

دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي وجذب العملاء، قراءة في مؤشرات الشمول المالي العالمية

The Role of Financial Technology in Achieving Financial Inclusion and Attracting Customers, A Review of Global Financial Inclusion Indicators

قلمام سعدة^{1*} ، مزيان محمد توفيق²

¹ جامعة أحمد زبانه غليزان، مخبر إدارة الأسواق المالية باستخدام الأساليب الرياضية والإعلام الآلي (الجزائر)، saada.guelmam@univ-relizane.dz

² جامعة أحمد زبانه غليزان، مخبر إدارة الأسواق المالية باستخدام الأساليب الرياضية والإعلام الآلي (الجزائر)، mohammedtoufik.meziane@univ-relizane.dz

تاريخ الاستلام: 2023/10/21 تاريخ قبول النشر: 2023/12/28 تاريخ النشر: 2023/12/31

الملخص: تهدف هذه الورقة البحثية إلى تبيان دور التكنولوجيا المالية كصناعة حديثة في تغيير طرق تقديم الخدمات المالية وضمان شمول مالي عادل وكامل ومدى تأثير هذه التغيرات على توجهات العملاء، مستعرضين مؤشرات الشمول المالي عالميا وفي الجزائر، وقد توصلت الدراسة إلى أن أدوات التكنولوجيا المالية ساعدت كثيرا في انتشار الخدمات المالية وجذبت اهتمام العملاء رغم الفجوة الكبيرة المسجلة بين الدول وفي الدولة الواحدة بين الشرائح والطبقات، وكذلك عدة عوائق ونقائص تقف دون توسيع دائرة الشمول المالي. **الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا مالية، شمول مالي، عملاء، خدمات مالية. **تصنيف JEL:** G20، G23، D12، O31.

Abstract: This research paper aims to demonstrate the role of financial technology (Fintech) as a modern industry in transforming the methods of delivering financial services and ensuring fair and comprehensive financial inclusion. It examines the impact of these changes on customer attitudes by reviewing Financial Inclusion indicators globally and in Algeria. The study has found that financial technology tools have significantly facilitated the spread of financial services and captured the interest of customers, despite the significant gap observed between countries and within a single country among different social classes. Additionally, several obstacles and shortcomings hinder the expansion of financial inclusion.

Keywords: Fintech, Financial Inclusion, Customers, Financial services.

Jel Classification Codes : G20, G23, D12, O31

* المؤلف المرسل: قلمام سعدة

1. مقدمة:

غيرت التكنولوجيا الحديثة في عصرنا الحالي جميع القطاعات، وأبرزها القطاع المالي، فقد نشأت التكنولوجيا المالية أو التقنية المالية جراء تداخل التكنولوجيا مع النشاطات المالية والاقتصادية، فبعد الأزمة المالية عام 2008، اضطرت البنوك والمؤسسات المالية إلى تغيير استراتيجياتها والتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية التي سيطرت على السوق، وظهرت معها العملات المشفرة ومنصات الخدمات المالية المستقلة كبداية جاذبة للعملاء بفضل توفرها وتكلفتها المنخفضة وسهولة الوصول إليها، هذا الاتجاه تسارع خلال جائحة كوفيد-19 وسياسات الحجر الصحي، مما سمح لشركات التكنولوجيا المالية بتوسيع نشاطاتها والتنافس مع البنوك، ومع هذا التحول برز تحدي اقتصادي واجتماعي وهو تحقيق الشمول المالي، حيث تسعى المؤسسات إلى توفير الخدمات المالية لمجتمع أوسع بغض النظر عن المكان والزمان، وتعتمد هذه المبادرات على التكنولوجيا لفهم احتياجات العملاء وتبليتها بفعالية.

هذا البحث يستهدف تسليط الضوء على الروابط بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي واحتياجات العملاء، وعليه طرح الإشكالية التالية:

إشكالية البحث:

- كيف يمكن للتكنولوجيات المالية الحديثة أن تسهم في تحقيق الشمول المالي وتستقطب اهتمام العملاء؟
ومن أجل الإحاطة بجوانب الموضوع، تم تقسيم الإشكالية الرئيسية لأسئلة بحثية فرعية كالتالي:

- ما هي أهم المفاهيم المرتبطة بالتكنولوجيا المالية؟
- كيف تسهم التكنولوجيا المالية في توسيع استخدام الخدمات المالية لتحقيق الشمول المالي؟
- ما هي آليات التكنولوجيا المالية التي يمكن أن تجذب العملاء وترضيهم؟
- وللإجابة عن إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية تم تقسيم الدراسة إلى المحاور التالية:
- مفاهيم عامة حول التكنولوجيا المالية وأدواتها.
- مفاهيم عامة حول الشمول المالي ومؤثراته.
- دراسة أثر التكنولوجيا المالية على اتجاهات العملاء.

- عرض أهم مؤشرات الشمول المالي في العالم والجزائر.

أهمية الدراسة:

تكمّن أهمية الدراسة كون الموضوع أصبح من أهداف الأفراد والدول والهيئات التي تسعى لتسهيل استخدام التكنولوجيات الحديثة بهدف توسيع قاعدة المستهلكين أو من طرف الباحثين الذين يحاولون ضبط المفاهيم لهذه التقنيات الجديدة بطريقة علمية مدروسة.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة عموماً إلى:

- تبين مفهوم التكنولوجيا المالية وكل ما يتعلق بها.
- إيضاح ماهية الشمول المالي ومشاكله وشروط تحقيقه.
- تسليط الضوء على أهم القضايا المالية التي أصبحت تجذب العملاء وكيفية اسهام التكنولوجيا المالية في ذلك.
- شرح دور التكنولوجيات المالية الحديثة في دعم جهود الشمول المالي.

2. مفاهيم عامة حول التكنولوجيا المالية وأدواتها:

1.2 تعريف التكنولوجيا المالية (Fintech) : Financial Technology

أصبح مصطلح التكنولوجيا المالية رائجا في الوقت الحالي، وهذا نظرا لما تعرفه التكنولوجيا من تطور على جميع المستويات ومن بينها القطاع المالي هادفة إلى تحسينه وجعله أكثر جذبا وفعالية، وقد عرفت التكنولوجيا المالية على أنها:

- تشير إلى الشركات التي تجمع بين الخدمات المالية والتقنيات الحديثة، كقاعدة عامة، حيث تقدم منتجات تعتمد على الإنترنت والتطبيقات الموجهة، حيث تهدف التكنولوجيا المالية عموماً إلى جذب العملاء بمنتجات وخدمات سهلة في الاستخدام بكفاءة وشفافية وأتمتة، هذه الخدمات لم تستطع البنوك التقليدية طرحها أولاً لعدة أسباب قانونية وتقنية (Dorfleitner et al, 2016, p. 4).

