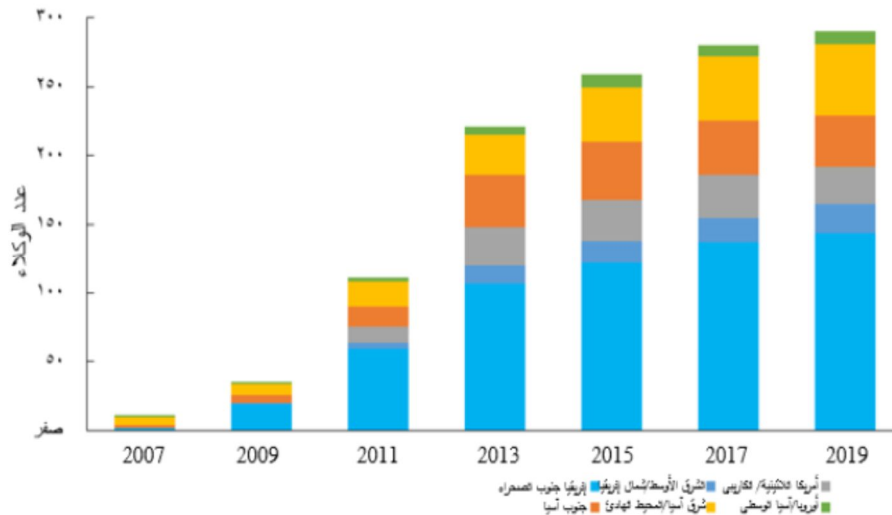
الشكل 2: خدمات التكنولوجيا المالية



المصدر: (IMF, 2020, p. 08)

2.3 وكلاء الخدمات المالية: يزداد عددهم على مستوى العالم بشكل مطرد، حيث يوجد حوالي 228 وكيل للخدمات المالية عبر الأجهزة المحمولة، يتعاملون مع تجار التجزئة الصغار الذين يسمحون للعملاء بإيداع الأموال في حساباتهم على الأجهزة المحمولة أو سحبها منها وشراء بطاقات شحن للهواتف المحمولة... إلخ (كل 100 ألف بالغ يتم تغطيته في المتوسط بـ 11 بنكا و33 ماكينة صراف آلي). وبالتالي يمكن أن تساعد هذه النقود المحمولة سكان المناطق النائية على الاستفادة من برامج التحويلات الحكومية دون السفر لمسافات طويلة أو الوقوف في صفوف الانتظار، أو حتى امتلاك حساب مصرفي، وهي ميزة كبيرة في عالم لا يزال فيه 1.7 مليار نسمة لا يملكون حسابات لدى مؤسسات مالية رسمية. وقد قادت الجائحة كثيرا من البلدان إلى تعزيز منظومة الأموال المحمولة ومعالجة قيود محددة كانت تعاني منها، وتمكنت الحكومات ذات العمليات الأكثر تطورا من مواجهة الأمر بسرعة أكبر. ففي الإكوادور تضاعف عدد وكلاء الأموال المرخصين خلال الأسابيع الأولى من الجائحة. وفي ماليزيا تم التوسع في إتاحة شبكة الإنترنت على الأجهزة المحمولة مجانا. وتشاركت نيجيريا مع مشغلي شبكات الأجهزة المحمولة لتحديد العمالة غير الرسمية المعرضة للتأثر في المناطق الحضرية من خلال رصد أنماط شراء بطاقات الشحن. وفي المملكة العربية السعودية تم تخفيض رسوم استخدام الأجهزة المحمولة لتشجيع أداء المدفوعات عبرها. وشجعت بيرو إنشاء منصة تسمح بإجراء التحويلات عبر ثلاثة مشغلين رئيسيين للأجهزة المحمولة و 32 بنكا (دافيدوفيتش، برادي، و هيرفيه، 2020).

