

مساهمة استخدام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في تعزيز الشمول المالي الرقمي - تجربة كينيا -

(The contribution of using mobile financial services to promoting digital financial inclusion - Kenya's experience)

مؤذن عمر^{1*}، مسعودي عبدالكريم²

¹جامعة أدرار (الجزائر)، mouadenomar85@yahoo.com

²جامعة أدرار (الجزائر)، abd.messaoudi@univ-adrar.edu.dz

تاريخ النشر: 2023/03/28

تاريخ القبول: 2023/03/26

تاريخ الاستلام: 2022/11/17

المخلص:	Abstract :
حاولنا من خلال هذه الدراسة إبراز دور استخدام الهاتف المحمول للوصول للخدمات المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي بالاستعانة بتجربة كينيا، وتوصلنا في نهاية الدراسة إلى أن الانتشار الواسع لاستخدام الهواتف المحمولة سيمكن ملايين الأشخاص عبر العالم من الإستفادة من الخدمات المالية، بالنظر للجهود المبذولة والتجربة الناجحة لخدمة M-PESA التي عززت الشمول المالي الرقمي في كينيا.	Through this study, we tried to highlight the role of using the mobile phone to access financial services in promoting digital financial inclusion using the experience of Kenya, and at the end of the study we concluded that the widespread use of mobile phones will enable millions of people around the world to benefit from financial services, given the efforts made and the successful experience of the service M-PESA that promoted digital financial inclusion in Kenya.
الكلمات الدالة : شمول مالي رقمي، هاتف محمول، تجربة كينيا	key words: Keywords: digital financial inclusion, mobile phone, Kenya experience
تصنيفات JEL : H32 ; O39 ; N27	JEL Classification Codes : : H32 ; O39 ; N27

مقدمة :

يعاني حوالي 3 مليارات شخص في العالم من نقص الخدمات المالية - وخاصة بالنسبة للأسر ذات الدخل المنخفض فإن الافتقار إلى الدخل المستقر والمدخرات الطارئة والتأمين الصحي يجعلهم عرضة للصدمات الاقتصادية، وقد أكدت جائحة كوفيد-19 على الدور الذي يمكن أن تلعبه الخدمات المالية كقوة استقرار لهؤلاء السكان.

* المؤلف المرسل

تقوم الصلة بين الشمول المالي والتنمية على افتراض أن الناس ولا سيما الفقراء والمهمشين الذين لا يستطيعون الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية مثل الائتمان والمدخرات والتأمين وتحويلات الأموال ، يحتاجون إلى مثل هذه الخدمات للتكيف مع احتياجاتهم اليومية ، وربما تحسين سبل عيشهم ، لا سيما في البلدان ذات البنية التحتية والموارد المحدودة.

إن التطور الكبير لوسائل الاتصال عبر الإنترنت، والتقنيات الحديثة في إطار الثورة الصناعية الرابعة، مثل الذكاء الاصطناعي، والبيانات الضخمة، والحوسبة السحابية، ساعد على تمكين المؤسسات المالية من توسيع نطاق الوصول بخدماتها المالية إلى الفئات غير المشمولة مالياً سواءً من الأفراد أو المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، وهو ما ساعد على خفض تكلفة تقديم الخدمات المالية وتحسين مستويات كفاءتها.

حظيت مشروعات التكنولوجيا المالية خاصة تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول بشهرة متزايدة باعتبارها طرقاً مريحة وآمنة وفعالة لتوفير الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية لأولئك المستبدين من الخدمات المصرفية السائدة، وقد حظيت هذه الفكرة بتأييد المنظمات الدولية والمؤسسات المالية والحكومات والمنظمات غير الحكومية والمؤسسات الخيرية ، التي تستخدم مصطلح "الفقراء غير المتعاملين مع البنوك" ، مما يدل على وجود صلة بين الاستبعاد المالي واستمرار الفقر.

بناء على ما سبق يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

كيف يساهم استخدام الهاتف المحمول في تعزيز الشمول المالي الرقمي؟

بناء على هذه الإشكالية يمكن طرح الفرضيات التالية:

- **الفرضية الأولى:** الشمول المالي هو إيصال الخدمات المالية إلى مختلف فئات المجتمع خاصة المحرومة منها وبتكاليف معقولة.
- **الفرضية الثانية:** يتم تعزيز الشمول المالي بواسطة الحلول الرقمية في وسط فئات المجتمع المثقفة في استخدام الخدمات المالية.
- **الفرضية الثالثة:** تظافر جهود الدولة مع القطاع الخاص، كان السبب الرئيسي لنجاح تجربة كينيا في استخدام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراستنا في أنها تتناول موضوعاً حيوياً، لا يزال بعيد التطبيق في الجزائر، ما يستدعي زيادة الاهتمام به على المستوى الرسمي ، حيث تستمد هذه الدراسة أهميتها أولاً في معالجتها لموضوع جد حساس وهو مساهمة استخدام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في تعزيز الشمول المالي والتقليل من الصعوبات التي يواجهها الأفراد في الوصول إلى الخدمات المالية، من خلال تجربة كينيا في خدمة الهاتف المحمول.