وتعرف التكنولوجيا المالية أنها: "تغطي تشكيلة واسعة من الخدمات المالية كالإقراض والاستثمار والدفع وإدارة الخطر وتحليل البيانات والتأمين وإدارة الثروة، أي الاستخدام المبتكر للتكنولوجيا في تصميم وتوفير الخدمات والمنتجات المالية، وتساعد التقنيات المالية من خلال توظيف التقنية في إتمام العمليات المالية بكفاءة وفعالية سواء كانت دفعا أو تحويلا أو إقراضا أو تأمينا". (قندوز، 2019، الصفحات 14-15)

2.2 استخدامات التكنولوجيا المالية: تقوم شركات التكنولوجيا المالية وهي شركات رقمية باستخدام التكنولوجيا لتطوير خدمات مالية مبتكرة، من خلال التطبيقات أو المنصات الرقمية، بما في ذلك واجهة برمجة التطبيقات المفتوحة أو المنصات الإلكترونية أو الأسواق الرقمية، التي تسهل الاتصال بالعملاء وتلبي احتياجاتهم على الفور من خلال خدمات الوصول الفوري (Tanda & Schena, 2019, p. 8)، وتستثمر في عدة قطاعات مالية وقد نجحت في دمج التكنولوجيا وجعل هذه القطاعات لا تستغني عنها بل وتطلب باستمرار الابتكار والابداع، وحسب وكالة (Standard & Poor's) للتصنيف الائتماني فإن القطاعات الأكثر تأثراً بصناعة التكنولوجيا المالية هي كالتالي (S&P Global, 2016, p. 2)

- تقنيات الاستثمار وأسواق المال، وتعهيد العمليات التجارية والتمويل الرقمي.
 - تقنيات التجارة والتسويق الإلكترونيين، والقنوات المالية وحلول البيانات وتقنيات الأمن.
 - تقنيات التأمين والرعاية الصحية، وخدمات الدفع، وتقنيات تسيير الموارد البشرية.
- يلاحظ اتساع قطاعات التكنولوجيا المالية وتغطيتها لجميع المجالات، رغم ملاحظة أن هناك قطاعات تحصد الاهتمام أكثر من غيرها لتأثيرها المباشر على القطاع المالي وعلى رأسها قطاع المدفوعات، وفيما يلي نبين استخدامات التكنولوجيا المالية وحلولها التي تستفيد منها الخدمات المالية:

جدول رقم 01: حلول التكنولوجيا المالية لمختلف قطاعات الخدمات المالية

الخدمات المالية	حلول التكنولوجيا المالية
خدمات الدفع Payments	- استخدام الهواتف المحمولة في الدفع. - النظير للنظير P2P واستخدام QR (Quick response). - الرموز (Tokenization) والعملات المشفرة.
الادخار والاستثمار Saving and Investment	- تطبيقات مراقبة الانفاق وحلول الادخار على الخط. - منصات الاستثمار الإلكترونية. - طلب الاستشارة من الروبوت والذكاء الصناعي. - إدارة الثروة والموارد ذاتيا.
الإقراض Lending	- نمذجة الائتمان. - صيغ اقراض للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

<ul style="list-style-type: none"> - الإقراض عن طريق شبكة الانترنت. - اقراض النظير للنظير P2P بدون وسطاء. - منصات الإقراض والتمويل الجماعي. 	
<ul style="list-style-type: none"> - أتمتة العمليات التأمينية والعقود الذكية. - التوزيع الرقمي والتأمين الجماعي والتحليل المعقد الرقمي. - السيارات ذاتية القيادة وانترنت الأشياء. - أجهزة الاستشعار فائقة الحساسية. 	التأمين Insurance
<ul style="list-style-type: none"> - تعاملات Peer 2 Peer واللامركزية في التعاملات. - الوسيط الرقمي والتحليل السريع للأسواق. - منصات جمع الأموال Fundraising. - عمليات الحصول على التمويل A2F العابرة للحدود. 	أسواق رأس المال Capital markets

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على (Temelkov & Miteva, 2022, p. 73) و (Deloitte SAS, 2016, p. 5).

3. الشمول المالي:

يحتل الشمول المالي أولويات السياسات المالية للدول والهيئات العالمية لأهميته الاقتصادية والاجتماعية، فيما يلي تعريف الشمول المالي وأهميته ومؤشرات قياسه.

3.1 تعريف الشمول المالي:

الشمول المالي يعني أن "الأفراد والشركات لديهم إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار معقولة تلبي احتياجاتهم - معاملات ومدفوعات ومنتجات ادخار وتسهيلات ائتمانية وقروض وخدمات تأمين - ويتم تقديمها على نحو مسؤول ومستدام" (البنك الدولي، 2022).

كما أن صندوق النقد الدولي واللجنة الاستشارية لمساعدة الفقراء عرفا الشمول المالي بأنه: "تمكن الأفراد وصغار السن من الوصول والاستفادة من مصفوفة متكاملة من الخدمات المالية ذات الجودة العالية، المدفوعات، التحويلات، المدخرات، الائتمان والتأمين والمقدمة من قبل مجموعة متنوعة من مقدمي تلك الخدمات بطريقة سهلة ومستدامة في ظل بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة" (أنور، 2021، صفحة 06).

بينما يعرفه تقرير للبنك الدولي بأنه: "نسبة الأفراد والشركات التي تستخدم الخدمات المالية باختلافها، حيث يتم استخدام الخدمات المصرفية على نطاق أوسع من قبل السكان كلما زادت سهولة الوصول-توافر أجهزة الصراف الآلي أو الفروع - وانخفضت التكلفة، وزادت جودة الخدمات" (Barajas et al, 2020, p. 5).

1.1.3 معوقات الشمول المالي: تقف عدة عقبات أمام تحقيق الشمول المالي أهمها (نعمة و مطر، 2018، الصفحات 46-49):

- الدخل غير الكافي أو غير المنتظم مما يصعب الحصول على الخدمات المالية.
- المستوى التعليمي والثقافة المالية.
- عدم كفاءة الأسواق.
- المنتجات المالية المعقدة وغير المفهومة في كثير من الأحيان.
- أسعار الخدمات وتكلفة الحصول عليها.
- عدم توفر البنى التحتية خاصة فروع المصارف والصرافات آلية.
- التمييز في تقديم الخدمات على أساس الجنس أو المنطقة.
- الأسباب الدينية والثقافية التي تمنع الفرد من الاستفادة من خدمات محرمة في دينه كالربا في الإسلام أو مرفوضة من المحيط الذي ينتمي إليه.
- عدم وجود قوانين حماية للفرد أو ضعفها مما ينقص من الثقة في المؤسسات المالية.

2.3 أهمية وأهداف الشمول المالي:

تكمن الأهمية الرئيسية للشمول المالي فيما يلي:

- للشمول المالي فوائد اقتصادية، كامتلاك حسابات ادخار لدى مقدمي خدمات مالية آمنة وبأسعار معقولة، تمكن الأسر من تغطية النفقات غير المتوقعة أو العرضية عند ظهورها والحصول على مستويات استهلاك نموذجية، وهذه الأمور تصبح صعبة في غياب الوصول إلى الخدمات المالية (Council of Economic, 2016, p. 6).

كما تظهر أهمية الشمول المالي من خلال (لوزري، 2021، الصفحات 16-17):

- دفع المؤسسات إلى تنويع منتجاتها وتحسين جودتها وبالتالي جذب العملاء.
- تعزيز الاستقرار المالي عن طريق تحسين مستويات المعيشة للفئات المحرومة والفقيرة وتمكينها من الحصول على الخدمات المالية والاستفادة منها بتكلفة معقولة.

