واقع الشمول المالي الرقمي العالمي في عصر كوفيد-19 (عرض لتجارب بعض الدول الناجحة)

The reality of global digital financial inclusion in the era of COVID-19 (A presentation of the experiences of some successful countries)

ط.د: داقو يمينة*[1]، أ.د: عياد ليلى[2]

[1]جامعة أحمد درايعية (أدرار)، dakk.yamina@univ-adrar.edu.dz

[2]جامعة أحمد درايعية (أدرار)، ayadlila01@univ-adrar.edu.dz

تاريخ الاستلام: 2022/10/26 تاريخ القبول: 2023/01/28 تاريخ النشر: 2023/01/31

الملخص:

حفزت جائحة كورونا الشمول المالي, حيث دفعت إلى زيادة كبيرة في المدفوعات الرقمية وسط التوسع العالمي في الخدمات المالية الرسمية, لذلك جاءت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية الشمول المالي الرقمي وآليات عمله في عصر الأزمة والعراقيل التي تعيقه, بالإضافة إلى الأهداف المرجوة من خلاله, كما تم تسليط الضوء على المبادئ التي يقوم عليها والأبعاد التي تُستخدم لقياسه, وأخيرا الوقوف على واقع الشمول المالي الرقمي في بعض الدول الناجحة بتحليل التطور الذي عرفته في هذا المجال, وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي بالاستعانة بالبيانات والرسوم التوضيحية, وخلصنا إلى أن هذا التوسع خلق فرصا اقتصادية جديدة وسد الفجوة بين الجنسين في ملكية الحسابات, كما ساعد على بناء قدرة الصمود داخل الأسر لتحسين إدارة الصدمات المالية.

الكلمات الدالة : شمول مالي, تكنولوجيا مالية, تحولات رقمية, شمول مالي رقمي, جائحة كوفيد-19.

تصنيفات JEL: G00,G20,G29,F01_

Abstract :

The Corona pandemic stimulated financial inclusion, as it prompted a significant increase in digital payments amid the global expansion of official financial services, so this study came to highlight the importance of digital financial inclusion and its working mechanisms in the era of the crisis and the obstacles that hinder it, in addition to the desired goals through it. highlight the principles on which it is based and the dimensions that are used to measure it, Finally, to identify the reality of digital financial inclusion in some successful countries by analyzing the development that they have known in this field, by relying on the descriptive and analytical approach using data and illustrations, and we concluded that this expansion created new economic opportunities and closed the gender gap in account ownership, and also helped to Building resilience within families to better manage financial shocks.

Keyword : Financial inclusion, Financial technologie, digital transformation, digital Financial inclusion, covid-19 pandémie.

JEL Classification Code: G00,G20,G29,F01

* المؤلف المرسل.

مقدمة:

يعتبر الشمول المالي حجر الزاوية للتنمية وموضوع الساعة في كل أنحاء العالم وخاصة مع ظهور الأزمة الصحية كوفيد-19, التي أحدثت تغييرا كبيرا في وضع الخدمات المالية الرقمية نتيجة زيادة الاعتماد على التكنولوجيا المالية والالكترونيات, وبالتالي أعطت دفعة للنمو والانتعاش الاقتصادي وهو ما جعل الحكومات والهيئات المعنية بالمالية بما فيها البنك الدولي إلى تشجيع ودعم الانتقال إلى الرقمنة لما لها من منافع, من خلال وضع سياسات واستراتيجيات لتعزيز الشمول المالي الرقمي وإشمال المناطق الريفية والنائية, فالثورة التكنولوجية عبر العالم ساعدت هي الأخرى على ارتفاع استخدام الأفراد للهواتف المحمولة بشكل كبير في تعاملاتهم المالية, فجائحة كورونا أبرزت الأهمية الكبيرة للشمول المالي الرقمي والحاجة إلى تعزيز تطبيقات الخدمات الرقمية والتوعية المالية للمستخدمين.

ومن هذا المنطلق تظهر لنا الإشكالية الآتية:

ما هو واقع وتحديات الشمول المالي الرقمي في العالم في ظل جائحة كوفيد-19؟

والتي تندرج تحتها مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- ما هي التقنيات التي تساعد على النهوض بالشمول المالي الرقمي؟
- هل هناك تحديات لبرامج الشمول المالي الرقمي المتبناة في العالم خلال الأزمة الصحية كورونا؟

فرضيات البحث:

للإجابة على الإشكالية تم اقتراح فرضيتين وهما:

- توفير الانترنت من التقنيات التي تُمكّن من الاشتمال المالي.
- ليس هناك تحديات ولا عوائق للبرامج المالية في العالم خلال كورونا.

أسباب ذاتية لاختيار الموضوع:

رغبة الباحث للتعرف على إحصائيات تطور الخدمات المالية والفارق بين الجنسين عبر العالم, بالإضافة إلى كون موضوع البحث مرتبط بمجال أطروحة الدكتوراه و لإتمام المقال الخاص بالمناقشة.

أسباب موضوعية لاختيار الموضوع:

يعتبر الشمول المالي الرقمي مهم للعالم أجمع, ولإطلاق البنك الدولي تقرير المؤشر العالمي للشمول المالي يوم 2022/06/29 ولما يحمله من تطورات في المجال المالي حول العالم.

أهداف الدراسة وأهميتها:

تستمد الدراسة أهميتها من مكانة موضوع الشمول المالي الرقمي ومدى ارتباطه الوثيق مع الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي, والهدف منها هو إبراز الحقائق الجديدة وتحليل التطورات التي شهدها العالم في الخدمات المالية الرقمية في ظل جائحة كورونا, بالإضافة إلى معرفة مستوى الفجوة بين الجنسين في امتلاك الحسابات المالية, وإبراز ما هو ضروري لتعزيز الشمول المالي الرقمي.

المنهج والأدوات المستخدمة في البحث:

اعتمد الباحث في إجابته على الإشكالية والوصول إلى النتائج على المنهج الوصفي لسرد التعريفات والنظريات للموضوع, وعلى المنهج التحليلي لتحليل البيانات المالية الخاصة بمؤشرات الشمول المالي الرقمي حول العالم وبعض الدول الناجحة.

مرجعية الدراسة:

تمّ مسح مجموعة من المراجع متمثلة في مقالات أكاديمية, مقالات في مواقع الكترونية معتمدة عربية وانجليزية, بيانات وإحصائيات البنك الدولي, تصريح خبراء في المجال المالي ورؤساء شركات مالية.

هيكل الدراسة:

ارتأى الباحث تقسيم الدراسة إلى:

الإطار النظري للشمول المالي الرقمي والذي يضم تعريفه, آليات عمله, أهميته, أهدافه, أبعاده, والمبادئ التي يقوم عليها, بالإضافة إلى العوائق التي تواجهه.

ثم انتقل إلى تحليل تطورات الشمول المالي الرقمي حول العالم في ظل جائحة كوفيد-19, من خلال تحليل بيانات مؤشراته في العالم, ثم عرض ودراسة ما جاء في تقرير المؤشر العالمي للشمول المالي 2021 الذي أُطلق يوم 2022/06/29, بالإضافة إلى إبراز الفرص الموجودة في التمويل الرقمي واستخدامه, والنصائح الواجب إتباعها من طرف حكومات الدول, وفي الأخير نماذج ناجحة للشمول المالي الرقمي خلال الجائحة لكل من كولومبيا, الهند, السنغال.

تحليل الدراسات السابقة ومدى الاستفادة منها:

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع الشمول المالي الرقمي وتناولته من زوايا مختلفة, سوف نستعرض جملة من الدراسات التي تمّ الاستفادة منها مع الإشارة إلى أبرز ملامحها, مع تقديم تعليقا عليها يتضمن جوانب الاتفاق والاختلاف وبيان الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية:

دراسة صورية شنبي, السعيد بن لخضر: بعنوان أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية), مقال منشور في مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية, 2018, المجلد03, العدد02, هدفت هذه الدراسة إلى تقديم مفاهيم حول الشمول المالي وإعطاء نظرة عن الاستراتيجيات المعززة له في جمهورية مصر, حيث اعتمد الباحث عن المنهجين الوصفي والتحليلي للحصول على المعلومات من مجموعة من المراجع والدراسات في الجانب النظري, ثم دراسة حالة مصر, مع تطرقه لبعض سياسات الشمول المالي المعتمدة من قبل الحكومات, وقدرتها على تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية مع الوقوف عل التحديات والعراقيل كما هو مذكور في كل الدراسات, وخلصت الدراسة إلى أن الوصول إلى المعاملات المالية هو خطوة البداية للشمول المالي, وعملت العديد من الدول على تحقيق التقدم نحو الشمول المالي من خلال اعتمادها لسياسات وتشجيعها على الابتكار والمنافسة في مجال الخدمات المالية, أمّا دولة مصر فقد طبقت مجموعة من المبادرات للنهوض بالشمول المالي والتوجه نحو الاقتصاد غير النقدي, وعقدت عدة مؤتمرات في

هذا المجال ومرت بعدة محاور للتنفيذ داعمة لتعزيزه, إلا أن الدراسة لم تظهر لنا مستوى الشمول المالي في مصر وتمكنها من تطبيقه وهل حققت نسبة معتبرة في النمو الاقتصادي.

