# التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي الرقمي في الإمارات العربية المتحدة في ظل جائحة كورونا

# Financial technology as a mechanism to enhance digital financial inclusion in the United Arab Emirates in light of the Corona pandemic

**فنيش إيمان [1]، نجار حياة [2]**

[1] جامعة محمد الصديق بن يحي_ جيجل (الجزائر)، imane.fenniche@univ-jijel.dz

[2] جامعة محمد الصديق بن يحي_ جيجل (الجزائر)، h.nedjar@univ-jijel.dz

تاريخ الاستلام :2022/10/05 تاريخ القبول:2022/11/14 تاريخ النشر:2023/01/26

**ملخص:**

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع التكنولوجيا المالية في دولة الإمارات العربية المتحدة ومساهمتها في تعزيز الشمول المالي الرقمي، من خلال إبراز أهم المبادرات والاستراتيجيات التي تبنتها دولة الإمارات لتفعيل التكنولوجيا المالية لتعزيز الشمول المالي الرقمي في ظل جائحة كورونا.

من النتائج المتوصل إليها أن دولة الإمارات حققت تقدما ملحوظا في مسار التحول الرقمي في القطاع المالي والمصرفي، حيث تمكنت من تحقيق مؤشرات مرتفعة في الشمول المالي الرقمي سنة 2020، فضلا عن توفرها على بنية تحتية رقمية قوية وأطر تنظيمية تؤهلها لذلك.

**كلمات مفتاحية:** التكنولوجيا المالية، الشمول المالي، الشمول المالي الرقمي، الإمارات العربية المتحدة.

**تصنيفات JEL :** E58، G21، I18، O33، P34.

**Abstract**:

This study aims to shed light on the reality of financial technology in the United Arab Emirates and its contribution to enhancing digital financial inclusion, by highlighting the most important initiatives and strategies adopted by the UAE to activate financial technology to enhance digital financial inclusion in light of the Corona pandemic.

One of the findings is that the UAE has achieved remarkable progress in the path of digital transformation in the financial and banking sector, as it was able to achieve high indicators in digital financial inclusion in 2020, in addition to having a strong digital infrastructure and regulatory frameworks that qualify it for this.

Keywords: financial technology; financial inclusion; digital financial inclusion; the United Arab Emirates; Corona pandemic.

**JEL Classification Codes :** E58, G21, I18, O33, P34.

**المؤلف المراسل:** ط. د. فنيش إيمان: imane.fenniche@univ-jijel.dz

## 1. مقدمة :

شكلت صناعة التكنولوجيا المالية خلال السنوات الأخيرة ثورة في مجال الخدمات المالية والمصرفية، حيث أدخلت العديد من تطبيقاتها في المؤسسات المالية والمصرفية، والتي سمحت بتطوير خدماتها المالية واعتماد نماذج أعمال مبتكرة. إذ أصبحت تلبي احتياجات الأفراد والمؤسسات بشكل متطور وأسرع وأكثر أمنا وبأقل تكلفة، فضلا عن تجاوز المعيقات التي تواجهها الأطراف المستبعدة ماليا، والتي تعيق إمكانية حصولهم على الخدمات المالية الرسمية، ومن ثم تعزيز مستويات الشمول المالي الذي أصبح ركيزة أساسية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، وتحقيق الاستقرار المالي.

في ظل التحول الرقمي المتسارع الذي يشهده القطاع الاقتصادي والمالي في العقد الأخير، قامت جل الدول بإرساء العديد من السياسات والمبادرات التي تهدف إلى تسهيل فرص الوصول للخدمات المالية والرفع من مستويات الشمول المالي، كما تسارعت وتيرة تطور هذه المبادرات لتواكب التطورات التكنولوجية الحديثة، وبرز ما يسمى بالشمول المالي الرقمي من خلال إطلاق خدمات مالية رقمية. وقد حظي باهتمام كبير وشكل أحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية المستدامة لمجموعة العشرين، حيث تعهدت بتقديم الدعم اللازم لتعزيزه في دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا التي تشهد مستويات متدنية جراء ضعف المستوى المعيشي للأفراد من جهة، ونقص الثقافة المالية لهم من جهة أخرى.

كما عكفت البنوك المركزية لجل الدول العربية على توسيع نطاق الخدمات المالية للوصول إلى الفئات المستبعدة ماليا، لتحقيق الشمول المالي، والعمل على مواكبة التطورات الراهنة التي تشهدها البيئة المالية والمصرفية، وذلك من خلال تبني مجموعة مبادرات وبرامج لتفعيل تطبيقات التكنولوجيا المالية في القطاع المالي عامة. وتعد الإمارات العربية المتحدة من أولى الدول في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا التي أولت اهتماما بالغا للشمول المالي حيث قامت بوضع استراتيجيات وسياسات لتعزيز الشمول المالي الرقمي جعلها تحقق مستويات رائدة فيه.

**إشكالية الدراسة**

استنادا لما تقدمن يمكن صياغة إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

**كيف تساهم استراتيجيات تفعيل التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي في دولة الإمارات العربية المتحدة في ظل التحديات الراهنة التي فرضتها جائحة كورونا؟**

**أهمية الدراسة**

تكتسي هذه الدراسة أهميتها من أهمية دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي، والتكيف مع تحديات جائحة كورونا بما يضمن تحقيق الاستقرار المالي وأهداف التنمية المستدامة.

**أهداف الدراسة**

تتلخص أهداف البحث في النقاط التالية:

- إبراز مفهوم التكنولوجيا المالية وأهدافها في القطاع المالي والمصرفي؛
- التعرف على مجالات وأشكال التكنولوجيا المالية؛
- عرض استراتيجيات تفعيل التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الإماراتي في ظل جائحة كورونا؛
- تسليط الضوء على مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي لدولة الإمارات في ظل جائحة كورونا.

**محاور الدراسة:** سعيا منا لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على الإشكالية المطروحة، سيتم تقسيم الدراسة إلى ثلاث محاور رئيسية، وهي:

- الإطار النظري للتكنولوجيا المالية؛
- أساسيات حول الشمول المالي الرقمي؛
- مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي في الإمارات العربية المتحدة في ظل جائحة كورونا.

## 2. الإطار النظري للتكنولوجيا المالية:

### 1.2 التكنولوجيا المالية: تعريفها، خصائصها وأهدافها

تتكون التكنولوجيا المالية من كليمتين التكنولوجيا **(Technology)** والمالية **(Finance)**، ويصطلح عليها بـ **فينتك (FinTech)** أو التقنيات المالية الرقمية. وقد عرفت التكنولوجيا المالي في قاموس أكسفورد على أنها برامج الكمبيوتر ومختلف التقنيات المستخدمة لدعم وتمكين الخدمات المالية والمصرفية **(Bernardo, 2017, p. 12)**. ويعرف مجلس الاستقرار المالي التكنولوجيا المالية على أنها ابتكار مالي قائمة على التقنية والرقمية في الخدمات الناتجة عنها، مما ينتج عنها نماذج أعمال، أو تطبيقات، أو عمليات، أو منتجات جديدة ذات تأثير جوهري على الأسواق المالية والمؤسسات المالية، وكذا مختلف المجالات المختلفة للخدمات المالية **(Financial Stability Board, 2017)**. كما تعرف التكنولوجيا المالية كذلك على أنها تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية. تتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع وأرخص وأسهل ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها، وفي معظم الحالات يتم تطوير هذه الخدمات والمنتجات بواسطة شركات ناشئة **(Wamda & Payfort, 2017, p. 7)**.

