دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي

The Role of Digital Financial Services in Enhancing Financial Inclusion

عبد القادر دبوش*

مخبر التنمية الذاتية والحكم الراشد، جامعة قالمة– الجزائر

Kader.prof@gmail.com

نورة بيري

مخبر التنمية الذاتية والحكم الراشد، جامعة قالمة– الجزائر

Amel.prof@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2022/12/07 تاريخ القبول للنشر: 2023/01/11 تاريخ النشر:2023/06/07

ملخص:

إدراكا منها للتأثير المحتمل للخدمات المالية على الأسر والاقتصاديات، حولت السلطات تركيزها إلى الشمول المالي، أي الحالة التي تتاح فيها للأفراد والشركات فرصة الوصول والقدرة على استخدام مجموعة متنوعة من الخدمات المالية المناسبة التي تتسم بالمسؤولية والاستدامة، والتي تقدمها المؤسسات المالية الرسمية، تهدف هذه الدراسة إلى تحديد دور الخدمات المالية الرقمية المعرفة على أنها خدمات مالية يتم الوصول إليها وتقديمها عبر القنوات الرقمية على الشمول المالي. ولقد أكدت النتائج على أن زيادة الشمول المالي أصبحت الآن أكثر أهمية من أي وقت مضى، كما تعد الوتيرة السريعة لتغلغل الأموال عبر القنوات الرقمية مفيدة لتسريع الشمول المالي.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المالية الرقمية، الشمول المالي، التثقيف المالي، التكنولوجيا.

تصنيفات JEL: E59، F36، G28.

Abstract:

Realizing the potential impact of financial services on households and economies, authorities have shifted their focus to financial inclusion, i.e. a situation where individuals and businesses have the opportunity to access and the ability to use a diverse range of appropriate financial services that are responsibly and sustainably provided by formal financial institutions. This study aims to determine the role of digital financial services defined as financial services accessed and delivered through digital channels on financial inclusion. The results confirmed that increasing financial inclusion is now more important than ever, and the rapid pace of money penetration through digital channels is beneficial to accelerating financial inclusion.

Keywords: Digital financial services, financial inclusion, financial literacy, technology.

Jel Classification Codes: E59, F36, G28.

* المؤلف المراسل.

1. مقدمة:

ينظر إلى الخدمات المالية الرقمية على أنها وسيلة فعالة لتوفير الفرص لتعزيز الشمول المالي من خلال خفض تكاليف تقديم هذه الخدمات. وبالإضافة إلى مزايا الشمول المالي، يمكنها خفض تكاليف المعاملات للشركات. وتشير الخدمات المالية الرقمية عموما إلى التقنيات الواسعة المتاحة لتقديم الخدمات المالية من مجموعة واسعة من مقدمي الخدمات إلى مجموعة واسعة من المستلمين باستخدام الوسائل الرقمية عن بعد (بما في ذلك النقود الإلكترونية، وتحويل الأموال بالهاتف النقال ومدفوعات البطاقات، والتحويلات المالية الإلكترونية).

بالإضافة إلى تسهيل التحويلات المالية، توفر الخدمات المالية الرقمية مكانا آمنا لتخزين الأموال إلكترونيا (يعرف باسم النقود المتنقلة أو النقود الإلكترونية). بالإضافة إلى منتجات الدفع والادخار الأساسية، تتيح الخدمات المالية الرقمية للمستخدم الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات المالية مثل خطط الائتمان والتأمين وغيرها، وتلعب التكنولوجيا الرقمية بالفعل دورا مهما في الحياة اليومية للكثيرين، ولا سيما الفقراء في الدول النامية. يواجه الفقراء عددا أقل بكثير من الحواجز التي تحول دون الوصول إلى التكنولوجيا الرقمية مقارنة بالخدمات المالية الرسمية، لذا فإن تقديم الخدمات المالية رقميا يجب أن يجعل هذه الخدمات أكثر سهولة. يستخدم الفقراء بالفعل عددا من الآليات غير الرسمية لإدارة شؤونهم المالية، لذا فإن الهدف من إدارة الدعم المالي ليس تعريفهم بمفهوم الإدارة المالية، ولكن تزويدهم بطريقة أكثر موثوقية، وبأسعار معقولة، ويسهل الوصول إليها لإدارة شؤونهم المالية.

1.1. مشكلة الدراسة: تبعا للعرض السابق، يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

ما هو دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي؟

2.1. فرضية الدراسة: للإجابة على التساؤل المطروح، ندرج الفرضية التالية:

- تلعب الخدمات المالية الرقمية دور موجب في تعزيز الشمول المالي.

3.1. هدف الدراسة: نهدف من خلال هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مفهوم الخدمات المصرفية الرقمية والفائدة المرجوة من اعتماد هذا الصنف الحديث من الخدمات المالية.
- التعرف على مفهوم الشمول المالي وأهميته بالنسبة للاقتصاد ككل بصفة عامة وللأفراد المهمشين والمستبعدين من القطاع المالي بصفة خاصة.
- تحديد الدور الذي تلعبه الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي.

4.1. أهمية الدراسة: تنبع أهمية الدراسة من الدور الإيجابي الذي أكدت عليه مختلف الأدبيات الاقتصادية والدراسات الميدانية للقطاع المالي في تحسين معدلات النمو الاقتصادي. هذا الدور الذي يصطدم في عديد الدول بإشكال رئيسي وهو عدم تمكن عدة فئات من المجتمع من الحصول على مختلف الخدمات المالية التي يوفرها القطاع المالي، بحيث أن التكنولوجيا سمحت بالقضاء ولو بنسبة جزئية على هذا الإشكال من خلال استحداث الخدمات المصرفية الرقمية التي يمكنها بمزاياها العديدة أن تكون متاحة لهذه الفئة المستبعدة من القطاع المالي. بالتالي، من خلال استفادتهم من الخدمات المصرفية الرقمية، فإن هذه الفئة يمكنها أن تساهم في تحسين جودة حياتها من جهة، وفي تحسين جهود التنمية من جهة أخرى.

6.1. منهج الدراسة: اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يمكننا من الإطلاع على مختلف الأطروحات النظرية والدراسات الميدانية المتعلقة بمتغيري الدراسة وهما: الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي. وكذا محاولة الكشف وتحديد الدور الذي تلعبه الخدمات المالية الرقمية في محاولة تعزيز الشمول المالي.

2. الخدمات المالية الرقمية:

يعتبر تعزيز توفير الخدمات المالية الرقمية في الدول النامية، خطوة أساسية لدمج اقتصادياتها في عالم التمويل الرقمي والاقتصاد الرقمي.

2. 1. تعريف الخدمات المالية الرقمية: تعمل التكنولوجيا الرقمية المطبقة في التمويل على تغيير الطريقة التي يتم بها التمويل اليوم ومن المرجح أن تغير بشكل دائم مشهد الصناعة المالية على مستوى العالم. يشير مفهوم "رقمي" إلى التقنيات والإمكانيات مثل الشبكات والاتصال والحوسبة وتخزين المعلومات التي تتيح رقمنة العمليات الخلفية، بالإضافة إلى التفاعل بين مستخدمي الخدمات الرقمية. ويشير مفهوم الخدمات المالية الرقمية إلى: "جميع أنواع الأنشطة المالية التي يتم تنفيذها وتسليمها عبر الإنترنت أو الهاتف المحمول أو الشبكات العامة الإلكترونية الأخرى، والتي يكون توريدها آليا بشكل أساسي أو لا يتطلب سوى الحد الأدنى من التدخل البشري"، يشمل هذا التعريف جميع جوانب الخدمات المالية التي تتأثر بالتقنيات الرقمية، من العمليات والمنتجات إلى قنوات تقديم الخدمات المالية (على سبيل المثال، عبر الأجهزة المحمولة). وهي تشمل مجموعة واسعة من الكيانات المالية وغير المالية التي تعمل عبر سلسلة توزيع المنتجات المالية (من الجملة إلى التجزئة) وتعمد إلى العلاقات بين المؤسسات المالية وبينهم وبين عملائهم، الكيانات الرئيسية العاملة في مجال الخدمات المالية الرقمية، بالإضافة إلى المؤسسات المالية الحالية، هي شركات التكنولوجيا المالية ("fintechs") - أي تلك الشركات التي تتبنى الابتكارات القائمة على التكنولوجيا في الخدمات المالية التي يمكن أن تؤدي إلى نماذج أعمال وتطبيقات جديدة أو العمليات أو المنتجات التي لها تأثير مادي مرتبط على تقديم الخدمات المالية-.(WorldBank, 2021, pp. 12-13)