المنهج المتبع:

حسب طبيعة الموضوع المطروح للدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الأكثر ملاءمة لوصف وتحليل المشكلة المطروحة.

الدراسات السابقة:

1- (Sanderson Abel,) A Review of Determinants of Financial Inclusion;

Learnmore Mutandwa, Pierre Le Roux) ، حاولت الدراسة تقييم محددات الشمول المالي في زيمبابوي. فأثبتت أن العمر والتعليم ومحو الأمية المالية والدخل والاتصال بالإنترنت ترتبط ارتباطاً إيجابياً بالشمول المالي. من ناحية أخرى ، فإن الوثائق المطلوبة لفتح الحسابات المصرفية والمسافة إلى أقرب نقطة وصول مرتبطة بشكل سلبي بالشمول المالي.

2- (عمار ياسين أوسيف، شافية شاوي، الشمول المالي في الجزائر: الواقع، المعوقات والحلول) :

حاولت الدراسة معرفة أسباب تدني مستوى الشمول المالي في الجزائر، لتقترح حلولاً لمعالجة الظاهرة، لتصل في النهاية كنتيجة إلى أنه لا بد من تطوير بنية مالية تحتية، تضمن توفير بيئة قانونية ملائمة وداعمة للشمول المالي، إضافة إلى ضرورة الإستفادة من الخبرات الدولية الرائدة في هذا المجال.

3- (Boulenfad Abir, Hacini Ishaq, The relationship between financial

inclusion and financial stability- Empirical evidence from the North African countries) تهدف هذه الدراسة إلى تحليل طبيعة العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار

المالي في دول شمال إفريقيا، وتوصلت الدراسة إلى علاقة إيجابية بين هذين العنصرين.

4- (صورية شني، السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية: تعزيز الشمول المالي في

جمهورية مصر العربية): تهدف الدراسة إلى تقديم مفاهيم حول الشمول المالي، أهميته أهدافه ودوره في التنمية، وذلك انطلاقاً من عرض التجربة المصرية، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الشمول المالي يوفر تقديم خدمات ومنتجات مالية متطورة وبأسعار معقولة مثل المعاملات والمدخارات والمدفوعات والتأمين والائتمان وغيرها من الخدمات المالية المختلفة بطريقة مستدامة ومسؤولة.

5- (رشيد نعيمي، عبدالحفيظ بن الساسي، تقييم الشمول المالي في الجزائر من منظور العدالة في

التوزيع) :

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم الشمول المالي في الجزائر من منظور العدالة في التوزيع، من خلال تحليل وتقييم مؤشرات أساسية وردت في تقرير الشمول المالي لسنة 2017 الصادر عن البنك الدولي، فأظهرت النتائج أن الجزائر تسجل درجة متوسطة من الشمول المالي، وتدني في مؤشر الإقتراض والإدخار الرسميين، ووجود فجوة في توزيع الخدمات المالية الرسمية حسب فئات البالغين وحسب الجنس، وهي مؤشرا مقارنة مع الدول العربية باستثناء دول الخليج.

المحور الأول : مدخل للشمول المالي والشمول المالي الرقمي

الفرع الأول: مفهوم الشمول المالي : هناك عدة تعريفات للشمول المالي طرحتها الهيئات الدولية نذكر منها

- **مجموعة البنك الدولي:** يعني الشمول المالي أن الأفراد والشركات لديهم إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم- المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين- ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة (الدولي، 2022).

- **البنك المركزي المصري:** إتاحة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع سواء كانت مؤسسات أم أفراد (جانب العرض). العمل على تمكين فئات المجتمع من استخدام تلك الخدمات (جانب الطلب). تقديم الخدمات المالية بجودة مناسبة وبأسعار معقولة. ذلك من خلال القنوات المالية الرسمية (المصري، 2022)

- **بنك الجزائر وصندوق النقد العربي:** يقصد بالشمول المالي إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده من خلال القنوات الرسمية، بما في ذلك حسابات التوفير المصرفية، وخدمات الدفع والتحويل، و التأمين، و التمويل والإئتمان وابتكار خدمات مالية أكثر ملاءمة وبأسعار تنافسية، ذلك بالإضافة إلى العمل على حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية، وتشجيعهم على إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم، لتفادي لجوء البعض إلى القنوات والوسائل غير الرسمية التي لاتخضع لجهات الرقابة والإشراف، وتعتمد في غالب الأحيان أسعار مرتفعة؛ ويتم قياس الشمول المالي من حيث قياس مدى إتاحة الخدمات المالية التي تمثل العرض من جهة، وقياس مدى استخدامها واستغلالها من جهة أخرى، وهو ما يمثل جانب الطلب، وبالتالي فإن الشمول المالي يهدف إلى توسيع فرص الوصول للخدمات المالية، من خلال العمل على تطوير جانبي العرض والطلب. (المالي، 2022).

من خلال التعاريف السابقة يمكن استخلاص التعريف الشامل التالي:

الشمول المالي هو الحالة التي يتاح فيها مجموعة من الخدمات المالية الأساسية إلى قطاعات واسعة من الفئات ذات الدخل المنخفضة والمحرومة، بتكلفة معقولة وتمكينهم من فهم هذه الخدمات والوصول إليها.