دراسة أشرف إبراهيم عطية: بعنوان تعزيز الشمول المالي والتكنولوجيا المالية بين الفرص والتحديات: عرض لتجربة الشمول المالي في مصر, مقال منشور في المجلة الدولية للفقه والقضاء والتشريع, 2021, المجلد02, العدد02, هدفت هذه الدراسة إلى رصد مؤشرات الشمول المالي وتطوراته خاصة مع انتشار التكنولوجيا المالية على المستويين العالمي والمحلي, بالإضافة إلى آثاره الايجابية على التنمية المستدامة, أهم المعوقات التي تسبب في استبعاد مالي لبعض الفئات خاصة في الدول النامية كمصر, اعتمد الباحث على المنهج التحليلي من خلال جمع البيانات المتعلقة بالبيئة الاقتصادية في مصر, والجهود التشريعية لتحقيق الشمول المالي وتحقيق أثره على الأداء الاقتصادي المصري, وتحليلها وربطها واستخلاص النتائج منها, ومن النتائج المتحصل عليها أن الشمول المالي أصبح من أولويات صانعي السياسات المالية لما له من آثار ايجابية وتحقيق للاستقرار المالي, وان استخدام التكنولوجيا المالية ساعد على تطور مؤشرات الشمول المالي خاصة عند دخول المؤسسات التكنولوجية العملاقة إلى المجال المالي, وهو بدوره يساعد الأسر الفقيرة والشركات الناشئة, ولكن بالرغم من هذا التطور إلا انه هناك بعض المعوقات التي تحد من انتشاره كالحواجز التنظيمية, الجغرافية, وضعف البيئة التكنولوجية, العجز المالي للعملاء المصحوب بالأمية المالية, كما وضعت مصر العديد من الاتفاقيات لتعزيز الشمول المالي, كان لها مردود في زيادة إعداد المصريين المشتملين والمستخدمين للهاتف المحمول, وأنها تمتلك هيكل مالي جيّد.

دراسة بوعيشاوي مراد, عماد غزازي: بعنوان الشمول المالي الرقمي في الجزائر في ظل جائحة كورونا كوفيد19, مقال منشور في مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة, 2021, جوان, المجلد06, العدد01, هدفت هذه الدراسة إلى إبراز واقع وتحديات الشمول المالي الرقمي في الجزائر وخاصة خلال أزمة كوفيد19, وعرض الباحثين الإجراءات المتخذة من طرف بنك الجزائر, بالاعتماد على المنهجين الوصفي والتحليلي, وتوصلت الدراسة إلى أن الجزائر لازالت تعرف ضعف في تحقيق الشمول المالي الرقمي بالرغم من تطبيق الحكومة لاستراتيجيات توسيع الانتقال إلى الخدمات المالية الرقمية, والعمل على تثقيف وتوعية الأفراد ماليا, وذلك لوجود بعض المعيقات كضعف البنية التحتية المالية في الجزائر.

دراسة فاتح ميرود: بعنوان تعزيز الشمول المالي الرقمي كآلية لضمان تمويل مستدام في الدول العربية في ظل جائحة كوفيد19, مقال منشور في مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي, 2022, المجلد03, العدد01, هدفت الدراسة إلى تقديم مفاهيم عن الشمول المالي الرقمي والتعرف على واقعه في الدول العربية, بالإضافة إلى إبراز أهميته في التمويل ودور نظم الدفع الالكتروني في زيادة مستوياته, باعتماد الباحث على عرض بيانات بعض الدول العربية, وخلصت الدراسة إلى أن الشمول المالي يكون رقميا من خلال خدمات مالية رقمية, وهو يساعد على التسريع في تقديم الخدمات وبأكثر كفاءة وبأقل تكلفة كما يغطي نطاقا جغرافيا واسعا, وبالتالي يزيد من

الأفراد المشتملين ماليا, وخلص إلى أن الدول العربية تركز على تقنيات حديثة لدعم الشمول المالي الرقمي(الشبكة الالكترونية, الهاتف النقال), وازداد الاهتمام به في ظل انتشار جائحةكوفيد19.

اتفقت الدراسات السابقة على هدف مشترك وهو أن إدخال التكنولوجيات الحديثة ساعد في تقديم الخدمات المالية بأحسن وجه, والنهوض بالاقتصاد غير النقدي في الدولة, وتعزيز الشمول المالي بين مختلف فئات المجتمع, خاصة في مرحلة الجائحة كوفيد-19.

اختلفت الدراسات السابقة في عينة الدراسة, فالدراستين الأولى والثانية طبقت على مصر, والدراسة الثالثة على الجزائر أمّا الدراسة الأخيرة فشملت الدول العربية, كما تمّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي من قبل كل الدراسات.

من خلال استعراض أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة نشير أن الدراسة الحالية تتفق مع الدراسات السابقة في موضوعها الرئيسي وهدفها العام, إلا أنها تختلف عنها في عدة جوانب تمثل الفجوة العلمية التي تعالجها هذه الدراسة وهي:

تضمنت الدراسة استراتيجيات عزّزت الشمول المالي الرقمي خلال الأزمة الصحية لبعض الدول, حيث عرفت نجاحاً وتطوراً في اشتمال العديد من المستبعدين وذلك بمقارنة السنوات 2011,2014,2017,2022, بالإضافة لتطرقها إلى الجديد الذي جاء به تقرير المؤشر العالمي للشمول المالي العالمي يوم 2022/06/29.

المحور الأول: الإطار النظري للشمول المالي الرقمي

يحظى موضوع الوصول إلى التمويل والخدمات المالية باستعمال التقنيات الرقمية في العالم باهتمام كبير من قبل البنك الدولي ومؤسسات النقد العربية, إدراكا منهم للفرص الكامنة والكبيرة التي يمكن تحقيقها من خلال تعزيز الشمول المالي لدعم التنمية الاقتصادية المستدامة والشاملة, ومواجهة تحديات البطالة وتحقيق العدالة الاجتماعية.

الفرع الأول: تعريف الشمول المالي الرقمي

قبل تعريف الشمول المالي الرقمي نقوم بتعريف الأصل وهو الشمول المالي, حيث يعرفه **البنك الدولي** " أن الأفراد والشركات لديهم إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم- المعاملات المدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين- ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة." (الدولي, البنك)

عرّفه **صندوق النقد العربي،** أنه إتاحة استخدام كافة الخدمات المالية من مختلف فئات المجتمع (مؤسسات, أفراد) وتشجيعهم على إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم بالإضافة إلى حماية حقوقهم, وهذا لتفادي اللجوء إلى وسائل غير رسمية. (بن عبد الحميدي)

الشمول المالي الرقمي: يعني القدرة على الوصول الرقمي للخدمات المالية الرسمية من قبل السكان المستبعدين مالياً, حيث يتم تقديم هذه الخدمات بطريقة قانونية وأكثر كفاءة وبتكلفة منخفضة, ويغطي الشمول

المالي الرقمي نطاقاً جغرافياً أوسع مقارنة بالاعتماد على الطرق التقليدية. (بوعيشاوي و غزازي، 2021، صفحة 75)

تعريف مؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي للشمول المالي الرقمي" ينطوي على نشر الوسائل الرقمية للوصول إلى السكان المستبعدين مالياً والمحرومين من الخدمات, من خلال مجموعة من الخدمات المالية الرسمية المناسبة لاحتياجاتهم, والتي يتم تقديمها بشكل مسؤول وبتكلفة معقولة للعملاء ومستدامة لمقدمي الخدمات" (ميرود، 2022، صفحة 85)

الشمول المالي الرقمي هو نفسه الشمول المالي''أي إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية واستخدامها من قبل الأفراد والمؤسسات ممن لم يكن لديهم حسابات مصرفية من قبل'' لكن باستخدام مزود خدمة الأموال عن الهاتف المحمول وظهور نماذج الإقراض القائمة على المنصات الالكترونية, وبذلك تخطي القوالب التقليدية لتقديم الخدمات المالية. (ابراهيم عطية، 2021، صفحة 376)

فالشمول المالي الرقمي يعني أن لكل فئة فرصة مناسبة لإدارة أموالها ومدخراتها بشكل سليم وآمن باستخدام التكنولوجيا الحديثة "الهاتف, الانترنت".