وتعرف الخدمات المالية الرقمية بأنها: "خدمات مالية (مثل المدفوعات والتحويلات والائتمان) يتم الوصول إليها وتقديمها من خلال القنوات الرقمية، بما في ذلك عبر الأجهزة المحمولة"، وتشمل الأدوات المنشأة (مثل بطاقات الخصم والائتمان) التي تقدمها البنوك في المقام الأول. بالإضافة إلى الحلول الجديدة المبنية على الحوسبة السحابية، والأنظمة الأساسية الرقمية وتقنيات دفتر الأستاذ الموزع (DLT)، ومدفوعات الهاتف المحمول، والأصول المشفرة، وتطبيقات (P2P)، يشار إلى هذه الحلول الجديدة عادة باسم fintech.(Itai, Soledad Martinez, & Celine, 2020, p. 1)

وتعرف كذلك الخدمات المالية الرقمية بأنها: "مجموعة واسعة من الخدمات المالية التي يتم الوصول إليها وتقديمها من خلال القنوات الرقمية، بما في ذلك المدفوعات والائتمان والمدخرات والتحويلات والتأمين". تشير القنوات الرقمية هنا إلى الإنترنت والهواتف المحمولة وأجهزة الصراف الآلي ونهائي نقاط البيع وما إلى ذلك.(Kambale, 2018, p. 3)

تشير عموما الخدمات المالية الرقمية إلى: "مجموعة من الخدمات المالية التي يمكن الوصول إليها عبر الوسائل الرقمية البعيدة". وهذا على عكس المدفوعات النقدية أو الخدمات المالية التقليدية التي يتم الوصول إليها من خلال الوسائل المادية، مثل زيارة فرع البنك.

2.2. منتجات الخدمات المالية الرقمية:

تؤكد التعريفات السابقة، على أن التمويل الرقمي قد غير بشكل كبير الطريقة التي يستخدم فيها الناس التمويل كل يوم، وعمل على تمكين الاقتصاد الرقمي على النحو الذي نعرضه في الجدول رقم (1).

جدول رقم (1): دور التكنولوجيا المالية في تحويل الصناعة المالية

احتياجات العميل	النموذج التقليدي	الفجوة	التقنية المبتكرة				حلول التكنولوجيا الرقمية
			AI/ML	بيانات/شبكة	DLT/Cripto	نقال	
الدفع	نقدي/ATM شيك تحويل بنكي	سرعة كلفة شفافية وصول حماية	L	H	H	H	العملات الافتراضية التحويلات مدفوعات المحمول نقاط البيع المتنقلة مدفوعات P2P معاملات B2B تسوية قائمة على DLT
الادخار	ايداعات بنكية صناديق تعاونية سندات أسهم		L	H	H	H	العملات الافتراضية صناديق سوق المحمول سندات Blockchain
الاقتراض	قرض مصرفي سندات الرهون العقارية الائتمان التجاري		H	H	H	L	نمذجة الائتمان منصة الإقراض التمويل الجماعي سندات Blockchain الاكتتاب التلقائي
إدارة المخاطر	اكتتاب الوساطة المنتجات المهيكلة تنظيم التجارة الامتثال اعرف عميلك تأمين		H	L	H	L	Regtech ، العقود الذكية Suptech تبادل الأصول المشفرة e-KYC ، معرف رقمي ID
النصح	مخطط مالي مستشار استثماري		H	M	L	M	استشارات-الروبوت إدارة الثروات آليا

المصدر: World Bank. (2021). Developing Digital Payment Services in the Middle East and North Africa. Washington, p 13.

AI/ML: يشير MI إلى الذكاء الاصطناعي و ML إلى خوارزميات التعلم الآلي المطبقة لاستخراج المعلومات من كميات كبيرة من البيانات. تشير البيانات / الشبكة data/Cloud Platforms إلى تقنيات قائمة على السحابة تسهل تبادل البيانات من شركة إلى أخرى ومن المستهلك إلى الشركة ومن العميل إلى العميل ومن شركة إلى المستهلك عبر واجهات برمجة التطبيقات عبر شركات التكنولوجيا المالية والمؤسسات المالية والعملاء، والحكومات.

يمكن تأمين الوصول إلى المنصات الرقمية باستخدام تقنيات تحديد الهوية الرقمية، مثل القياسات الحيوية (biometrics). DLT/Cripto يشير دفتر الأستاذ الموزع Distributed ledger technology إلى نظام رقمي لتسجيل المعاملات وتفاصيلها في أماكن متعددة وفي نفس الوقت، وهذا ما يسمح للمتعاملين بمشاركة نسخة متماثلة غير قابلة للتغيير من نفس دفتر الأستاذ. نقال يشير إلى الهواتف الذكية التي تعمل بتطبيقات مالية. يعكس مخطط الألوان حكما على ما إذا كانت التكنولوجيا المحددة تتمتع بمستوى منخفض (L) أو متوسط (M) أو مرتفع (H) لحلول التكنولوجيا المالية المقابلة.

يوضح الجدول رقم (1) إلى أنه في العديد من البلدان حول العالم، أصبح الأشخاص يتمتعون بالقدرة على التحقق من الأرصدة في الوقت الفعلي، وتحويل الأموال واستلامها إلكترونيا، ودفع الفواتير عبر الإنترنت، كذلك يمكنهم تقييم المعلومات

الاقتصادية التي تظهر على الشاشة والتي تتعلق بنشاطهم، ويمكنهم شراء وبيع الأوراق المالية بشكل أساسي من كل مكان يمكنهم فيه استخدام جهازهم الرقمي، وبالتالي فإن الخدمات المالية الرقمية قد عملت على تحويل في الصناعة المالية، كذلك يتيح الإنترنت إستراتيجيات الاستثمار وأسعار الأسهم في الوقت الفعلي ويتيح موارد قوية ومتطورة عبر الإنترنت للتداول وإدارة المحافظ، قبل الإنترنت، كان التعليم المالي مستمدا إلى حد كبير من الكتب والتلفزيون والاجتماعات وجها لوجه؛ مع الإنترنت تتوفر ثروة غير مسبوقة من المعلومات للجميع بنقرة واحدة على الفأرة. اليوم، ملايين المواقع والمدونات مكرسة لتوضيح كيف يمكن للجماهير السيطرة على مواردهم المالية. (WorldBank, 2021, p. 13)

لقد غيرت الابتكارات التكنولوجية مشهد الخدمات المالية بعدة طرق. كان التغيير الأكثر وضوحا هو المجموعة الأوسع من المنتجات والخدمات الرقمية التي يتم تقديمها الآن للعملاء، خاصة تلك المتعلقة بالأجهزة المحمولة والهواتف الذكية. يقدم الجدول رقم (1) لمحة عامة عن كيفية تأثير الابتكارات التكنولوجية على تطور المنتجات والخدمات المالية. يقارن عروض المنتجات والخدمات التقليدية بتلك التي أحدثتها الرقمنة الأخيرة من أجل: (أ) المدفوعات والتحويلات، (ب) المدخرات والاستثمارات، (ج) الاقتراض والتمويل، (د) إدارة المخاطر. فيما يلي بعض من أكثر الابتكارات المالية تأثيرا في السنوات الأخيرة: (Lyons & Kass-Hanna, 2021, pp. 3-6)

- **المدفوعات والتحويلات:** منها:

- كان استخدام الأموال عبر الهاتف المحمول لإجراء المعاملات اليومية الأساسية هو العامل الأكثر تأثيرا في تغيير قواعد اللعبة تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول Mobile money هي تقنية رقمية يمكن استخدامها لإيداع الأموال أو سحبها أو دفع الفواتير أو تحويل الأموال بين الحسابات المالية أو الأشخاص الذين يستخدمون الهاتف المحمول.

- توفر المحافظ الرقمية Digital wallets (أو المحافظ الإلكترونية e-wallets أو محافظ الهاتف المحمول mobile wallets) للعملاء وسيلة لتخزين الأموال رقميا على جهاز محمول، إنها إصدارات رقمية من محفظة مادية يمكن الوصول إليها عادة عبر هاتف ذكي أو جهاز ذكي آخر، يقوم المستخدمون بتخزين معلومات الهوية (مثل بطاقة الهوية الوطنية ورخصة القيادة وبطاقات التأمين) وطرق الدفع مثل بطاقات الخصم أو الائتمان، من بين مصادر أخرى للمعلومات الرقمية، تتضمن أمثلة المحافظ الرقمية الشهيرة Apply Pay (الولايات المتحدة) وAlipay (الصين) وPaytm (الصين) وMobikwik (الهند).

- تعد أدوات الدفع من نظير إلى نظير Peer-to-peer (P2P) أو من شركة إلى شركة business-to-business (B2B) فئة فرعية أخرى من المدفوعات الرقمية، والتي تتيح للعملاء إرسال الأموال بسهولة إلى تجار التجزئة أو العائلة والأصدقاء، تشمل الأمثلة PayPal وVenmo، وهما نماذج غير مصرفية حيث يوجه الأفراد وسيطا غير مصرفي لتحويل الأموال إلى طرف آخر.