الشكل 3: تطور عدد وكلاء مقدمي الخدمات المالية عبر العالم خلال الفترة 2007-2019



المصدر: (دافيدوفيتش، برادي، و هيرفيه، 2020)

وتعتبر الهواتف المحمولة أساسية لجميع هذه الاستخدامات، فالأموال عبر الهاتف المحمول هي أكثر من مجرد تقنية، فهي تحتاج إلى إنجاز البنية التحتية لإيداع الأموال وسحبها من خلال شبكة من التجار النقديين أو الوكلاء، والذين يمكنهم الحصول على عمولة صغيرة لتحويل الأموال النقدية إلى إلكترونية. وهناك مجموعة من الشركات الداعمة كوكلاء السيولة وشركات الإدارة في المناطق المتواجدة فيها. وقد أنشأت الأموال عبر الهاتف المحمول منصة للشركات المبتدئة للبناء عليها، كل شيء من هذا يجب أن يحدث في بيئة مناسبة للوائح الحكومية لكل من المالية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Donovan, 2012, p. 61).

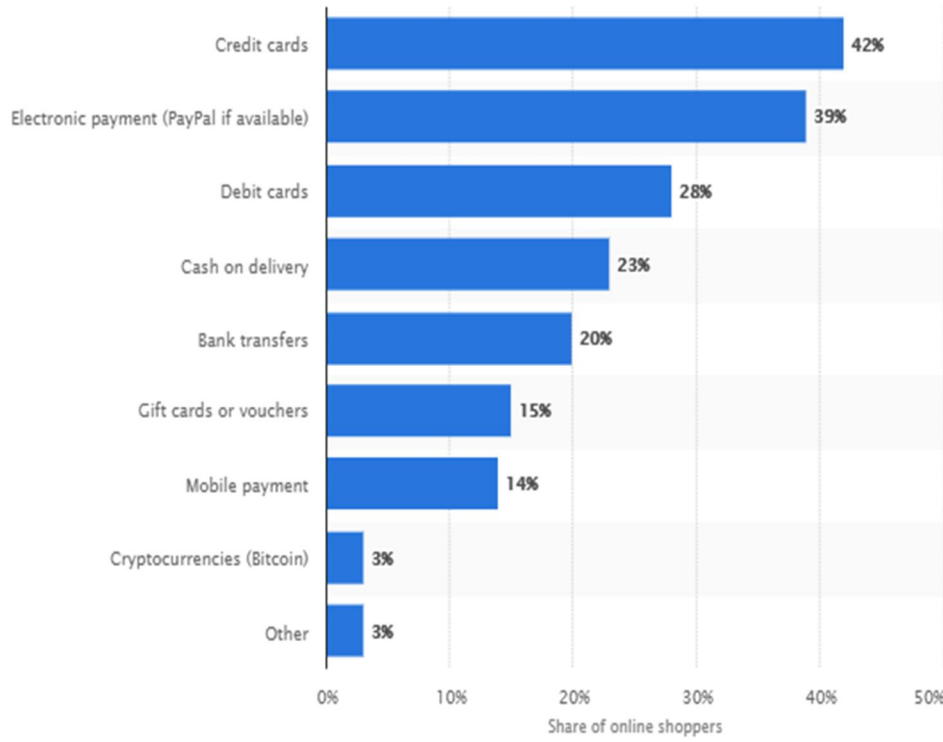
3.3 المحفظة الإلكترونية: المحفظة الإلكترونية أو الرقمية هي نظام مبني على أساس رقمي للقيام بالتبادلات والمعاملات التجارية الرقمية، وباستخدامها يمكن بسهولة القيام بعمليات الشراء من خلال الحواسيب أو الهواتف الذكية أو أجهزة التابلت، وبشكل عام يتم ربط حسابات الأفراد في البنوك مع محفظتهم الرقمية، والتي يتم فيها توثيق وحماية أموال المستهلك ومعاملاته التجارية من شراء وتبادل.

وبالتالي فإن المحفظة الإلكترونية تعتبر وسيلة لمصادقة هوية صاحبها وإثباتها وليس فقط لإجراء عمليات الشراء عبر الانترنت، وهذا يأتي من احتواء المحفظة على أموال المستهلك وسجل عملياته التجارية والمعلومات الخاصة به، ومن الجدير بالذكر أن المحفظة الرقمية تصلح لأن تكون وسيلة دفع مع أنظمة دفع عديدة مخصصة للهواتف الذكية بفضل الدعم المتبادل بينهما (سعيد ، 2020).