من خلال التعاريف السابقة تعرف التكنولوجيا المالية على أنها مختلف تطبيقات التكنولوجيا الحديثة من منصات الكترونية، سلسلة البلوكات، والعملات الرقمية المشفرة...إلخ، والموجهة لتطوير المعاملات والخدمات المالية في الصناعة المالية والمصرفية، بهدف تجاوز القيود والفجوات للآليات المالية التقليدية.

تتمثل خصائص التكنولوجيا المالية في النقاط التالية: (مطاي ، 2013، صفحة 24)

- تنطوي التكنولوجيا المالية على مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب المالية والمصرفية، والتي تهدف إلى الاستجابة لرغبات العملاء وتزويدهم بخدمات مالية أكثر ابتكارات؛
- إن التكنولوجيا المالية بمفاهيمها المختلفة ليست هدفا في حد ذاتها، بل هي وسيلة تستخدمها المصارف في تحقيق أهدافها من خلال تحسين وإعادة هيكلة خدماتها المالية ومواكبة التغيرات والتطورات الحاصلة في القطاع المصرفي؛

- تعد الخدمات المالية والمصرفية المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا المالية، حيث تعتبر تفضيلات وحاجيات العملاء المحور الأساسي للتغيرات التي تطرأ على نماذج الأعمال لهذه الخدمات؛
- لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا المالية على مجال أداء الخدمات المالية والمصرفية، بل يمتد إلى الأساليب الإدارية على سبيل المثال الرقابة الإدارية.

تسعى المؤسسات المالية والمصرفية إلى تحقيق جملة من الأهداف من خلال تبني التكنولوجيا المالية أهمها: (عبد الرضا، حيدر، و حرجان، 2019، صفحة 129)

- ✓ يتمثل هدف التكنولوجيا المالية الرئيسي في تخفيض التكاليف الحالية للخدمات المالية، مما يسمح بجذب واستقطاب عملاء جدد وتوسيع الحصة السوقية للمؤسسات المالية والمصرفية من خلال خفض حواجز الدخول، والرفع من كفاءتها التشغيلية؛
- ✓ إن اعتماد تطبيقات التكنولوجيا المالية على مستوى القطاع المالي والمصرفي يهدف إلى إنجاز العمليات وتقديم الخدمات في أقصر فترة زمنية ممكنة وأكثر أمانا ويسرا؛
- ✓ إن تبني التكنولوجيا المالية واستخداماتها في تقديم الخدمات المالية يهدف إلى تجاوز الحدود المكانية، أي انتشار المنتجات والخدمات المعروضة عبر مختلف دول العالم؛
- ✓ تتيح التكنولوجيا المالية للمؤسسات المالية والمصرفية بالتنبؤ بالمخاطر والتعرف عليها وتحديدها، وأيضا كيفية التخفيف منها وتجنبها.

**2.2 مجالات التكنولوجيا المالية:** تتحدد المجالات الرئيسية للتكنولوجيا المالية في تسع (09) مجالات، وفق ما يوضحها الجدول الموالي:

**الجدول 1: المجالات الرئيسية للتكنولوجيا المالية**

| المجالات الرئيسية للتكنولوجيا المالية | | الوصف | المشاكل التي تم حلها |
|---|---|---|---|
| أتمتة أكبر قدر | **الذكاء الصناعي** | مجموعة تقنيات تسمح لأجهزة الكمبيوتر تنفيذ المهام الذكية من خلال تقنيات معالجة اللغة، الأنظمة الخبيرة والتعلم الآلي. | تساعد على تحسين تجارب العملاء من خلال توليد الرؤى ووضع التوقعات |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **ممكن للأنشطة** | **تحليل البيانات الضخمة** | أدوات تحليلية لمعالجة البيانات الكبيرة من مصادر مختلفة متعددة توجه قرارات العمل. | يقلل بشكل كبير من الوقت والخطأ مقارنة بأساليب العمل التقليدية. |
| | **الحوسبة الكمية** | تطبيق مبادئ النظرية الكمية لتطوير الحوسبة ذات القدرة على المعالجة الكبيرة. | حل المشكلات المعقدة بشكل أكثر فعالية من الحوسبة التقليدية. |
| **تبني اللاوساطة في تقديم الخدمات المالية** | **مالية النظراء (P2P)** | عبارة عن خدمات قائمة على التكنولوجيا التي تربط الشركات بالمستثمرين مباشرة عبر منصات شبكات الأنترنت مقابل دفع رسوم. | إمكانية الحصول على التمويل خاصة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ويمكن المستثمرين من التحقق من ائتمانية المؤسسات الممولة. |
| | **الخدمات المصرفية المفتوحة** | استخدام واجهات برنامج التطبيق لكي يتيح لمقدمي الخدمات الخارجيين الوصول إلى البيانات المصرفية للعملاء. | تمكين العملاء والشركات من الوصول إلى جميع البيانات المصرفية الخاصة بهم في الوقت المناسب بأكثر دقة وحداثة. |
| | **التنقلية** | قدرة الوصول إلى المعلومات الموجودة على التطبيقات بكل يسر وسلاسة من خلال أجهزة الكمبيوتر المحمولة والهواتف الذكية المتصلة بشبكة الأنترنت. | تمكين المستخدمين من الوصول إلى المعلومات والتطبيقات من أي مكان دون الحاجة للتنقل إلى مكان جغرافي محدد. |
| **تدعيم اللامركزية والأمان** | **سلسلة الكتل (Blockchain)** | تتكون من جميع البيانات الغير قابلة للإزالة، وتسمى سلسلة البيانات دفتر الأستاذ. | تجميع البيانات الغير قابلة للإزالة وحفظها بدون تكلفة. |
| | **اعتماد التخزين السحابي** | نظام للتخزين داخل الخادم، يسمح باسترداد البيانات وتحميلها بواسطة أدوات (الويب أو التطبيقات) وتحميلها إلى النظام السحابي | تقليل الانفاق الرأسمالي بشكل كبير للبنوك المخصصة للخوادم الداخلية. |
| | **الأمن السيبراني** | مجموعة تقنيات وعمليات وإجراءات تستخدم لحماية الشبكات وأجهزة الكمبيوتر والبرامج وبيانات المستخدمين من القرصنة والاختراق. | منع الاختراقات التقنية ودعم الأجهزة الالكترونية وشبكات الانترنت، لتفادي الثغرات التي تشوب الأنظمة التقليدية. |

**المصدر**: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على:

- (WORLD BANK GROUP, 2020, p. 16)
- (Dinar Standard; Dubai Islamic Economy Development Centre, 2018, p. 11)