- **المدخرات والاستثمارات:** منها:

- أدى الارتفاع في استخدام الهواتف الذكية إلى ظهور الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول mobile banking، فضلا عن تطبيقات الادخار الصغير والاستثمار الصغير مثل Acorns وQapital، من خلال دفع رسوم اشتراك شهرية، يمكن لأعضاء Acorns تقريب المشتريات واستثمار فائضهم في محفظة متنوعة لتنمية ثروتهم. تقدم Acorns أيضا حسابات ادخار التقاعد وبطاقات الخصم والخدمات المصرفية الأساسية الأخرى لعملائها برسوم منخفضة. Qapital هو تطبيق مجاني للادخار الصغير مصمم لتحفيز المستخدمين على توفير المال بزيادات صغيرة عن طريق تحفيز سلوك الإنفاق لديهم.

- نتج عن الرقمنة أيضا مجموعة واسعة من الخدمات المالية الرقمية حيث يمكن للعملاء الاستثمار في أسواق الأوراق المالية مباشرة. يستخدم العملاء منصة رقمية وبرامج تداول متخصصة توفرها الشركة لشراء وبيع الأوراق المالية وللحصول على

معلومات الاستثمار. يدير العملاء حساباتهم من خلال تقديم الطلبات عبر الإنترنت بدلا من الشراء الشخصي، والتي تقوم شركة الوساطة بعد ذلك بملئها. أكبر أربعة وسطاء عبر الإنترنت في الولايات المتحدة هم Fidelity وCharles Schwab وTD Ameritrade وE * Trade.

- بالإضافة إلى ذلك، ظهرت أيضا شركات تداول الأسهم عبر الإنترنت online stock trading التي تسهل على المستثمرين المبتدئين والمتخصصين على حد سواء المشاركة في أسواق رأس المال باستخدام تطبيق استثمار على الهاتف المحمول. تشمل الأمثلة على الشركات التي تتخذ من الولايات المتحدة مقرا لها Robinhood وWebull، والتي تسمح لعملائها بتداول الأسهم الأمريكية والصناديق المتداولة في البورصة (ETFs)، والعملات المشفرة، والخيارات، وحتى الانخراط في إقراض الهامش. يمكن للعملاء أيضا شراء الأوراق المالية الأجنبية عبر أوراق مالية تسمى إيصالات الإيداع الأمريكية (ADRs).

- يمثل الاستثمار الجماعي Crowdinvesting أو التمويل الجماعي crowdfunding للأسهم مثالا آخر على كيفية تغيير الرقمنة لأسواق الاستثمار على مستوى العالم. الاستثمار الجماعي هو نوع من التمويل الجماعي تستخدمه الشركات الخاصة لجمع الأموال ورأس المال عبر الإنترنت. تبيع الشركة الأوراق المالية للمستثمرين عبر الإنترنت عبر منصة استثمار جماعي عبر الإنترنت يمكن للشركات، وخاصة الشركات الناشئة والشركات في مراحلها الأولى، استخدامها بدلا من الاعتماد على بنك أو إنشاء شركةش من بين أفضل منصات التمويل الجماعي للأسهم في العالم، AngelList وCircleUp وFundable وCrowdfunder وEquityNet وWeFunder.

- **الاقتراض والتمويل:** ومنها:

- تقليديا، كانت البنوك هي المزود الرئيسي للتمويل للأفراد والشركات. في السنوات الأخيرة، خلق التمويل الرقمي فرصا جديدة عبر الإنترنت لتأمين التمويل بشكل مستقل عن منتجات الإقراض السائدة مثل القروض المصرفية، تعمل منصات التعهيد الجماعي crowdsourcingعلى ربط المقترضين بالمستثمرين، وبالتالي فهي تحسن الوصول إلى الائتمان للأفراد والشركات الذين لديهم فرص أقل في الحصول على قروض مصرفية مع توفير فرص إقراض رقمية مربحة، الإقراض من نظير إلى نظير (P2P) هو أحد أنواع التعهيد الجماعي الذي يربط المستثمرين الذين يعرضون السيولة النقدية بالمقترضين الذين يعانون من ضائقة مالية ويسمح للأطراف بإعداد اتفاقيات إقراض دون مشاركة مؤسسة مالية تقليدية، يعمل مقرضو P2P بشكل مشابه للمقرضين التقليديين حيث لا يزال يتم أخذ دخل المقترضين ونفقاتهم وديونهم وتاريخ الائتمان في الاعتبار، ومع ذلك، على عكس المقرضين التقليديين، تسمح شركات الإقراض P2P للأفراد بالحصول على قرض، دون أي ضمانات.

- ترتبط أنواع أخرى من منصات التعهيد الجماعي بالإقراض الاجتماعي social lending يشمل ذلك التمويل الجماعي القائم على التبرعات والذي يركز على ربط المتبرعين بالأسباب الخيرية من اختيارهم أو التمويل الجماعي القائم على المكافآت الذي يركز على ربط المتبرعين بالمشاريع أو الأعمال التجارية مع توقع الحصول على مكافأة غير مالية في المقابل في مرحلة لاحقة (على سبيل المثال، الأعمال الإبداعية أو تطوير التكنولوجيا أو المشاريع التي يقودها المجتمع)، تقع جميع منصات التمويل الجماعي الأعلى في العالم في الولايات المتحدة وتشمل شركات مثل Kickstarter و Indiegogo و Patreon و GoFundMe.

- **إدارة المخاطر:** ومنها:

- نضع في الاعتبار أيضا تأثيرات الرقمنة على إدارة المخاطر. يعرف التأمين الرقمي Digital insurance عموما على أنه: "أي شركة تأمين تعتمد بشكل كبير على التقنيات الرقمية لبيع سياسات التأمين وإدارتها والتواصل مع عملائها"، تتضمن نماذج التأمين الرقمي عادة الميزات الرئيسية التالية:

- يمكن للعملاء البحث والمقارنة وشراء التأمين عبر الإنترنت أو من خلال أحد التطبيقات دون الحاجة إلى التحدث مباشرة إلى وكيل.
- تعتمد الأسعار و/أو تقييم المخاطر و/أو معالجة المطالبات على تقنيات وخوارزميات التأمين الخاصة (أي Insurtech).
- تبسيط خيارات التغطية لخدمة الأفراد ذوي الاحتياجات التأمينية الأقل قوة.

تزداد شعبية منتجات وخدمات التأمين الإلكتروني المتعلقة بالتأمين على السيارات، والمنازل، والتأمين على الحياة نظرا لإمكانية الوصول إليها - والتي تكون تقريبا عبر الإنترنت أو قائمة على التطبيقات - ووعدها بتحقيق قدر أكبر من القدرة على تحمل التكاليف.

- كما أدت زيادة الطلب على خدمات يسهل الوصول إليها ومنخفضة التكلفة في صناعة التأمين إلى تطوير نماذج تأمين من نظير إلى نظير (P2P)، مع تأمين P2P، تقوم مجموعة من الأفراد (أو حاملي وثائق التأمين) بإنشاء شبكة لتقاسم المخاطر وتجميع أقساط التأمين الخاصة بهم معا للتأمين ضد المخاطر المحتملة، إذا كانت مجموعة الأقساط غير كافية لدفع مطالبات أعضائها يقوم مزود P2P بدفع الفائض من الأقساط المحتجزة وإعادة التأمين، على العكس من ذلك، إذا تجاوز المجمع المبلغ المدفوع في المطالبات، يتم إرجاع "الزيادة" أو "الربح" إلى المجمع كمكافأة استرداد نقدي أو كتعويضات لقضية يهتم بها أعضاء التجمع. تم تقديم نموذج التأمين P2P لأول مرة في ألمانيا في عام 2010 عبر شركة التأمين الرقمي Friendsurance.

- تعمل التقنيات الرقمية أيضا على تحويل ممارسات إدارة المخاطر بشكل عام في صناعة الخدمات المالية، على سبيل المثال تستخدم التطبيقات التكنولوجية بانتظام لدعم متطلبات الامتثال وإعداد التقارير من قبل المؤسسات المالية المنظمة. يتم استخدامها أيضا من قبل الوكالات الإشرافية نفسها (Regtech وsuptech)، أحدثت المعرفات الرقمية Digital Ids وعمليات التعرف على عميلك الإلكترونية e-KYC ثورة أيضا في كيفية قدرة المؤسسات المالية على التحقق إلكترونيا من بيانات اعتماد عملائها. يمكن العثور على المثال الأكثر شهرة للمعرفات الرقمية وe-KYC في الهند، حيث تصدر هيئة التعريف الفريدة للهند (UIDAI) للمقيمين رقم الهوية الوطنية وبطاقة تسمى Aadhaar. حاليا، Aadhaar هو أكبر نظام هوية بيومترية في العالم تستخدم UIDAI خدمة التحقق الإلكترونية عبر الإنترنت لمعرفة عميلك (KYC) لتحديد هوية الفرد بسرعة باستخدام البيانات البيومترية والديموغرافية المخزنة على بطاقة Aadhaar، مع الحفاظ على خصوصية الشخص وأمانه.

