دور التكنولوجيا المالية في دعم وتيرة الشمول المالي – التجربة الهندية–

The role of financial technology in supporting the pace of financial inclusion - the Indian experience –

كيشاوي عائشة [1]، خراجي سرين [2]

[1] مخبر الحوكمة العمومية والاقتصاد الاجتماعي. GPES، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان (الجزائر) ،
aicha.kichaoui@univ-tlemcen.dz

[2] مخبر استراتيجية التحول الى الاقتصاد الأخضر STRATEV، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم (الجزائر)،
serine.kherradji.etu@univ-mosta.dz

تاريخ الاستلام :2022/09/30 تاريخ القبول:2022/11/14 تاريخ النشر:2023/01/26

ملخص:

هدف هذه الدراسة الى دراسة سبل تعزيز الشمول المالي في ظل التحولات الرقمية للخدمات والمنتجات المالية والمصرفية وتقييم واقعه، وذلك من خلال تسليط الضوء على التجربة الهندية في هذا المجال.

وقد خلص البحث الى أن مزج التكنولوجيا ضمن السياسة المصرفية عززت كثيرا امكانية توسيع الشمول المالي في الهند، خاصة فيما يخص تطوير البنية التحتية الرقمية واعتمادها على ابتكارات الشركات الناشئة في المجال التكنولوجي.

كلمات مفتاحية: الشمول المالي، التحولات الرقمية، التجربة الهندية، كلمة مفتاحية، التكنولوجيا الرقمية.

تصنيفات JEL: G2، D8، O3

Abstract:

The aim of this study is to study and assess the realities of cub promoting financial inclusion in the context of digital shifts in financial and banking services and products, by highlighting Indian experience.

The research concluded that the integration of technology into banking policy greatly enhanced the possibility of expanding financial inclusion in India, especially with regard to the development of digital infrastructure

Keywords: financial inclusion, digital shifts, the India experience, digital technology.

JEL Classification Codes: G2, D8, O3

المؤلف المراسل: خراجي سرين: serine.kherradji.etu@univ-mosta.dz

1. مقدمة :

شهدت السنوات الأخيرة تداول مصطلح الشمول المالي خاصة بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية، بحيث حظي باهتمام كبير من قبل هذه الأخيرة. وذلك نظرا لأهميته البالغة التي أحدثت قفزة نوعية في المجال المالي خاصة، هذا ما ساعد كثيرا إلى بلوغ أهداف اقتصادية واجتماعية على حد سواء. فالشمول المالي حقق حسب تجارب العديد من الدول له تحسن ملحوظ في نوعية الخدمات المالية وتوسيع نطاق وصول الأفراد والمؤسسات إليها، ما نتج عنه نشر المساواة في الفرص والاستفادة من الامكانات الكامنة في الاقتصاد، وبالتالي تمكين الفقراء والشباب وحتى النساء من امتلاك أسباب القوة وتوفير لهم منافذ تساهم في تنفيذ استثماراتهم الصغيرة المنتجة وبالتالي رفع الانتاجية والمداخيل، وهذا ما يؤدي بدوره إلى زيادة الاستهلاك لتتحرك في الأخير العجلة الاقتصادية. وعليه فإن الهدف العام للشمول المالي هو خلق نظام مالي شامل لجميع طبقات المجتمع في الوقت المناسب وبأنسب تكلفة وبجودة عالية. ومع التطور الهائل للتكنولوجيا وتسارع نقل المعلومات، طرحت في الأسواق الكثير من الخدمات والمنتجات المبتكرة والمتقدمة في المجال المالي كأجهزة الصراف الآلي، ساهمت بشكل كبير في تعزيز الشمول المالي وذلك من خلال خصائصها التي تميزت بالكفاءة وسرعة التقديم وانخفاض التكلفة، اضافة إلى امكانية ايصال الخدمات المتلية إلى شريحة وتسعة من الأفراد والمؤسسات المستبعدين ماليا في عدة مجالات مثل: التأمين، الإقراض، الاستثمار.... وتعتبر دولة الهند السباقة ماليا واقتصاديا في تعزيز استراتيجية الشمول المالي من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتكنولوجيا الرقمية.

الاشكالية:

على إثر ما تم التطرق إليه تتبلور معالم اشكالية هذا البحث على المنوال التالي: ما مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في دولة الهند؟

الفرضيات:

لمعالجة هذه الاشكالية ارتأينا طرح فرضية رئيسية وهي: سرعة الوصول إلى الخدمات المالية واشتمالها جميع شرائح المجتمع في الهند مرهون بالخدمات التي تقدمها التكنولوجيا المالية.

أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذه الدراسة تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

–التعرف على الأدبيات النظرية للشمول المالي والتكنولوجيا المالية

–تحليل مدى مساهمة التكنولوجيا المتلية في تحقيق شمول الخدمات المالية في دولة الهند.

منهج الدراسة:

تتبنى الدراسة المنهج الوصفي من خلال المسح المكتبي لإبراز الأدبيات النظرية لعناصر المشكلة المطروحة، وأهم الدراسات الحديثة التي تناولت موضوع البحث. اضافة إلى اعتماد المنهج التحليلي من أجل تحليل مؤشرات وبيانات الدراسة المتعلقة بكل من الشمول المالي والتكنولوجيا المالية.