هناك العديد من المنتجات والخدمات التي تتيحها التكنولوجيا المالية والتي يتعذر حصرها، مما يستدعي ضرورة حصر هذه المنتجات في مجموعة أشكال، نوضح أهمها فيما يلي: (قندوز ، 2019، الصفحات 47- 60) (مركز التواصل والمعرفة المالية، 2020، الصفحات 10- 12)

- **سلسلة الكتل (Blockchain)**: تمثل تقنية سلسلة الكتل حجر الأساس للكثير من الابتكارات الناجحة في القطاع المالي. وتعد نوعا خاصا من السجلات الموزعة القائمة على أساس تقني مخصص، حيث يتم إنشاء سجل غير قابل للتغيير ويتم حفظه في شبكة لامركزية، كما تعتمد على استخدام الخوارزميات. وأيضا تسمح هذه التقنية للمستخدمين بالاطلاع على المعطيات بشفافية، ومشاركتها مع أطراف أخرى مما يوفر الأمن والحماية للمعطيات، فضلا عن تتبع المعاملات وإنجازها بسرعة وكفاءة، وهذا من شأنه تقليل درجة عدم اليقين والمخاطرة في المعاملات؛
- **تقنية السجلات الموزعة (Distributed Ledger Technology)**: هي عبارة عن قاعدة بيانات لسجلات لا تخزنها ولا تؤكدها أي سلطة مركزية، وفيها يكون للقائم بالتطبيق القدر الأكبر من السيطرة على الطريقة التي تنفذ بها العمليات. تتميز السجلات الموزعة بكونها لا مركزية، وتتشارك في مبادئ الإجماع مع تقنية Blockchain، لكنها نظام تسيطر فيه جهة من الجهات على الشبكة، والتي من المفترض أنها تتسم بلامركزية في إجراء المعاملات ومركزية التنظيم، وهذا ما يجعلها الخيار الأنسب للجهات الرسمية كالبنوك المركزية؛
- **العقود الذكية (Smart Contracts)**: تعتبر العقود الذكية إحدى أروع تطبيقات Blockchain، إلا أنه يمكن استخدامها دون الحاجة لهذه الأخيرة. وهي تتمثل في عقود مبرمجة الكترونيا يتم تنفيذ بنودها بشكل تلقائي عند استيفاء الشروط التي حددها المتعاقدان. وقد ساهمت العقود الذكية في إيجاد حل لأهم المشاكل التي تواجه الاتفاقيات التي تتم بين المتعاملين بعيدا عن وجود وسيط أو طرف ثالث (البنوك أو المحاكم مثلا)؛
- **العملات المشفرة (Crypto Currencies)**: هي عملات رقمية غير مركزية تعتمد على التشفير، حيث يتم تحويل البيانات إلى شفرات أو أكواد، لإنشاء وحدات من العملة والتحقق من صحة

المعاملات بعيدا عن الحكومات والبنوك المركزية. ومن أنواع العملات المشفرة البيتكوين (Bitcoin)، التوكن (TOKEN) والإيثريوم (Ethereum)؛

- **الذكاء الصناعي:** بتعريف مختصر وأكثر دلالة يعرف الذكاء الاصطناعي بأنه علم جعل الآلات ذكية، حيث من خلاله يمكن لنظام الكمبيوتر أو البرامج الحاسوبية من الإحساس والفهم والتصرف والتعلم، ويتضح من ذلك أنه أقرب للسلوك، ما يجعل الآلة تحاكي قدرات البشر الذهنية وأنماط عملها. ويتمثل الهدف الرئيسي من تبنيه هو تبسيط أداء العمليات والخدمات لعملاء المؤسسات المالية. وللذكاء الاصطناعي تطبيقات عديدة في البنوك منها الخدمات المالية الشخصية، المحافظ الذكية، التأمين، معالجة طلبات الائتمان، دعم العملاء، والخدمات المصرفية الصوتية...إلخ؛
- **تكنولوجيا نظم المدفوعات:** تعتبر منصات وأنظمة الدفع من أكثر أشكال التكنولوجيا المالية انتشارا واستخداما بعد منصات التمويل الجماعي، ويعود ذلك لكون أن معظم ما يقوم به الأفراد والمستهلكين هو الدفع، كما يعود لكون أن تطوير منصات الدفع يعتبر سهلا مقارنة بتطوير التقنيات المالية الأخرى.
- **التكنولوجيا التنظيمية (RegTech):** هي عبارة عن آليات رقمية تساعد المصارف على العمل المالي والمصرفي، والتي توافق قواعد الالتزام المالية، كما تعرف أيضا على أنها إدارة العمليات التنظيمية ضمن الصناعة المالية من خلال التكنولوجيا، وهي بذلك تشمل المراقبة التنظيمية وإعداد التقارير والامتثال، ومن أهم تقنياتها قواعد مكافحة غسيل الأموال **AML** وتقنية اعرف عميلك **KYC**؛
- **تكنولوجيا التأمين (InsurTech):** تهدف تكنولوجيا التأمين من خلال استخدام مختلف التقنيات من ذكاء اصطناعي والبيانات الضخمة إلى تبسيط وتحسين كفاءة صناعة التأمين، والتي تساعد شركات التأمين على بناء مجموعات أكثر دقة من فئات المخاطر، وهو ما يسمح بتسعير المنتجات التأمينية بشكل أكثر عدالة وتنافسية؛
- **إدارة الأصول والثروة:** وهي عبارة عن مجموعة من الخدمات الاستشارية الاستثمارية التي تتم عبر منصات رقمية، حيث يتم من خلالها تقديم مختلف الخدمات والحلول المالية الرقمية التي تتناسب

واحتياجات العملاء، وهذا ما يسمح لهم باتخاذ قرارات أفضل. ومن بين أهم التقنيات خدمة الاستشارة الآلية المتطورة **Robo-Advisors**، منصة **Broadridge**، منصة **Calypso** ومنصة **AutoRek**.

## 3. أساسيات حول الشمول المالي الرقمي:

### 1.3 مفهوم الشمول المالي الرقمي:

ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مرة سنة 1993 في دراسة **Leyshon & Thrift** عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، تناولا فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمات المصرفية. وتعد كل من المملكة المتحدة وماليزيا من أوائل الدول التي قامت بتطوير وتنفيذ استراتيجيات وطنية للشمول المالي سنة 2003 (بن عيشوبة، 2018، صفحة 48).

وقد عرف الشمول المالي في بداية ظهوره على أنه عملية تقديم الخدمات المالية إلى الفئات ذات الدخل المنخفض في المجتمع بتكلفة معقولة (Mirakhor & Iqbal, 2012, p. 38). ومن ثم تطور مفهوم المصطلح وظهرت عدة تعريفات من أبرزها تعريف البنك الدولي الشمول المالي، حيث عرفه على أنه توفير إمكانية الوصول للأفراد والشركات إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم – المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين– ويتم تقديمها لهم بطريقة مسؤولية ومستدامة (World Bank, 2018). أما بنك التنمية الآسيوي فقد اكتفى بتعريف الشمول المالي على أنه سهولة الوصول للأفراد والشركات إلى الخدمات المالية بأسعار معقولة (Yoshino & Morgan, 2016, p. 4). في حين عرفه صندوق النقد العربي والمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء على أنه الحالة التي يكون فيها الأفراد والمؤسسات –بمن فيهم ذوي أصحاب الدخول المنخفضة والمؤسسات الصغيرة ومحدودة النشاط– يتمتعون بحرية الولوج واستعمال كافة الخدمات المالية الرسمية (المدفوعات، التحويلات، الادخار، القروض والتأمينات)، ضمن إطار مسؤول ومستدام في بيئة ملائمة ومنظمة تتسم بالشرعية (CGAP & Arab Monetary, 2017, p. 1).