الفرع الثاني: آلية عمل الشمول المالي الرقمي

تتمثل آلية عمل الشمول المالي الرقمي في قيام المؤسسات المالية بإطلاق منصات رقمية لتقديم مجموعة واسعة من الخدمات المالية (ادخار, ائتمان, تأمين), إضافة إلى استخدامها لبيانات ضخمة للعملاء وتحليلها ما يُمكِّنها من توفير منتجات مالية منخفضة التكلفة وسهلة الوصول, وبالتالي تحسين القدرة على خدمة المزيد من العملاء بكفاءة أكبر. (طلحة و الفران، 2020، صفحة 02)

يُعتمد في الشمول المالي الرقمي على التقنيات الرقمية كمنصات المعاملات الرقمية, والأجهزة التقنية كالهواتف المحمولة, والأدوات المالية الرقمية مثل بطاقات الدفع التي تتصل بجهاز رقمي, والخدمات المالية الرقمية التي تقدمها البنوك وغير البنوك للمستبعدين ماليا والمحرومين من الخدمات. (فتوح، 2022)

الفرع الثالث: أهمية الشمول المالي الرقمي

تكمن أهمية الشمول المالي في علاقته الوثيقة مع الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي, فمن الصعب تصور استقرار مالي في حال استبعاد نسبة كبيرة من الأفراد والمؤسسات مالياً,

- كما يعزز فرص التنافس بين المؤسسات المالية من خلال تنوع منتجاتها والاهتمام بجودتها, (بن عبد الحميدي، صفحة 06)
- يُمكّن الشمول المالي الرقمي من تقليل الاعتماد على طرق التمويل والخدمات المالية التقليدية,
- يساعد على تقديم الخدمات المالية بشكل أسرع وأكثر كفاءة وبتكلفة منخفضة, ويغطي نطاقا جغرافيا أوسع,
- يساعد على ضمان وصول مدفوعات الضمان الاجتماعي للمستفيدين خاصة في ظروف جائحة كوفيد-19,

- يعمل على تحقيق أهداف التنمية المستدامة خاصة تخفيض الفقر, دعم النمو الاقتصادي, خلق فرص العمل وتمكين المرأة,
- يحقق الاستقرار المالي ويرفع معدل النمو الاقتصادي: حيث أن الرقمنة زادت الشمول المالي بين سنتي 2014 و2017, وهذا نتيجة للتوسع في استخدام الهاتف المحمول في النفاذ إلى الخدمات المالية, كما توجد علاقة وثيقة بين الشمول المالي الرقمي والاستقرار المالي فهو يُمكّن عدد كبير من الأفراد للحصول على منتجات وخدمات مالية, والقيام بعمليات الإقراض والاقتراض عبر المنصات الالكترونية الرقمية وهو ما يؤثر على الأداء الاقتصادي, (بوعيشاوي و غزازي، 2021، صفحة 75)
- يعزز الشمول المالي الرقمي المنافسة بين المؤسسات المالية: من خلال تنويع منتجاتها المالية والاهتمام بجودتها لجذب عملاء جدد,
- يهتم الشمول المالي الرقمي بالتثقيف المالي: حيث إتاحة الخدمات المالية للأفراد غير كافٍ بل لابد من زيادة وعيهم بأهمية تلك الخدمات من خلال الترويج والإعلان الدائم عنها, بالإضافة إلى توفير معلومات مفيدة للعملاء لها صلة بالخدمات المالية لمساعدتهم في اتخاذ قرارات سليمة. (ابراهيم عطية، 2021، صفحة 379)

الفرع الرابع: أهداف الشمول المالي الرقمي

يهدف الشمول المالي الرقمي إلى تحقيق مجموعة من الغايات, نذكر منها ما يلي:

- تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين خاصة الفقراء,
- تعزيز وصول كافة أفراد المجتمع إلى الخدمات المالية. (شنبي و السعيد، 2019، صفحة 109)
- تحقيق الشفافية والتدقيق المالي والحد من الاحتيال والسرقة والجرائم المالية,
- يهدف إلى إزالة الحواجز أمام العرض والطلب للخدمات المالية والمصرفية, ومن هذه الحواجز ارتفاع تكاليف فتح الحسابات, متطلبات التوثيق, قلة الوعي المالي, قلة الثقافة المالية,
- العمل على توصيل المستبعدين ماليا إلى الخدمات المالية المصممة وفقاً لاحتياجاتهم وظروفهم المالية. (فتوح، 2022)

الفرع الخامس: أبعاد الشمول المالي الرقمي

يتم قياس الشمول المالي من خلال الأبعاد الآتية: (شنبي و السعيد، 2019، الصفحات 109-110)

- **الحصول على الخدمات المالية:** وهذا البعد يحدد مستويات الوصول إلى استخدام الخدمات المالية من خلال التكلفة, القرب من نقاط الخدمات المصرفية, ويتم معرفة هذه المعلومات من طرف المؤسسات المالية, وهو ما يمثل العرض,
- **استخدام الخدمات المالية:** يشير هذا البعد إلى مدى استخدام الخدمات المالية من قبل العملاء, بجمع البيانات حول الاستعمال المنتظم في فترة زمنية معينة, يمثل الطلب,

- **جودة الخدمات المالية:** العمل على تحسين الخدمات المالية المقدمة إلى المتعاملين وذلك بالتحكم في عدة عوامل, وهذه المشكلة تختلف من بلد لآخر.

حيث تساعد التكنولوجيا الرقمية مقدمي الخدمات على خفض التكاليف ممّا يُتيح فرصة للتوسع بشكل أكبر, وإدخال جهات فاعلة جديدة للمنافسة وهذا ما يكون له تأثير ايجابي على تقديم الخدمات المالية. (ابراهيم عطية، 2021، صفحة 378)

الفرع السادس: مبادئ الشمول المالي الرقمي

وضعت مجموعة العشرين G20 مبادئ رفيعة المستوى للشمول المالي الرقمي والإدماج المالي: Global) Partnership For Inclusion, GPFI; G20;)

- **المبدأ01 تعزيز النهج الرقمي للشمول المالي:** تعزيز الخدمات المالية الرقمية كأولوية لدفع تطوير أنظمة مالية شاملة, من خلال استراتيجيات وخطط عمل وطنية منسقة بالإضافة إلى المراقبة والتقييم.
- **المبدأ02 التوازن بين الابتكار والمخاطر لتحقيق الشمول المالي الرقمي:** يكون من خلال تشجيع الابتكار وتحديد المخاطر وتقييمها ومراقبتها وإدارتها من اجل تحقيق شمول مالي رقمي.
- **المبدأ03 توفير إطار قانوني وتنظيمي مناسب للإدماج المالي الرقمية:** مع الأخذ بعين الاعتبار معايير مجموعة العشرين G20 وإرشادات هيئة وضع المعايير الدولية.
- **المبدأ04 توسيع البنية التحتية للخدمات المالية الرقمية:** بما في ذلك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل توفير خدمات مالية رقمية آمنة وموثوقة ومنخفضة التكلفة لجميع المناطق الجغرافية ذات الصلة لاسيما المناطق الريفية المحرومة.
- **المبدأ05 إنشاء ممارسات مالية رقمية مسؤولة عن حماية المستهلكين:** أي وضع استراتيجيات شاملة خاصة بحماية المستهلك والبيانات وتركز عل قضايا ذات الصلة بالخدمات المالية الرقمية.
- **المبدأ06 تعزيز الوعي:** دعم وتقوية البرامج التي تعزز الثقافة الرقمية والمالية فيما يخص الخصائص والمزايا والمخاطر للخدمات والقنوات المالية.
- **المبدأ07 تسهيل تحديد هوية العميل للخدمات المالية الرقمية:** تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية من خلال تطوير وتشجيع أنظمة هوية العملاء والمنتجات والخدمات التي يمكن الوصول إليها وبأسعار معقولة ويمكن التحقق منها, وتستوعب الاحتياجات المتعددة ومستويات الخطر.
- **المبدأ08 تتبع تقدم الشمول المالي الرقمي:** ويكون ذلك من خلال نظام شامل وقوي لقياس البيانات وتقييمها, يستفيد هذا النظام من مصادر جديدة للبيانات الرقمية ويُمكّن أصحاب المصلحة من تحليل ورصد العرض والطلب على الخدمات المالية الرقمية فضلاً عن تقييم تأثير البرامج والإصلاحات الرئيسية.