الخدمات المالية الأساسية هي تلك الخدمات والمنتجات المالية التي تقدم من خلال القنوات المالية الرسمية

المرخصة في القطاع المالي والمصرفي ، وتشمل الخدمات الآتي:

- حسابات الإيداع (جارية أو آجلة)، وحسابات الإدخار؛
- التمويل (الإئتمان)، وحسابات التحويلات المالية؛
- خدمات التأمين، وخدمات المشورة المالية. (ساسي، 2021)

الفرع الثاني: الشمول المالي الرقمي:

1- **تعريف:** يشير مصطلح الشمول المالي الرقمي إلى القدرة على الوصول الرقمي للخدمات المالية الرسمية واستخدامها من طرف السكان غير المشمولين مالياً، بحيث تكون هذه الخدمات مناسبة لاحتياجات العملاء، وتقدم بطريقة مسؤولة ومستدامة، وبتكلفة مقبولة ضمن إطار تشريعي وقانوني ملائم، كما يجب أن تمتثل تلك الخدمات المالية الرقمية للمتطلبات التنظيمية المعمول بها (الفران، 2020)

2- أهمية الشمول المالي الرقمي:

تكمن أهمية الشمول المالي الرقمي في النقاط التالية:

- فرصة للإستفادة من التوسع في استخدام الهواتف المحمولة في النفاذ للخدمات المالية، بما يمكن الأشخاص غير المشمولين مالياً في السابق من الإدخار وإجراء المعاملات المصرفية، ومن ثم إدارة تدفقاتهم النقدية غير المنتظمة.
- تقوم المؤسسات المصرفية وغير المصرفية بتقديم خدمات مالية رقمية للسكان المستبعدين الذين يعانون من نقص في الخدمات.
- هناك علاقة موجبة بين الشمول المالي الرقمي والأداء الاقتصادي، حيث يمكن للشمول المالي الرقمي أن يساعد على تعزيز الناتج المحلي الإجمالي العالمي، وتوفير الخدمات المالية لحوالي 1.7 مليار شخص عبر العالم .
- هناك علاقة قوية بين عدد مستخدمي الهاتف المحمول، وبين تحسين مستوى الدخل الفردي، حيث تؤدي كل زيادة بنسبة 1 بالمائة في عدد السكان الذي يستخدمون الهاتف المحمول في معاملاتهم المصرفية إلى تحسين الدخل الفردي بحوالي 0.3 بالمائة (الفران، 2020)

الفرع الثالث: أبعاد الشمول المالي: للشمول المالي ثلاثة أبعاد رئيسية وهي كالتالي:

1- **الوصول للخدمات المالية :** ويعني القدرة التي تتمتع بها المؤسسات المصرفية لتوفير الخدمات المالية، والتي ترتبط بالبيئة التنظيمية والسوق والتكنولوجيا، بحيث يستلزم الوصول تحديد العوائق المحتملة التي تواجهها المؤسسات عند توفير السلع والخدمات، وكذا التي يواجهها العملاء عند استخدامها، إضافة إلى ذلك فإن مؤشرات الوصول تعكس عمق انتشار الخدمات المالية كمستوى نفاذ فروع المصارف والأجهزة في المناطق الريفية، أو عوائق جانب الطلب التي يواجهها الزبائن للوصول إلى المؤسسات المالية كالكلفة والمعلومات.

2- **جودة الخدمات المالية:** ويقصد بها قدرة المنتج أو الخدمة المالية على تلبية احتياجات المستهلك، لذلك تُستخدم الجودة لقياس طبيعة العلاقة بين مقدم الخدمة المالية والمستهلك بالإضافة إلى الخيارات المتاحة ومدى فهم المستهلكين لهذه الخيارات.

3- **استخدام الخدمات المالية:** ويقصد بها الطريقة التي يستخدم بها العملاء الخدمات المالية ، وقياس الإستخدام يحتاج إلى معرفة تفاصيل حول انتظام وتواتر الاستخدام خلال فترة زمنية معينة .

(Boulenfad Abir, 2021).

الفرع الرابع: مبادئ الشمول المالي الرقمي: تحرص دول مجموعة العشرين على تحقيق النمو الاقتصادي العالمي الشامل من خلال تعزيز الخدمات المالية الرقمية لما لها من دور فعال في سد الفجوات المختلفة مثل فجوة النوع والفجوة الرقمية، وفجوة توزيع الدخل ، وقد حددت هذه المجموعة ثمانية مبادئ للشمول المالي الرقمي تتوزع على أربعة مجموعات رئيسية كما يلي:

1- ضمان بنية تحتية مالية رقمية مرنة ومسؤولة:

- دعم تطوير بنية تحتية آمنة ومسؤولة يسهل الوصول إليها على نطاق واسع ونظام دفع قابل للتشغيل البيئي، وضمان تنافسية المؤسسات المالية.

- تشجيع توفير المنتجات المالية الرقمية الملائمة للاحتياجات وذات التكلفة المقبولة ، مع ضمان تقديم هذه الخدمات بما يتماشى والمتطلبات الدولية لمكافحة غسيل الأموال، ونظام الهوية الرقمية.