3.2. فوائد الخدمات المالية الرقمية: للخدمات المالية الرقمية عدة فوائد نذكر منها:(Ozili, 2018, pp. 330-331)

- يمكن أن تؤدي الخدمات المالية الرقمية إلى زيادة الشمول المالي وتوسيع الخدمات المالية لتشمل القطاعات غير المالية وتوسيع الخدمات الأساسية للأفراد نظرا لأن ما يقرب من 50 ٪ من الناس في العالم النامي يمتلكون بالفعل هاتفا محمولا.

- تتمتع الخدمات المالية الرقمية بالقدرة على تقديم خدمة مصرفية ميسورة التكلفة، ومريحة، وآمنة للأفراد الفقراء في البلدان النامية. يمكن أن يساعد التحسن الأخير في إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية والقدرة على تحمل تكاليفها في جميع أنحاء العالم، ملايين العملاء الفقراء، على الانتقال من المعاملات القائمة على النقد، إلى المعاملات المالية الرقمية الرسمية على منصات رقمية آمنة.

- تعمل الخدمات المالية الرقمية على تعزيز الناتج المحلي الإجمالي للاقتصاديات الرقمية من خلال توفير وصول مناسب إلى مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات المالية (والتسهيلات الائتمانية) للأفراد وكذلك الشركات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة، والتي يمكن أن تعزز إجمالي الإنفاق وبالتالي تحسين مستويات الناتج المحلي الإجمالي. يمكن أن تؤدي الخدمات المالية الرقمية أيضا إلى مزيد من الاستقرار الاقتصادي وزيادة الوساطة المالية، سواء للعملاء أو للاقتصاد الذي يقيمون فيه هم وعائلاتهم.

- يمكن أن يكون للابتكار في التمويل الرقمي آثار إيجابية طويلة الأجل على الأداء المصرفي. يبحث Scott وVan Reenen وZachariadis سنة 2017، في التأثير على أداء البنك نتيجة اعتماد SWIFT، وهي بنية تحتية تكنولوجية قائمة على الشبكة ومجموعة من المعايير للاتصالات بين البنوك في جميع أنحاء العالم. قاموا بفحص 6848 بنكا في 29 دولة في أوروبا والولايات المتحدة ووجدوا أن اعتماد SWIFT له:

- تأثيرات كبيرة على الربحية على المدى الطويل،
- تأثيرات الربحية هذه أكبر بالنسبة للبنوك الصغيرة منها للبنوك الكبيرة؛ تأثيرات هامة للشبكة على الأداء.

- كما تفيد الخدمات المالية الرقمية الحكومات من خلال توفير منصة لتسهيل الزيادة في إجمالي النفقات مما يؤدي لاحقا إلى زيادة الإيرادات الضريبية الناتجة عن الزيادة في حجم المعاملات المالية.

- تتمتع الخدمات المالية الرقمية بفوائد لمنظمي الأنظمة المالية والنقدية لأن اعتماد التمويل الرقمي على نطاق واسع يمكن أن يقلل بشكل كبير من تداول الأموال السيئة (أو المزيفة)، وما إلى ذلك.

- تشمل المزايا الأخرى للتمويل الرقمي للعملاء تحكما أكبر في التمويل الشخصي للعملاء، واتخاذ القرارات المالية السريعة والقدرة على إجراء المدفوعات وتلقيها في غضون ثوان.

في الختام، يجب أن يحسن التمويل الرقمي رفاهية الأفراد والشركات الذين لديهم حسابات مصرفية رسمية ولديهم أموال في حساباتهم المصرفية لإتمام معاملات مالية متعددة. ومع ذلك، لا يمكن تحقيق الفوائد المتوقعة للتمويل الرقمي بالكامل إلا إذا كانت تكلفة تقديم الخدمات المالية الرقمية ضئيلة أو معدومة.

3. الشمول المالي:

بدأ الشمول المالي بالفرضية العملية المتمثلة في زيادة الوصول إلى الخدمات المالية للفقراء من خلال خلق المزيد من الفرص لعلاقة مباشرة بين المؤسسات المالية والعملاء من ذوي الدخل المنخفض. يمكن لهؤلاء العملاء الجدد الآن تشكيل دخل الأسرة، وتوفير المال، والتقدم بطلب للحصول على الائتمان والتأمين، وإجراء معاملات مالية كانت محدودة في السابق أو باهظة التكلفة في الاقتصاد النقدي. كان ينظر إلى الوصول إلى الخدمات المصرفية للمعاملات على أنها الدرجة الأولى على السلم المالي تليها الإدارة المالية الشخصية، وفي نهاية المطاف القدرة على زيادة ثروة الأسرة والخروج من الفقر.

1.3. تعريف الشمول المالي: تخدم الأنظمة المالية التي تعمل بشكل جيد غرضا حيويا، حيث تقدم منتجات الادخار والائتمان والدفع وإدارة المخاطر للأشخاص الذين لديهم مجموعة واسعة من الاحتياجات. فالنظم المالية الشاملة - التي تسمح بالوصول الواسع للخدمات المالية، دون حواجز سعرية أو غير سعرية لاستخدامها - من المرجح بشكل خاص أن تعود بالفائدة على الفقراء والفئات المحرومة الأخرى. بدون أنظمة مالية شاملة، يجب أن يعتمد الفقراء على مدخراتهم المحدودة للاستثمار في تعليمهم أو أن يصبحوا رواد أعمال - ويجب أن تعتمد الشركات الصغيرة على أرباحها المحدودة لمتابعة فرص النمو الواعدة. يمكن أن يساهم ذلك في استمرار عدم المساواة في الدخل وتباطؤ النمو الاقتصادي.(Demirguc-Kunt & Klapper, 2012, p. 1)

أصبح الشمول المالي الذي يعرف عادة على أنه: "نسبة الأفراد والشركات التي تستخدم الخدمات المالية". موضع اهتمام كبير بين صانعي السياسات والباحثين وأصحاب المصلحة الآخرين. في المنتديات الدولية، مثل مجموعة العشرين (G-20)، صعد الشمول المالي في جدول أعمال الإصلاح. على المستوى القطري، فإن حوالي ثلثي الهيئات التنظيمية والإشرافية مكلفة الآن بتعزيز الشمول المالي. (WorldBank(a), 2014, p. 1)

ويعرف الشمول المالي بأنه: "العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي". (قاسي و مزيان، 2022، صفحة 599)، ويعرف الشمول المالي بأنه: "تقديم الخدمات المالية بتكلفة معقولة لقطاعات المجتمع المحرومة وذات الدخل المنخفض". (Vrajlal, 2017, p. 362)

كما يعرف بأنه:" تعميم المنتجات الخدمات المالية والمصرفية على العدد الأكبر من الأفراد والمؤسسات، خصوصا فئات المجتمع المهمشة من ذوي الدخل المحدود، وذلك من خلال القنوات الرسمية وابتكار خدمات مالية ملائمة وبتكاليف منافسة وعادلة، لتفادي لجوء تلك الفئات إلى القنوات والوسائل غير الرسمية مرتفعة التكاليف والتي لا تخضع للرقابة والإشراف." (السن، 2019، صفحة 2)، ويعرف كذلك بأنه: "إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية مثل الائتمان والحسابات المصرفية والودائع وخدمات المدفوعات والتأمين والمعاشات التقاعدية." (Pearce, 2011, p. 4)

الشمول المالي يعني أيضا: "توافر واستخدام كافة الخدمات المالية من قبل شرائح المجتمع المختلفة." بما في ذلك المؤسسات والأفراد، وخاصة المهمشين منهم، من خلال القنوات الرسمية، بما في ذلك الحسابات الجارية والادخار، وخدمات الدفع والتحويل، وخدمات التأمين، وخدمات التمويل والائتمان وابتكارات في خدمات مالية أكثر ملاءمة وبأسعار تنافسية ومعقولة. كما تعمل على حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية من خلال دعمهم حتى يتمكنوا من ضمان الإدارة السليمة لأموالهم ومدخراتهم لمنع بعض المستهلكين من اللجوء إلى القنوات والأدوات غير الرسمية، والتي لا تخضع لأية رقابة، الذين يتقاضون أسعارا مرتفعة نسبيا مما يؤدي إلى عدم تلبية احتياجات الخدمات المالية والمصرفية من خلال هذه القنوات. (Banque d'Algerie, p. 1)

الشمول المالي، كما هو محدد، له أبعاد متعددة، تعكس مجموعة متنوعة من الخدمات المالية الممكنة، من المدفوعات وحسابات التوفير إلى الائتمان، والتأمين، والمعاشات التقاعدية، وأسواق الأوراق المالية. يمكن تحديده بشكل مختلف للأفراد والشركات.(WorldBank(a), 2014, p. 15)