ويشير مصطلح الشمول المالي الرقمي إلى "القدرة على الوصول الرقمي للخدمات المالية الرسمية واستخدامها من قبل السكان المستبعدين ماليا، حيث تتناسب هذه الخدمات مع احتياجات العملاء ويتم تنفيذها بطريقة مسؤولة ومستدامة وبتكلفة منخفضة ضمن إطار تشريعي وقانوني ملائم" (خلج و عبو،

2021، صفحة 119). حيث يمكن الشمول المالي الرقمي من تقليل الاعتماد على الخدمات المالية التقليدية، كما يسهم في توسيع النطاق الجغرافي، ويتيح خدمات مالية بشكل أسرع وأكثر كفاءة وبتكلفة منخفضة، وهذا ما يزيد من فرص النفاذ إلى الخدمات المالية للفئات غير المشمولة ماليا (بوعيشاوي و غزازي، 2021، صفحة 75).

من خلال التعاريف السابقة يتضح أن الشمول المالي الرقمي يرتبط بنشر الخدمات المالية رقميا، والتي تربط الأعوان الاقتصاديين بالمصارف والموردين والأسواق بسهولة، للوصول للفئات المستبعدة ماليا (آيت مختار، حسيني، و بلوطي ، 2021، صفحة 295).

وتجدر الإشارة أن الخدمات المالية الرقمية هي عبارة عن مجموعة واسعة من مختلف الخدمات المالية والمصرفية التي يتم تنفيذها بواسطة قنوات رقمية، والتي تتمثل في شبكة الأنترنت والهواتف النقالة وأجهزة الصرف الآلي ونقاط البيع الإلكترونية.

### 2.3 أبعاد ومبادئ الشمول المالي الرقمي:

تطور مفهوم الشمول المالي إلى ثلاثة أبعاد رئيسية وهي: (حسيني ، 2020، صفحة 102).

- **الوصول للخدمات المالية:** تشير إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية الرسمية، وتتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحديد العوائق المحتملة لاستخدام حساب مصرفي، ومن بين مؤشرات قياس الوصول للخدمات المالية عدد نقاط الوصول لكل 10000 بالغ على المستوى الوطني، عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلومتر مربع، مدى الترابط بين نقاط تقدم الخدمة...إلخ؛
- **استخدام الخدمات المالية:** تشير إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المتقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، وتحديد مدى استخدام الخدمات المالية يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام خلال فترة زمنية معينة، ومن مؤشرات قياسه عدد المعاملات عبر الهاتف، نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محددة أو دولية، نسبة البالغين الذين يملكون حساب مصرفي...إلخ؛
- **جودة الخدمات المالية:** تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته حيث أنه على مدى 15 سنة الماضية انتقل مفهوم الشمول المالي إلى جدول أعمال الدول النامية حيث كان

لا بد من تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، وهو بعد غير واضح حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية (التكلفة، وعي المستهلك، فعالية آلية التعويض بالإضافة إلى خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية، شفافية المنافسة بالإضافة عوامل أخرى).

في عام 2016 قامت مجموعة العشرين G20 بإصدار المبادئ التوجيهية الثمانية رفيعة المستوى بشأن سياسات الشمول المالي الرقمي للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة، وقد شملت هذه المبادئ أربع مجموعات رئيسية، وتتوزع المبادئ الثمانية ضمنها كالآتي:(خلج و عبو، 2021، صفحة 120)

**أ. ضمان بنية تحتية رقمية مرنة ومسؤولة:**

**المبدأ الأول:** دعم تطوير بنية تحتية رقمية آمنة ومسؤولة يسهل الوصول إليها على نطاق واسع ونظام دفع قابل للتشغيل البيني وضمان تنافسية المؤسسات المالية.

**المبدأ الثاني:** تشجيع توفير المنتجات المالية الرقمية الملائمة للاحتياجات وذات الكلفة المقبولة مع ضمان تقديم هذه الخدمات بما يتماشى مع المتطلبات الدولية لمكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب وإجراءات العناية الواجبة للعملاء ونظام الهوية الرقمية.

**ب. تعزيز صنع السياسات المسؤولة والشاملة:**

**المبدأ الثالث:** تحسين توافر ودقة البيانات فيما يتعلق بالنفاذ إلى المنتجات والخدمات المالية الرقمية واستخداماتها.

**المبدأ الرابع:** دعم تبني السياسات والمبادرات التي تستهدف زيادة مستويات الشمول الرقمي في الاستراتيجيات الوطنية.

**ت. تعزيز النمو الشامل من خلال إطار تنظيمي ممكن للخدمات المالية الرقمية:**

**المبدأ الخامس:** دعم الإصلاحات التنظيمية والقانونية التي تحد من عدم المساواة في الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية، التي ينتج عنها عدم المساواة الاجتماعية والاقتصادية.

**المبدأ السادس:** النظر إلى تطوير إطار تنظيمي يدعم الابتكار الرقمي في القطاعين العام والخاص.

**ث. تعزيز المعرفة الرقمية والمالية وبناء القدرات ودعم المتعاملين وحماية البيانات ضد المخاطر المحتملة:**

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

**المبدأ الثامن:** دعم إجراءات حماية العملاء المالية، بما في ذلك حماية البيانات، بما يلبي احتياجات الشباب، النساء، والشركات الصغيرة والمتوسطة.

### 3.3 علاقة التكنولوجيا المالية بتعزيز الشمول المالي الرقمي:

ساهمت التكنولوجيا المالية في تسريع عجلة الشمول المالي، إذ تشير الإحصاءات أن نسبة حوالي 57% من الأفراد غير المشمولين ماليا في النظام المصرفي تم تضمينهم بالاعتماد على القنوات الرقمية. فقد مكنت تطبيقات التكنولوجيا المالية رواد الأعمال وأصحاب المشاريع من استخدامهم للخدمات المالية الرقمية ضمن إطار رسمي (بوزانة و حمدوش، 2020، صفحة 7).

يساهم التحول نحو الشمول المالي الرقمي في تعزيز جوانب عدة، بالأخص في برنامج الحماية الاجتماعية مثل: وصول مبالغ الضمان الاجتماعي لمستحقيه، وكذلك تمكين رجال الأعمال والتجار على القيام بعمليات السداد الرقمي وسهولة الوصل إلى خطوط الائتمان. كما تسهل التكنولوجيا المالية الوظائف المرتبطة بتنفيذ وحفظ التعاملات وإبرام الصفقات، وتقلص من الإجراءات الطويلة والمعقدة وغير الفعالة في معظم الأنشطة المالية. وهذا ما يرفع من مستوى أرباح المصارف جراء تخفيض التكاليف وتوسيع مجال تغطية الأفراد والمؤسسات غير المشمولين ماليا (بوزانة و حمدوش، 2020، صفحة 8).