كما يستعمل الحساب المالي الإلكتروني عبر تطبيق الهاتف النقال لتحويل الأموال، استلامها، دفع الفواتير، الادخار، التسوق الإلكتروني وغيرها من الاستخدامات المالية. والجدير بالذكر أن رقم المحفظة الإلكترونية هو رقم الهاتف النقال الذي

يتم فتح المحفظة عليه، كما تعتبر غير مرتبطة بحساب بنكي ويمكن فتحها عند أحد مقدمي خدمة الدفع عبر الهاتف. والشكل الموالي يبين مدى مساهمة الخدمات المالية في عمليات الدفع والتخليص.

الشكل 4 : مساهمة الخدمات المالية في عمليات الدفع والتخليص عام 2017



المصدر: (Vakhnenko, 2019)

وبشكل عام توجد خمسة أنواع من المحافظ الإلكترونية، والتي يمكن تقسيمها كما يلي: (سعيد ، 2020):

المحفظة المكتبية: يتم قبول التعامل بهذه المحفظة الإلكترونية فقط عبر الحاسب الذي تم تنصيب المحفظة عليه، وتؤمن حماية وافية للبيانات، لكن أكبر مخاطرها هو تعرض الحاسب للاختراق أو دخول فيروس على المحفظة، والذي قد يؤدي لخسارة كل شيء فيها.

محفظة المعدات أو الأجهزة: تشبه النوع السابق لحد كبير، ولكن الفرق أنها تعتمد على وجودها بشكل محمي ومغلق داخل جهاز التخزين مثل أجهزة USB أو جهاز مشابه.

محفظة الإنترنت الرقمية: تعتمد على تقنية تخزين سحابية، ومن أكبر فوائدها القدرة على الولوج إليها واستخدامها من أي جهاز أو في أي مكان طالما يوجد الحساب الخاص بها، ولكن بنفس الوقت أكبر عيوبها هو افتقادها للأمان كون مالكيها يعيش في قلق تعرض الخدمة السحابية للهجوم أو الاختراق.

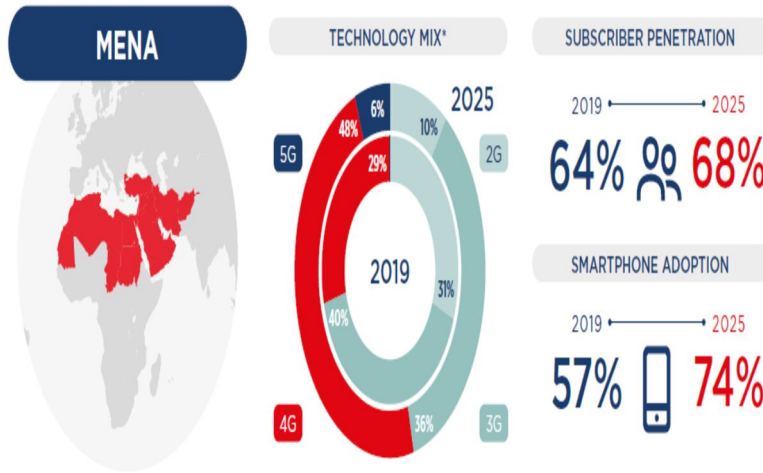
محفظة الهواتف الرقمية: يعمل هذا النوع من المحفظة الإلكترونية كتطبيق في الهواتف الذكية، وهناك فوائد عديدة لهذا النوع أبرزها وجود دعم لها من قبل متاجر عديدة.

المحفظة الورقية: من المعروف أن هذا النوع يقدم نسبة عالية من الأمان والحماية، لكن إمكانية استخدامه تبقى أصعب من الأنواع الأخرى.

4.3 خدمات الهاتف المحمول: يستمر الوصول إلى الإنترنت عبر الهاتف المحمول في النمو، ففي عام 2019 بلغ عدد المتصلون بالإنترنت 260 مليون شخص للمرة الأولى، وبذلك يصل العدد الإجمالي إلى أقل بقليل من 3.8 مليار شخص على مستوى العالم (49% من السكان). ومع ذلك لم يتم توزيع هذا النمو بالتساوي، ففي حين أن ثلاثة أرباع السكان متصلون بالإنترنت عبر الهاتف المحمول في أمريكا الشمالية وأوروبا، فإن الانتشار يبلغ حوالي 40% فقط عبر منطقة آسيا، المحيط الهادئ، منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ويصل إلى 26% في إفريقيا جنوب الصحراء.