يعني الشمول المالي أن البالغين يمكنهم الوصول إلى مجموعة من الخدمات المالية المناسبة ويمكنهم استخدامها بفعالية يجب تقديم هذه الخدمات بشكل مسؤول وآمن للمستهلك وبشكل مستدام لمزود الخدمة في بيئة منظمة بشكل جيد. في أبسط مستوياته، يبدأ الشمول المالي بالحصول على حساب إيداع أو معاملة في بنك أو مؤسسة مالية أخرى أو من خلال مزود خدمة الأموال عبر الهاتف المحمول، والذي يمكن استخدامه لسداد المدفوعات واستلامها وتخزين الأموال أو توفيرها. يشمل الشمول المالي أيضا الوصول إلى الائتمان من المؤسسات المالية الرسمية التي تسمح للبالغين بالاستثمار في الفرص التعليمية والتجارية فضلا عن استخدام منتجات التأمين الرسمية التي تسمح للأشخاص بإدارة المخاطر المالية بشكل أفضل. (Demirguc-Kunt, Klapper, & Singer, 2017, p. 2)

2.3. أهمية الشمول المالي: تم الاعتراف على نطاق واسع بأن الشمول المالي أمر بالغ الأهمية في الحد من الفقر وتحقيق النمو الاقتصادي الشامل الشمول المالي ليس غاية في حد ذاته، ولكنه وسيلة لتحقيق غاية، هناك أدلة متزايدة على أن له فوائد كبيرة للأفراد نذكر منها:(Demirguc-Kunt, Klapper, Singer, & Van Oudheusden, 2014, p. 3)

- تظهر الدراسات أنه عندما يشارك الناس في النظام المالي، يكونون أكثر قدرة على بدء وتوسيع الأعمال التجارية والاستثمار في التعليم وإدارة المخاطر وامتصاص الصدمات المالية.

- يؤدي الوصول إلى الحسابات وآليات الادخار والدفع إلى زيادة المدخرات وتمكين المرأة وتعزيز الاستثمار والاستهلاك المنتجين.

الحصول على الائتمان له أيضا آثار إيجابية على الاستهلاك، وكذلك على حالة التوظيف والدخل وعلى بعض جوانب الصحة العقلية والتوقعات.

- الفوائد تتجاوز الأفراد. قد تساعد زيادة الوصول إلى الخدمات المالية للأفراد والشركات على حد سواء في الحد من عدم المساواة في الدخل وتسريع النمو الاقتصادي.

- غالبا ما يعتبر الشمول المالي بأنه عنصر حاسم يجعل النمو شاملا؛ لأن الوصول إلى التمويل يمكن الأعوان الاقتصاديين من اتخاذ قرارات استثمارية واستهلاكية طويلة الأجل، والمشاركة في الأنشطة الانتاجية، والتعامل مع الصدمات قصيرة الأجل غير المتوقعة. (بوريوش و العايب، 2022، صفحة 226)

- يمكن أن يساعد الشمول المالي في الحد من الفقر وعدم المساواة من خلال مساعدة الناس على الاستثمار في المستقبل، وتسهيل استهلاكهم، وإدارة المخاطر المالية. يستخدم البالغون في جميع أنحاء العالم وفي جميع فئات الدخل مجموعة من الخدمات المالية المختلفة. ومع ذلك، يعتمد العديد من البالغين ذوي الدخل المنخفض على الخدمات المالية غير الرسمية، يتيح الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية للناس إجراء المعاملات المالية بشكل أكثر كفاءة وأمانا ويساعد الفقراء على الخروج من دائرة الفقر من خلال إتاحة الاستثمار في التعليم والأعمال، من خلال توفير طرق لإدارة صدمات الدخل مثل البطالة أو فقدان المعيل، يمكن الشمول المالي أيضا أن يمنع الناس من الوقوع في براثن الفقر في المقام الأول. هذا مهم بشكل خاص للأشخاص الذين يعيشون في أفقر الأسر. (Demirguc-Kunt, Klapper, & Singer, 2017, p. 2)

- الشمول المالي يفيد المجتمع على نطاق أوسع. يسمح تحويل المدفوعات من النقد إلى الحسابات بمدفوعات أكثر كفاءة وشفافية من الحكومات أو الشركات إلى الأفراد، ومن الأفراد إلى الحكومة أو الشركات على الرغم من عدم وجود دليل قاطع في هذه المرحلة، فإن الوصول إلى النظام المالي الرسمي والائتمان المناسب يمكن أن يسهل الاستثمار في فرص التعليم والأعمال التي يمكن أن تعزز النمو الاقتصادي والإنتاجية على المدى الطويل. (Demirguc-Kunt, Klapper, & Singer, 2017, pp. 2-3)

- توفر نظرية التنمية أدلة مهمة حول تأثير الشمول المالي على التنمية الاقتصادية. توضح النماذج المتاحة كيف أن الإقصاء المالي financial exclusion، ولا سيما الافتقار إلى الوصول إلى التمويل، يمكن أن يؤدي إلى مصائد الفقر وعدم المساواة. على سبيل المثال، في نموذج Galor and Zeira سنة 1993، بسبب الاحتكاكات في الأسواق المالية، لا يستطيع الفقراء الاستثمار في تعليمهم، على الرغم من إنتاجيتهم الهامشية العالية للاستثمار. في نموذج Banerjee and Newman's سنة 1993، فإن الخيارات المهنية للأفراد (بين أن يصبحوا رواد أعمال أو متبقين من أصحاب الأجور) محدودة بسبب الثروة الأولية. تحدد هذه الاختيارات المهنية مقدار ما يمكن للأفراد توفيره والمخاطر التي يمكنهم تحملها، مع ما يترتب على ذلك من آثار طويلة المدى على النمو وتوزيع الدخل. تظهر هذه النماذج أن الافتقار إلى الوصول إلى التمويل يمكن أن يكون حاسما لتوليد تفاوت مستمر في الدخل أو مصائد للفقر، فضلا عن انخفاض النمو.(Demirguc-Kunt, Hu, & Klapper, 2019, p. 2)

- زيادة الشمول المالي ليست جيدة بالضرورة. بالنسبة للجزء الأكبر، فإن التوافر الأكثر شمولا للخدمات المالية يسمح للأفراد والشركات بالاستفادة من الفرص التجارية، والاستثمار في التعليم، والادخار للتقاعد، والتأمين ضد المخاطر. ولكن ليست كل الخدمات المالية مناسبة للجميع، وخاصة بالنسبة للائتمان، فهناك خطر التوسع المفرط.(WorldBank(a), 2014, pp. 15-16)

- وفيما يتعلق بأهمية الشمول المالي الرقمي، فقد كشفت مجموعة متزايدة من البحوث أن هناك منافع إنمائية عديدة يمكن تحقيقها من الشمول المالي لاسيما من استخدام الخدمات المالية الرقمية بما فيها الخدمات المالية عبر الهواتف المحمولة وبطاقات الدفع، وغيرها من تطبيقات التكنولوجيا المالية. ورغم تفاوت الشواهد إلى حد ما، فإنه حتى الدراسات التي لم تتوصل

إلى نتائج إيجابية تشير غالبا إلى إمكانية تحقيق نتائج أفضل من خلال إيلاء اهتمام كبير للاحتياجات المحلية. ويمكن تحقيق منافع واسع من الشمول المالي في هذا النطاق، ونخص بالذكر: (ديميرجوتش-كونت، كلابر، سينجر، أنصار، و هيس، 2017، الصفحات 1-2)

- أظهرت الدراسات أن الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، التي تسمح للمستخدمين بحفظ الأموال وتحويلها من خلال الهاتف المحمول، يمكن أن تساعد في تحسين إمكانات كسب الدخل، وبالتالي تحد من الفقر. وتوصلت دراسة في كينيا إلى أن إتاحة الحصول على هذه الخدمات حققت منافع كبيرة، لاسيما للنساء فقد مكن ذلك الأسر التي تعولها نساء من زيادة مدخراتها بأكثر من الخمس، وسمح لنحو 185 ألف امرأة بترك العمل بالزراعة وإنشاء مشاريع أو أنشطة لتجارة التجزئة وساعد في تقليص نسبة الفقر المدقع بين هذه الأسر المعيشية بواقع 22%.
- يمكن للخدمات المالية الرقمية أن تساعد الناس أيضا على غدارة المخاطر المالية من خلال تسهيل جمع الأموال من الأصدقاء والأقارب البعيدين في الأوقات الصعبة. وفي كينيا، توصل باحثون إلى أنه عند حدوث انخفاض غير متوقع في الدخل، لم يقم مستخدمو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول بتقليص الإنفاق على أسرهم، فيما قام غير المستخدمين ومن يعانون من ضعف إمكانية الوصول إلى شبكة هذه الخدمات بخفض مشترياتهم من الغذاء والمواد الأخرى بنسبة تتراوح من 7% إلى 10%.
- بالإضافة إلى ذاك، يمكن أن تقلل الخدمات المالية الرقمية من تكلفة استلام المدفوعات. ففي برنامج للإغاثة مدته خمسة أشهر في النيجر، أدى التحول إلى إرسال الدفعة الشهرية من الإعانات الاجتماعية الحكومية عبر الهواتف المحمولة، بدلا من دفعها نقدا، إلى توفير 20 ساعة في المتوسط على المستفيدين، وهي إجمالي مدة الانتقال والانتظار واستلام الدفعات.
- وبالنسبة للحكومات، فالتحول من المدفوعات النقدية إلى الرقمية يمكن أن يحد من الفساد ويحسن مستوى الكفاءة. وفي الهند، انخفضت نسبة تسرب الأموال المخصصة للمعاشات التقاعدية بواقع 47% (2.8 نقطة مئوية) عندما تم سداد هذه المدفوعات من خلال بطاقات ذكية بالبصمة ا إلكترونية بدلا من تسليمها نقدا. وفي النيجر، أدى توزيع التحويلات الاجتماعية عبر الهواتف المحمولة، وليس نقدا، إلى تقليص التكلفة المتغيرة لإدارة هذه الإعانات بنسبة 20%.