الفرع السابع: عوائق الشمول المالي الرقمي

ممّا سبق في فرع أبعاد الشمول المالي الرقمي, نستخلص بعض العوامل التي تعرقل من تحقيقه كما يلي:

- ارتفاع تكلفة الوصول إلى استخدام الخدمات المالية,
- بُعد نقاط تقديم الخدمات المالية يشكل تقاعس المتعاملين ويُنقص من تشجيعهم,
- عدم توفير المعلومات والبيانات الكافية من طرف المؤسسات المالية للأفراد والمؤسسات المهتمة وقلة الشفافية,
- عدم الاهتمام بأولوية حماية المستهلك من النتائج السلبية لاستخدام هذه الخدمات المالية,
- عدم وجود وعي كافي للأفراد المستهلكين بأدوات الشمول المالي المساهمة في تسهيل عملياتهم المختلفة,
- قد يكون لسياسة الدولة دور في إعاقة تجسيد الشمول المالي,
- عدم توفر الأمن والاستقرار الاجتماعي للدولة,
- ضعف البنية التحتية المالية الشاملة الذي من شأنه استبعاد العديد من أفراد المجتمع,
- افتقار بعض مقدمي الخدمات إلى المقدرة على نقل المعرفة المالية للعملاء خاصة الموجودين في المناطق الريفية,
- قلة انتشار شبكات الانترنت والهواتف الذكية في بعض المناطق لبعدها الجغرافي,
- قلة الوعي التكنولوجي للسكان وعدم الثقة في المجال المالي الرقمي.

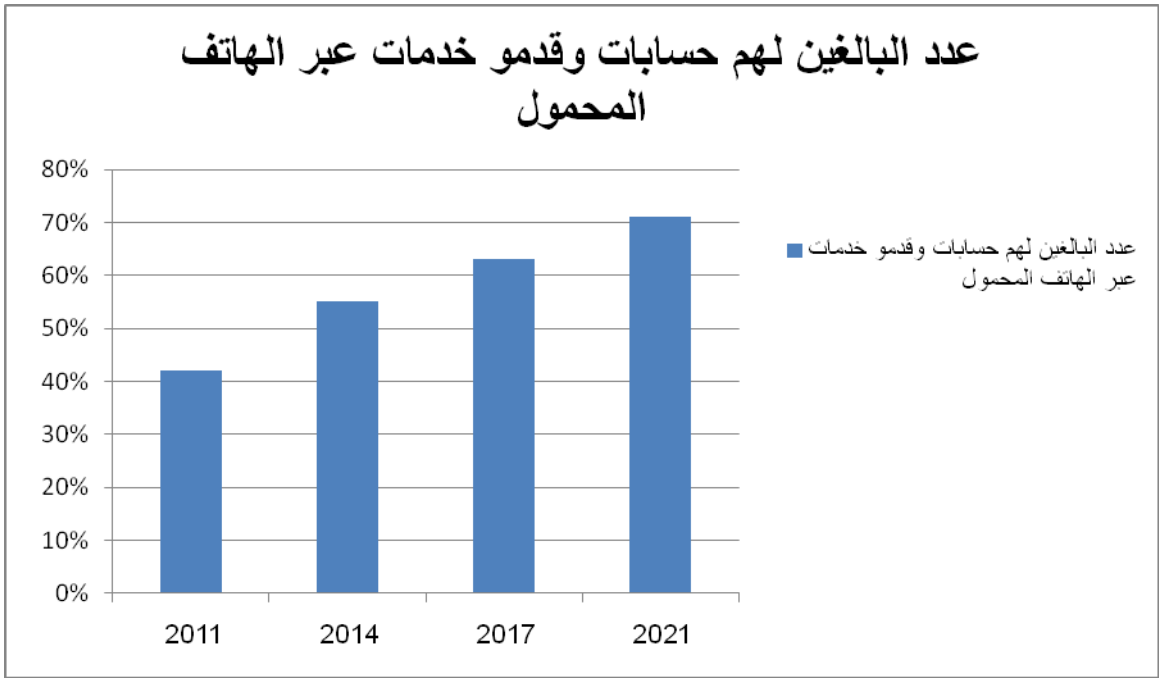
المحور الثاني: تحليل تطورات الشمول المالي الرقمي حول العالم في ظل جائحة كوفيد-19

أبرزت جائحة كوفيد-19 الأهمية الكبيرة للشمول المالي والحاجة إلى تعزيز تطبيقات الخدمات الرقمية والتوعية المالية للمستخدمين, حيث أن تزايد استخدام الخدمات المالية الرقمية حوّل الأزمة إلى فرصة ممّا مكّن الأشخاص غير المستفيدين من الخدمات المصرفية في الماضي والشركات الصغيرة من الانضمام إلى النظام المالي, وقد تطورت اللوائح لمواكبة التكنولوجيا, ولكن هناك حاجة إلى سياسات محددة للتأكد من عدم تخلف أحد عن الركب. (تشيساب، 2021، صفحة 09)

يعتبر الحصول على خدمات مالية أمر ضروري للتنمية, وفتح حساب مصرفي سهّل على الأفراد الحصول على العديد من الحقوق كالتربية, التعليم وإخراجهم من دائرة الفقر, حيث في سنة **2021** بلغ عدد البالغين الذين يملكون حسابات في مؤسسات مالية أو تقديم خدمات مالية عبر الهاتف المحمول نسبة **71%** مقارنة بسنة 2017(**63%**), 2014(**55%**), 2011(**42%**) في الدول النامية, فنلاحظ ارتفاع نسبة الخدمات الرقمية وخاصة عبر الهاتف المحمول لأنه يساعد الأفراد على دفع فواتيرهم للمرافق المستعملة, فجائحة كورونا شجعت على فتح حسابات مصرفية. (البنك الدولي;، 2022/06/29)

والشكل الآتي يوضح تطور النسبة العالمية لاستخدام حسابات مالية وخدمات عبر الهاتف المحمول:

الشكل 1: يبين عدد البالغين الذين يملكون حسابات وقامو بتقديم خدمات عبر الهاتف المحمول



المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على بيانات البنك الدولي

كما بلغ عدد البالغين الذين أجروا مدفوعات داخل المتاجر أو عبر الانترنت في أمريكا اللاتينية نسبة 40%, ويبقى حوالي 1.4 مليار شخص ليس لهم حساب مصرفي.

إن الرقمنة تعتبر أداة قوية جدا في عصرنا الحالي وهي تعزز المرونة والقوة في تحمل الأوضاع الصعبة.

الفرع الأول: إطلاق تقرير المؤشر العالمي للشمول المالي يوم 2022/06/29

يعرف **المؤشر العالمي للشمول المالي** على أنه يقيس قدرة الناس للحصول على التمويل وإمكانية الادخار وتسديد الفواتير, الشمول المالي لم يشجع الناس على الدخول إلى الاقتصاد المالي فقط بل ساعدهم في مواجهة الأزمات الاقتصادية وهذا ما ظهر خلال أزمات السنوات السابقة, حيث تمّ إحراز تقدم في الحصول على الخدمات المالية واستخدامها في التقرير الأخير لـ Findx "قاعدة بيانات الشمول المالي".

صرّح **رئيس مجموعة البنك الدولي** "Davide Malpass" أن الحصول على الخدمات المالية والمعلومات يساعد مختلف أفراد العالم على نشاطاتهم (مزارعين, نساء, حكومات), وآخر تقرير جاء فيه زيادة في الحسابات حيث بلغت نسبة 76% في الدول المتقدمة, ونسبة 71% في الدول النامية (البنك الدولي;، 2022/06/29), وهذا يعني أن أغلبية سكان العالم أصبح لديهم حسابات مصرفية مقارنة بالسنوات الماضية.

كما أوضح **الرئيس** المشارك لشركة "Bills&Mélinda Gates Foundation" **بيل غايتس** أن الدول التي تحرز تقدما في امتلاك النساء للحسابات المصرفية ولهم قدرة الحصول على الخدمات المالية هي **دولة الهند** حيث بلغ نسبة **26.5%** سنة 2011, وهذا لتخليهم عن برامج حكومية ذات رسوم عالية واستخدامهم للهاتف المحمول لتبسيطها والتخلص من الوسيط.

وبالنسبة للكثير من البرامج خاصة البرامج التي كانت شائعة خلال الجائحة نرى **كينيا** كانت من أول الدول التي برعت في هذا المجال, وأصبح هناك العشرات من الدول إلى جانب دولة الهند.