ويمكن تقسيم المجموعات الغير متصلة إلى مجموعتين: "المكشوف" و "المغطى ولكن غير المتصل". "غير المكشوفين" هم أولئك الذين ليس لديهم إمكانية الوصول إلى شبكة النطاق العريض المتنقل (3G وما فوق): هذه هي فجوة التغطية. "المشمولون ولكن غير المتصلين" هم أولئك الذين يعيشون ضمن نطاق شبكة النطاق العريض للجوال ولكنهم لا يستخدمون خدمات الإنترنت عبر الهاتف المحمول: الفرق يمثل فجوة الاستخدام. إن إنشاء تقنيات وخدمات الهاتف المحمول مثل 4.7% من الناتج المحلي الإجمالي في جميع أنحاء العالم بمساهمة 4.1 تريليون دولار من القيمة المضافة الاقتصادية.

الشكل 5 : تطور استخدام شبكات الهاتف المحمول في دول المينا ما بين 2019 و 2025



المصدر: (GSMA_Mobile Association, 2020, p. 11)

كما زادت عمليات الرقمنة في الشمول المالي، وساعدت مئات الملايين من النساء، سكان الريف، الأشخاص ذوي الدخل المنخفض، الشباب، أصحاب الأعمال الصغيرة لإجراء المعاملات بسلاسة، الادخار بأمان، الاقتراض بثمن بخس وبشكل آمن، الاستثمار والتأمين بسهولة أكبر (The UN Secretary General established, 2020 august, p. 13)

وتستخدم معظم معاملات الهاتف المحمول لإرسال واستقبال المكالمات المحلية للتحويلات المالية على نحو متزايد، حيث يتم استخدام المعاملات للتحويلات المحلية مثل دفع فواتير الخدمات العامة، تلقي الأجور، المدفوعات مقابل السلع والخدمات. ويمكن للمستخدمين الدخول في معاملات الدفع عبر الحدود والحصول على قروض صغيرة. في حين أن العمق المالي الإجمالي لا يزال أقل في العديد من المناطق أخرى في العالم، كما تبرز التكنولوجيا المالية كمحرك للنمو والتمكين التكنولوجي الذي يعزز الشمول المالي والتنمية الاقتصادية. وعلى سبيل المثال، تشير الدلائل إلى أن الوصول إلى خدمات النقود عبر الهاتف المحمول زاد من مستويات الاستهلاك اليومي للفرد في الأسر الكينية وانتشلها من دائرة الفقر المدقع، لاسيما لمن تعولهم نساء (International Monetary Fund , 2019, p. 48).

5.3 محددات خدمات المحفظة الإلكترونية: في دراسة قام بها (Josephat , 2018) طلب من خلالها المستجوبين ترتيب أسباب اختياراتهم لفتح حساب المال على الهاتف المحمول (محفظة الكترونية)، حيث تم سرد أربعة أسباب لتصنيف المستجيبين، بناء على الأصوات الأكثر جاذبية لاختياراتهم، وهي الراحة، التكلفة، المال عبر الهاتف المحمول والحفاظ على خصوصية المال. والنتائج كانت أن ما يقرب 75% من المستجوبين قالوا إنهم فتحوا حسابا نقديا للهاتف المحمول بسبب الراحة والتكلفة المنخفضة الناتجة عنها، بينما قال 15% من المستطلعين أنهم يحتفظون بأموال الهاتف المحمول لأنه الوسيلة الوحيدة المتاحة للوصول إلى الخدمات المالية، و فقط 10% من المبحوثين ذكروا أنهم احتفظوا بالأموال كسبب لاستخدام الأموال عبر الهاتف المحمول بشكل عام (Josephat , 2018, p. 07).

وقد سمحت الأموال عبر الهاتف المحمول بخدمات الدفع، والتي تم فصلها عن الحساب المصرفي، الممكن أن تقدمها المؤسسات الغير مصرفية، بوجوب توفير لوائح جديدة تتعلق بحماية أموال العملاء، مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب. وتؤدي واجهات برمجة التطبيقات (API) والاستخدام الواسع النطاق لتطبيقات الهاتف المحمول إلى بدء المدفوعات مباشرة باستخدام واجهات برمجة التطبيقات من تطبيق تابع لجهة خارجية مقابل حساب مصرفي حالي وحساب مدفوع مقدما مع مزود آخر.