وتتلخص أهمية التكنولوجيا كأداة لتحقيق الشمول المالي الرقمي فيما يلي: (خلج و عبو، 2021، صفحة 120)

- زيادة فرص النفاد المالي للأفراد والمؤسسات المستبعدين ماليا، من خلال تحقيق تغطية جغرافية واسعة كفيلة بالمساعدة على تقديم خدمات مالية، تتسم بالتكلفة المنخفضة والكفاء العالية؛
- يساهم الشمول المالي الرقمي في تحقيق بعض أهداف التنمية المستدامة، خاصة فيما يتعلق بتدنية مستويات الفقر، خلق فرص العمل، تمكين المرأة ودعم النمو الاقتصادي؛

- يساعد الشمول شمول المالي الرقمي القائم على التكنولوجيا المالية الحكومات على ضمان وصول مدفوعات الضمان الاجتماعي للمستفيدين، خاصة في الظروف الاستثنائية.؛
- تسهيل القيام بالتحويلات الرقمية عبر الحدود، حيث تشهد قيمة التحويلات الرقمية ارتفاعا ملحوظا؛
- تمكن التكنولوجيا المالية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من النمو والابتكار والنفاذ إلى أسواق جديدة مما يدفع عجلة النمو الاقتصاد الرقمي، حيث تساعد هذه المؤسسات على بناء أرشيف لمدفوعاتها ودرجة الائتمان التي حصلت عليها، مما يشكل ضمانة لها. ويساهم في زيادة فرص الحصول على التمويل في المستقبل.

لكن التكنولوجيا المالية لا تكفي لوحدها لزيادة مستوى الشمول المالي، حيث لضمان استفادة الأفراد من الخدمات المالية الرقمية، يلزم توفر نظام للمدفوعات على درجة جيدة من التطور، وبنية تحتية مادية جيدة، ولوائح تنظيمية ملائمة، وإجراءات وقائية صارمة لحماية المستهلكين. ويلزم أيضا تصميم الخدمات المالية، سواء أكانت رقمية أم تناظرية، بحيث تلبي احتياجات الفئات المحرومة مثل النساء والفقراء ومستخدمي الخدمات لأول مرة الذين تكون مهارات القراءة والكتابة والحساب لديهم متدنية (Demirguç-Kunt, Klapper, Singer, Ansar, & Hess, 2017).

## 4. مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي في الإمارات العربية في جائحة كورونا:

بعد التطرق لمختلف المفاهيم النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي الرقمي، سنحاول من خلال هذا المحور تبيان استراتيجيات تفعيل التكنولوجيا المالية في القطاع المالي والمصرفي الإماراتي، وانعكاساتها على مؤشرات الشمول المالي الرقمي للإمارات العربية المتحدة في ظل جائحة كورونا.

### 1.4 استراتيجيات تفعيل التكنولوجيا المالية في القطاع المالي والمصرفي الإماراتي في ظل جائحة كورونا:

أثرت جائحة كورونا والتدابير المتخذة لاحتوائها على التدفقات النقدية للشركات والأفراد والميزانيات العمومية على مستوى العالم، مع احتمال تسجيل تأثير على النظام المالي. ومع ذلك، حافظ النظام

المصرفي في الإمارات على مرونته خلال 2020 رغم التحديات الاقتصادية الصعبة الناجمة عن الوباء. وأسهمت الاستجابة الفعالة من جانب المصرف المركزي من خلال خطة الدعم الاقتصادي الشاملة الموجهة للحفاظ على الثقة القوية في السوق إزاء النظام المالي في الدولة، وتخفيف ضغوط التمويل والسيولة، والحفاظ على قدرة البنوك على الإقراض، ومواجهة التحديات التشغيلية الرئيسية.

استطاع النظام المصرفي الإماراتي من التكيف مع المستجدات التي تسببت بها الجائحة في ظرف وجيز، والانتقال بسرعة كبيرة للعمل عن بعد خلال فترات الإغلاق، وضمان استمرارية جميع وظائف الخدمات خلال العام. ويرجع ذلك للاستراتيجيات المتبناة من طرف هذا النظام، مما أتاح للبنوك فرصة اتخاذ تدابير مخففة موجهة لعملائها المتضررين. وأظهرت مؤشرات السلامة المالية الحالة المرنة العامة التي يتمتع بها النظام المصرفي في الإمارات، مدعوما برأس المال واحتياطات السيولة الكافية، وهي من العوامل التي تم الحفاظ عليها خلال فترة الجائحة.

وهذا لم يكن ليتحقق لولا نماذج الأعمال المتبناة من طرف النظام المالي والمصرفي الإماراتي والتي تتسم بالمرونة والقوة، فضلا على التقدم الكبير الذي أحرزته دولة الإمارات في مسيرة التحول الرقمي. فقد تم اعتماد مجموعة من اللوائح لتنظيم قطاع التكنولوجيا المالية من قبل الهيئات التنظيمية المتمثلة في مركز دبي المالي العالمي وسوق أبو ظبي العالمي، حيث تم إصدار مجموعة شاملة من القواعد التنظيمية لإطار العمل بمنتجات التكنولوجيا المالية والقوانين المنظمة للخدمات المالية عبر المنصات الرقمية (قانون حماية البيانات وأمن العملاء)، إضافة إلى جملة من الإرشادات التي يتلقاها العميل عبر مختلف وسائل التواصل الرقمية، وتعرف هذه اللوائح والقوانين استحداث دوري لمواكبة التطورات الحاصلة وتدارك جوانب القصور على مستواها.

وتتمثل أهم المبادرات الوطنية التي أقرتها دولة الإمارات العربية المتحدة في مجال صناعة التكنولوجيا المالية في الآتي: (Fintech News Middle East, 2021, p. 9)

- **الاستراتيجية الوطنية للابتكار**: في عام 2014 أطلقت دولة الإمارات الاستراتيجية الوطنية للابتكار التي تهدف إلى جعل الدولة من بين أكثر الدول المبتكرة في العالم في المجال المالي نهاية عام 2020؛

- **استراتيجية الإمارات للبلوك تشين:** في عام 2018 أطلقت حكومة الإمارات استراتيجية البلوك تشين، والتي تهدف إلى تحويل 50% من المعاملات الحكومية على البلوك تشين في غضون ثلاث سنوات، حيث قامت بتوفير منصات رقمية منها منصة الهوية الوطنية الرقمية ومنصة المدفوعات الحكومية؛
- **الاستراتيجية الوطنية للذكاء الاصطناعي:** تم اعتماد هذه الاستراتيجية في أفريل 2019 على مدى عشر سنوات، تهدف إلى تطوير أطر اعتماد الذكاء الاصطناعي في القطاع الاقتصادي والمالي.