3.3. متطلبات الشمول المالي: يعتمد نجاح الشمول المالي على توفر عدد من المقومات الرئيسة من بينها توفر أنظمة كفؤة للدفع، ونظم للاستعلام الائتماني، ونظم الإقراض المضمون، وسجلات الأصول، حيث تساعد هذه الأنظمة على زيادة مستويات نفاذ الأفراد والمشروعات للتمويل والخدمات المصرفية وتذلل التحديات التي تواجه الحكومات والمؤسسات المالية في الوصول بهذه الخدمات للفئات غير المشمولة. حيث تتيح للمؤسسات المالية على وجه الخصوص التغلب على تحديات عدم تماثل المعلومات التي تؤدي إلى إحجام البنوك عن توفير التمويل للقطاعات التي لا تتوفر لديها ضمانات بنكية وسجل ائتماني ممتد زمنيا، يمكن الوثوق به وهو ما يؤدي في النهاية إلى الإقصاء المالي. (عبد المنعم و زايدي، 2020، صفحة 19)

ويتطلب الشمول المالي الوصول إلى مجموعة من المنتجات والخدمات المالية مثل حسابات التوفير، وبطاقات الائتمان وقروض الرهن العقاري وقروض الشركات الصغيرة، وقروض المستهلكين الصغيرة؛ مما يستلزم مشاركة العديد من المؤسسات المالية الرسمية، مثل البنوك والاتحادات الائتمانية والمؤسسات المالية للتنمية المجتمعية ومكاتب الائتمان الوطنية (جانب العرض). كما يحتاج الأفراد إلى الحد الأدنى من القراءة وبعض المهارات المالية الأساسية، ومعرفة المنتج وفهمه (جانب الطلب). ويمكن إجمال ما سبق في خمسة متطلبات أو عوامل أساسية لتحقيق الشمول المالي: (البدوي، 2019، صفحة 387)

- **العامل الأول:** هو التوافر والذي يعني أن الشمول المالي يعني إتاحة جميع أنواع الخدمات المالية لجميع الأفراد بغض النظر عن الدخل وحجم الائتمان.

- **العامل الثاني:** توافر هذه الخدمات بتكلفة معقولة.

- **العامل الثالث:** عمومية الخدمات، بمعنى أن الخدمات مثل الائتمان والتأمين والمدخرات وما إلى ذلك لا ينبغي إتاحتها فقط مع البنوك ولكن يجب أن تكون متاحة أيضا للأشخاص المقيمين في أقصى مسافة من البلاد.

- **العامل الرابع:** التثقيف المالي، بمعنى أن مجرد جعل المنتجات والخدمات متاحة ويمكن الوصول إليها بتكلفة أقل ليس كافيا بل هناك حاجة إلى زيادة الوعي بها، مثل نشر إعلانات مختلفة تبرز أهمية المدخرات والتأمين.

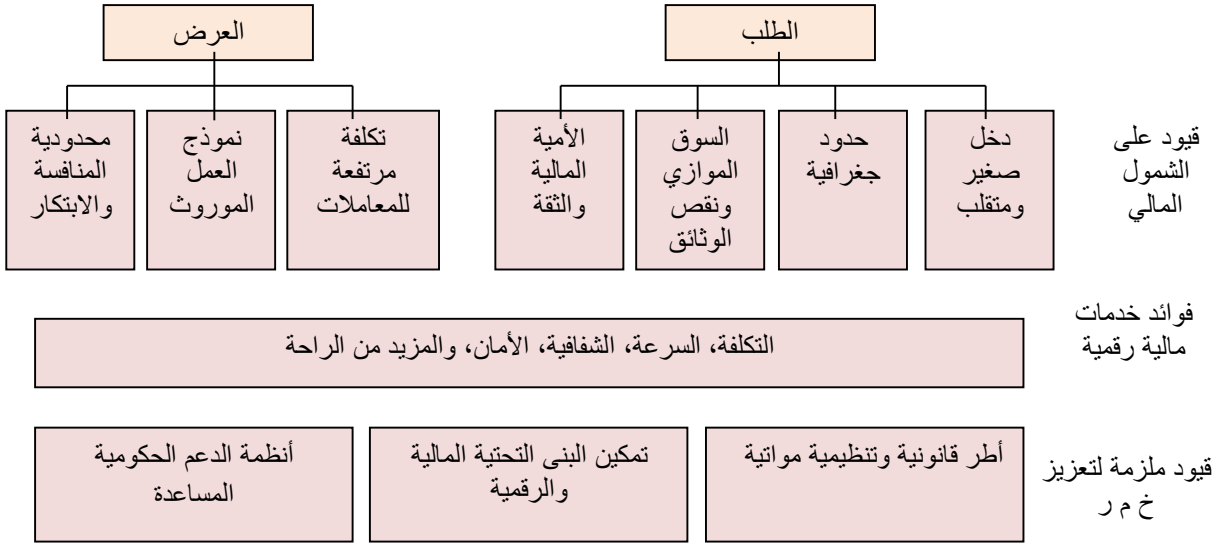
- **العامل الأخير:** أن تكون جميع أنواع الخدمات المالية مناسبة من حيث قيمة المبالغ المتاحة؛ بمعنى التركيز على الأشخاص من القطاعات الأضعف في المجتمع الذين يحتاجون إلى قروض بمبالغ أصغر؛ حيث لن يلتفت هؤلاء إلى القروض ذات المبالغ الضخمة.

4. فرص توسيع الشمول المالي من خلال الخدمات المالية الرقمية:

تم وضع علامة على تعزيز الشمول المالي في مختلف دول العالم كهدف سياسي مهم على المستوى الدولي من قبل مجموعة العشرين والبنوك المركزية. ستساعد زيادة الوصول إلى النظام المالي الرسمي في تعزيز التنمية الاقتصادية، والحد من الفقر، وزيادة الاستقرار المالي والسياسي في العالم.

1.4. دور الخدمات المالية الرقمية في تخفيف القيود على الوصول إلى الخدمات المالية: يمكن أن تساعد الخدمات المالية الرقمية في التخفيف من قيود جانب العرض والطلب طويلة الأمد لتقديم خدمات مالية ميسورة التكلفة ومناسبة للفقراء. على النحو الذي يظهره الشكل رقم (1).

الشكل رقم (1): معوقات الشمول المالي وتطور الخدمات المالية الرقمية



المصدر: Ceyla Pazarbasioglu, Alfonso Garcia Mora, Mahesh Uttamchandani, Harish Natarajan, Erik Feyen, and Mathew Saa. (2020). Digital financial services. World Bank Group. P 3.

يظهر لنا الشكل رقم (1) القيود طويلة الأمد والتي هي:(Ceyla, Alfonso, Mahesh, Harish, Erik, & Mathew, 2020, pp. 3-5)

❖ **من جانب الطلب:** وتشمل:

- **دخل صغير ومتقلب:** يحتاج الفقراء إلى خدمات مالية ميسورة التكلفة ومنخفضة القيمة تسمح لهم بالتعامل مع الدخول الصغيرة المكتسبة في القطاعين غير الرسمي والزراعي. تعتمد العديد من الأسر الفقيرة أيضا على التحويلات ذات القيمة الصغيرة

والتحويلات الحكومية. يمكن أن تساعد الخدمات المالية الرقمية من خلال الحسابات الخاصة ومنتجات الأموال الإلكترونية المدفوعة مسبقا التي لا تحمل رسوم ومعاملات مرهقة أو أرصدة دنيا، وهو أمر شائع في المؤسسات المالية التقليدية.

- **حدود جغرافية:** تتيح الخدمات المالية الرقمية إجراء المعاملات المالية من خلال الأجهزة المحمولة واستخدام وكلاء التجزئة لإرسال الأموال أو تحويل الأرصدة الرقمية إلى نقد.