2- تعزيز صنع السياسات المسؤولة والشاملة:

- تحسين توافر ودقة البيانات فيما يتعلق بالإنفاذ إلى المنتجات والخدمات المالية الرقمية واستخداماتها.

- دعم تبني السياسات والمبادرات التي تستهدف زيادة مستويات الشمول المالي الرقمي في الإستراتيجيات الوطنية.

3- تعزيز النمو الشامل من خلال إطار تنظيمي ممكن للخدمات المالية الرقمية:

- دعم الإصلاحات التنظيمية والقانونية التي تحد من عدم المساواة في الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية، التي ينتج عنها عدم المساواة في الوضعية الإجتماعية والإقتصادية.

- النظر في تطوير إطار تنظيمي يدعم الابتكار الرقمي في القطاعين العام والخاص.

4- تعزيز المعرفة الرقمية والمالية وبناء القدرات ودعم المتعاملين وحماية البيانات ضد المخاطر المحتملة:

- تعزيز الثقافة المالية والتجارية والرقمية وبناء القدرات من خلال التدخلات التي تستهدف دعم الشمول المالي الرقمي بالاستفادة من انتشار التقنيات .

- دعم إجراءات حماية الزبائن بما في ذلك حماية البيانات، بما يلبي احتياجات الشباب والنساء والشركات والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. (غزالي، 2021)

المحور الثاني: الهاتف المحمول كآلية رقمية مبتكرة لتحقيق الشمول المالي:

مع الاعتماد المتزايد على الهواتف الذكية، تم تطوير طرق مختلفة للسماح للمستهلكين بالدفع بسهولة باستخدام الهاتف المحمول، ومن أنواع التعاملات المالية المستجدة عبر الهاتف المحمول نجد:

الفرع الأول: أنواع المدفوعات التي تتم عبر الهاتف المحمول

1- الاتصالات الميدانية قريبة المدى: يطلق على تطبيقات الهاتف المحمول المتعلقة بنقاط البيع مصطلح

"الاتصالات الميدانية قريبة المدى" Near- Field Communication " ، وهي تمثل أجزاء إضافية مُدخلة على الهاتف المحمول، وبواسطة هذا التطبيق تتواصل الهواتف المحمولة بتطبيق NFC عند نقاط البيع مع

الأجهزة المعدة للتواصل مع هذا التطبيق بواسطة موجات لاسلكية تحمل معلومات مشفرة يُصدرها الهاتف، مداها عدّة سنتيمترات دون حاجة لملامسة أية أجهزة لدى نقطة البيع.

2- مدفوعات الهاتف المحمول القائمة على الموجات الصوتية : هي أحد الحلول لإتمام المدفوعات بواسطة الهاتف دون الحاجة إلى الانترنت، حيث تتم العملية من خلال موجات صوتية تحتوي على بيانات مشفرة حول عملية الدفع، فيتم إرسال الموجات الصوتية من نقطة البيع إلى الهاتف المحمول لنقل تفاصيل عملية البيع، فيقوم هاتف العميل بتحويل تلك البيانات إلى إشارات مناظرة تتمّ المعاملة.

وكل ما تحتاجه هذه التقنية هو إنزال برنامج خاص على الهاتف، دون الحاجة لتثبيت أي أجهزة إضافية، كما هو الحال في الاتصالات الميدانية قريبة المدى.

3- مدفوعات الأمن المغناطيسي : تسمى بـ "MST - Magnetic Secure Transmission" وتستخدم تقنية "pay Samsung" كلا من مدفوعات MST و NFC للمدفوعات عبر الهاتف المحمول، وفي إطار هذه التقنية يُصدر الهاتف إشارة مغناطيسية تحاكي الشريط الممغنط الموجود على بطاقة الائتمان الخاصة بالقائم بالدفع، والتي تلتقطها أجهزة نقطة البيع وتعالجها كما لو كان قد تم تمرير البطاقة فعلياً عبر الجهاز.

الفرع الثاني: المدفوعات داخل المتجر : تتمثل فيما يلي:

1- محافظ الهاتف المحمول :هي محافظ رقمية آمنة جداً للاستخدام تعمل عادة من خلال التشفير المعقد والترميز المحدد (Tokenization) يعني استبدال البيانات الحساسة برموز تعريفية متفردة)، حيث تستخدم أرقاماً رمزية صالحة لمدة بسيطة في معالجة معاملة بعينها بناءً على بطاقة معلومات مشفرة في محفظة الهاتف المحمول، بالإضافة إلى بطاقات الائتمان والخصم، يُمكن أيضاً إرفاق مستندات مهمة أخرى في محافظ الهاتف مثل: تذاكر السفر بالطائرة وغيرها.

2- مدفوعات الاستجابة السريعة : يعمل من خلال تطبيقات مصرفية معينة ترتبط فيها البطاقات الخاصة بالفرد وتكون بالطبع محملة على الهاتف المحمول، وتقابلها تطبيقات الكترونية أخرى لدى المتاجر ومقدمي الخدمات، حيث يمكنها التواصل مع تفاصيل بطاقة.