محاور الدراسة:

–الإطار العام للتكنولوجيا المالية

–الإطار العام للشمول المالي

–تقييم مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في دولة الهند.

الدراسات السابقة:

- **دراسة سيد اعمر زهرة وبن عبد الفتاح دحمان بعنوان التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الوطن العربي–دراسة حالة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا–:** مقال منشور سنة 2020. هدفت هذه الدراسة إلى تحليل مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحقيق شمول الخدمات المالية في الوطن العربي، بحيث توصلت الدراسة إلى أن المنطقة العربية مازالت تسجل أدنى المستويات في العالم فيما يخص السمول المالي بحيث أنها تحتل المرتبة الأخيرة عالميا من حيث الاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية، رغم الزيادة الملحوظة في ملكية الحسابات في ملكية الدول العربية بين عامي 2011-2017. إلا أنها تحاول وبشكل كبير مواكبة التطور الهائل للتكنولوجيا في العالم.

• **دراسة ذهبية لطرش وسمية حراق بعنوان واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية وأهميتها في تعزيز الشمول المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: مقال منشور سنة 2020.** هدفت الدراسة إلى ابراز الدور المحوري لشركات التكنولوجيا المالية في توفير التمويل وكثير من الخدمات المالية التي تفضي إلى تحسين دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في دعم جهود وسياسات التنويع الاقتصادي. وخلصت الدراسة إلى صعوبة انشاء شركات التكنولوجيا المالية في كثير من الدول العربية بسبب القوانين التي تحكم منح التراخيص إلى شركات التكنولوجيا المالية، اضافة إلى غياب قوانين لخصوصية البيانات والتشريعات المتعلقة بالجريمة الالكترونية وحماية المستهلك المالية. كما توصلت النتائج إلى ضعف مستوى التثقيف المالي بجانب نقص البيانات والمؤشرات المالية المرتبطة بقطاع التكنولوجيا وغياب أنظمة الدفع الكفؤة.

• **دراسة جواني صونيا ومريم عديلة بعنوان دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي–تجربة البحرين–: مقال منشور سنة 2021.** هدفت الدراسة إلى الوقوف على معرفة دور مصرف البحرين المركزي في تعزيز الشمول المالي من خلال تفعيل التكنولوجيا المالية. بحيث خلصت النتائج إلى أن مملكة البحرين قد حققت سبقا ماليا واقتصاديا في تعزيز استراتيجية الشمول المالي، من خلال اعتمادها على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتكنولوجية الرقمية، اذ احتلت المرتبة الثانية عربيا في مؤشر الشمول الصادر من البنك الدولي وذلك بنسبة 82%.

2.التكنولوجيا المالية:

أصبح العالم خلال السنوات الأخيرة يعيش ضمن واقع يتميز بثوره علميه ذات سرعه مذهله مرتكزة اساسا على ما يسمى بالتكنولوجيا المالية والتي تم اختصارها في مصطلح **Fin Tech**بحيث قدمت هذه الثورة حلول مبتكره في مجال الخدمات المالية مثل خدمات الدفع الإلكترونية تحويل الاموال بين الافراد تسهيل عمليه الاقتراض او التمويل او حتى الادخار لتصبح التعاملات عن بعد اون لاين عبر الطرق والمعاملات التقليدية بحيث طالت هذه الثورة كل شيء بما فيها المؤسسات المالية بشكل عام والقطاع المصرفي بشكل خاص.

1.2مفهوم التكنولوجيا الرقمية:

مع انتهاء العقد الأول من القرن الواحد والعشرون توسع استخدام مصطلح التكنولوجيا المالية ليشمل أي ابتكارات مالية جديدة في القطاع المالي، حيث مصطلح التكنولوجيا يمكن تطبيقه عن أي ابتكار فيما يتعلق بكيفية تعامل الأفراد مع الأعمال كاختراع أموال جديدة مثل عملة "بيتكوين "**Bitcoin** (**بومود، مطرف، و شاوي، 2020**)التكنولوجيا المالية أو باختصار **Fintech** يعد فرعا معرفيا يمزج بين المعرفة المالية والمهارات التكنولوجية في التقديم والمساهمة في تحسين الأداء الكلي للمؤسسات الاقتصادية وخصوصا الأداء المالي .وحسب مجلس الاستقرار المالي تعرف التكنولوجيا المالية بأنها:" ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكن استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة، لها أثر مادي وملموس على الأسواق والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية ". (**بن عيشوبة و صدقاوي، 2021**) حسب معهد البحوث الرقمية في "دبلن" فقد عرف التكنولوجيا المالية على أنها:"عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال القطاع المالي، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها: المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفوائد والأرباح، علاوة على ذلك معرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية." (**لزهاري و حجاج، 2018**)

وبالتالي يمكن القول بأن التكنولوجيا المالية هي عبارة عن منتجات وخدمات تعتمد أساسا على التكنولوجيا، وذلك من أجل تحسين المعاملات المالية التقليدية، أو بالأحرى تطوير وابتكار تقنيات جديدة. وهذا ما يبدو واضحا حاليا فنجد أشكالا مختلفة من التكنولوجيا مستخدمة لتقديم خدمات ذات مستوى عال، وعلى سبيل المثال نجد: العملات المشفرة، سلسلة الكتل بلوك تشين، الخدمات المصرفية....