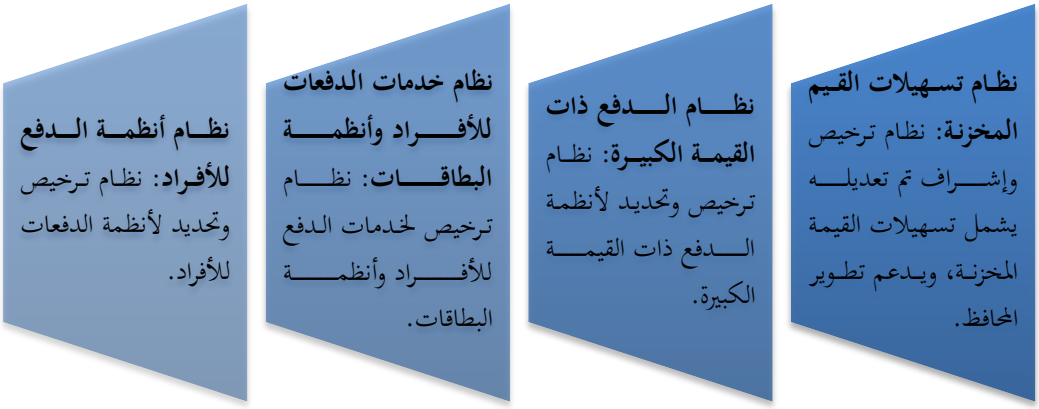
وقد التزمت دولة الإمارات بمواصلة مسيرة التحول الرقمي وتدعيم بنيتها التحتية الرقمية، حيث تبنت مبادرات لتعزيز الشمول المالي الرقمي عام 2019، نوضحها في الآتي: (الإسكوا، 2019، الصفحات 52 – 53)

- **الدرهم الإلكتروني e-Dirham:** تستخدم منظومة الدرهم الإلكتروني أحدث التقنيات وتوفر مستوى عاليا وعالميا من الأمان والفعالية في الدفع الإلكتروني، وتضمن تغطية مثلى وواسعة، مما جعلها منظومة متكاملة في الإمارات العربية المتحدة. يعمل النظام الجديد على منح الأفراد سهولة في إنجاز المعاملات، مما يسهل تحصيل رسوم الخدمات الحكومية وغير الحكومية، من خلال نظام الدفع المتكامل للبطاقات المدفوعة مسبقا والبطاقات الائتمانية، نقاط البيع والتحصيل الإلكترونية EFTPOS، الدفع عبر الأنترنت والتجارة الالكترونية EIPG، البطاقات الورقية e-Vouchers، التحويل والحسم المباشر من الحسابات البنكية e-Debit & e-Direct، الدفع بواسطة الهاتف النقال e-Mobile، الدفع بواسطة الأكشاك الإلكترونية e-Kiosks والدفع بواسطة المحفظة الإلكترونية الافتراضية e-Wallets.
- **محفظة الإمارات الرقمية Emirates Digital Wallet:** أنشئت محفظة الإمارات الرقمية كحل لاستبدال الأموال النقدية، حيث تمكن من إتمام المدفوعات والتحويلات المالية باستخدام الهواتف الذكية والأجهزة النقالة الأخرى، وتدعم بذلك مبادرة الحكومة الذكية في الإمارات العربية المتحدة. تجمع منصة المحفظة 16 مصرفا في الإمارات العبية المتحدة، وبهذا تمهد الطريق للتعاملات المالية غير

النقدية من الصرف والحوالات وادخار المال لجميع المقيمين والعاملين، حيث تجمع المحفظة خبرات وممارسات مجموعة كبيرة من أنظمة الدفع العالمية وتقدم حلا يتلاءم مع احتياجات وبيئة الإمارات المحلية. لا تتطلب محفظة الإمارات الرقمية حسابا مصرفيا، وهذا ما يمثل حلا ماليا مثاليا للأفراد ويدعم هدف المصرف المركزي لتخفيض تداول النقد وإزالته في النهاية، وتقليل المخاطر المالية والاحتيال.

أما بالنسبة لسنة 2020 فقد طورت دولة الإمارات استراتيجية التكنولوجيا المالية لدعم جهود الحكومة في ترسيخ مكانة الإمارات كمركز عالمي رائد في مجال التكنولوجيا المالية من جهة، ومجابهة التحديات غير المسبوقة التي فرضتها جائحة كوفيد 19، قام المصرف المركزي بتنفيذ الاستراتيجية الوطنية لأنظمة الدفع بهدف تحديث البنية التحتية وتطوير الأنظمة الرقمية في الإمارات، وتوفير حلول دفع مبتكرة تزيد من مستوى الشمول المالي وتسهم في تفعيل المعاملات غير النقدية. وقد واكب ذلك تطوير الأطر التنظيمية للدفع والرقابية لضمان سرعة وملاءمة صياغة السياسات إلى جانب زيادة تحفيز الابتكار، وكذا ضمان حماية حقوق المستهلكين وتعزيز ثقتهم تجاه القطاع المصرفي الإماراتي، حيث قام المصرف بإطلاق نظام **MS Dynamics 365** الهادف إلى تسهيل التعامل مع شكاوي وطلبات واستفسارات المستهلكين، وتم دمج النظام مع الهوية الرقمية **UAE Pass** كي يتماشى مع رؤية حكومة الإمارات في برامجها الرامية إلى التحول الرقمي للخدمات الحكومية (مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، 2021، صفحة 46). والشكل الموالي يوضح أنظمة الدفع الصادرة في عام 2020:

**الشكل 1**: أنظمة الدفع الصادرة في عام **2020**




**المصدر**: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على: (مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، 2021، صفحة 46)

كما تم تدعيم الاستراتيجية الوطنية للدفع بإصدار عملة رقمية للبنوك المركزية بالشراكة مع البنك السعودي وأطلق عليها "بمشروع عابر"، حيث مكن هذا المشروع البنوك المشاركة في الإمارات والسعودية من إجراء تحويلات العملة الرقمية للبنوك المركزية محليا وعبر الحدود. كما قام المصرف الإماراتي المركزي بإطلاق منصة **BUNA**، وهي عبارة عن منصة متعددة العملات تم تطويرها من قبل صندوق النقد العربي، توفر خدمات المقاصة والتسوية للدفعات عبر الحدود بالعملات العربية والأجنبية المعتمدة في جميع أنحاء المنطقة العربية وخارجها (مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، 2021، صفحة 46). ولضمان التنفيذ الفعال لاستراتيجية التكنولوجيا المالية في الإمارات العربية المتحدة، أطلق المصرف المركزي مكتبا مخصصا للتكنولوجيا المالية في ديسمبر 2020 لدعم أنشطة التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي (مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، 2021، صفحة 46).