كما تختلف الآثار التنظيمية لمثل هذه المدفوعات التي يقوم بها الطرف الثالث المتمثل في تطبيقات الأموال عبر الهاتف المحمول، حيث لا يتعامل مع أموال العملاء ويقوم فقط ببدء المعاملات. ومع ذلك، هناك حاجة إلى لوائح جديدة تتطلب من البنوك توفير الوصول إلى الحسابات و ضمان مصادقة قوية للعملاء (على سبيل المثال، PSD2 في أوروبا، وقانون المكسيك للتكنولوجيا المالية).

كما تتم المدفوعات بسرعة عن طريق المقاصة، مع التسوية المضمونة للمدفوعات عبر مزودي خدمة الدفع. حيث تنفذ عدة دول مدفوعات أسرع عبر كل من الاقتصاديات المتقدمة وبلدان الأسواق الناشئة والبلدان النامية، على سبيل المثال، TIPS في كندا، منطقة اليورو، الهند، ماليزيا، المكسيك، السويد، تايلاند والمملكة المتحدة). مثل هذه الأنظمة تمكن مزودي الأموال عبر الهاتف المحمول، البنوك وتطبيقات الأطراف الثالثة من تقديم خدمات الدفع في الوقت الفعلي للأفراد والشركات والحكومات على مدار 24 ساعة في اليوم / 7 أيام في الأسبوع.

4. التجارب الدولية حول المحافظ الإلكترونية المحمولة:

1.4 التجربة السويدية: تتخذ السويد خطوات سريعة نحو التحول إلى بلد بلا نقود، فقد تراجع الطلب عليها في عام 2020 بما يزيد على 50% مقارنة بالعقد الماضي في ظل اعتماد عدد متزايد من الناس على بطاقات الخصم أو تطبيق الهاتف المحمول Swish الذي يتيح إجراء عمليات دفع فورية بين الأفراد. ولم يعد ما يزيد على نصف جميع فروع البنوك يتعامل بالنقد، ويشير سبعة من كل عشرة مستهلكين إلى أنه بإمكانهم تسيير أمورهم بدون نقود، ووفقاً لدراسة حول عادات الدفع في السويد، فإن النقود مثلت في عام 2020 حوالي 13% فقط من عمليات الدفع في المجالات التجارية، وتستخدم الحلول الرقمية لتنفيذ المدفوعات الكبيرة بين البنوك منذ فترة، ولكن الجديد أن هذه الحلول أصبحت متاحة للأفراد الذين ينفذون عمليات دفع منخفضة القيمة.

ونظراً لأن دور البنك المركزي يتمثل في إدارة المعروض النقدي، فقد تكون لهذه التطورات تبعات كثيرة ومختلفة، فتزداد حاجتها في سوق المدفوعات الرقمية الحديثة بوصفها جهة إصدار لوسائل الدفع. كما تتركز عمليات المقاصة والتحويل بين الحسابات في نظام واحد يسمى Bankgirot، وبمجرد إنشاء وتشغيل البنية التحتية لسوق المدفوعات، تنخفض التكلفة الحدية لعمليات الدفع (The World Bank Group, 2020).

2.4 التجربة الكينية: المحفظة الإلكترونية في كينيا هي الأموال عبر الهاتف المحمول، وتعتبر خدمة تسمح بتخزين القيمة النقدية على هاتف محمول وإرسالها إلى مستخدمين آخرين عبر الرسائل النصية، وقد تم تبنيها من قبل الغالبية العظمى من الأسر، كما أن الوصول إلى نظام تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول الكيني M-PESA أدى إلى زيادة مستويات الاستهلاك الفردي وانتشال 194000 أسرة أو 2% من الأسر الكينية من الفقر عام 2015. ويبدو أن الآثار التي تكون أكثر وضوحاً هي بالنسبة للأسر التي تعولها نساء مدفوعة بالتغيرات في السلوك المالي، ولاسيما زيادة المرونة المالية والادخار، ونتائج سوق العمل، كالاختيار المهني، وخاصة بالنسبة للنساء اللائي انتقلن من الزراعة إلى قطاعات أخرى. وبالتالي زادت الأموال عبر الهاتف المحمول من كفاءة تخصيص الاستهلاك بمرور الوقت، مع السماح بتخصيص أكثر كفاءة للعمالة، أدى ذلك إلى تقليل الفقر بشكل ملموس (Tavneet Suri & William Jack, 2016).