- **السوق الموازي ونقص الوثائق:** غالبا ما يعمل الفقراء في القطاع غير الرسمي حيث يفتقرون إلى التحقق الصحيح من الهوية ولا يتركون سوى أثر ضئيل لنشاطهم الاقتصادي وأصولهم. هذا يفرض تحديات على الشمول المالي. يمكن أن تساعد حسابات الخدمات المالية الرقمية الأساسية في التغلب على متطلبات التوثيق الأكثر صرامة المرتبطة بالحسابات التقليدية. مما يقلل التكاليف، يمكن للخدمات المالية الرقمية الاستفادة من بيانات المعاملات الرقمية ومصادر البيانات البديلة، مثل وسائل التواصل الاجتماعي للتغلب على عدم تناسق المعلومات. يمكن أن يعوض ذلك عن افتقار الفقراء إلى سجلات ائتمانية رسمية وبيانات مالية كافية، وهذا ما يسمح لهم بالوصول إلى الخدمات المالية بشروط أكثر ملاءمة. على هذا النحو، توفر الخدمات المالية الرقمية فرصة للمساعدة في تقليل السمة غير الرسمية للسوق.

- **الأمية المالية والثقة:** غالبا ما يفتقر المستخدمون الفقراء والمحتملون لأول مرة للخدمات المالية الرسمية إلى الوعي بالخدمات المالية، فضلا عن المهارات اللازمة لفهمها واستخدامها بشكل مسؤول. في الواقع، من المرجح أن يكون أولئك الذين ليس لديهم خدمات مالية أقل تعليما، ويشير ما يقرب من خمسهم إلى عدم الثقة كسبب للامتناع عن استخدام الخدمات المالية، هذا أيضا يشكل مخاطر مالية أعلى. ولذلك، فإن الأطر القوية لحماية المستهلك المالي ومحو الأمية المالية هي عوامل تمكين مهمة للشمول المالي.

من جانب العرض: وتشمل:

- **تكلفة مرتفعة للمعاملات:** من الناحية التاريخية، قام العديد من شاغلي بالاعتماد على العمليات البشرية والورقية المكلفة والمستهلكة للوقت، هذه البنية التحتية وتكاليف المعالجة تجعل المعاملات الصغيرة والحفاظ على حسابات منخفضة الرصيد غير مربحة، الخدمات المالية الرقمية تمكن من أتمتة هذه العمليات، وتخصيصها وفقا لاحتياجات العملاء، وتسليمها عن بعد بتكلفة أقل، مما يجعل المعاملات ذات القيمة الصغيرة قابلة للتطبيق تجاريا.

- **نموذج العمل الموروث:** من الناحية التاريخية، قدم العديد من شاغلي الوظائف خدمات مالية موحدة، وهي أكثر ملاءمة لخدمة الأفراد الأكثر ثراء والشركات الأكبر حجما، نظرا لأنهم يعتمدون على قنوات التسليم خارج الإنترنت في المناطق الحضرية والمصادر التقليدية للمعلومات. ومع ذلك، قد يحتاج الفقراء الذين لديهم دخل متقلب إلى مزيد من المرونة لتمديد المدفوعات، أو السداد عندما يكون النقد في متناول اليد، والذي قد يكون في نفس اليوم الذي تم فيه أخذ القرض، الخدمات المالية الرقمية متجذرة في نماذج الأعمال الجديدة، ويمكن تقديمها بتكلفة إضافية منخفضة، ويمكن تصميمها بمرونة لتلبية الاحتياجات المالية للفقراء بشكل أفضل.

- **محدودية المنافسة والابتكار:** من الناحية التاريخية، في العديد من الاقتصاديات النامية، يتمتع شاغلو الوظائف بقوة سوقية كبيرة، محمية بواسطة حواجز أمام الدخول من خلال اللوائح التقييدية ونظام بيئي ضعيف لبدء التشغيل. ونتيجة لذلك، كانت هذه المؤسسات المالية حرة في فرض رسوم وهوامش عالية وشعرت بضغط أقل للاستثمار والابتكار للاستفادة من قطاعات السوق الجديدة والمحرومة. تمكن نماذج أعمال الخدمات المالية الرقمية الوافدين الجدد من تقديم خدمات شبيهة بالبنك

تتنافس بفعالية على كل من السعر والجودة. يمكن لشاغلي الوظائف الذكية الذين يركزون على التحول الرقمي أو يتعاونون مع الوافدين الجدد أن يزيدوا أيضا من المنافسة ويعززوا الابتكار.

للوصول إلى النطاق المستدام، تتطلب الخدمات المالية الرقمية مجموعة قوية من عوامل التمكين لضمان حماية المستهلك، والسلامة المالية، والاستقرار المالي، والمنافسة اللازمة لإنشاء أسواق قوية وجديرة بالثقة تجذب الاستثمار وتبني المستهلك. استجابت نماذج الأعمال الأولية للخدمات المالية الرقمية التي خففت من هذه القيود على لطلب، وكذلك على ابتكار السوق، وتم بناؤها باستخدام التقنيات الأساسية، غالبا ما كان الصبر التنظيمي والاستعداد لاستيعاب الابتكار أكثر أهمية على المدى القصير من وجود إطار تنظيمي محدد للخدمات المالية الرقمية، ومع ذلك، على المدى الطويل، يستفيد تطوير الخدمات المالية الرقمية من: تمكين الأطر القانونية والتنظيمية التي تعزز الابتكار المسؤول في الخدمات المالية الرقمية؛ بنى تحتية رقمية ومالية حديثة وقوية ويمكن الوصول إليها وقابلة للتشغيل المتبادل؛ وأنظمة الدعم الحكومية المساعدة.

2.4. سياسيات تنظيمية لتقوية دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي: على مدى السنوات القليلة الماضية، شهدت الخدمات المالية الرقمية في مختلف دول العالم استثمارات ونموا ملحوظين وهي في وضع جيد لزيادة مسارها وتنويع منتجاتها لتلبية احتياجات العملاء. ومع ذلك، هناك عدد من الطرق لضمان استمرار إدارة الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي. وتشمل هذه العناصر ما يلي:(Dayrit, Cecil, Maricris, Abellar, Creus, & Dunstan, 2016, pp. 18-19)

- **بناء ثقة المستهلك:** بينما أتاحت التكنولوجيا الجديدة فرصا جديدة لتعزيز الشمول المالي، فقد قللت أيضا من مستوى الاتصال البشري بين المستهلكين ومقدمي الخدمات. لطالما كان هذا الاتصال ضروريا لبناء الثقة، خاصة عندما لا يكون المستهلكون على دراية بالمنتج.

من أجل بناء ثقة المستهلك في الخدمات المالية الرقمية، يجب أن يكون هناك إفصاح واضح وشفاف عن المنتجات؛ يجب أن تظل المنتجات بسيطة وذات صلة باحتياجات المستخدمين؛ ويجب أن يكون هناك توعية للمستهلك حول كيفية استخدام المنتجات الجديدة ومتى يكون من المناسب للمستهلكين استخدام المنتجات، أظهرت الأبحاث أن التعليمات غير الكافية حول استخدامات الحساب والفهم المحدود لميزات الأمان هي العوائق الرئيسية التي تحول دون اعتماد العملاء على الخدمات المالية الرقمية.

ينتج عن الارتباك وانعدام الثقة في المعاملات الإلكترونية نتيجتين رئيسيتين: الإحباط يمنع العملاء من استخدام الخدمة، أو يلجأ العملاء إلى أطفالهم أو إلى الوكلاء لإجراء المعاملات نيابة عنهم. سيؤدي التركيز الأكبر على بناء الثقة والعلاقات مع العملاء من خلال برامج التعليم أو التوعية إلى زيادة استخدام الحساب.

- **تحسين الوصول عن طريق تقوية شبكات الوكلاء:**

يعتمد نجاح الخدمات المالية الرقمية على إنشاء شبكة وكلاء موزعة على نطاق واسع حتى يتمكن الأشخاص من إيداع وسحب الأموال عند الحاجة. ومع ذلك، يواجه الوكلاء عددا من المخاطر في تقديم الخدمات للعملاء. على وجه الخصوص، يعتبر الوكلاء في بعض الأحيان مسؤولين من قبل مقدمي الخدمة، من خلال الاتفاقيات التعاقدية، عن فقدان الأموال التي تحدث من خلال العبور أو الاحتيال أو السرقة. ستساعد حماية الوكلاء من خلال التنظيم الذي ينقل المسؤولية إلى المدير في تشجيع الناس على أن يصبحوا وكلاء، نظرا للدور الرئيسي الذي يلعبه الوكلاء في تسهيل معاملات الخدمات المالية الرقمية في المواقع البعيدة، فإن هذا التشجيع له أهمية بالغة.