الفرع الثالث: المدفوعات عن بعد:

هناك أنواع عديدة من المدفوعات عن بعد، نذكر منها:

1- المدفوعات عبر الانترنت :الكثير من الناس يقومون بالسداد عبر الانترنت باستخدام متصفح الهاتف المحمول (SAFARI - CHROME) أو تطبيقات أخرى، بشرط توفر إشارة "WIFI" وهناك عدة أنماط للدفع بهذه الطريقة، على سبيل المثال، يمكن إدخال تفاصيل البطاقة يدوياً على موقع البائع على الانترنت، أو شحن بطاقة مصرفية متصلة تلقائياً بتطبيق الهاتف، أو استخدام برنامج Paypal وبالنقر على رابط لفاتورة رقمية ترسل إلى المستخدم عبر البريد الإلكتروني.

2- مدفوعات الرسائل القصيرة : و تعني ببساطة دفع ثمن المنتجات أو الخدمات عبر رسائل نصية .وبمجرد إرسال رسالة نصية تحتوي على المعلومات ذات الصلة إلى رقم هاتف المستفيد الصحيح، تتم إضافة مبلغ السداد إلى فاتورة الهاتف المحمول، وبالتالي يتم الدفع الفوري.

3- الفواتير المباشرة للناقل: تسمى أيضا فواتر المشغل المباشر وهي وسيلة للدفع من خلال شركة الهاتف بدلاً من استخدام تفاصيل البنك أو البطاقة، وطريقة القيام بذلك هي إدخال رقم الهاتف في صفحة الدفع أو في أحد التطبيقات، وتتم المعاملة ببعض خطوات للمصادقة على الهوية، ومن ثم يتم خصم الدفعة من فاتورة الهاتف أو الشريحة.

4- الخدمات المصرفية الهاتفية: أثبتت شعبيتها في بعض البلدان مثل السويد والمملكة المتحدة في تحويل الأموال بين الأفراد، أو دفع الفواتير والخدمات المصرفية بواسطة تطبيق يزود البنك به المستخدم، حيث يمكنه من إجراء المعاملات المالية مباشرة من حسابه المصرفي. (وفاء، 2020).

المحور الثالث: تجربة كينيا في استخدام الخدمات المالية عبر خدمة إم- بيزا:

الفرع الأول: التطور التدريجي لاستخدامات تطبيق M-Pesa

1- المرحلة الأولى: المدفوعات والتحويلات: تم إطلاق برنامج M-Pesa في كينيا عام 2007 ، ويرمز (حرف ال M إلى كلمة Mobile وكلمة " Pesa " تعني مال باللغة السواحلية) وكان الهدف من هذا النظام في الأصل هو إتاحة الفرصة للمقترضين لسدادا للقروض متناهية الصغر عن طريق الهواتف المحمولة، وتحويل الأموال من شخص لآخر، والذي يسمح للأفراد بتسديد المدفوعات وإرسال التحويلات للأخرين دون الحاجة للبنوك.

2- المرحلة الثانية: حسابات التوفير: بدأت المزيد من البنوك التجارية في مفاوضات مع شركة Safari.com من أجل ربط خدماتهم إلى M-Pesa وكانت البداية مع حسابات التوفير لجذب المزيد من العملاء، وهكذا تطورت M-Pesa من استخدام التطبيق كحساب لخلق الثقة المشتركة لجميع المستخدمين إلى توفير حسابات الادخار، ومع الوقت جذب الابتكار عددًا كبيرًا من المدخرين و قاموا بتكوين قاعدة من المودعين سمحت للبنوك التجارية في كينيا بالنمو وتعزيز مركزها المالي ففي عام 2012، أطلقت M-PESA خدمة تمكّن المستخدمين من فتح حسابات التوفير ذات الفائدة والحصول على قروض قصيرة الأجل.

3- المرحلة الثالثة: القروض الصغيرة: تم استخدام تطبيق M-Pesa كمنصة للإقراض، وقد ادي ذلك الى خفض تكلفة الحصول على القروض من البنوك خاصة في نطاق المشاريع الصغيرة ومتناهية الصغر ، ففي عام 2017 أطلقت سفاري كوم منظومة تمكن صغار المزارعين من استخدام الهواتف المحمولة للتواصل مع الموردين (بشأن الأسمدة والبذور والأعلاف الحيوانية) والمهندسين الزراعيين، وخدمات المعلومات وحتى المنافذ لبيع محاصيلهم.

4- المرحلة الرابعة: التحويلات: توسعت خدمات M-Pesa من مجرد المعاملات المحلية الي التحويلات المالية والخدمات خارج الحدود ، هذا التطور ساعد بشكل خاص السكان الذين يعتمد جزء كبير من دخلهم على

التحويلات المالية من الخارج خاصة مع دولة مثل كينيا يعتمد اقتصادها على التحويلات المالية، كل هذا مع عدم اغفال الدولة للضوابط الخاصة بتعليمات الالتزام ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والمعايير الدولية حيث تعتبر خطوة هامة في طريق تعميم التعاملات غير النقدية والوصول إلى تطبيق سياسة اقتصاد غير نقدي متكاملة على المستوى الوطني من خلال تفعيل السياسات التي تشجع المعاملات الإلكترونية. (حسن، 2022).