3.4 التجربة التوغولية والمغربية: تمكنت توغو البلد الصغير في الغرب الإفريقي الذي يبلغ عدد سكانه 8 ملايين نسمة عام 2020 أثناء الجائحة من توزيع الدعم المالي الطارئ بسرعة على نصف مليون نسمة في أقل من أسبوعين باستخدام

الهواتف المحمولة. وساعدت التكنولوجيا على تقديم إعانات للنساء على وجه التحديد، كما دعمت الشفافية في تعميم البرنامج. وفي المغرب أيضا يحصل العاملون في القطاع غير الرسمي على المساعدات الحكومية بسرعة وكفاءة من خلال الهواتف المحمولة (دافيدوفيتش، برادي، و هيرفيه، 2020).

4.4 عوامل نجاح الشمول المالي:

برز في الأدبيات والمقابلات التي أجراها صندوق النقد الدولي مع أصحاب المصالح العديد من العوامل التمكينية للشمول المالي. وتشمل تحديد هوية العملاء، البنية التحتية الرقمية، محو الأمية المالية، مع توفير بيئة تنظيمية وقانونية داعمة لإحراز تقدم في الشمول المالي الرقمي، ومنها ما يلي: (IMF, 2020, p. 30).

- إيلاء العناية القصوى لتعزيز الوعي والمعرفة المالية لدى مالكي ومديري المشروعات الصغيرة والمتوسطة.
- مراعاة قلة خبرات المستهلكين الجدد فيما يتعلق باستخدام الخدمات المالية لمساعدتهم على إدراك حقوقهم ومسؤولياتهم.
- توفير برامج توعية للمستهلك المالي التي تهدف إلى تمكين المستهلكين من اتخاذ قرارات مالية تلائم احتياجاتهم.
- ضمان تغطية مخاطر التعجيل بنشر استخدام الأجهزة المحمولة في إجراء المعاملات المالية، بما في ذلك المخاطر السيبرانية والاحتيال الرقمي.
- وضع إستراتيجية وطنية موجهة لتعزيز مستويات التعليم، التثقيف المالي والعمل على تقييم وقياس مدى نجاحها، مع التأكد من إشراك الجهات الحكومية والقطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة بالتثقيف المالي.
- ضرورة إدراج الآليات الفعالة للتحويلات النقدية للنقود الإلكترونية المحمولة كوسيلة فعالة وخيار موات لمراعاة التباعد البدني في توصيل التحويلات النقدية على نطاق واسع، بالنظر إلى الارتفاع الكبير الذي تتسم به ملكية واستخدام الهواتف المحمولة في الاقتصاديات. (GSMA_Mobile Association, 2020).

5. الخاتمة:

خلصت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات من خلال التجارب الدولية في تبني المحافظ المالية وتقوية الشمول المالي بالمدن والقرى الفقيرة من أجل تعويض الخسائر الناجمة عن مخلفات جائحة كورونا. وفي الوقت نفسه تمكنت من بناء نموذج وحلول أثبتت أعلى درجات الفعالية في تعويض خسائر الدخل، مع التركيز على الحلول المستدامة بدلا من الحلول البديلة المؤقتة التي يستعان بها في ذروة الأوضاع الطارئة. كما ركزت دول مثل السويد، كينيا، التوغو والمغرب محل الدراسة على أن تكون هذه المحافظ المالية والشمول المالي كاستراتيجيات حكومية على أوسع نطاقا لاستخدام التكنولوجيا في تقوية نظم الحماية الاجتماعية على المدى المتوسط (دافيدوفيتش، برادي، و هيرفيه، 2020).