- تعزيز البيئات التنظيمية التمكينية لدعم إدارة الخدمات المالية الرقمية:

تدعم البنوك المركزية في المحيط الهادئ بنشاط الشمول المالي المتزايد، وتعترف بالدور المهم للخدمات المالية الرقمية في تحقيق هذا الهدف، إنهم ملتزمون بتوفير بيئة مواتية، من خلال توضيح التوقعات والحدود بوضوح (فيما يتعلق بمسؤولية الوكيل، وتبسيط "اعرف عميلك"، وحماية المستهلك، على سبيل المثال)، سيخلق المنظمون بيئة من اليقين. كما سيتم حماية المستهلكين بشكل أفضل.

- تشجيع التنسيق الواضح بين التنظيمات:

يمكن أن تخلق الخدمات المالية الرقمية مسؤوليات متداخلة وأولويات متنافسة، لا سيما لمنظمي قطاع المالية والاتصالات. يؤدي نقص التنسيق بين الوكالات إلى تضارب اللوائح أو ضعف التطبيق أو كليهما.

الجهود التعاونية بين المنظمين ضرورية لضمان إتباع نهج سياسات متسقة ومنسقة .نظرا لأنه قد يكون هناك أكثر من جهة تنظيمية مسؤولة عن المشاركين في سوق الخدمات المالية الرقمية، فمن المهم أن يكون للبلد خطوط واضحة للمساءلة داخل الحكومة، وأن تكون هناك آليات تسهل التعاون الفعال بين المنظمين. يحتاج المستهلكون إلى الوضوح بشأن المنظم الذي يجب أن يتعاملوا معه عندما لا يتم معالجة شكاواهم من قبل مزود الخدمة.

4. خاتمة:

الاقتصاد الرقمي هو بيئة أعمال جديدة تمكن الشركات من العمل وتقديم الخدمات عبر الإنترنت والشبكات الرقمية. بحيث أن جميع المعاملات التي تتم بوساطة التكنولوجيا الرقمية يتم تضمينها في المعاملات الرقمية. تتضمن المعاملات التجارية تبادل القيمة (على سبيل المثال، المال) مقابل المنتجات والخدمات عبر الحدود أو بين مختلف الأفراد. ومع ذلك، فإن الرقمنة الاقتصادية تشمل المعاملات المالية التي تتم بوساطة إلكترونية بين الشركات والعملاء.

من خلال دراستنا تم التوصل إلى النتائج التالية:

- ✓ لكل من قنوات الخدمات المالية التقليدية والرقمية مزايا مرتبطة بها. ومن الأفضل أن تتعاون البنوك مع مختلف الفاعلين في تقديم الخدمات المالية الرقمية (مشغلي شبكات الهاتف والانترنت، سلطات الضبط، ...) للابتكار لتعزيز الشمول المالي.
- ✓ أن التوسع في التكنولوجيا التي تشمل الخدمات المالية الرقمية قد أدى ويمكن أن يؤدي إلى مستويات أعلى من الشمول المالي.
- ✓ أن زيادة الشمول المالي أصبحت الآن أكثر أهمية من أي وقت مضى.
- ✓ نظرا لحقيقة أن العملاء ليسوا على علم ومعرفة باستخدام الخدمات المالية الرقمية، هناك حاجة لمزيد من المعلومات حول هذا الموضوع ليتم نشرها على المواطنين الذين لم يستخدموا التكنولوجيا من قبل.
- ✓ من المرجح أن تؤدي الاستفادة من تطبيق الابتكارات الرقمية في الخدمات المالية مثل المدفوعات ورقمنة القنوات البديلة إلى زيادة الكفاءة في القنوات المادية وتوفير الخدمات المالية، وبالتالي زيادة الوصول واختراق الخدمات المالية لشرائح أخرى. تعد الوتيرة السريعة لتغلغل الأموال عبر الهاتف المحمول مفيدة لتسريع الشمول المالي.
- ✓ إتباع نهج تنظيمية أفضل للحد من مخاطر الخدمات المالية الرقمية وزيادة حماية المستهلك.

في الأخير، نقترح ما يلي:

- ينبغي للسلطات النقدية في الدول، اتخاذ خطوات لفرض صلاحياتها لتوسيع استخدام الخدمات المالية الرقمية من أجل رفع جودة الشمول المالي في جنوب إفريقيا. وذلك من خلال الطلب من المؤسسات في القطاع المالي أن تعمل بنشاط على تعزيز استيعاب الخدمات المالية الرقمية من خلال إعلام وتثقيف الأشخاص الذين يجهلونها أو يخافون منها.

- بذل المزيد من الجهد فيما يتعلق بالتوعية المالية للأشخاص الذين لا يتعاملون مع البنوك، وتحديدا فيما يتعلق بالخدمات المالية الرقمية، يجب تنفيذ برامج للتثقيف المالي وإطلاع الناس على ذلك، لا سيما لدى غير المتعلمين وفي المناطق الريفية.

5. قائمة المراجع:

1. Banqued'Algerie. (s.d.). Brochure sur l'inclusion financiére. Consulté le 09 02, 2022, sur https://www.bank-of-algeria.dz/pdf/inclusion7.pdf
2. Burjorjee, D. M., & Scola, B. (2015). Une approche systémique de l'inclusion financière: Guide à destination des bailleurs de fonds. World Bank, Groupe consultatif d'assistance aux plus pauvres (CGAP).
3. Ceyla, P., Alfonso, G. M., Mahesh, U., Harish, N., Erik, F., & Mathew, S. (2020). digital financial services. World Bank Group.
4. Dayrit, M., Cecil, C., Maricris, T., Abellar, M., Creus, E., & Dunstan, L. (2016). Digital Financial Services in the Pacific: Experiences and Regulatory Issues. Philippines: ASIAN DEVELOPMENT BANK.
5. Demirguc-Kunt, A., & Klapper, L. (2012). Measuring Financial Inclusion The Global Findex Database. Policy Research Working Paper 6025, World Bank.
6. Demirguc-Kunt, A., Hu, B., & Klapper, L. (2019). Financial Inclusion in the Europe and Central Asia Region Recent Trends and a Research Agenda. Policy Research Working Paper 8830, World Bank.
7. Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., & Singer, D. (2017). Financial Inclusion and Inclusive Growth A Review of Recent Empirical Evidence. Policy Research Working Paper 8040, Wold Bank.
8. Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Van Oudheusden, P. (2014). Global Findex Database 2014: Measuring Financial Inclusion around the World. Policy Research Working Paper Series 7255, World Bank.
9. Itai, A., Soledad Martinez, P., & Celine, R. (2020, July 1). Digital Financial Services and the Pandemic: Opportunities and Risks for Emerging and Developing Economies. IMF Research .
10. Kambale, L.(2018, August). DIGITAL FINANCIAL SERVICES A CASE OF MALAWI. (I. T. Union, Ed.) Retrieved August 28, 2022, https://www.itu.int/en/ITU-D/Capacity-Building/Documents/IG_workshop_August2018/Presentations/Session8_LindaKambale.pdf
11. Lyons, A. C., & Kass-Hanna, J. (2021, June 24). The Evolution of Financial Services in the Digital Age. Retrieved from https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3873370.
12. Ozili, P. (2018). Impact of digital finance on financial inclusion and stability. Borsa Istanbul Review (4).
13. Pearce, D. (2011). Financial Inclusion in the Middle East and North Africa Analysis and Roadmap Recommendations. Policy Research Working Paper 5610, World Bank.
14. Vrajlal, S. (2017). Financial Inclusion, Digital Currency, and Mobile Technology. (L. K. David, & D. Robert, Eds.) Handbook of Blockchain, Digital Finance, and Inclusion , 2.
15. WorldBank. (2021). Developing Digital Payment Services in the Middle East and North Africa. Washington DC.
16. WorldBank(a). (2014). GLOBAL FINANCIAL DEVELOPMENT REPORT 2014 Financial Inclusion.
17. أسلي ديميرجوتش-كونت، ليورا كلابر، دوروثي سينجر، سنة أنصار، و جيك هيس. (2017). قاعدية بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي 2017. مجموعة البنك الدولي.
18. رضا مصطفى حسن البدوي. (2019). الشمول المالي في مصر: التحديات والفرص. مجلة التجارة والتمويل (2).
19. سارة بوريوش، و ياسين العايب. (2022). دور التمويل الجماعي في تعزيز الشمول المالي. مجلة اقتصاد المال والأعمال ، 7 (2).
20. عادل عبد العزيز السن. (2019). دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار والنمو الاقتصادي. مدلة الدراسات القانونية والاقتصادية، 5 (2).
21. هبة عبد المنعم، و كريم زايدي. (2020). المنافسة المصرفية والشمول المالي في الدول العربية. دراسات اقتصادية (63).
22. يسمينة قاسي، و توفيق مزيان. (2022).دور واهمية الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي والتنمية المستدامة. مجلة المنهل الاقتصادي، 5 (1).