- يحسن الشمول المالي من عمليات الوساطة المالية بين الودائع والاستثمار وبالتالي ترجيح كفة القطاع الرسمي على حساب الاقتصاد الموازي.

كما يساهم الشمول المالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال تعميم الخدمات المالية والمساهمة في تحسين مستوى المعيشة، وتمكين الفئات المحرومة والنساء، والتقليل من الفقر وتحقيق المساواة، إضافة إلى خلق مناصب عمل خاصة من خلال دعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر، مما ينقص من تمدد الاقتصاد الموازي ويعزز الاقتصاد الرسمي في المقابل (زاخ و يونس، 2022، صفحة 756).

3.3 أبعاد الشمول المالي: يشمل الشمول المالي عدة أبعاد تهدف لتعزيزه ولها مؤشرات مرتبطة بها لقياسه، حيث سعت بعض المنظمات المهتمة بالشمول المالي وعلى رأسها التحالف للشمول المالي -AFI-Alliance of Financial Inclusion إلى محاولة قياس نسب الشمول المالي من خلال تحديد أبعاد له، فقد شكل فريق عمل خاص بجمع بيانات الشمول المالي (FIDWG) Financial Inclusion Data Working Group مركزا على بعدين رئيسيين هما (FIDWG, 2011):

- الوصول للخدمات المالية واستخدام الخدمات المالية.

أما الشراكة العالمية من أجل الشمول المالي (GPII) Global Partnership Financial Inclusion وهي فريق عمل تابع لمجموعة العشرين فقد أضافت بعدا ثالثا وهو: جودة الخدمات المالية (Global PFI, 2013).

1.3.3 الوصول للخدمات المالية (Access dimension): يشكل هذا البعد عائقا مباشرا أمام الشمول المالي، يتم جمع البيانات الخاصة بهذا البعد عن طريق التقارير والبيانات التي تصدرها المؤسسات المالية الرسمية (عطية، 2021، صفحة 377)، لذلك تحسب نسب الوصول إلى الخدمات المالية وفق ما يلي (بوتبينة، 2018، صفحة 10):

- عدد نقاط تقديم الخدمات المالية لكل 10000 مواطن.
- عدد أجهزة الصراف الآلي والموزعات وفروع المؤسسات المالية في كل 1000 كلم².
- مدى قرب وترابط نقاط تقديم الخدمات المالية.
- النسبة المئوية للسكان مقابل عدد نقاط تقديم الخدمات المالية.
- حسابات النقود الالكترونية.

2.3.3 استخدام الخدمات المالية (Usage dimension): قد لا يتمكن الأشخاص من استخدام الخدمات المالية لأسباب دينية وثقافية (محمد علي، 2020، صفحة 251). كذلك تشكل عدم رغبة الأفراد في التعامل مع المؤسسات المالية لأسباب إدارية أو بسبب التكلفة عاملا مهما، ويستند هذا البعد على عدة مؤشرات منها (شنيبي و بن لخضر، 2019، الصفحات 109-110):

- نسبة البالغين الذين يملكون حسابات بنكية على شكل حسابات ودائع أو حسابات جارية منتظمة.

- عدد المعاملات المالية المنجزة عن طريق تطبيقات الهواتف أو شبكة الانترنت.

- نسبة الاحتفاظ بالحسابات البنكية ومدى استمرارية التعامل بها.

- النسب الخاصة بعدد التحويلات المالية على المستويين المحلي والدولي التي يتلقاها الأفراد أو يقومون بها.

- نسبة المشاريع والشركات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر التي تملك حسابا بنكيا أو حسابات ودائع أو استفادت من قروض لا تزال قيد التسديد.

هذه المؤشرات تحتسب خلال مدة معينة تحدد أهداف الدراسة والتحليل، أما البيانات فيتم جمعها من تقارير الشركات والمؤسسات المالية وحتى يتم جمعها عن طريق المسوح الميدانية مباشرة من الأفراد (عطية، 2021، صفحة 378).

3.3.3 جودة الخدمات المالية (Quality dimension): يعد الوصول والاستخدام للخدمات المالية خطوة مهمة لتحقيق الشمول المالي، ولكن جودة هذه الخدمات المالية هي من تجعل الأفراد يستمرون في استخدامها والبحث عنها مهما كانت صعوبة الوصول (شنيبي و بن لخضر، 2019، صفحة 110). والجودة لا تتحقق من دون الأخذ بعين الاعتبار الاحتياجات وتكاليف الاستفادة من هذه الخدمات، كما تلعب عملية المرافقة والحماية للمستهلكين والشفافية في عرض المنتجات دورا مهم في تحديد جودة المنتج المالي وهي عوامل تساعد في كسب ثقة العملاء وزيادة وعيهم وضمان رضاهم وولائهم (بوتيينة، 2018، صفحة 10).

حدد التحالف من أجل الشمول المالي عدد من المؤشرات التي تقيس جودة الخدمات المالية منها (FIDWG, 2011):

- إمكانية تغطية تكاليف الحصول على الخدمات المالية من رسوم على العمليات المالية وتكاليف الاحتفاظ بالحسابات المصرفية.
- مؤشر الشفافية والمصادقية: يعزز توفر ومصادقية المعلومات والبيانات الخاصة بالخدمات المالية الشفافية والوضوح.
- مدى سهولة الوصول والاستخدام للخدمات المالية وتوفر أدوات لحماية العملاء من التحايل والغرر ونسبة الوعي والثقافة المالية للعملاء.
- مؤشر دراسة السلوك المالي للعملاء وهل هم قادرين على الوفاء بالتزاماتهم وتسيدي ديونهم في الأجل المحددة.

4. دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي وجذب العملاء:

لم تعد الخدمات المالية التقليدية عاملاً جاذباً للأفراد، فقد سهلت التكنولوجيا الأمر كثيراً، خاصة في تطوير الخدمات المصرفية وتعزيز البات جذب العملاء للمؤسسات المالية.

1.4 شمول الخدمات المالية المصرفية الحديثة: تعتبر الخدمات المالية منتجات مالية غير مادية. تقوم البنوك والمؤسسات المالية بتقديمها للعملاء حسب الطلب، وعادة ترتبط هذه المنتجات المالية بالوظائف الرئيسية للبنوك المتمثلة في الإيداع والائتمان وخدمات الاستثمار (نيس، 2022، صفحة 234). وللاستفادة من هذه الخدمات على العميل التنقل إلى المؤسسة المالية وتقديم ملف كامل، إلا أن دمج التكنولوجيا الحديثة في المعاملات المالية حولتها إلى خدمات مالية رقمية (Digital financial services (DFS)، حيث يعرفها البنك الدولي على أنها: "تلك الخدمات المالية التي تعتمد على التقنيات الرقمية لتسليمها واستخدامها من قبل المستهلكين" (Pazarbasioglu et al, 2020, p. 01).