الفرع الثاني: خصائص نظام تحويل الأموال M-Pesa

عندما تم تطوير M-Pesa ما بين عامي 2005-2006 ، لم يكن هناك أي تنظيم بشأن الأموال عبر الهاتف المحمول ، وكان على وزارة التنمية الدولية البريطانية ، وفودافون ، وسفاريكوم ، بالتشاور مع بنك كينيا المركزي ، اتخاذ قرارات تنظيمية رئيسية؛ فقرروا الاحتفاظ بأموال M-Pesa في حساب ائتماني في البنك التجاري الإفريقي ، تديره شركة M-Pesa Holding غير الربحية، نظرًا لأن M-Pesa هو نظام لتحويل الأموال وليس خدمة مصرفية فهو يتميز بالخصائص التالية:

- يظل العملاء مسيطرين على أموالهم الإلكترونية في جميع الأوقات.
- لا توجد وساطة مالية في الشروط المصرفية بين عملاء M-Pesa ووكلاء الأموال عبر الهاتف المحمول.
- لا يقوم الوكلاء بإجراء تقييمات الائتمان المصرفي كما تفعل المؤسسات المصرفية التي تقبل الودائع، ولكن يقومون فقط بتبادل الأموال النقدية مقابل النقود الإلكترونية والعكس صحيح.
- لا تخضع M-Pesa للتنظيم باعتبارها "نشاطًا تجاريًا مصرفيًا" ، والذي لا يقتصر وفقًا لقانون البنوك على قبول الأموال من الجمهور فحسب ، بل يشمل أيضًا "استخدام الأموال المودعة في الحسابات الجارية ، أو أي جزء من الأموال ، عن طريق الإقراض ، الاستثمار أو بأي طريقة كانت للحساب وعلى مخاطر الشخص الذي يستخدم المال على هذا النحو.
- إن عملاء M-Pesa لا يتلقون فائدة على الأموال المحفوظة في حساب M-Pesa ، تُدفع الفائدة على ودايع العملاء إلى شركة "M-Pesa Holding" وتديرها مؤسسة M-Pesa ، التي تم إنشاؤها في عام 2010 لهذا الغرض كصندوق خيري مستقل، مما يعني أيضًا عدم دفع أي ضرائب عليها.
- هناك نقص في الوضوح بشأن من يتحكم في الأموال أو يمكنه الاستفادة منها عندما يكونون مودعين في الحساب الائتماني.
- M-Pesa هي خدمة مدفوعة الأجر، فالرسوم نفسها لها دور تنظيمي مهم في تحديد الوصول إلى الخدمة وتمثل أيضًا مصدرًا آمنًا للدخل لمشغلي شبكة الهاتف المحمول، حيث يتم أخذ رسوم كل معاملة مباشرة من حساب العميل ك مبلغ ثابت وليس كنسبة مئوية من المعاملة ، مما يجعل كل معاملة مربحة لمشغلي شبكة الهاتف المحمول على أساس مستقل.
- لا توجد رسوم على الاشتراك في الخدمة أو لتحويل الأموال النقدية إلى نقود إلكترونية ، ورسوم تحويل الأموال الإلكترونية وإعادة تحويلها إلى نقود يعتمد على المبلغ وما إذا كان المستلم مسجلًا في M-Pesa .

بعد إطلاق M-Pesa في عام 2007 ، سمح بنك كينيا المركزي لشركة "Safaricom" للعمل بموجب ترخيص خاص من هيئة الاتصالات الكينية، دون الحاجة إلى ترخيص مصرفي ، وتم تعديل قانون الاتصالات لعام 1998 في عام 2009 للاعتراف بالمعاملات الإلكترونية؛ كما أصبحت "Safaricom" أكبر شركة في كينيا وأكثرها ربحية ، حيث حققت أرباحًا بلغت 63.40 مليار شيلينغ كيني (حوالي 620 مليون دولار أمريكي) في عام 2019. وصارت تقدم الخدمات المالية لجميع الكينيين ،