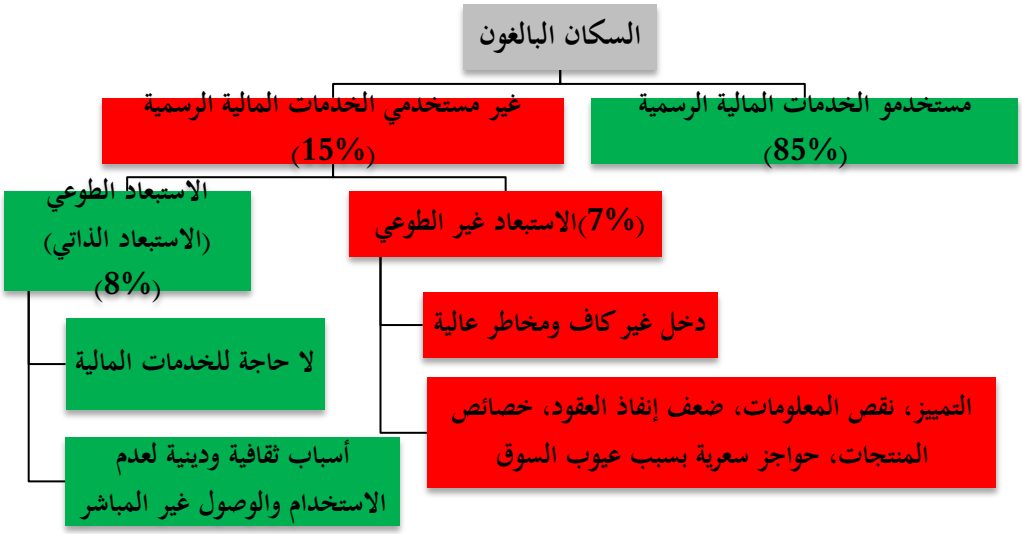
## 2.4 مؤشرات الشمول المالي الرقمي في الإمارات العربية المتحدة:

على الصعيد العالمي، أحدثت التكنولوجيا المالية تحولا في خريطة الأنظمة المالية، فبحسب تقرير قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي لعام 2017، قام ما نسبته 52% من الأشخاص البالغين بإرسال أو تلقي مدفوعات رقمية خلال عام 2016 مقابل 42% في عام 2014. وتظهر المؤشرات أيضا أن 515 مليون شخص من البالغين من مختلف العالم فتحوا حسابات بين عامي 2014 و2017، إما في مؤسسات رسمية كالمصارف أو من خلال شركات التكنولوجيا المالية، وحاليا تصل نسبة 69% مقابل 62% في عام 2014

و51% في عام 2011، إلا أن الفوارق ما بين المناطق والأقاليم لا تزال واسعة، ففي البلدان المرتفعة الدخل تصل هذه النسبة إلى 94% بينما لا تتجاوز 63% في البلدان النامية (الإسكوا، 2019، صفحة 50).

إقليميا، شهدت المنطقة العربية تقدما ملموسا منذ عام 2011 في مستويات الشمول المالي، جراء اعتماد سياسات من قبل المصارف المركزية لتعزيز الشمول كوسيلة لتحسين المستوى المعيشي للأفراد، والحد من الفقر، وتحقيق تقدم على صعيد التنمية الاقتصادية. وفي سبيل تعزيز الشمول المالي الرقمي في دولة الإمارات، قام المصرف المركزي الإماراتي باعتماد جملة من الاستراتيجيات التي تخص الأنظمة المالية والمصرفية الرقمية، والتي ساهمت في إحراز تقدم ملحوظ على مستوى مؤشراتها، حيث في عام 2020 قدر ما نسبته 85% من البالغين، الذين تتراوح أعمارهم بين 15 سنة وما فوق، هم من مستخدمي خدمة مالية رسمية واحدة على الأقل، في حين أن 15% لا يمكنهم الحصول لا يمكنهم الحصول على الخدمات المالية الرسمية، أو بعبارة أخرى "مستبعدين ماليا" (مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، 2020، صفحة 20)، وقد ارتفعت هذه النسبة مقارنة بعام 2017 أين قدرت بـ 61%، والشكل التالي يوضح مستويات الشمول المالي في الإمارات لعام 2020.

**الشكل 2: مستويات الشمول المالي**




**المصدر**: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على: (**مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، 2020، صفحة 20**)

يعود هذا التقدم الملحوظ في مستويات الشمول المالي وارتفاع درجته مقارنة بباقي الدول في المنطقة، إلى قيام المصرف المركزي الإماراتي على مدى السنوات الثلاث بإرساء مبادرات وطنية لدعم الشمول المالي، وخاصة ما يتعلق بأنظمة الدفع الرقمي، وهذا ما انعكس على مؤشرات الشمول المالي الرقمي. إذ ارتفع حجم المشمولين ماليا في الإمارات في مطلع عام 2020 إلى 90%، تم استقطاب ما نسبته 83% عبر القنوات الرقمية (Fintech News Middle East, 2021). والشكل الموالي يوضح مختلف مؤشرات الشمول المالي الرقمي في الإمارات المحققة عام 2020 بعد اعتماد استراتيجية التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي الرقمي والتكيف مع التحديات الاستثنائية التي فرضتها جائحة كورونا.

**الشكل 1: مؤشرات الشمول المالي الرقمي لعام 2020 في ظل جائحة كورونا**

| | | |
|---|---|---|
| 18,5 مليار دولار أمريكي حجم المعاملات التي تمت عبر المنصات الرقمية | 88% من المعاملات الأفراد تمت عبر المنصات الرقمية | 90% من المعاملات الرقمية للأفراد تمت عبر تطبيقات الهواتف الذكية |
| معدل 6,1 أجهزة الصراف الآلي لكل 10000 بالغ | معدل 0,95 فرع بنك لكل 10000 بالغ | 97% من العملاء يستخدمون طريقة الدفع الرقمي |
| ارتفعت عدد بطاقات الائتمان إلى 8,8 مليون | ارتفعت بطاقات الخصم للتداول إلى 10,2 مليون | 69,4% مستخدم للتجارة الالكترونية |
| إطلاق 5 منصات رقمية للبنوك الإماراتية | إنشاء 4 بنوك في الإمارات بالشراكة مع شركات التكنولوجيا المالية | 50% من العملاء يخططون لاستخدام العملات المشفرة |

**المصدر**: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على: (Fintech News Middle East, 2021)

من خلال الشكل نلاحظ أن دولة الإمارات العربية المتحدة تحقق نسب مرتفعة بخصوص الخدمات المالية الرقمية، حيث عرفت مؤشرات الشمول المالي الرقمي لها ارتفاعا ملحوظا خاصة بعد إرساء عدد من السياسات والاستراتيجيات التي تخص دعم التحول الرقمي وتبني تطبيقات التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي، وتوفير الدعائم اللازمة لتفعيلها من بنية تحتية رقمية وأطر تشريعية وتنظيمية...إلخ، وهذا سمح لدولة الإمارات من الريادة في مجال التكنولوجيا المالية وتحقيق أعلى المستويات في الشمول المالي الرقمي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، زيادة عن ذلك فهذا الأداء المتميز قد تم تحقيقه في ظل ظروف جائحة كورونا وما تلتها من تداعيات، وهذا ما يؤكد على تطور النظام المالي والمصرفي لدولة الإمارات العربية المتحدة وتوفره على الركائز الأساسية لدعم استراتيجيات التحول الرقمي، مما مكنها من التكيف بشكل سريع مع المتطلبات الراهنة في ظل الجائحة وتحقيق المساهمة الفاعلة لتطبيق التكنولوجيا المالية في دعم الشمول المالي الرقمي للإمارة.