وتسهم التكنولوجيا المالية بأدواتها في تسهيل تقديم الخدمات المالية وإيصالها للعملاء من خلال إدخال الابتكارات خاصة في وسائل الدفع الإلكتروني مثل أنظمة تحويل الأموال وأنظمة الدفع عن طريق بطاقات الائتمان وأجهزة الصرف والموزعات الآلية (نيس، 2022، صفحة 235).

5. دور التكنولوجيا المالية في جذب العملاء:

تتمحور علاقة العملاء بالشركات حول عدة مفاهيم منها رحلة العميل (Customer Journey) والتي تعني تعامل وتفاعل العملاء مع واحد أو أكثر من مقدمي الخدمات

لتحقيق هدف معين (Mulyono & Situmorang, 2018, p. 97)، وتجربة العميل (Customer Experience) والتي تشير إلى تصور العميل نفسه، وإلى جميع الجوانب التي تعرض لها عند التفاعل افتراضيا أو زيارة شركة ما، فهي لا تتعلق فقط بالعملاء الذين يرغبون في شراء منتج ولكنها تتعلق أيضا بالجو داخل وخارج الشركة وبآراء العملاء الآخرين (Br. Damanik et al, 2023, p. 1092).

وتتنافس الشركات على من يقدم أفضل تجربة رقمية للعملاء توازيا مع أفضل منتج أو خدمة (Wardley, 2019, p. 2).

يقوم العملاء أيضا بقياس جودة تجاربهم بناء على المدة التي يستغرقها إكمال الطلب والحصول على منتجهم المشحون أو الخدمة المكتملة، يعرف هذا التحول في تحديد الأولويات من جودة المنتج والخدمة إلى جودة التجربة الرقمية بالتحول الرقمي المدعوم بالتكنولوجيا المالية، فالشركات التي لا تنتقل إلى نموذج أعمال يركز على العملاء، أو تفشل ببساطة في تحويل هيكلها رقميا، ستواجه بالتأكيد صعوبة في مجاراة المنافسين ومواصلة الوجود (Behare et al, 2018, p. 3).

6. قراءة في مؤشرات الشمول المالي العالمية: تم الاعتماد على المعطيات العالمية لمؤشرات الشمول المالي واحصاءات المعاهد والمراكز العالمية المهتمة بالتكنولوجيا المالية والشمول المالي وهي في المجمل:

- تقارير البنك الدولي The World Bank.
- مؤسسة CB Insights للتحليل الاقتصادي ومزود للبيانات.
- الشبكة العالمية KPMG للاستشارات المالية والمسوح.
- الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) International Telecommunication Union.

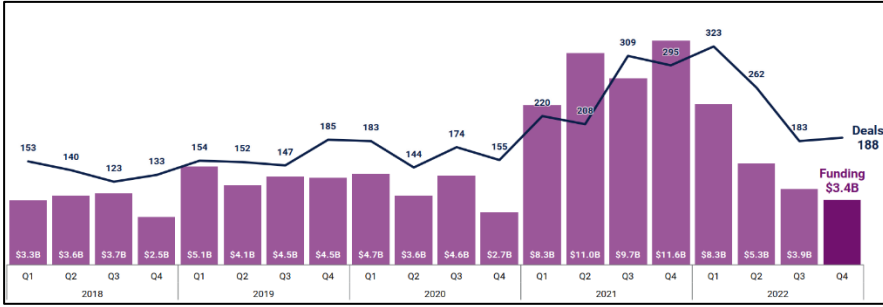
1.6 قطاعات التكنولوجيا المالية

1.1.6 المدفوعات:

مقارنة مع الخدمات الأخرى، يستحوذ قطاع المدفوعات على الحصة الأكبر من التمويلات بـ 3.4 مليار دولار وكذلك عدد الصفقات الذي تجاوز 188 صفقة، فهذا القطاع هو أكثر القطاعات المستفيدة من التكنولوجيا المالية والتي تبرز مدى الشمول المالي وتوسعه بتوسع الاستخدام وعدد المشتركين والمستفيدين، ويظهر ذلك جليا من خلال شركات التكنولوجيا المالية العملاقة (BigTech) أو أحادية القرن (unicorns) التي يتجاوز رأسمالها المليار

دولار وتنشط غالبا في قطاع المدفوعات وحلول الدفع (CB Insights, 2023, p. 19). فحسب دائما موقع CB Insights قدرت الصفقات التي استحوذت عليها هذه الشركات بالملايير وهذا ما يشير إليه الشكل التالي:

الشكل رقم 01: حجم وعدد صفقات قطاع المدفوعات من 2018 حتى 2022

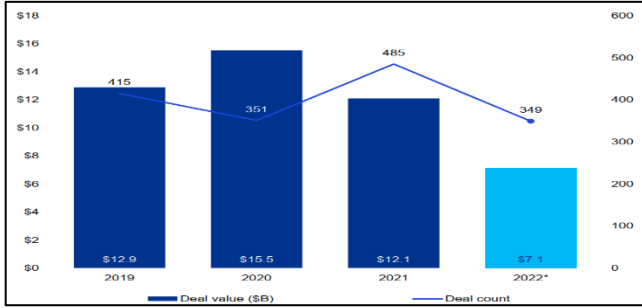


المصدر: (CB Insights, 2023, p. 57).

شكلت فترة ما بعد كورونا انتعاشا كبيرا في استخدام المدفوعات الرقمية والاعتماد على التكنولوجيا في ذلك، فقد شهد الربع الثاني والرابع من سنة 2021 قفزة كبيرة في قيمة وعدد صفقات التمويل المبرمة حيث فاقت 11 مليار دولار، وهو ما عكس اعتماد الأفراد وتعودهم على الآلية الجديدة في القيام بالمعاملات المالية وانخراطهم في استخدام التكنولوجيا المالية رغم تسجيل انخفاض في سنة 2022.

وحسب البنك العالمي، ليس لدى كل الأشخاص حسابات بنكية أو مالية بشكل عام، حيث تلقى 28% من البالغين دفعة واحدة على الأقل من الحكومة، سواء كانت في شكل أجور أو معاش تقاعدي للقطاع العام، أو مدفوعات تحويل حكومية، مثل إعانات البطالة أو مدفوعات النفقات التعليمية أو الطبية، ويلاحظ أن حصة البالغين الذين يتلقون مدفوعات حكومية أعلى بمرتين في الاقتصادات ذات الدخل المرتفع (52%) منها في الاقتصادات النامية (22%)، في الاقتصادات ذات الدخل المرتفع، يتلقى (84%) من المستفيدين من مدفوعات حكومية أموالهم في حساب مالي، بينما تلقى 13% مثل هذه المدفوعات بطريقة أخرى غير الحساب أو نقدا، في شكل شيكات أو قسائم، أما في الاقتصادات النامية، 67% يتلقون مدفوعات حكومية في حساب، بينما لا يملك الباقيون حسابا ماليا أو حساب غير نشيط (Demirgüç-Kunt et al, 2022, p. 57).