2.2مجالات التكنولوجيا المالية:

ان أبرز ما نتج عن الثورة التي أحدثتها التكنولوجيا المالية هو تقديم خدمات مالية بوجه جديد تكنولوجي يتميز بالمرونة، السرعة وقلة التكلفة، هذا ما أدى بالخصوص في الآونة الأخيرة إلى ظهور الكثير

من المجالات التي اهتمت بالخدمات المالية بطريقة مبتكرة بعيدة كل البعد عما عهدناها عليها، يمكن ايجازها فيما يلي (**عبد الرحيم و اوقاسم، 2019**):

*__خدمات الدفع__: ويقصد بها النشاطات المصرفية الأكثر نشاطا ومرونة، والتي تقدمها التكنولوجيا المالية للعديد من العملاء بحيث توفر لهم مجموعة من أساليب الدفع المتنوعة: الدفع عبر الهاتف النقال، التحويلات المالية للخارج، إدارة تدفقات الدفع للتجارة الالكترونية، تبادل العملات بدون تكلفة (**سيد اعمر و بن عبد الفتاح، 2020**).

*__التمويل الجماعي__: هي منصات الكترونية لجمع الأموال من عموم الناس، وذلك بهدف تمويل مشروع ما. يقوم صاحب المشروع بعرض فكرته وتوضيح مميزات وأهداف مشروعه مع تحديد تكلفته، ويمكن لصاحب الفكرة استخدام الأموال المجمعة بعد اكتمال المبلغ المطلوب لتمويل المشروع من خلال فترة زمنية محددة. (**عياش، فنازي، و مطلاوي، 2020**)

*__تدوير الأموال__: هي منصة الإقراض الائتماني الرقمي في شكل مباشر دون وسائط، يحركها بالكامل شبكة مستخدميها كشركة المصرفية المتأسسة سنة 2014، وفكرة تدوير الأموال تتيح للأفراد الحصول على قرض دون اللجوء للبنك، كما تتيح للمستخدمين بناء سجل ائتماني بناء على أدائهم في دورات المال. (**عياش، فنازي، و مطلاوي، 2020**)

*__الخدمات المالية الموجهة للبنوك والشركات__: تقدم التكنولوجيا المالية العديد من الحلول من أجل تحسين إدارة الشركات، فنجد منها الموجهة للبنوك مثل تقنية البلوكات التي تطور حلول معتمدة على البلوكشين، وهناك المتعلقة بتسجيل المعاملات، معالجة المعلومات، إدارة المخاطر، إدارة الضرائب.... (**سيد اعمر و بن عبد الفتاح، 2020**)

*__خدمات مقدمة للمصارف على أساس قاعدة كبير للمعطيات__: وهي تقدم حلول موجهة للقطاع البنكي، من خلال جمع وتحليل قاعدة كبيرة من البيانات، التي من شأنها تحسين إدارة العلاقة مع الزبون (سلوك الشراء، الادخار، الملاءة المالية). (كروش، بللعما، و سيد أعمر، 2020)

3.2أهمية التكنولوجيا المالية.

شكلت التكنولوجيا المالية فرصة كبيرة للنظام الاقتصادي عامة والنظام المصرفي خاصة، من خلال تقديم خدمات بكفاءة كبيرة وجودة عالية عن طريق تقنيات رقمية جديدة، وبالتالي التأثير إيجابا على القدرة التنافسية خاصة للمؤسسات المالية في السوق المالي. هذا ما أكسب التكنولوجيا المالية أهمية كبيرة يمكن تجسيدها في النقاط التالية (**بلعلقمة و سائحي، 2018**):

1. تعزيز الاحتواء المالي والنمو الاقتصادي وتنويع النشاط الاقتصادي من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية لمن لا يتعامل مع الجهاز المصرفي.)**سبع (2021** ,
2. تسهيل إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
3. تحقيق الاستقرار المالي من خلال استخدام التكنولوجيا في ضمان الامتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر.
4. تيسير التجارة الخارجية تحويلات العاملين في الخارج بتوفير آليات تتسم بالكفاءة وفعالية التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود.
5. يؤدي استخدام وسائل الدفع الالكترونية إلى رفع كفاءة عمليات الحكومة وهو ما يستدعي القيام بالمزيد من الإصلاحات لسد الفجوات في الأطر المعنية بالقواعد التنظيمية وحماية المستهلك والأمن المعلوماتي.

4.2مراحل دورة التكنولوجيا المالية.