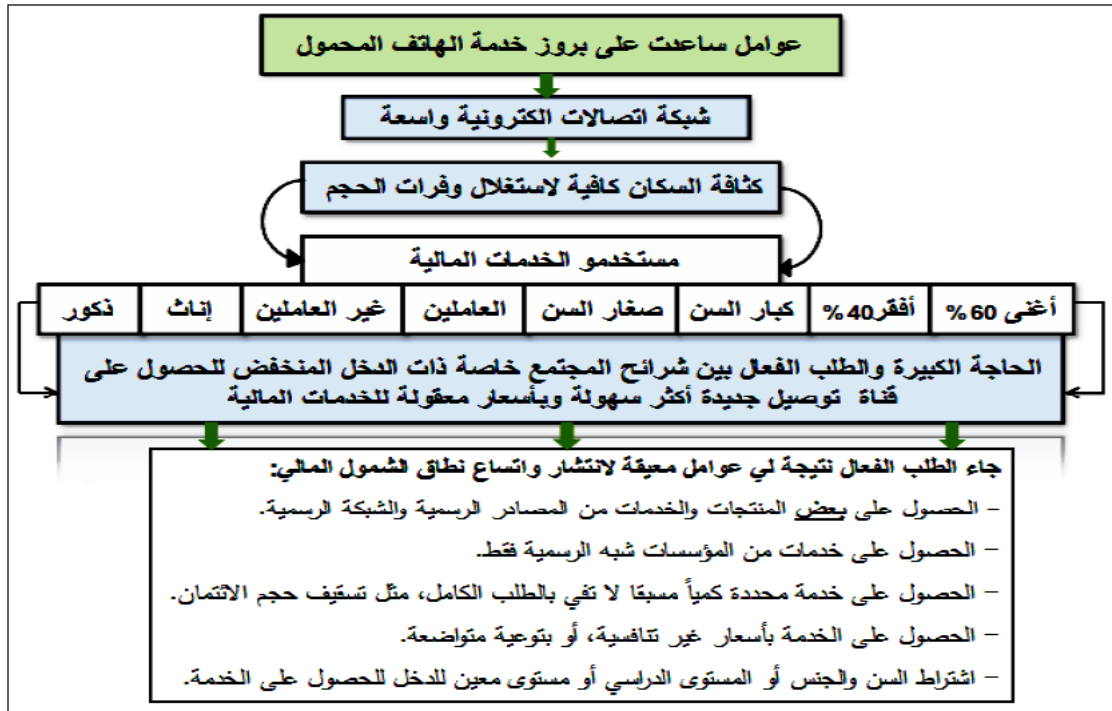
تجدر الإشارة هنا أن شركة "Safaricom" مملوكة للحكومة الكينية فقط بنسبة 35 في المائة ، و 40 في المائة مملوكة لشركة فودافون والنسبة المتبقية البالغة 25 في المائة من الأسهم مملوكة من قبل مجموعة من المستثمرين الأجانب بشكل أساسي.

مما سبق نستنتج أن التمويل العام والخاص لشركة M-Pesa وبنيتها التحتية القانونية قد ساعد على التوسع السريع لمنصاتها، كما أدى ذلك إلى خلق بيئة مواتية للنمو النقدي عبر الهاتف المحمول، ولتحقيق أرباحا لمقدمي الخدمات. (Natile، 2020)

الفرع الثالث: عوامل نجاح خدمة الهاتف المحمول:

تمكنت كينيا من تحسين خدماتها المصرفية انطلاقاً من خدمة الهاتف المحمول، حيث تمكن المجتمع الكيني بمختلف شرائحه من الحصول على حساب مصرفي لإنجاز معاملاته المالية والمصرفية، ومن بين العوامل التي ساعدت على نجاح خدمة M-PESA ؛ اعتماد البنك المركزي الكيني نهج التجربة أولاً، ثم التنظيم، وسهولة إنشاء حساب وبساطة استخدامه - مجاني ويتطلب فقط بطاقة هوية رسمية-؛ القدرة على تحمل التكاليف حتى لفئة أفقر 40% من السكان البالغين) +15 (، إضافة إلى ارتفاع معدل معرفة القراءة والكتابة بين مختلف شرائح المجتمع الكيني، وارتفاع نسبة انتشار الهواتف المحمولة.

الشكل رقم 01: عوامل نجاح خدمة الهاتف المحمول (مع حتمية القضاء على الحرمان المالي)



المصدر: بو زانة أيمن، حمدوش وفاء، مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي - تجربة كينيا نموذجاً، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، المجلد الأول، العدد السادس، جامعة الزاوية، ليبيا، ص: 20

اعتماداً على الشكل أعلاه، نلاحظ أن خدمة M-PESA ظهرت بفضل عوامل متعلقة باتساع شبكة الاتصالات الإلكترونية والكثافة السكانية الكافية لاستغلال وفرات الحجم، والحاجة الكبيرة والطلب الفعال بين شرائح المجتمع خاصة ذات الدخل المنخفض للحصول على قناة توصيل جديدة أكثر سهولة وبأسعار معقولة للخدمات المالية، أين ظهرت خدمة الهاتف المحمول وحقت تغييراً كبيراً في تعاملات الأفراد المالية والمصرفية، انطلاقاً من منصات الهواتف المحمولة بخفض التكاليف وزيادة الشفافية وعدم وجود خدمات مالية ومصرفية بديلة قابلة للمقارنة بأسعار تنافسية، وخلق الفرصة للتمكين الاقتصادي للأفراد والشركات على حد سواء.

جراء انتشار جائحة كورونا عملت شركة سفاري كوم مالكة منصة (M-PESA) على تسهيل عمليات الدفع عبر الهاتف المحمول في مارس 2020 ، وذلك بإلغاء الرسوم على كامل التعاملات التي تتم بأقل من 1000 شلن كيني (العملة الكينية) أي ما يقارب 9.42 دولار أمريكي، بينما زادت المعاملات المالية اليومية للشركات الصغيرة والمتوسطة من 70.000 شلن كيني أي 659 دولار أمريكي، إلى 150.000 شلن كيني أي ما يقارب 1410 دولار أمريكي (وفاء، 2020).

خاتمة:

على الرغم من أن الخدمات المالية كانت دائماً صناعة تقوم عبر الشبكات، غير أن الانتشار الواسع لاستخدام الهواتف المحمولة مكن ملايين الأشخاص عبر العالم من الإستفادة من الخدمات المالية التي غيرت شكل حياتهم، حيث بدأت البلدان النامية في استخدام القنوات الرقمية لتقديم الخدمات المالية لغير المستفيدين من الخدمات المصرفية.