2.1.6 تكنولوجيا التأمين (InsurTech): تحظى هذه التقنية بالاهتمام نظرا للمخاطر الكبيرة التي يتعرض لها المستثمرون في القطاع المالي، وازدادت مع انتشار جائحة كورونا أواخر 2019 وتعطل سلاسل الامداد وخطوط الإنتاج بسبب إجراءات الحجر والاعلاق. الشكل رقم 02: حجم وعدد الصفقات المتعلقة بخدمات التأمين بين 2019 و 2022

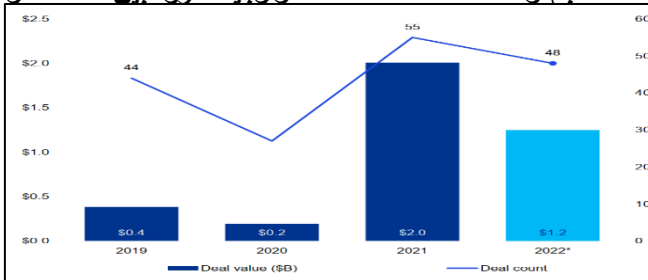


المصدر: (KPMG, 2023, p. 16).

على عكس سنوات 2019 و 2020 و 2021، لم تشهد سنة 2022 حركة كبيرة في قطاع تكنولوجيا التأمين، حيث تريث المستثمرون في اتخاذ قرارات استثمارية جديدة نظرا لعدم اليقين في ضوء ظروف الاقتصاد الكلي الصعبة (KPMG, 2023, p. 16).

3.1.6 تكنولوجيا الثروة (Wealthtech): ساعدت التكنولوجيا المالية الأشخاص في تسيير أموالهم ومحافظهم المالية معتمدين على تقنيات الذكاء الصناعي في اتخاذ القرارات الاستثمارية والادخارية، حيث استقطب قطاع تكنولوجيا الثروة أكثر من 1.2 مليار دولار من إجمالي الاستثمارات خلال عام 2022 (KPMG, 2023, p. 22).

الشكل رقم 03: حجم وعدد صفقات خدمات تكنولوجيا الثروة بين 2019 و 2022



المصدر: (KPMG, 2023, p. 22).

يدرك الآن المستثمرون أهمية إدارة الثروات، ولذلك بدأت شركات إدارة الثروات وشركات التكنولوجيا المالية في التكيف مع الوسائل الجديدة لتعزيز القيمة التي تقدمها لعملائها، وقد

أدى ذلك إلى زيادة الاستثمار في حلول تحسين تجربة إدارة الثروات، على سبيل المثال في عام 2022، قام البنك السويسري UBS بإطلاق منصة CircleOne للتواصل الاجتماعي والتي تهدف إلى تزويد عملاء البنك في قارة آسيا بالأفكار والنصائح في الوقت المناسب، وبناء علاقات قيمة بين العملاء ذوي الثروات العالية والخبراء في المجال والقادة العالميين والمتخصصين في مجال الاستثمار (UBS Bank, 2022).

2.6 مؤشرات الشمول المالي عالمياً:

استطاع عدد كبير من الناس الاستفادة من الخدمات المالية بفضل الابتكارات التكنولوجية وعلى رأسها الهواتف المحمولة، فالوصول على هذه الخدمات كانت تستدعي التنقل إلى فروع المؤسسات البنكية والمرور على إجراءات إدارية معقدة وتعجيزية في بعض الأحيان والتي ساهمت إلى حد بعيد في تقاوم الاستبعاد المالي.

يسهل امتلاك حسابات مالية دفع الفواتير والوصول إلى الائتمان وإجراء عمليات الشراء وإرسال التحويلات أو تلقيها، حيث يقدر عدد الذين يمتلكون حساباً إما في أحد البنوك أو مؤسسة مالية أخرى بـ 76%، بما في ذلك مزود خدمة الأموال عبر الهاتف المحمول ومع ظهور تفاوت واضح بين الدول في دراسة استقصائية أجراها البنك الدولي شملت 123 اقتصاداً لسنة 2021 (Demirgüç-Kunt et al, 2022, p. 15).

وحسب تقرير للبنك الدولي نشر سنة 2022 حول الشمول المالي ومؤشراته تحت مسمى (The Little Data Book on Financial Inclusion) فقد جاءت أرقام مؤشرات الشمول المالي كما يلي (World Bank Group, 2022, p. 13):

- عدد البالغين فوق 15 سنة الذين يملكون حسابات مالية سنة 2021.....76.2%
- عدد الحسابات لدى المؤسسات المالية الرسمية سنة 2021.....10.2%
- نسبة النساء اللواتي يملكن حسابات74%
- نسبة البالغين الذين يملكون حساب من غير العاملين65.4%
- نسبة الشباب بين 15 و24 سنة.....65.5%
- نسبة الأشخاص الذين قاموا ببيع أموال أو تلقوها سنة 2021.....64.1%
- نسبة النساء من مجموع الذين قاموا ببيع أموال أو تلقوها سنة 2021.....60.6%
- نسبة من تلقوا مدفوعات إلكترونية.....42.6%
- نسبة من قاموا بإرسال مبالغ مالية إلكترونيا.....58.8%

- نسبة من تلقوا مدفوعات حكومية.....20.5%
 - نسبة من تلقوا مدفوعات من القطاع الخاص.....20.9%
 - نسبة من دفعوا فوائد رقمية27%
 - نسبة البالغين الذين لديهم حسابات موجهة للادخار47.9%
 - نسبة البالغين الذين اقترضوا أموال سنة 2021.....52.9%
 - نسبة الذين اقترضوا من المؤسسات المالية أو باستخدام بطاقات الاعتماد.....29.2%
 - نسبة الذين اقترضوا من الأهل والأقارب.....27.4%
 - نسبة إمكانية الوصول إلى أموال الطوارئ في أقل من 30 يوم.....59.2%
- منهم 55.3% نسبة النساء.

وقد كشف مسح للبنك الدولي (Global Findex 2021 survey) عن نمو في استخدام الحسابات لإجراء المدفوعات الرقمية، وكذلك للادخار والاقتراض، وقد سلط الضوء على الطرق التي تتداخل بها هذه الخدمات المالية في النظام المالي العالمي وقد كانت النتائج الرئيسية كما يلي: (Demirgüç-Kunt et al, 2022, p. 51)

1.2.6 المدفوعات الرقمية:

* ارتفعت نسبة البالغين الذين يقومون أو يتلقون مدفوعات رقمية في الاقتصادات النامية من 35% في عام 2014 إلى 57% في عام 2021، وهي زيادة تفوق النمو في ملكية الحسابات خلال نفس الفترة.

* فتح 39% من البالغين في الاقتصادات النامية حسابهم الأول في مؤسسة مالية على وجه التحديد لتلقي مدفوعات الأجور أو الأموال من الحكومة.

* قام 20% من البالغين الذين يعيشون في الاقتصادات النامية، باستثناء الصين، بالدفع للتجار باستخدام بطاقة أو هاتف محمول أو الإنترنت وقام حوالي 40% منهم بذلك لأول مرة بعد بدء الوباء العالمي كوفيد 19، قام بذلك حوالي ثلث البالغين في الاقتصادات النامية الذين دفعوا فاتورة خدمات مباشرة من حساب ما لأول مرة بعد بدء جائحة كوفيد-19 وهو دليل على دور الوباء في تسريع التبني الرقمي.