توصف التكنولوجيا بأنها منتجات وخدمات تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية، وما يميز التكنولوجيا المالية أو ما يصطلح عليها بالفنتيك أن لها ثلاث مراحل أساسية، بحيث أن جميع دول العالم اليوم تتواجد ضمن مرحلة من هذه المراحل الثلاث، والتي تتجسد في (بنية و عليوش قربوع، 2018، صفحة 47):

- **البيئة الحاضنة المستحدثة:** في البيئة الحاضنة المستحدثة معظم الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية لا تزال في مرحلة الأفكار أو في المراحل الأولى. بحيث أن تمويل الشركات يجري

ببطء، فيما يحاول رواد الأعمال-بأقل دعم-التعامل مع القوانين وكسب العملاء وعقد الشراكات.

- **البيئة الحاضنة الناشئة:** في البيئة الحاضنة الناشئة تكتسب المجموعة من الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية قاعدة عملاء كبيرة ومعدلات استثمار سنوية من ثلاثة أرقام، وتزيد الحتمية الاستراتيجية لتعاون الجهات المعنية مع الشركات الجديدة.
- **البيئة الحاضنة المتقدمة:** هي التي تصل إلى مرحلة الإشباع، صفقات أقل ولكن أحجامها أكبر. تركز على الشركات ذات القيمة المرتفعة ويكون نمو الاستثمار على أساس سنوي بطيء، بحيث لم يصل إلى هذه المرحلة إلا المحركون الأوائل للسوق والتي تضم مراكز تكنولوجيا مالية رائدة عالميا. (أزناق و بريش، 2021)

5.2الاهتمام المتزايد بالتكنولوجيا المالية.

نظرا لما تتمتع به التكنولوجيا المالية من قدرة حقيقة على تغيير هيكل الخدمات المالية وجعلها أسرع، أرخص وأكثر أمانا وشفافية، هذا يعتبر السبب الرئيسي للجوء إليها إضافة إلى بعض الأسباب التي يمكن اختصارها في (علاش ، 2019):

- ❖ من خلال التكنولوجيا المالية أصبح من السهل معالجة المعلومات المالية بشكل أسرع وتسوية جميع الحسابات بشكل صحيح، ما ينعكس على زيادة المستوى العام للجودة في القطاع.
- ❖ تمكن هذه التكنولوجيا الأفراد والشركات من الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم (شمول مالي أفضل)، سواء على مستوى المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين، بحيث يتم تقديمها لهم بطرقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة.
- ❖ في الكثير من الأحيان لا تحتاج الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية إلى وجود مادي في المناطق التي تغطي خدماتها، مما يؤدي إلى انخفاض تكلفة الخدمات المقدمة للعملاء بالإضافة إلى تقليل الوقت المستغرق في المعاملات مثل طلبات القروض.

- ❖ تساهم التكنولوجيا المالية في تقديم تحليلات مالية متقدمة، وذلك بسبب توافر مخزون ضخم من البيانات مما يساعد المؤسسات من إعادة تصميم منتجاتها على حسب احتياجات عملائها.
- ❖ تتيح الشركات العاملة في مجال التكنولوجيا المالية المعرفة والخبرة المتراكمة للمستثمرين الجدد وكفاءة استخدام رأسمال والموارد، كما تساهم في تعزيز الشفافية ما ينعكس إيجابا على الأداء المؤسساتي وثقافة العاملين بها.

3.الشمول المالي:

أصبح الشمول المالي محور اهتمام العديد من الحكومات والسلطات الإشرافية وفي مقدمتها المصارف المركزية. فقد ثبت أن هناك علاقة وثيقة بين الشمول المالي من جهة، والاستقرار المالي والنمو الاقتصادي من جهة أخرى. فمن الصعب تصور استدامة الاستقرار المالي بينما لا تزال هناك نسبة كبير من السكان أو المؤسسات مستبعدة ماليا من النظام الاقتصادي. كذلك فان الشمول المالي يعزز فرص التنافس بين المؤسسات المالية من خلال العمل على تنويع منتجاتها والاهتمام بجودتها لجذب أكبر عدد من العملاء والمعاملات، وبالتالي تقنين القنوات غير الرسمية.

1.3مفهوم الشمول المالي.

يمكن تعريف الشمول المالي بأنه: «عملية ضمان الوصول إلى الخدمات المالية والائتمان المناسب وفي الوقت المناسب عند الحاجة من قبل الفئات الضعيفة مثل الفئات ذات الدخل المنخفض بتكلفة معقولة، ويشمل الوصول إلى الخدمات المصرفية والائتمان والتأمين والمدخرات، وتقديم المشورة المالية ومحو الأمية المالية." (**لفته و لفته، 2019**)

كما يشار إليه على أنه إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات المصرفية والتوفير، خدمات الدفع والتحويل، خدمات التأمين وخدمات التمويل والائتمان، وذلك من أجل تفادي لجوء البعض إلى القنوات والوسائل غير الرسمية التي لا تخضع للحد الأدنى من الرقابة والإشراف ومرتفعة الأسعار نسبيا. مما يؤدي إلى سوء استغلال احتياجات هؤلاء من الخدمات المالية والمصرفية. (**علاء الدين عبد الصادق جعفر، 2020**)

- وفي سياق ما تقدم من تعاريف، يمكن القول بأن الشمول المالي هو إمكانية كل فرد أو مؤسسة الوصول إلى خدمات ومنتجات مالية على حسب قدرة استيعاب قدراتهم المالية من جهة، وتكافئ احتياجاتهم من جهة أخرى. وبالتالي تحسين الوضعية المعيشية لهم ودمجهم ضمن النظام الرسمي.