## 5. خاتمة:

نظرا للتطورات والتحديات التي تشهدها البيئة المالية العالمية، سعت الدول لمواكبة التغيرات الراهنة من خلال تفعيل تطبيقات التكنولوجيا المالية في أنظمتها المالية والمصرفية، فقد قامت المصارف المركزية بتبني جملة من السياسات والاستراتيجيات للتوجه نحو الاقتصاد الرقمي، خاصة بعد التداعيات غير المسبوقة التي فرضتها أزمة كورونا، إذ عملت على الاستجابة السريعة للتخفيف من آثار الجائحة من جهة، واستغلالها كفرصة لتعزيز الشمول المالي الرقمي من جهة أخرى، حيث ساهمت هذه الإجراءات في الحد من المعيقات التي تسببت في إقصاء العديد من الأفراد والمؤسسات من الحصول على خدمات مالية رسمية في ظل النظام المالي التقليدي.

من خلال هذه الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية:

- ✓ تعد التكنولوجيا المالية آلية فعالة لتعزيز الشمول المالي الرقمي خاصة في ظل تحديات جائحة كورونا؛
- ✓ قام المصرف المركزي الإماراتي بإرساء ركائز التكنولوجيا المالية ضمن خطة التحول الرقمي المتبناة سنة 2014، والعمل على مواكبة التطورات الحاصلة في البيئة المالية والمصرفية، وانعكاسه على البنية

التحتية للدولة، وكذا الأطر التنظيمية ما سمح له بالتكيف مع الأوضاع الاستثنائية التي فرضتها الجائحة، وتسجيل مستويات مرتفعة للشمول المالي الرقمي؛

- ✓ ساهمت الاستراتيجيات المعتمدة من طرف المصرف المركزي الإماراتي وإنشاء هيئات متخصصة في التكنولوجيا المالية، في تحقيق الريادة لدولة الإمارات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، سواء على مستوى مؤشرات الشمول المالي الرقمي أو على مستوى مؤشرات التكنولوجيا المالية.

بناء على ما توصلنا إليه من نتائج خلال دراستنا، نوصي بالآتي:

- ➢ ضرورة توفير بنية تحتية رقمية متطورة تساعد على تفعيل تطبيقات التكنولوجيا وتتيح خدمات مالية رقمية تلبي احتياجات العملاء في ظرف وجير وبشكل موثوق وبأقل تكلفة؛
- ➢ العمل على إقرار أطر تشريعية وتنظيمية تخص قطاع التكنولوجيا المالية ومواكبتها لكل المستجدات التي تخص الخدمات المالية ونماذج الأعمال الرقمية، وبالتالي كسب ثقة المتعاملين في النظام المالي؛
- ➢ ضرورة إرساء مبادرات واستراتيجيات من قبل الهيئات المالية للدول لدعم الشمول المالي الرقمي والعمل على تثقيف الأفراد والمؤسسات ماليا من خلال دورات وبرامج.

## 6. قائمة المراجع:


- Bernardo, N. (2017). The future of fintech: integrating finance and technology in financial services. Rome: Palgrave macmillan.
- CGAP & Arab Monetary. (2017). Financial Inclusion Measurement In The Arab World. Abu Dhabi - UAE: Arab Monetary.
- Demirguç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2017). The Global Findex Database: Measuring Financial Inclusion and teh Fintech Revolution. Washington - USA: World Bank Group.
- Dinar Standard; Dubai Islamic Economy Development Centre. (2018). Islamic fintech: current landscape & path forward. Dubai: DIEDC & DinarStandard.
- Financial Stability Board. (2017, 05 12). Financial Stability Board. Retrieved from https://www.fsb.org: fsb.org/work-of-the-fsb/financial-innovation-and-structuralchange/fintech/
- Fintech News Middle East. (2021). UAE Fintech Report. UAE: Fintech News Network.

- Mirakhor, A., & Iqbal, Z. (2012, 05 20). Financial Inclusion: Islamic Finance Perspective. Journal of Islamic Business and Management, 2(1), pp. 35 - 64.
- Wamda & Payfort. (2017, 12 03). FINTECH IN MENA: Unbundling the financial services industry. Wamda Research Lab.
- World Bank. (2018, 10 02). Financial Inclusion. Récupéré sur The World Bank: https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview#1
- WORLD BANK GROUP. (2020). Leveraging islamic fintech to improve financial inclusion. Kuala Lumpur: The world bank.
- Yoshino, N., & Morgan, P. (2016). Overview of Financial Inclusion, Regulation and Education. Tokyo- Japan: Asian Development Bank Institute.
- أحمد عبد الكريم قندوز . (2019). التقنيات المالية وتطبيقاتها في الصناعة المالية الاسلامية. أبو ظبي: صندوق النقد العربي.
- الإسكوا. (2019). نشرة التكنولوجيا المالية من أجل التنمية في المنطقة العربية: آفاق عالمية وتوجهات إقليمية. بيروت – لبنان : بيت الأمم المتحدة.
- آمنة خلج، و عمر عبو. (05 10, 2021). رقمنة خدمات الصناعة المصرفية الإسلامية أداة لتعزيز الشمول المالي الرقمي. المجلة العربية للأبحاث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 13(5)، الصفحات 114- 134.
- أيمن بوزانة ، و وفاء حمدوش. (31 01, 2020). مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي: تجربة كينيا نموذجا. الملتقى الدولي الأول الافتراضي: التحول الرقمي في عصر المعرفة (الواقع، التحديات، الانعكاسات). 7، الصفحات 95 – 109. ليبيا: جامعة الزاوية .
- جازية حسيني . (30 06, 2020). الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول: تجارب بعض البلدان العربية. مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، 16(23)، الصفحات 97 – 114.
- رفيقة بن عيشوبة. (30 06, 2018). صناعة التمويل الإسلامي ودورها في تعزيز الشمول المالي: دراسة حالة الدول العربية. مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، 9(2)، الصفحات 46 – 59.
- عبد القادر مطاي . (جوان, 2013). متطلبات إرساء التكنولوجيا المصرفية في دعم الذكاء التنافسي بالبنوك الجزائرية. الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، الصفحات 23- 30.
- عمر آيت مختار، جازية حسيني، و نبيل بلوطي . (30 06, 2021). آليات تعزيز الشمول المالي الرقمي لتمكين المرأة اقتصاديا. مجلة معهد العلوم الاقتصادية، 24(1)، الصفحات 291 – 310.

- مراد بوعيشاوي، و عماد غزازي. (30 06, 2021). الشمول المالي الرقمي في الجزائر في ظل جائحة كورونا -كوفيد19-. مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، 6(1)، الصفحات 72 - 83.
- مركز التواصل والمعرفة المالية. (2020). التقنيات المالية. المملكة العربية السعودية: مركز المعرفة.
- مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. (2020). التقرير الاقتصادي الربعي . أبوظبي - الإمارات العربية المتحدة: المصرف المركزي الإماراتي.
- مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. (2021). التقرير السنوي 2020. أبوظبي - الإمارات العربية المتحدة: المصرف المركزي.
- مصطفى سلام عبد الرضا، محمد كريم حيدر، و سنان عبد الله حرجان. (2019). التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة استطلاعية لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري والتجارة العراقي. مجلة جامعة جيهان - أربيل للعلوم الانسانية والاجماعية، الصفحات 127 - 135.