2.2.6 الادخار:

* 25% من البالغين في الاقتصادات النامية ادخروا باستخدام حساب، وحصاة أعلى من 39% استخدموا حسابا لتخزين الأموال لأغراض إدارة النقد.

* أكثر من نصف الأشخاص في الاقتصادات النامية الذين ادخروا أي أموال فعلوا ذلك في حساب رسمي في عام 2021.

* حسابات الأموال عبر الهاتف المحمول هي طريقة مهمة للادخار في أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى، حيث استخدم 15% من البالغين و39% من أصحاب حسابات الأموال عبر الهاتف المحمول طريقة واحدة للادخار، حيث استخدمت حصص متساوية من البالغين في أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى حسابا نقديا متقلبا وحسابا رسميا للتوفير في مؤسسة مالية.

3.2.6 الاقتراض:

* الاقتراض من الأسرة والأصدقاء أمر شائع في الاقتصادات النامية مثل الاقتراض الرسمي، وهو يفوق بكثير الآليات الرسمية.

* اقتراض حوالي 50% من البالغين في الاقتصادات النامية الأموال، على الرغم من أن أقل من نصفهم استخدموا وسائل رسمية مثل الحصول على قرض من مؤسسة مالية، أو استخدام بطاقة ائتمان، أو الاقتراض من خلال حساباتهم المالية عبر الهاتف المحمول.

* كانت بطاقات الائتمان هي الشكل السائد للاقتراض في الاقتصادات المرتفعة الدخل وفي بعض الاقتصادات النامية مثل روسيا والأرجنتين وأوكرانيا والبرازيل والصين.

4.2.6 مؤشرات الاتحاد الدولي للاتصالات: حسب موقع هيئة الأمم المتحدة واعتمادا على تقارير الاتحاد الدولي للاتصالات فقد قدر عدد المتصلين بالإنترنت في العالم سنة 2021 بـ 4.9 مليار شخص أما الذين لا يملكون اتصالا بالإنترنت 2.9 مليار شخص وقد تميز هذا الوضع بما يلي: (United nations, 2021)

- كان هناك نمو عالمي قوي في استخدام الإنترنت بسبب زيادة الاتصال خاصة مع انتشار فيروس كورونا، حيث ارتفع العدد المقدر للأشخاص الذين استخدموا الإنترنت إلى 4.9 مليار في عام 2021 بعد أن كان 4.1 مليار في عام 2019.

- تؤكد بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات أن القدرة على الاتصال لا تزال غير متكافئة إلى حد كبير. ما يقدر بنحو 37% من سكان العالم - أو 2.9 مليار شخص - لم يستخدموا الإنترنت أبدا.

- يشير الارتفاع الحاد غير المعتاد في عدد الأشخاص عبر الإنترنت إلى أن الإجراءات المتخذة أثناء الوباء، مثل عمليات الإغلاق واسعة النطاق وإغلاق المدارس، جنبا إلى

جنب مع حاجة الناس إلى الوصول إلى الأخبار والخدمات الحكومية والخدمات الصحية والتجارة الإلكترونية والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، جلبت ما يقدر بنحو 782 مليون شخص إضافي عبر الإنترنت منذ عام 2019، بزيادة قدرها 17%.

- عدد مستخدمي الإنترنت على مستوى العالم زاد بأكثر من 10% في السنة الأولى من الوباء، وهي أكبر زيادة سنوية منذ عقد من الزمان.

- كان النمو القوي منذ عام 2019 مدفوعا إلى حد كبير بالزيادات في البلدان النامية حيث ارتفع معدل انتشار الإنترنت بأكثر من 13%، وفي أقل البلدان نموا التي حددتها الأمم المتحدة والبالغ عددها 46 بلدا، تجاوز متوسط الزيادة 20%.

7. مؤشرات الشمول المالي في الجزائر: سنستعرض مؤشرات الشمول المالي حسب الوصول والاستخدام اعتمادا على المصادر التالية:

- بنك الجزائر والبنك الدولي وكذا مؤسسة تجمع النقد الآلي Gie Monetique الذي يضم 19 عضو منخرط منهم 18 بنك إضافة إلى بريد الجزائر.

استنادا إلى تقرير البنك الدولي (The Little Data Book on Financial Inclusion) فقد جاءت أرقام مؤشرات الشمول المالي الخاصة بالجزائر كما يلي: (World Bank Group, 2022, p. 21)

- عدد البالغين فوق 15 سنة الذين يملكون حسابات مالية في سنة 2021 وصل 44.1% وهو أقل بكثير من المعدل العالمي الذي يصل إلى 76.2%.

- عدد الحسابات لدى المؤسسات المالية الرسمية سنة 2021 هو 44.1% حيث أنه يفوق المعدل العالمي 10.2% وهو ما يدل على الثقة التي لا زال يضعها الأفراد في المؤسسات المالية الرسمية.

- الحسابات الجديدة الموجهة لاستقبال المدفوعات الحكومية بلغ 34.9%

- نسبة النساء اللواتي يمتلكن حسابات 31.2%

- نسبة البالغين من غير العاملين 26.2%

- نسبة الشباب بين 15 و24 سنة 26.7% وهي معدلات جد منخفضة مقارنة بالمعدلات العالمية ولهذا هناك عمل كثير ينتظر الجزائر للوصول إلى نسب شمول مالي مقبولة.

- نسبة الأشخاص الذين قاموا ببيع أموال أو تلقوها سنة 2021 هو 33.7% منهم 23.1% من النساء.
 - نسبة من تلقوا مدفوعات الكترونية.....29.6%
 - نسبة من قاموا بإرسال مبالغ مالية الكترونيا.....12.8%
 - نسبة من تلقوا مدفوعات حكومية.....24.2%
 - نسبة من تلقوا مدفوعات من القطاع الخاص.....5.3%
 - إرسال أو استلام دفعة تحويل محلية باستخدام حساب7.1%
 - نسبة من دفعوا فوائد رقمية2.3%
 - نسبة البالغين الذين لديهم حسابات موجهة للادخار.....21.9%
 - نسبة البالغين الذين اقترضوا أموال سنة 2021.....37.6%
 - نسبة الذين اقترضوا من المؤسسات المالية أو باستخدام بطاقات الاعتماد...3.8%
 - نسبة الذين اقترضوا من الأهل والأقارب.....30.5%
 - نسبة إمكانية الوصول إلى أموال الطوارئ في أقل من 30 يوم بالنسبة للبالغين. 63.7% منهم 59% من النساء.
- كما يلاحظ لا زالت الأرقام بعيدة عن المعدلات العالمية، وتحتاج إلى استراتيجية شاملة لتحسين الوضع، أما الاحصائيات التي قدمها بنك الجزائر المركزي بخصوص مؤشرات الشمول المالي فجاءت كالتالي:

يلاحظ تفاوت وفجوة واضحة بين المناطق الريفية والحضرية رغم ما يبذل من مجهودات لتعميم الخدمات المالية وتعد أجهزة الصراف الآلي من أهم نقاط تقديم والاستفادة من الخدمات المالية فقد سجل ما يلي:

الشكل رقم 05: عدد أجهزة الصراف الآلي من سنة 2016 وحتى ماي 2023

السنة	العدد الاجمالي لأجهزة الصراف الآلي البيبنكية العاملة
2016	1 370
2017	1 443
2018	1 441
2019	1 621
2020	3 030
2021	3 053
2022	3 658
الى ماي 2023	3 728

المصدر: (GIE Monetique، 2023)

يلاحظ أن هناك زيادة في عدد أجهزة الصراف الآلي خاصة نهاية 2019 أي بداية أزمة كوفيد 19 وهذا ما يعكس سياسة الدولة لتفعيل الخدمات المالية الالكترونية.
-خدمات الدفع عبر الانترنت:

الشكل رقم 06: خدمات الدفع على الانترنت بين 2016 و2022

السنة	هاتف / اتصالات	نقل	تأمين	مصدر فواتير	خدمة ادارية	خدمات بيع السلع وترفية	رياضة وترفيه	العدد الاجمالي للمعاملات	المبلغ الاجمالي
2016	6 536	388	51	391	0	0	0	7 366	15 009 842,02 دج
2017	87 286	5 677	2 467	12 414	0	0	0	107 844	267 993 423,40 دج
2018	138 495	871	6 439	29 722	1 455	0	0	176 982	332 592 583,28 دج
2019	141 552	6 292	8 342	38 806	2 432	5 056	0	202 480	503 870 361,61 دج
2020 (*)	4 210 284	11 350	4 845	85 676	68 395	213 175	235	4 593 960	5 423 727 074,80 دج
2021	6 993 135	72 164	8 372	120 841	155 640	457 726	13 468	7 821 346	11 176 475 535,68 دج
2022	7 490 626	195 490	23 571	302 273	153 957	705 114	24 169	9 048 125	18 151 104 423,96 دج

المصدر: (GIE Monetique، 2023).

حسب بيانات مؤسسة تجمع النقد الآلي الجزائر (GIE Monétique) فقد زادت عدد المعاملات المالية من 7366 عملية سنة 2016 إلى أكثر من 9مليون عملية سنة 2022 بإجمالي 26 566 493 عملية من 2016 إلى 2022، وبمبلغ إجمالي فاق 18 مليار دينار، وكبافي الدول تحتل خدمات الدفع الصدارة بين الخدمات المالية.

الشكل رقم 07: المعاملات المالية التي جرت على أجهزة الدفع الإلكتروني TPE بين 2016 و2022

السنة	العدد الإجمالي لمعاملات الدفع	المبلغ الإجمالي لمعاملات الدفع
2016	65 501	444 508 902,40 دج
2017	122 694	861 775 368,90 دج
2018	190 898	1 335 334 130,76 دج
2019	274 624	1 916 994 721,11 دج
2020 (*)	711 777	4 733 820 043,01 دج
2021	2 150 529	15 113 249 499,92 دج
2022	2 712 848	19 343 056 538,17 دج

المصدر: (GIE Monétique، 2023).

حسب نفس المصدر مؤسسة تجمع النقد الآلي الجزائر (GIE Monétique) فقد بلغ عدد أجهزة الدفع الإلكتروني حتى ماي 2023، 49375، جهاز موزعة على الشركاء الاقتصاديين والمؤسسات الرسمية، كما سجلت عمليات الدفع التي أجريت عبر تطبيقات الهاتف النقال هي الأخرى تطورا ملحوظا، فقد فاقت 3 133 722 عملية في شهر ماي 2023 (GIE Monétique، 2023).

الشكل رقم 08: عمليات الدفع عبر الهاتف النقال

Année	Nombre global des transactions paiement	Montant global des transactions paiement	Nombre global des transferts P2P	Montant global des transferts P2P
2022				
Novembre	2 019 180	1 462 237 873,38 DZD	765 550	9 388 682 740,95 DZD
Décembre	2 165 941	1 491 356 478,36 DZD	813 291	10 381 124 624,28 DZD
2023				
Janvier	2 680 091	1 936 092 685,91 DZD	1 043 668	13 156 957 726,66 DZD
Février	2 223 531	1 530 276 613,01 DZD	865 327	10 992 957 372,65 DZD
Mars	2 812 537	2 042 521 061,08	1 107 397	14 036 258 419,77 DZD
Avril	2 691 072	1 884 764 786,81	1 082 996	13 312 678 038,99 DZD
Mai	3 133 722	2 250 253 139,34	1 254 076	15 495 916 776,02 DZD

المصدر: (GIE Monétique، 2023).

وقد أورد البنك الدولي في تقريره حول الشمول المالي لسنة 2021 أن الذين يملكون حسابا بنكيا في الجزائر هم: 44% من البالغين و31% من النساء و32% من ذوي الدخل الضعيف (Demirgüç-Kunt et al, 2022, p. 175).

8. الخاتمة:

استفادت جميع القطاعات من دمج التكنولوجيا وعلى رأسها القطاع المالي لتنتج عنه التكنولوجيا المالية، التي بدورها نقلت الخدمات المالية من تقليدية إلى رقمية متطورة ومبتكرة خاصة بعد الأزمة العالمية لسنة 2008 وانتشار وباء كورونا نهاية 2019، وقد تجلى ذلك في اتساع نشاط شركات التكنولوجيا المالية خاصة في الدول المتطورة، أما بالنسبة للدول النامية فما زالت في خطواتها الأولى نحو تبني هذه التقنيات في القطاع المالي وتحقيق الشمول المالي، فمثلا لازالت إفريقيا- رغم القفزة النوعية لكينيا في مجال تقديم الخدمات المالية -متأخرة بسبب العوائق والعراقيل التي تواجه توطين التكنولوجيا المالية وتوسيع الشمول المالي والمتمثلة في الفقر والامية ككل وليس فقط الامية المالية ونقص البنى التحتية والربط بالإنترنت والفجوة بين الرجال والنساء، ولتدارك الموقف ومحاولة اللحاق بركب التطور على الدول الافريقية وأولها الجزائر السعي إلى:

- التسريع في إجراءات التحول الرقمي الذي سيساعد كثيرا في اختصار الوقت والتكلفة.
- العمل على توسيع البنى التحتية والربط بالإنترنت خاصة للمناطق النائية والفئات المحرومة وتسهيل وصول الخدمات المالية.
- دعم المشاريع الصغيرة ومتناهية الصغر وتنويع مصادر التمويل لتمكين الفئات الفقيرة والمحرومة من الاعتماد على نفسها وخلق مشاريع تنقص من حدة البطالة.
- تعزيز التنقيف المالي وتبسيط المفاهيم المالية لجميع الأفراد مهما كان مستواهم التعليمي.
- بسبب نقص التحكم في التكنولوجيا، تعاني الدول النامية من الاختراقات والقرصنة، لذا وجب اعتماد حماية أمنية قوية تحمي أصول الشركات وبيانات العملاء وأموالهم.
- دعم الشركات الناشئة، وقد قطعت الجزائر أشواط مهمة في هذا المجال من خلال إنشاء وزارة للشركات الناشئة بإطارات شابة تسعى لدعم المبادرات الشبانية وريادة الاعمال خاصة في مجال الخدمات المالية والتجارة الالكترونية.