وهذا ما أدى بالدول إلى الاهتمام بالخدمات المالية الإلكترونية بدلا من الخدمات المالية التقليدية، فعلى سبيل المثال على مستوى العالم هناك 228 وكيفا للخدمات المالية عبر الأجهزة المحمولة يتعاملون مع تجار التجزئة الصغار الذين

يسمحون للعملاء بإيداع الأموال في حسابات على الأجهزة المحمولة أو سحبها منها، وشراء بطاقات شحن التي من شأنها تعزيز استعمال المحافظ الإلكترونية بها وتمكن من تحسين مؤشر الشمول المالي بهذه الدول وتحسين مفهوم الحكومة الإلكترونية المتكاملة.

ومع التوسع السريع في استخدام التحويلات النقدية عبر الأجهزة المحمولة للمساعدة على تخفيف أثر الجائحة، ينبغي أن تتخذ الحكومات منهاجاً واسع النطاق باستعمال هذه التكنولوجيا وأن تسعى إلى تطوير هذه المنظومة المتكاملة، وذلك لتحقيق برنامج قوى وراسخ للخدمات المحمولة. وينبغي أن ينظر صناع السياسات والقائمون على هذه الصناعة إلى ضرورة وضع إطار شامل تدمج فيه كل الأسس المالية لبناء منصة مستدامة للأموال المحمولة، بما في ذلك الأطراف المعنية والتصميم والعناصر المرتبطة بالسياسة التي يمكن أن تساعد على ترجيح كفة المنافع على المخاطر.

التوصيات:

من خلال النتائج المتوصل إليها، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات كالنحو التالي:

- ضرورة إدراج التكنولوجيا الحديثة في عمليات الدفع الإلكتروني، والتي تمثل العائق الأكبر أمام التجارة الإلكترونية؛
- يجب اعتماد المحافظ الإلكترونية بشتى أنواعها، حتى تتمكن من إيصال الخدمات المالية لأكثر شريحة ممكنة من المجتمع، لاسيما الطبقات المعزولة التي لا تتوفر بها مؤسسات مالية؛
- القيام باعتماد المحافظ الإلكترونية لتحقيق الشمول المالي الذي أصبح من أولويات الأهداف التنموية لمؤتمر للأمم المتحدة؛
- توفير البيئة اللازمة لإنجاح المحافظ الإلكترونية خاصة فيما يتعلق بأمن المعلومات؛
- ضرورة تمكين المحافظ الإلكترونية من إدماج كافة أطراف المجتمع في النظام المالي والقضاء على التسرب النقدي؛
- تعزيز دور الحكومة الإلكترونية في تحسين مؤشر الشمول المالي؛
- يجب الاعتماد على النقود الإلكترونية لتجنب عمليات السرقة وتزييف العملة؛
- إدراج القطاع العام والخاص في تحسين خدمات الشبكات الإلكترونية.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية:

1. ابو بكر محمود ، الهوش. (2006). الحكومة الإلكترونية الواقع والأفاق. الطبعة الأولى. مجموعة النيل العربية. القاهرة.
2. إتحاد المصارف العربية. (2015). الشمول المالي في المنطقة العربية في أدنى مستوياته عالمياً. تاريخ الاسترداد 10 02 2021، من <https://uabonline.org/ar/%D8%A7%D9%84%D8%B4%D9%85%D9%88%D9%84-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D9%84%D9%8A-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%86%D8%B7%D9%82%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%B1%D8%A8%D9%8A%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D8%A3%D8%AF-2/>
3. الأمم المتحدة، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية المتحدة. (2020). مسح الحكومة الإلكترونية، الحكومة الرقمية في عقد العمل من أجل التنمية المستدامة. نيويورك.