من خلال دراستنا لهذا الموضوع توصلنا للنتائج التالية:

- تُساهم الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي من جوانب عدة، بالأخص في برنامج الحماية الاجتماعية.
 - تزايد التحول الرقمي في مجال الخدمات المالية، بشكل كبير مع ظهور شركات التكنولوجيا المالية الناشئة، حيث تم تسجيل أكثر من 850 مليون حساب للمعاملات المالية عالمياً عبر الهاتف المحمول في ظل فيروس كورونا.
 - الجهود المبذولة والتجربة الناجحة لخدمة M-PESA عززت الشمول المالي الرقمي في كينيا، وساهمت في دفع مختلف شرائح المجتمع الكيني إلى زيادة إقبالهم على فتح الحسابات المصرفية لتوسيع الأعمال التجارية وتحسينها، خاصة في ظل التداعيات المالية لفيروس كورونا والتباعد الاجتماعي.
 - إن استخدام البنوك التجارية بالتنسيق مع شركات الاتصالات وتطبيق الهاتف المحمول M-PESA أتاح للأسر حتي الفقيرة منها والبعيدة عن خدمات العاصمة خاصة في المناطق الزراعية إمكانيات بلا حدود.
 - استخدامات البنوك التجارية للتكنولوجيا المالية لتحقيق الشمول المالي لا تتحقق الا بتضافر جهود الدولة مع القطاع الخاص.
 - القوانين التنظيمية المتطورة تدريجياً والرقابة الفعالة مهمة جداً للتأكد من وضع الضوابط الرقابية للحد من مخاطر استثمارات التكنولوجيا المالية والتحويلات المالية عبر الهاتف.
- توصيات الدراسة:** من أجل الاستفادة من تجربة كينيا يجب القيام بالتالي:
- دعم البنية التحتية المالية مع توفير بيئة تشريعية ملائمة تضمن التقليل من المبالغة في تطبيق الإجراءات.
 - زيادة معدل الكثافة المصرفية، وذلك من خلال تعزيز الإنتشار الجغرافي للوكالات البنكية والمؤسسات المالية.
 - إتاحة الفرص أمام الابتكار الرقمي مع وضع لوائح مواتية وتطبيقات تنظيمية للحماية توفر الأمان للمعاملات.

- خلق ابتكارات غير مسبوقه متفردة واعتمادها وذلك لعرض مسارات جديد للمواطنين خاصه الشباب والمرأة والفقراء .
- استخدام التكنولوجيا المالية كأداة لخفض التكاليف، اذ تستخدم المؤسسات المالية العالمية في الوقت الحالي بشكل متزايد منصات تطبيقات الهاتف المحمول لتقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت مما يستوجب معه استخدام التكنولوجيا المالية لتوفير النفقات.

قائمة المراجع:

المؤلفات:

1. الوليد طلحة، صبري الفران. (ديسمبر , 2020). الشمول المالي الرقمي. موجز سياسات(27)، صفحة 01.

المقالات:

2. Hacini Ishaq Boulenfad Abir. (2021, 03). The relationship between financial inclusion and financial .Journal of Financial, Accounting and)V:08 N:01.739-738 .
3. مجموعة البنك العربي. (08 03, 2022، ص:05-06). البنك الدولي. مطبوعات صندوق النقد العربي.
4. بوزانة أيمن، حمدوش وفاء. (12 07, 2020). مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي - تجربة كينيا نموذجاً-. تم الاسترداد من المستودع الرقمي لجامعة الزاوية: <https://dspace.zu.edu.ly/handle/1/874>
5. بوعيشاوي مراد، عماد غزازي. (30 06, 2021). الشمول المالي الرقمي في الجزائر في ظل جائحة كورونا - كوفيد 19- . مجلة التمويل والإستثمار والتنمية المستدامة.، الصفحات 76-77.
6. رشيدنعيمي، عبدالحفيظ بن ساسي. (سبتمبر , 2021). تقييم الشمو
7. المالي في الجزائر من منظور العدالة في التوزيع وفقا لمؤشر الشمول المالي لسنة 2017. مجلة التكامل الإقتصادي، م:09، ع:03، صفحة 373.

مواقع الأنترنت:

8. Serena Natile. (2020). Digital Finance Inclusion and the Mobile Money“ Social ”Enterprise: A Socio-Legal Critique of M-Pesa in Kenya من الاسترداد من the Social Science Open Access Repository: <https://doi.org/10.12759/hsr.45.2020.3.74-94>
9. عاطف حسن. (29 03, 2022). دروس في الشمول المالي من تجربة دولة كينيا. تم الاسترداد من المصرفيون : <https://masrafeyoun.ebi.gov.eg>
10. البنك المركزي المصري. (08 03, 2022). البنك المركزي المصري . تم الاسترداد من <https://www.bank-abc.com/world/Egypt/En/AboutABC/Documents/CBE%20Bankers.pdf>

11. فريق العمل الاقليمي لتعزيز الشمول المالي. (08 03, 2022). صندوق النقد العربي. تم الاسترداد من <https://www.amf.org.ae/sites/default/files/econ/amdb/>