2.3أهمية الشمول المالي.

أصبح الشمول المالي محط اهتمام العديد من الحكومات وذلك نظرا لأهميته الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية وخاصة المالية. وهذا ما أثبتته العديد من الدراسات التي أجريت حول هذا الموضوع، وتكمن أهمية الشمول المالي في النقاط التالية (**صباغ و غرزي ، 2020**):

- يساعد الشمول المالي على تحسين الظروف المالية ورفع مستوى معيشة الفقراء، كما يؤدي إلى تقوية قطاع العائلات من خلال التنمية المالية التي تدعم الاستقرار الاجتماعي والسياسي، مما يؤدي بدوره إلى زيادة استقرار النظام المالي.
- يعزز النزاهة المالية والثقة في المؤسسات المالية والنظام ككل.
- ضمان وصول الدعم لمستحقيه من خلال تحويل الدعم مباشرة على البطاقات المسبقة المربوطة بحسابات الأفراد. (علاء الدين عبد الصادق جعفر، 2020، صفحة 491)
- يحسن الشمول المالي من كفاءة عملية الوساطة المالية بين الودائع والاستثمارات، فضلا عن زيادة نصيب القطاع المالي الرسمي على حساب القطاع غير الرسمي. بما يدعم بذلك فاعلية السياسة النقدية، ويلاحظ أن تنوع محافظ الأصول والالتزامات يعزز من توزيع المخاطر وتفادي تركزها.
- إمكانية ضم أصحاب المهن الحرة والطبقات المهمشة والمؤسسات الصغيرة إلى الاقتصاد الرسمي، وبالتالي تطبيق قواعد حماية المستهلك إضافة إلى تحقيق نمو اقتصادي مضمون.

3.3أبعاد الشمول المالي:

يمكن قياس الشمول المالي من خلال أربع أبعاد رئيسية تتمثل في (**بوتبينة، 2018**):

- ✓ ***الوصول إلى الخدمات المالية Access:*** يشير بعد الوصول إلى الخدمات المالية على القدرة على استخدام الخدمات المالية من طرف المؤسسات الرسمية. ويتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل: التكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية (الفروع وأجهزة الصراف الآلي...)، ويمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول إلى الخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية.

ويمكن قياس بعد الوصول إلى الخدمات المالية من خلال عدة مؤشرات مثل: عدد الحسابات المصرفية لكل ألف نسمة، وأيضا مدى توفر الخدمات المصرفية التي يتم قياسها من خلال عدد فروع البنوك وعدد أجهزة الصراف الآلي لكل 100.000 نسمة. (**معتوق، حسن علي ، و محمود سيد، صفحة 98**)

- ✓ ***الاستعمال Usage:*** يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المالي، وتحديد مدى استخدام الخدمات المالية يتطلب جمع البيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة. ويقاس بعد الاستعمال بالعديد من المؤشرات كنسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد من الحسابات على الأقل كحساب وديعة منتظم، نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت، نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية....
- ✓ ***الجودة Quality :*** ويقصد بالجودة قدرة السلعة أو الخدمة المالية على تلبية احتياجات المستهلك، اذ تعكس مقاييس الجودة الدرجة التي تطابق فيها السلع والخدمات المالية احتياجات العملاء ومدى الخيارات المتاحة للزبائن، ووعي وفهم العملاء للمنتوجات المالية. (غماوي و يحي، 2018)

ولقياس بعد الجودة يوجد العديد من المؤشرات يمكن حصرها في: القدرة على تحمل التكاليف، الشفافية، التثقيف المالي، السلوك المالي والعوائق الائتمانية....

4.تقييم مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في دولة الهند.