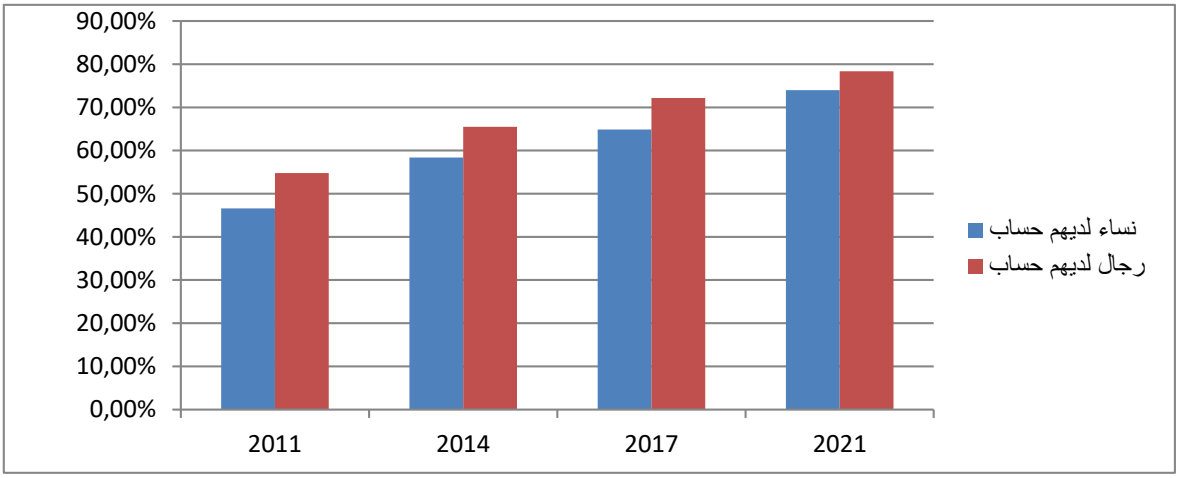
كما أظهر التقرير أن **34** دولة كانت لديها مكاسب أكثر من **10%**, وسلّط الضوء على التقدمات المنتشرة بفضل التكنولوجيا, وما كان الوضع ليصل إلى هذه المرحلة لولا الاستخدام الشائع للهواتف المحمولة وانخفاض التكاليف, فقد أصبحت معظم التعاملات رقمية ومباشرة [نقل الأموال] مع المشورة المقدمة لكيفية إدارة الأموال, مثال في **الهند** المستهلكون يقومون بنقل الأموال بين بعضهم البعض بدون رسوم وحتى التحويلات التي تدخل للبلد منخفضة الرسوم, أمّا في ما يخص البرمجيات هناك برمجيات ساعدت البنك المركزي والإدارات المالية لمعرفة كيفية القيام بالتحويلات المالية كما أزالت بعض العوائق. (غايتس، 2022)

يعمل البنك الدولي على تحقيق أكبر عدد ممكن من العمليات المالية وبأقل رسوم خاصة في عالم يعيش فيه مئات الملايين من الفقراء, فهو يتابع **57** مشروعاً في **44** دولة ويسعى لتوسيع الجهود من أجل تعزيز وفرة شبكات الهاتف المحمول لأن معظم الناس يدخرون أموالهم عبر الهاتف المحمول بدلاً من الحسابات المصرفية كما في الماضي, لعدم توفر الوقت لديهم للذهاب إلى البنك شخصياً وبالتالي يستخدمون الهاتف المحمول للقيام بعملياتهم بأقل تكلفة. (مالباس، 2022)

ما جاء في تقرير Findx هو تقليص الفجوة بين الجنسين مع أنها لازالت موجودة حيث بلغت نسبة الرجال الذين لديهم حساب **78.4%** والنساء نسبة **74%** ولكن أصبحت أضيق مقارنة بالسنوات السابقة, وهذا راجع إلى ازدياد اعتناء النساء بعائلاتهم في ظل الأزمات, فنجد في الو.م.أ وأوروبا حسابات مشتركة بين الرجل والمرأة ولكن في معظم الدول الغربية كل شخص لديه حساب مصرفي خاص به, والكثير من المناطق الرجل هو الوحيد الذي يملك حسابا مصرفيا.

نلاحظ من **الشكل 2** الآتي تقلص الفجوة بين الجنسين في العالم من **8.2%** في سنة2011 إلى **4.4%** في سنة 2021.

الشكل 2: تقليص الفجوة بين الجنسين في العالم



المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على بيانات البنك الدولي

الفرع الثاني: الإبداعات والفرص الموجودة في التمويل الرقمي واستخدامه

أوضح بيل غايبس أن الهند اعتمدت نظام الخصوصية حيث لكل مواطن هوية, والشمول المالي هو العمود الفقري لهذا النظام يمكن استخدامه لمدفوعات حكومية أو لربط الأفراد بالتعليم والصحة, فالثورة الرقمية هي من الأمور التي يمكن أن تساعد الحكومة وتُيسر عملها,

بالإضافة إلى أن الأنظمة المالية الرقمية والشمول المالي الرقمي في عصر الجائحة كوفيد-19 ساعدت في عقد الاجتماعات, في التعاون وتصميم اللقاحات, في تعزيز المدفوعات الحكومية عبر المنصة الرقمية خاصة للنساء, إلا أنها لم تكن موجودة في كل الدول.

فخلال الجائحة عرف الوضع الاقتصادي انعدام في السيولة لذلك كان لابد من التحول إلى الرقمية خاصة في المدفوعات الحكومية للمحتاجين, فتمّ الانتقال من اقتصاد التبادل إلى اقتصاد المال ثم في هذه المرحلة إلى اقتصاد الرقمنة, وهذا يُمكّن الناس من المتاجرة بسهولة وتعتبر خطوة مهمة.

الفرع الثالث: نصائح للدول في اعتماد شمول مالي رقمي في ظل الجائحة

- ✓ أن يقوم البنك المركزي ووزير المالية بوضع نموذج من أجل المدفوعات لإتاحة فرصة أكبر لعدد كبير من الناس لتحويل الأموال عبر الحدود وبكل أمان وسهولة, على أن يبقى البنك الدولي ومؤسسة Bill&Mélinda Gates Foundation والجهات المعنية مستعدة لأي ظرف فيما تعمل الحكومات على اغتنام هذه الفرص,
- ✓ إن استخدام الهاتف المحمول بالرغم من انتهاكه للخصوصية إلا انه عرف إقبال كبير خاصة في الدول النامية لفائدته الكبيرة, وانتشار هذه التكنولوجيا يعزز الشمول المالي بشكل اكبر حيث أصبحت أكثر من وسيلة تواصل. (غايتس، 2022)

هناك 30% من الكبار في الدول النامية لا يمكن الوصول إليهم لفقرهم وتواجدهم في أماكن ريفية ونائية, على الحكومة أن تعمل مع القطاع الخاص لوضع سياسات ضرورية لبناء الثقة في ممثلي الخدمات المالية واعتماد منتجات يحتاجها الأفراد وتعزيز الشمول المالي وتحقيق إمكانية مقاومة التغيرات في حياتهم اليومية, وهذا ما أقرّت به Leora Klapper رئيسة مجموعة البحث للتطوير بالبنك الدولي.

الفرع الرابع: نماذج عن استراتيجيات ناجحة للشمول المالي الرقمي أثناء جائحة كورونا في بعض الدول

سنقوم بإبراز بعض الخطط والسياسات المتبعة من طرف دولة كولومبيا, الهند, السنغال وكينيا حيث أحرزت تقدما كبيرا في مجال المدفوعات الرقمية.

1. دولة كولومبيا:

تقول رئيسة أنظمة الدفع والبنك المركزي الكولومبي السيدة **Ana Maria Prieto** أن حكومة كولومبيا اعتمدت في الجائحة برنامجاً جديدًا للتحويل استهدف 3 ملايين أسرة ذات دخل منخفض, والهدف منه كان

توفير الأموال حوالي 30 إلى 40 دولار في بداية الجائحة, والتركيز كان على أصحاب الحاجة لتعزيز الاشتمال المالي وتوفير الأدوات المالية للأفراد لتحفيز التغير الاجتماعي,

خطوات عمل البرنامج:

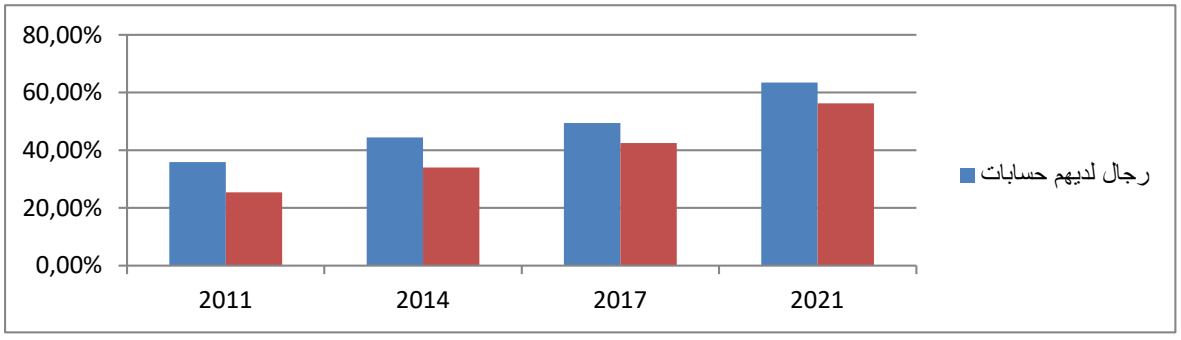
حيث مرّ البرنامج بمراحل لمواجهة التحديات المتعلقة بالمستفيدين الجدد, فبدأ التعامل مع الأفراد الذين يملكون حسابات, ثم تم وضع استراتيجيات لمن ليس لهم حسابات مصرفية للتعامل مع 4 أو 5 مؤسسات مالية في المناطق النائية أو الأسر التي يصعب الوصول لها, وبعد ذلك استعمال وكلاء ماليين لدفع المال مباشرة لهم, كما تم العمل مع شركات الهاتف وهذا لنقص المعلومات أو لوجود معلومات قديمة للتمكن من الحصول على معلومات جديدة والتواصل مع الأسر وتعزيز العلاقة بينها وبين المؤسسات المالية. (البنك الدولي:، 2022/06/29)

وبفضل البرنامج تمّ التوصل إلى **260** مليون أسرة, و**1,2** مليون أسرة تمّ اشتمالهم للمرة الأولى بين **أفريل وجوان لسنة 2022** إما مباشرة أو عبر المنصة الرقمية, وبدأ الانتقال من النقد إلى المدفوعات الالكترونية مع تزايد الأفراد المستخدمين لها واعتمادهم على دفع فواتيرهم الكترونيا, وبالتالي كان هناك تغير ايجابي في التصرف المالي للمستفيدين مقارنة بالذين استخدموا الهاتف النقال والمصارف. (البنك الدولي:، 2022/06/29)

عمل البرنامج المطبق في كولومبيا على تغيير التنظيمات واعتماد المحفظة على الهاتف النقال لحد كبير في كولومبيا, ما عزّز من القدرات المؤسساتية لأن التطبيق طلب الكثير من التنسيق والتعاون بين المؤسسات والقطاع الخاص وشركات الاتصالات السلكية واللاسلكية, وبالتالي كان هناك مقاربات تكنولوجية سمحت بالوصول إلى المستفيدين في وقت سريع ما نتج عنه تحسناً كبيرا أيام الجائحة, وهذه الأدوات أصبحت أساسية للشمول المالي وتعلم الأفراد الانتقال إلى جيل التكنولوجيا الجديد.

و**الشكل3** الآتي يبين لنا مدى تطور عدد البالغين الذين أصبحوا يملكون حسابات مالية من النساء والرجال, بالإضافة إلى إبراز تراجع الفجوة بينهما خاصة أيام الجائحة وهذا راجع إلى اعتماد النساء على أنفسهم أكثر من السابق واعتنائهم بأسرهم:

الشكل 3: يبين تقليص الفجوة بين الجنسين في كولومبيا



المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على بيانات البنك الدولي

2. دولة السنغال:

طبّقت السنغال برنامج موجة المال المحمول "Wave Mobile Money" وصرّحت المديرة العامة للتطبيق Coura Carine Sene أن السنغال عرفت نمو مهم من حوالي 0 إلى 6 ملايين مستخدم يوميا, نتيجة استخدام الأفراد البرنامج في كل ما يحتاجونه من مدفوعات وخدمات مالية مع التجار, فالأشخاص ذوي المداخل الصغيرة يستخدمون بطاقات ويحصلون على مساعدات من وكلاء المركز, أما بالنسبة لأصحاب الهواتف الذكية يقومون بتحميل التطبيق. (البنك الدولي;، 2022/06/29)

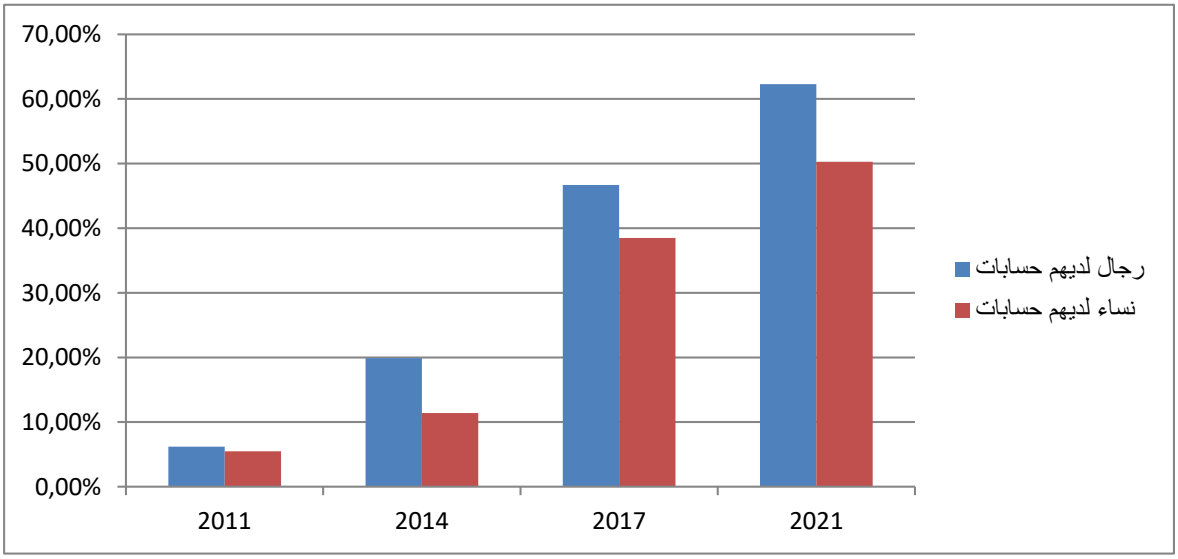
خطوات عمل البرنامج:

وتم تطبيق البرنامج حتى خارج السنغال في دول ساحل العاج, مالي, بوركينافاسو, يوغاندا, ولتحقيق هذا التوسع تم إتباع الخطوات التالية:

بناء منتج خاص بأصحاب الدخل المنخفض, وجود شركات مالية ساعدت في التطبيق, إضافة إلى قيام فريق هندسة ببناء نظام داخلي لمراقبة السيولة بشكل مستمر في الأراضي, والاهتمام بالعملاء, حيث عرفت السنغال نجاح في مجال الشمول المالي الرقمي وبلغت نسبة **55%** من البالغين يملكون هذه الخدمات ويستخدمونها.

ومن النجاح الذي حظيت به السنغال هو حصول **43%** معاملة مالية في اليوم التي تمثل **66%** من الإنتاج المحلي السنغالي, ولدعم تجربتها في الدخول إلى عالم خال من النقود فهي تحاول معالجة التفاوت في الحصول على الخدمات المالية, وعمل التطبيق **Wave** على تغيير الوضع الراهن وطريقة تعامل العميل مع الخدمات المالية, حيث بدأ تطبيق تسعيرة (0,0,1) وهي تعني 0% للإيداعات, 0% للسحب, 1% للتحويلات, والعمل على إزالة العراقيل وتوسيع نطاق استخدام الخدمات المالية الرقمية على أن تصبح القارة الإفريقية خالية من النقود.

الشكل 4: يبين نمو نسب المالكين للحسابات رجال ونساء في السنغال



المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على بيانات البنك الدولي

من الشكل **4** نلاحظ زيادة معتبرة في عدد مالكي الحسابات في السنغال سواء رجالا أو نساء وهذا ما يدل على اهتمام الأفراد وتقبلهم للخدمات الالكترونية, حيث بلغت الزيادة ذروتها للنساء بين سنتي 2014 و2017 (27.1%) وبالنسبة للرجال (26.8%).