9. قائمة المراجع:

- Global PFI. (2013). *Launch of the G20 Basic Set of Financial Inclusion Indicators*. Retrieved 11/04/2023, from Global Partnership for Financial Inclusion: <https://www.gpfi.org/featured/launch-g20-basic-set-financial-inclusion-indicators>
- Bahare et al, N. (2018). *A Theoretical Perspective on Customer Experience (CX) in Digital Business Strategy*. *International Conference on Research in Intelligent and Computing in Engineering (RICE)*. Retrieved 06/08/2023 from https://www.researchgate.net/publication/328522936_A_Theoretical_Perspective_on_Customer_Experience_CX_in_Digital_Business_Strategy
- Bank of Algeria. (2022). *Statistiques d'inclusion financière*. Consulté le 05/07/2023, sur bank-of-algeria: <https://www.bank-of-algeria.dz/statistiques/#autresStatistiques>
- Barajas et al A. (2020). *Financial Inclusion: What Have We Learned So Far? What Do We Have to Learn?* *International Monetary Fund*. Retrieved 23/06/2023, from <https://www.imf.org/en/Publications/WP/Issues/2020/08/07/Financial-Inclusion-What-Have-We-Learned-So-Far-What-Do-We-Have-to-Learn-49660>
- Barbu et al, C. M. (2021, APRIL 30). *Customer Experience in Fintech*. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research* (16), pp. 1415-1433.
- Br. Damanik et al, I. (2023). *The Effect of Customer Experience on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction to Users of Transportation Services Online in Medan City*. *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration |IJEBAS*, 03(04), pp. 1090-1094.
- CB Insights. (2023). *State of Fintech, Global | 2022 recap*. USA: CB Insights.
- Council of Economic. (2016). *Financial Inclusion in The United States*. USA: Council Of Economic Advisers Issue Brief.
- Demirgüç-Kunt et al, A. (2022). *The Global Findex Database 2021*. The world bank. Retrieved 28/06/2023, from: <https://www.worldbank.org/en/publication/globalfindex>
- Dorfleitner et al, G. (2016). *The FinTech Market in Germany-Final Report October 17, 2016-*. Germany: Federal Ministry of Finance.

- FIDWG. (2011). *Mesurer l'Inclusion Financière : Les Indicateurs Fondamentaux de l'Inclusion Financière*. Alliance for Financial Inclusion. Consulté le 04 10, 2023 from: https://www.afif-global.org/wp-content/uploads/publications/fidwg_core%20set%20of%20indicators-fr.pdf
- KPMG. (2023). *Pulse of Fintech H2'22 Global analysis of fintech investment*. KPMG. Retrieved 26/07/2023 from: <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/xx/pdf/2023/02/pulse-of-fintech-h2-22-web-file.pdf>
- Mulyono, H., & Situmorang, S. H. (2018, September). *e-CRM and Loyalty: A Mediation Effect of Customer Experience and Satisfaction in Online Transportation of Indonesia*. *Academic Journal of Economic Studies*, 04(03), pp. 96–105.
- Pazarbasioglu et al, C. (2020). *DIGITAL FINANCIAL SERVICES*. Washington, USA: World Bank Group. Retrieved from <https://pubdocs.worldbank.org/en/230281588169110691/Digital-Financial-Services.pdf>
- S&P Global. (2016). *An introduction to fintech: Key sectors and trends*. New York, USA: S&P Global, Market Intelligence.
- Tanda, A., & Schena, C.-M. (2019). *FinTech, BigTech and Banks, Digitalisation and Its Impact on Banking Business Models*. London: Palgrave Macmillan.
- UBS Bank. (2022, May 24). *UBS launches UBS Circle One – a global ecosystem, connecting clients to top insights and actionable ideas*. Retrieved 04/08/2023, from UBS Media: <https://www.ubs.com/global/en/media/display-page-ndp/en-20220524-circle-one.html>
- United nations. (2021, December 07). *ITU: 2.9 billion people still offline*. Retrieved 05/08/2023, from United nations: <https://www.un.org/en/delegate/itu-29-billion-people-still-offline>
- Wardley, M. (2019). *Preparing for the Digital Customer Experience: Asking the Right Questions to Turbo-Charge Digital Transformation*. USA: International Data Corporation (IDC). Retrieved 03/08/2023 from https://assets.ctfassets.net/3viuren4us1n/3L1lyrsxXX5PbziHKc5hTX/825a277b3391aa03d503af6959d0eabb/IDC_TELUSIntl_Digital_CX_Workbook.pdf

World Bank Group. (2022). *The Little Data Book on Financial Inclusion*.
World Bank Group. Retrieved 07/08/2023 from:
<https://openknowledge.worldbank.org/server/api/core/bitstreams/a57b273f-12e1-5b10-89e2-d546f2ea7125/content>

أشرف إبراهيم عطية. (2021). تعزيز الشمول المالي والتكنولوجيا المالية بين الفرص والتحديات: عرض لتجربة الشمول المالي في مصر. المجلة الدولية للفقهاء والقضاء والتشريع، الصفحات 367-426.

إيمان اسماعيل أنور. (2021). دور الشمول المالي في تعزيز الادخار. مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، الصفحات 1-52.

البنك الدولي. (2022). الشمول المالي. تاريخ الاسترداد 2023/04/04، من البنك الدولي :
<https://www.albankaldawli.org/ar/topic/financialinclusion/overview>

حدة بوتبينة. (2018). أبعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية - بحث استطلاعي لآراء عينة من عملاء المصارف التجارية الجزائرية-. مجلة دراسات محاسبية ومالية، الصفحات 1-24.

GIE Monétique. (Juin, 2023). نشاط السحب على جهاز الصرف الآلي. تاريخ الاسترداد 2023/07/27 من :
<https://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm>

سعيدة نيس. (30 سبتمبر، 2022). دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية. مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، 07(02)، الصفحات 226-242.

صلاح الدين سيد محمد علي. (ديسمبر، 2020). الشمول المالي وأهميته الاقتصادية في ضوء المستفاد من الأدلة التطبيقية مع الإشارة لحالة الشمول المالي في مصر. مجلة كلية الشريعة والقانون، 35(04)، الصفحات طنطا- مصر.

صليحة فلاق، وسامية شارفي. (جوان، 2020). دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي-تجربة مملكة البحرين-. مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، 21(01)، الصفحات 297-320.

صورية شني، والسعيد بن لخضر. (2019). أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية. مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، 04(01)، الصفحات 104-129.

عبد الكريم أحمد قندوز. (2019). التقنيات المالية وتطبيقاتها في الصناعة المالية الإسلامية. أبو ظبي -دولة الامارات العربية المتحدة-: صندوق النقد العربي.

محمد الأمين زاويخ، ومحمد يونسى. (12 جوان، 2022). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي - تجربة المملكة العربية السعودية - . دفاتر البحوث العلمية، 10(01)، الصفحات 747-769.

نادية لوزري. (2021). واقع الشمول المالي في الدول العربية وآليات تعزيزه -دراسة مقارنة لمستوى الشمول المالي في مجموعة من الدول العربية - . مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، 02(02)، الصفحات 11-30.

نغم حسين نعمة، وأحمد نوري حسن مطر. (2018). الشمول المالي: متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس. العراق: جامعة النهدين.