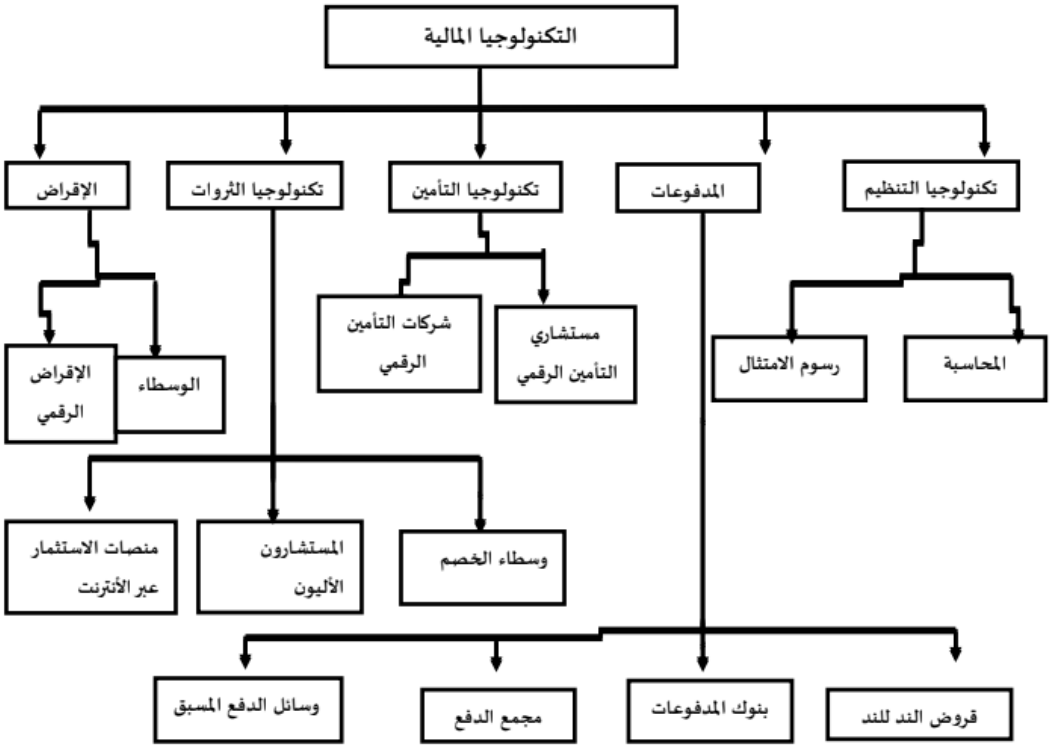
اعتمدت الهند خلال الإصلاح الذي تبنته في القطاع المالي على سياسة مصرفية اجتماعية، عملت هذه الأخيرة على تحقيق الشمول المالي عبر خطوات ممنهجة ضمن آليات مناسبة توجه بها جميع الموارد من الأعلى إلى الأسفل. بحيث عملت على إدماج ومشاركة جميع شرائح المجتمع والوصول إلى الخدمات المالية للمزارعين الصغار، ووضعت آليات مبتكرة وتقنيات بديلة لتعزيز العادات المصرفية والمالية بطريقة عادلة وشفافة ومنصفة بتكلفة معقولة، وخاصة بعدما أثرت التطورات التكنولوجية في جودة الخدمات المصرفية من البنية التحتية التقليدية إلى نظام تحكمه قنوات أخرى كالصراف الآلي وبطاقات الائتمان... (**محمد شاهين**)

تعتبر التجربة الهندية –وفقا للعديد من المؤسسات الدولية–واحدة من أنجح التجارب العالمية على صعيد زيادة مستويات الشمول المالي. تجدر الإشارة إلى أن نجاح التجربة الهندية يعود بشكل كبير إلى اتجاه الحكومة عام 2009 إلى تبني مشروع الهوية البيومترية المعروف باسم، ويعتبر أكبر مشروع للهوية الوطنية على مستوى العالم، من خلال البصمة البيومترية التي توفر إثباتا آمنا وفريدا للهوية الذي يتم استخدامه لفتح الحسابات المصرفية والنفاذ إلى الخدمات المالية الرقمية لكافة شرائح السكان. (**طلحة و الفران ، 2020**)

1.4مشهد التكنولوجيا المالية في الهند:

حققت الهند تقدما ملحوظا في عمليات التحول والتطور التكنولوجي من عدة نواحي، بحيث توسع داخلها استخدام التكنولوجيا إلى ما يفوق المدفوعات، ليشمل أيضا الإقراض، التأمين، الاستثمار واعتماد مجموعة واسعة من التقنيات على أساس احتياجات المستهلك ومستوى التنمية والموقف التنظيمي.

شكل رقم 01: مشهد التكنولوجيا المالية في الهند



المصدر: (بلقلة ، صلاح ، و بخيت ، 2021)

تعتبر المدفوعات الرقمية من العناصر الأكثر تمويلا للتكنولوجيا المالية في الهند، ويتميز هذا العنصر بمجموعة من التطبيقات الحديثة عالية التقنية (واجهة المدفوعات الموحدة **UPI**، رمز الاستجابة السريعة**QR CODE**، الأمن السيبراني، وسائل الدفع المسبق**PPI** ...) ساهمت بشكل كبير في زيادة نسبة التعامل الرقمي والتخلي عن الطرق التقليدية للدفع.

ومن خلال الشكل يتضح أن اعتماد الهند على التنويع التكنولوجي في المعاملات المالية، زاد من الكفاءة التشغيلية للبنوك ليصل حجم التمويل باستعمال تكنولوجيا البنوك إلى 403 مليون دولار ما بين عامي 2015 ونهاية النصف الأول من 2020، وتم تأسيس ما يعادل 153 شركة في هذا الشأن خلال الفترة 2014-2019.

جدول رقم 01: تطورات تكنولوجيا البنوك في الهند للفترة 2014-2019.