4. إنغفيس ستيفان . (جويلية، 2018). الاستغناء عن النقود. مجلة التمويل والتنمية، المجلد 55 العدد 2، ص 11.
5. ايفانز جلوريا . (2005). الحكومة الالكترونية . دار الفاروق. مصر.
6. دافيدوفيتش سونيا ، برادي ودلفين، و تورب هيرفيه. (22 06, 2020). وصلتكم أموال: أداء المدفوعات عبر الأجهزة المحمولة يساعد الناس أثناء الجائحة. تاريخ الاسترداد 07 02, 2021، من <https://www.imf.org/Errors/500.aspx>
7. سامي عطا الله، هدى يعقوب . (2001). الحكومة الإلكترونية، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي. الكويت.
8. سحر قدوري الرفاعي. (بدون سنة). الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي العدد السابع. مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة الشلف، صفحة 309.
9. صندوق النقد العربي. (2015). متطلبات تبني استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي. الكويت: أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية.
10. عطا الله سعيد . (14 ماي، 2020). ما هي المحفظة الإلكترونية. تاريخ الاسترداد 13 02, 2021، من <https://www.arageek.com/l/%D9%85%D8%A7-%D9%87%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AD%D9%81%D8%B8%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9>
11. فهد بن ناصر العبود . (2018). الحكومة المتكاملة، التطبيق العملي للحكومة المتكاملة، الرياض، العبيكان للنشر.
12. محمد المتولي. (2000). إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، الدليل الإلكتروني للقانون العربي.
13. محمود محمد فتحى. (2006). الحكومة الالكترونية الشروع المبكر. الإدارة العربية وتحقيق أهداف التنمية في الألفية الثالثة. مصر، منشورات المنظمة العربية الإدارية.
14. مؤنس حواس. (25 جويلية، 2020). كيف يستخدم سكان العالم شبكة الإنترنت.. أرقام. تاريخ الاسترداد 15 01, 2021، من: <https://www.youm7.com/story/2020/7/25/%D9%83%D9%8A%D9%81-%D9%8A%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%AF%D9%85-%D8%B3%D9%83%D8%A7%D9%86->
15. ميهرونيزا قيوم. (17 07, 2014). المدن الذكية في شمال أفريقيا: حوار محلي حول التوجه العالمي. تاريخ الاسترداد 15 01, 2021، من <https://blogs.worldbank.org/ar/arabvoices/smart-cities-in-north-africa>
16. ياسين، سعد، و غالب. (2005). الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية. المملكة العربية السعودية: مركز البحوث، معهد الإدارة العامة للطباعة والنشر.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

17. central bank of jordan .(2019) .The National Financial inclusion strategy 2018-2020. Accessed ,02 08 ,2021, from <https://www.cbj.gov.jo/Pages/viewpage.aspx?pageID=27>
18. Donovan, K. (2012). Mobile Money for Financial Inclusion. Retrieved from https://elibrary.worldbank.org/doi/abs/10.1596/9780821389911_ch04
19. GSMA_Mobile Association. (2020). GSMA_MobileEconomy2020. Retrieved 02 08, 2021, from https://www.gsma.com/mobileeconomy/wp-content/uploads/2020/03/GSMA_MobileEconomy2020_Global.pdf
20. IMF. (2020). The Promise of Fintech. Washington,: INTERNATIONAL MONETARY FUND.
21. IMF staff team led by Nicolas Blancher. (2019, 12). Financial Inclusion of Small and Medium-Sized Enterprises in the Middle East and Central Asia. Retrieved 02 07, 2021,

- from <http://www.imfbookstore.org/file:///C:/Users/Administrateur/Downloads/FISFMECAEA.pdf>
22. International Monetary Fund) . June, 2019 .(IMF POLICY PAPER FINTECH: THE EXPERIENCE SO FAR, Accessed 07 02 , 2021 from file:///C:/Users/Administrateur/Downloads/PPEA2019024.pdf
23. Josephat , L. (2018, August 13). Examination of the Status of Financial Inclusion and Its Determinants in Tanzania. Sustainability, 07.
24. Løberg, I. B. (2020, November 30). Efficiency through digitalization? How electronic communication between frontline workers and clients can spur a demand for services. elsevier, 03.
25. Tavneet Suri, & William Jack. (2016, 12 09). The long-run poverty and gender impacts of mobile money. Retrieved 02 08, 2021, from <https://science.sciencemag.org/https://science.sciencemag.org/content/354/6317/1288>
26. The UN Secretary General established 2020) .august .(THE TASK FORCE ON DIGITAL FINANCING OF THE SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS.the united nations.
27. The World Bank Group. (2020). Global Financial Inclusion (Global Findex) Database. Retrieved 02 07, 2021, from The World Bank Group: <https://datacatalog.worldbank.org/dataset/global-financial-inclusion-global-findex-database>
28. Vakhnenko, H. (2019). Digital Wallets: Types, Ideas, and Future of Such Products. Retrieved 02 10, 2021, from <https://agilie.com:https://agilie.com/en/blog/digital-wallets-types-ideas-and-future-of-such-products>