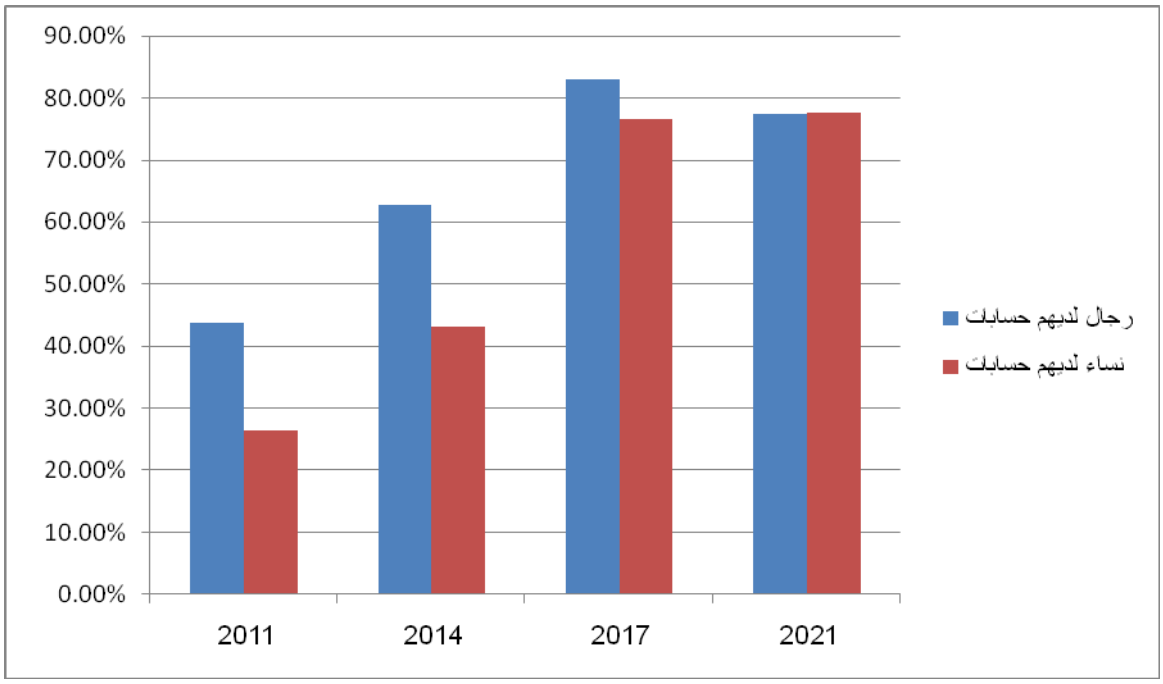
3. دولة الهند:

اعتمدت الهند خلال جائحة كوفيد-19 على منصة عالمية تستهدف 600 مليون زبون تسمى "المعرف الشخصي العالمي", والمتحدثة باسم هذه الشركة السيدة Kaleidofin Sucharita Mukherjee تصرح أن المنصة تركز على كامل الخدمات المالية لتحويل أهداف الناس إلى حقائق, وفي جائحة كورونا كان هناك إقبال كبير واعتماد سريع على الخدمات المالية الرقمية خاصة في المدن, مع ذلك وجود تفاوت بين المدن والمناطق الريفية وبين الجنسين أيضا, وأكثر من 70% من البالغين في الهند أصبحوا يستعملون هذه الخدمات خلال الأزمة, حيث ساهمت المنصة في تسهيل الحصول عليها وتوفيرها في كل مكان,

خطوات عمل البرنامج:

ومن بين الخطوات المهمة هي مزج التكنولوجيا مع العلاقة المباشرة للمستخدمين, وتقديم حل للمدخرات يركز على القروض الطارئة والتأمين والسماح للفرد بالتركيز على أهدافه, وهو ما يعني تكييف الأدوات المالية بطريقة ملائمة واستعمال لغات محلية في التطبيقات, حيث تم تجاوز مرحلة النفاذ والانتقال إلى مرحلة ثانية وهي بناء صلابة من خلال استعمال أفضل للقروض ومنتجات التأمين, وتعمل هذه المنصة مع 6 مصارف وصناديق التعاضد التي تستثمر في مجالات مختلفة.

الشكل 5: يبين تقليص الفجوة بين الجنسين في الهند



المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على بيانات البنك الدولي

من **الشكل5** يظهر لنا الانخفاض القوي للفجوة بين الجنسين في الهند والتي تكاد تنعدم في سنة 2021 حيث بلغت (0.1%), وهذا إن دلّ فإنّما يدل على تطور الثقافة المالية الرقمية للنساء خلال جائحة كوفيد-19 ولسهولة قضاء احتياجاتهم دون الخروج من منازلهم لبعد المسافات وعدم سهولة التنقل في الهند, بالإضافة إلى ازدياد ثقة الأفراد في البرنامج بصفة عامة.

4. دولة كينيا:

قامت كينيا بإنشاء منصة عام 2007 أطلقت عليها اسم M.Pesa, تقدم خدمات مالية "مدفوعات, تحويلات" عن طريق الهاتف المحمول للأفراد الكينيين, وذلك بواسطة وكلاء يحلون محل الصراف الآلي من بينهم المتاجر الصغيرة محطات الغاز ومكاتب البريد, **M:** تعني الهاتف المحمول, **Pesa:** تعني النقود. (josphat و johannes، 2017)

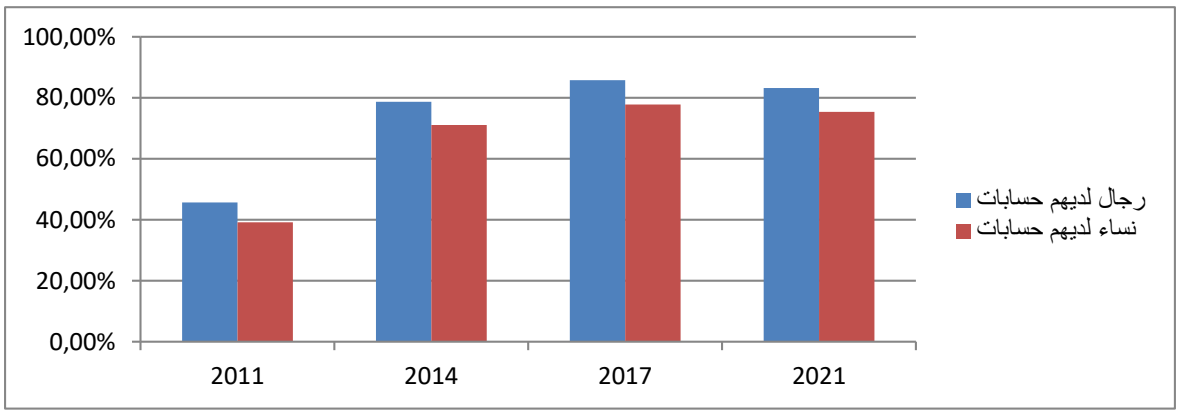
خطوات عمل البرنامج:

مرّ البرنامج بمجموعة من المراحل تتمثل في:

كان الهدف الأول للبرنامج هو إتاحة الفرصة للمقترضين لسداد ديونهم الصغيرة عن طريق الهاتف المحمول, ليقوم في عام 2012 إلى إطلاق خدمة الحصول على حسابات توفير, وفي عام 2017 تمكين المزارعين الصغار من التواصل مع الموردين والعملاء عبر الهاتف المحمول, إلى أن توسعت الخدمات المقدمة من طرف M.Pesa وتخطت حدود الدولة الكينية. (عاطف)

تعتبر خدمات البرنامج رخيصة وسهلة الاستخدام مقارنة بمقدمي الخدمات الآخرين, وهذا ما ساعده على الازدهار بالإضافة إلى سهولة فتح حساب والتكلفة المنخفضة ودعم البنك المركزي الكيني من خلال قوانينه التنظيمية, البرنامج الكيني مثله مثل البرامج الأخرى تواجهه بعض المخاطر كالاحتيال المالي وغسل الأموال. (josphat و johannes، 2017)

الشكل 6: يبين الفجوة بين الجنسين في كينيا



المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على بيانات البنك الدولي

من خلال الإحصائيات في الشكل 6 يتضح أن الفجوة بين الجنسين في كينيا تقريبا ثابتة حتى في أيام الجائحة, كما عرف عدد من يملكون حسابات تزايد من 2011 إلى 2017 ثم انخفض في سنة 2021 فترة الأزمة الصحية نتيجة الحصول على الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول, حيث بلغ عدد الأشخاص الذين يستخدمون حسابات الأموال عبر الهاتف المحمول نسبة **83.9%**.

الفرع الخامس: العراقيل التي تواجه برامج الشمول المالي الرقمي في ظل الجائحة وتقديم الحلول

لن يسلم أي برنامج جديد من العوائق والعراقيل التي تعارض مساره سواء على المستوى العالمي أو المحلي, إلا انه لابد من وجود محاولات لوضح حلول للمشاكل أو للتقليص منها, وهي نفس العراقيل التي تمّ ذكرها في الجانب النظري.