السنوات	2014	2015	2016	2017	2018	2019	النصف الأول 2020
استثمارات تكنولوجيا البنوك (مليون دولار)	-	42	41	86	66	41	127
عدد شركات تكنولوجيا البنوك	22	40	37	23	19	12	-

المصدر: (بلقلة ، صلاح ، و بخيت ، 2021، صفحة 450)

ومع ظهور تكنولوجيا التأمين انتقل التأمين في الهند من السلسلة التقليدية إلى تقديم تأمين صغير الحجم عند الطلب، ومنصات تأمين صغيرة تعمل بالطاقة المتنقلة وإمكانية إدارة الطلبات عن بعد، وأصبحت حتى الاستشارة آلية لتحسين خدمات العملاء.

2.4إجراءات تفعيل التكنولوجيا المالية لتعزيز الشمول المالي بالهند.

بغرض تعزيز وإرساء الشمول المالي بدولة الهند، عملت هذه الأخيرة على بذل مجهودات معتبر لتفعيل التكنولوجيا المالية من خلال الاهتمام بالابتكار والتطوير في مجال الخدمات المالية والمصرفية. ويظهر ذلك جليا من خلال اعتماد مجموعة واسعة من التقنيات على أساس احتياجات المستهلك ومستوى التنمية والموقف التنظيمي ووجود بنية تكنولوجية ومالية، وبرنامج الهوية الرقمية **Aadhear** أو كما يطلق عليه أفضل مثال على ذلك، والذي يرتبط أساسا برقم هاتف محمول وحساب بنكي منخفض التكلفة. مكنت مبادرة الهوية الرقمية"أدهار" (وهي كلمة هندية تعني الأساس) من تمكين ما يفوق المليار شخص من الحصول على هوية موثوقة، هذا ما أدى إلى تسهيل الطريق أمامهم لفتح حسابات مصرفية والحصول على خدمات أخرى، بحيث أن الهند قامت بزيادة نسبة الحاصلين على حساب مصرفي بنسبة 80 % 2021 مقارنة بسنة 2008 التي غطت فقط نسبة 10% أي قبل بدء نظام الهوية الرقمية الذي انطلق رسميا سنة 2009.

وحتى مع الجائحة التي عصفت بالعالم وأدت إلى الإغلاق العام لكافة المنشات والمرافق، أصبحت المدفوعات الرقمية شريان الحياة لكثير من الناس، حيث تمكنت الشركات الصغيرة من مواصلة قبول

المدفوعات كما تمكن الأفراد من إرسال الأموال إلى أحبائهم بسرعة وبتكلفة أقل. هذا ما ساعد على دمج كافة المعاملات التي كانت تتم بصفة غير رسمية إلى الاقتصاد الرسمي.

كما ساعدت سياسة الهوية الرقمية على ضمان النمو الشامل في ملكية الحسابات، بحيث ساعد ذلك على خفض كل معاملات الفساد وزيادة الكفاءة، إضافة إلى دمج المستبعدين ماليا إلى الاستفادة من الخدمات المالية ما أدى إلى تقليص الفجوة بين طبقة الفقراء والأغنياء في ذات الشأن وأيضا من حيث جنس الفرد بحيث ارتفعت نسبة استفادة النساء من الخدمات المالية إلى 77 % سنة 2017.

3.4أهم عوامل نجاح التجربة الهندية.

اعتبرت الهند من الدول التي أبرزت جانبا مشرقا في النهوض بالتكنولوجيا ودمجها في القطاع المالي لتفعل في عقد ما يمكن فعله في نصف قرن، وساهمت في دخولها لسباق الريادة في مجال تطبيق الشمول المالي الذي جعلته من بين أولوياتها، لمعرفتها الجيدة أنه من بين أهم أسباب النهوض الاقتصادي للبلد. ويمكن حصر العوامل أو بالأحرى السياسات التي انتهجتها الهند في تعزيز الشمول المالي من خلال التكنولوجيا المالية في (**أحمد ممدوح و أحمد ، 2020**):

النهج المنسق بين الحكومة الهندية والسلطات العامة الأخرى غير الحكومية وأصحاب المصلحة، حيث لم يمكن هذا النهج من تيسير الوصول المالي فقط، وإنما تمكنت الحكومة بسببه من رقمنة تقديم الإعانات ومدفوعات الرعاية الصحية وتحقيق وفرات تقدر بنحو 750 مليون دولار. حيث أجرت الحكومة الهندية والسلطات العامة عدة مبادرات منذ إطلاق مخطط **Aadhaar** سنة 2009، وإطلاق مخطط **PMJDY**المعروف بجان دهان عام 2014، ثم إطلاق التوقيع الالكتروني عام 2015، ثم بعد ذلك منح تراخيص من طرف بنك الاحتياطي الهندي**BRI** لقطاعات جديدة من المؤسسات المالية أطلق عليها بنوك الدفع وبنوك التمويل الأصغر. إضافة إلى إطلاق منصة **Degetal locker**لتسهيل الإصدار الرقمي والتحقق من الوثائق وكان من أهم المبادرات غير الحكومية التي دعمت التجربة الهندية وساهمت في توسيع الشمول المالي. علاوة على ذلك قامت شركة المدفوعات الوطنية الهندية **MPCI** عام 2011 باطلاق جسر**Aadhaar** للمدفوعات ونظام **Aadhaar** للممكن

للدفع لسنة **2011**، وقيام المائدة المستديرة الهندية لصناعة منتجات البرمجيات **ISPIRT** في تعزيز تطوير وجهات برمجة التطبيقات والأنظمة الداعمة للتجربة الهندية.