ففي **كولومبيا** وجد النظام المطبق صعوبات نتيجة ظهور منافسين للتكنولوجيا المالية والمدفوعات الرقمية, لذلك لابد من الأخذ بعين الاعتبار التكلفة وعلى الحكومات التأكد من وجود بنية تحتية أساسية حتى يعتمد الأفراد على النظام دون اللجوء إلى النقد, والحرص على الإفصاح بشكل تام خاصة فيما يتعلق بأدوات الخدمات المالية, ولم تصل كولومبيا إلى الوضع الذي يدخل فيه الأفراد إلى العالم الرقمي بشكل كامل, لأن بعضهم يرون المحافظة على النقد هي الوضع الآمن, ولكنها في مسيرة للتحول إلى مجتمع خالٍ من النقود وهذا ما يهدف له البنك المركزي الكولومبي. (Prieto، 2022)

أما في **الهند** هناك ارتفاع في امتلاك الحسابات لكن عدم وجود نشاط كافي, وللقضاء على هذا الخمول لابد من تقليل التكلفة والرسوم فيرى الفرد الاحتفاظ بأمواله أفضل في حالة رسوم مرتفعة, والاهتمام بالبنية التحتية لهذه المعاملات المالية ضروري لتعزيز الرقمنة في الهند وازدياد الثقة, العمل على إطلاق الخدمات بلغات مختلفة, توفير هواتف ذكية للنساء والحرص على امتلاكهم لها. (Mukherjee، 2022)

خاتمة:

يُعد امتلاك حساب مالي خطوة مهمة حول الشمول المالي, واستخدام التكنولوجيا المالية يساهم في رقمنة الشمول المالي, وللاستفادة الكاملة من الحساب يجب أن يكون الأشخاص قادرين على استخدامه بأمان وسهولة, كما يجب على المنظمين الماليين تطوير أنظمة الرقابة للحماية من الاحتيال والجرائم المالية, والتأكد أن المستخدمين يفهمون الإفصاحات المالية المقدمة لهم.

اهتمت هذه الدراسة بتحليل تطورات الشمول المالي الرقمي في العالم في ظل جائحة كوفيد-19, من خلال التطرق إلى التعريفات المتعددة للشمول المالي الرقمي, آليات عمله, أهميته, أهدافه, أبعاده, والمبادئ التي يقوم عليها, بالإضافة إلى العوائق التي تواجهه, ومؤشرات نموه في العالم وبعض الدول, ومن النتائج التي خلصت إليها الدراسة أن الشمول المالي الرقمي هو القدرة على الوصول الرقمي للخدمات المالية الرسمية من قبل السكان المستبعدين مالياً بأقل تكلفة وأكثر كفاءة, باستخدام أحدث التقنيات التكنولوجية, وأهميته تكمن في

علاقته الوثيقة مع الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي, ويهدف الشمول المالي الرقمي إلى إزالة الحواجز عن طلب وعرض الخدمات المالية, وله عدة مبادئ يقوم عليها كتحسين البنية التحتية للخدمات الرقمية وتعزيز الوعي المالي, ومن بين التقنيات الحديثة التي تساعد على النهوض بالشمول المالي الرقمي نجد منصات المعاملات الرقمية والهواتف المحمولة وبطاقات الدفع الالكتروني المرتبطة بجهاز رقمي, كما عرفت بعض الدول نجاحا في تعزيز الشمول المالي الرقمي باعتمادهم على بعض هذه البرامج والتقنيات الحديثة, من بينها دولة كولومبيا التي زادت من نسبة الأفراد المشتملين ماليا, والهند التي نجحت في تقليص الفجوة بين الجنسين إلى ما يقارب الصفر, والسنغال التي عملت على توسيع نطاق استخدام الخدمات المالية الرقمية للقضاء على النقد, وكينيا التي حققت شمولا ماليا رقميا لمعظم الأفراد بسبب خفض تكلفة الحصول على الخدمة المالية وسهولة استخدامها, إلا أن هذه واجهت بعض الصعوبات والتحديات كضعف الوعي المالي للأفراد وقلة الثقة في المجال المالي الرقمي, بالإضافة إلى ضعف البنية التحتية والاحتيال المالي والتهديدات, والنتيجة المهمة المستخلصة من البحث هي أن جائحة كوفيد-19 أبرزت الأهمية الكبيرة للشمول المالي الرقمي والحاجة إلى تعزيز تطبيقات الخدمات الرقمية والتوعية المالية للمستخدمين, وذلك لما عان منه العالم من الاغلاقات في مختلف المجالات والتباعد الاجتماعي.

من بين التوصيات التي يمكن تقديمها:

- ✓ بناء بنية تحتية أساسية لتكنولوجيا المعلومات مفتوحة قابلة للتطور والتوسع,
- ✓ يجب تطوير إستراتيجية رقمية واضحة من أجل تحديد وقياس وتحديث البيانات من أجل تحقيق الأهداف,
- ✓ على الحكومات والمدراء التنفيذيين التقرب أكثر من عملائهم لفهم احتياجاتهم بشكل أعمق وبالتالي الحصول على معلومات أكثر دقة,
- ✓ بما أن عنصر الثقة مهم في الخدمات المالية الرقمية فإن حماية العملاء من السرقة والاحتيال والحد من مخاطر استخدامهم للخدمة هو أمر ضروري لبناء الثقة والحفاظ عليها,
- ✓ على مقدمي الخدمات المالية القيام بالاستثمار في منصاتهم الالكترونية والشبكات الوسيطة لأجل بناء بنية أساسية رقمية صلبة شاملة,
- ✓ الاعتماد على الهواتف الذكية في وضع تطبيقات تسهل العمليات المالية على الأفراد وبتكاليف منخفضة, وتتيح الحصول على بيانات العملاء لصنع القرارات وبقائهم لمدة أطول,
- ✓ مضاعفة الحكومة جهودها على التنظيم والإشراف الخاص بعمليات الشمول المالي الرقمي,
- ✓ على الهيئات التنظيمية المحلية والدولية التواصل الفعال والتعاون فيما بينها لوضع تشريعات وضوابط لازمة للشمول المالي الرقمي,
- ✓ التنبه لقضايا غسيل الأموال وتمويل الإرهاب والعمل على تنظيم النقود الالكترونية وحماية المستهلك والمنافسة.

قائمة المراجع:

- بوعيشاوي مراد, عماد غزازي, الشمول المالي الرقمي في الجزائر في ظل جائحة كورونا-كوفيد19-, مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة, 2021,جوان, المجلد06, العدد01,
- فاتح ميرود, تعزيز الشمول المالي الرقمي كآلية لضمان تمويل مستدام في الدول العربية في ظل جائحة كوفيد-91-, مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي, 2022, المجلد03, العدد01,
- الوليد طلحة, صبري الفران, صندوق النقد العربي, موجز السياسات, 2020, ديسمبر, العدد17,
- وسام حسن فتوح, آفاق الشمول المالي الرقمي في المصارف العربية, مجلة اتحاد المصارف العربية,2022, فيفري, العدد495,
- أشرف ابراهيم عطية, تعزيز الشمول المالي والتكنولوجيا المالية بين الفرص والتحديات: عرض لتجربة الشمول المالي في مصر, المجلة الدولية للفقه والقضاء والتشريع, 2021, المجلد02, العدد02,
- صورية شنبي, السعيد بن لخضر, أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية"تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية", مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية, 2018, المجلد03, العدد02,
- تشيساب لي, الشمول المالي الرقمي, ITU News Magazine, 2021, المجلد03,
- البنك الدولي, اطلاق تقرير المؤشر العالمي للشمول المالي 2021, يوم2022/06/29,
- عاطف حسن, دروس في الشمول المالي من تجربة دولة كينيا, البنك المركزي المصري, متاح على الموقع الالكتروني الآتي:[https://masrefeyoun.ebi.gov.eg], تاريخ التصفح: 2023/01/26, الساعة21.47,
- البنك الدولي, الشمول المالي عامل رئيسي في الحد من الفقر وتعزيز الرخاء, متاح على الموقع الالكتروني الآتي: [https://www.albankaldawli.org], تاريخ التصفح:2022/03/28, الساعة 20.00,
- عبد الرحمن بن عبد الحميدي, نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي, صندوق النقد العربي أبو ظبي, متاح على الموقع الالكتروني الآتي:[http//www.amf.org.ae], تاريخ التصفح:2022/03/27, الساعة17.00,
- Global Partnership for Financial Inclusion(GPFI), G20, G20high level principles for Digital Financial Inclusion, 2016, https://www.gpfi.org, 26/07/2022, 15h00.
- josphat njuguna omanga, johannes kabderian dreyer, innovation and financail inclusion in kenya(a case study of M.PESA), a livre technological integration as a catalyst for industrial development and economic growth,disseminator of knowledge,2017