5.***خاتمة***.

أثبتت التجربة الهندية أن للتكنولوجيا المالية دور فعال في تعزيز توسيع الشمول المالي، بحيث احتلت الهند المراكز الأولى في استعمال التكنولوجيا المالية بنسبة تفوق 80 مرتكزة في الأساس على أربع محاور في:

- استبدال التعاملات الورقية بوسائل رقمية.
- الاعتماد على نظام الهوية الرقمية "أدهار".
- التحول لنظام يعتمد أساسا على بطاقات المدفوعات بدل التعاملات النقدية.
- رقمنة تداول وحفظ البيانات والمستندات.

وعليه فان تطور البنية التحتية الرقمية للهند والاعتماد على ابتكارات الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا فتح لها الطريق أمام الإبداع، وزيادة ارتفاع نمو أسواق التكنولوجيا المالية.

قائمة المراجع:

المقالات

- ابراهيم بلقلة ، محمد صلاح ، وحسان بخيت . (2021). واقع صناعة التكنولوجيا المالية في الهند وكينيا. *مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، 06*، صفحة 445.
- أحمد عدنان غماوي، وصالح لورانس يحيى. (2018). تحليل فاعلية الشمول المالي لمعالجة الفقر في العراق مع اشارة الى التجربة النيجيرية. *مجلة دراسات محاسبية ومالية*، صفحة 04.
- أحمد علاش . (2019). دور التكنولوجيا المالية في دعم النشاط المالي والابتكار – تجربة البحرين–. *مجلة الابداع، 09*، صفحة 334.
- ايمان بومود، عواطف مطرف، وشافية شاوي. (2020). ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير اداء البنوك الاسلامية العربية. *مجلة رؤى اقتصادية*، صفحة 336.
- حدة بوتبينة. (2018). أبعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية–بحث استطلاعي لاراء عينة من عملاء المصارف التجارية الجزائرية–. *مجلة دراسات محاسبية ومالية*، صفحة 10.
- حسين أحمد ممدوح، وريهام أحمد . (2020). أثر التكنولوجيا المالية على العدالة الاقتصادية. *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، صفحة 498.
- حنان علاء الدين عبد الصادق جعفر. (2020). الية تعزيز الشمول المالي في مصر في ظل التحديات والمعوقات. *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، صفحة 494.
- حيزية بنية، وابتسام عليوش قربوع. (2018). تكنولوجيا المعلومات، دورة اقتصادية جديدة – دراسة حالة منطقتي الشرق الاوسط وشمال افريقيا–. *مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، 03*، صفحة 47.
- رفيقة صباغ ، وسليمة غرزي . (2020). الشمول المالي في الدول العربية، واقع وافاق. *مجلة أبعاد اقتصادية، 10*، صفحة 516.
- رفيقة بن عيشوبة، وصورية صدقاوي. (07, 2021). الاتكنولوجيا المالية الاسلامية، الفرص والتحديات. *مجلة الاستراتيجية والتنمية، 11*(04)، صفحة 121.

- زهرة سيد اعمر ، ودحمان بن عبد الفتاح. (2020). التكنولوجيا المالية كالية لتعزيز الشمول المالي في الوطن العربي- دراسة حالة الشرق الاوسط وشمال افريقيا-. *مجلة التكامل الاقتصادي، 08*(01)، صفحة 71.
- زواويد لزهاري، ونفيسة حجاج. (2018). التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي، الواقع والافاق. *مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، 07*(03)، صفحة 46.
- زوبير عياش، فاطمة الزهراء فنازي، وايمان مطلاوي. (2020). دراسة تحليلية لواقع التكنولوجيا المالية في البنوك الاسلامية العربية- تطبيقات البلوكشين نموذجا-. *مجلة اقتصاد المال والاعمال، 05*(01)، صفحة 308.
- سهير محمود معتوق، ايمان حسن علي ، وهناء محمود سيد. (بلا تاريخ). الشمول المالي. *المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، 35*، صفحة 98.
- فاطمة الزهراء سبع . (2021). واقع عمل التكنولوجيا الملية في المنظومة المصرفية الاسلامية. *مجلة العلوم الاسلامية والحضارة، 02*، صفحة 257.
- محمد طارق لفته، وبيداء ستار لفته. (2019). دراسة تحليل ضرورات النهوض بالشمول المالي في العراق – الفرص والتحديات-. *مجلة دراسات محاسبية ومالية*، صفحة 03.
- مليكة بلعلقمة، ويوسف سائحي. (2018). دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية. *مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، 03*، صفحة 99.
- نورالدين كروش، أسماء بللعما، وزهرة سيد أعمر. (2020). مستقبل الصناعة المصرفية الاسلامية في ظل تطورات التكنولوجيا المالية. *مجلة الدراسات المحاسبية والمالية المتقدمة، 02*، صفحة 119.
- وهيبة عبد الرحيم ، والزهراء اوقاسم. (2019). التكنولوجيا المالية في دول الخليج بين حداثة الظاهرة وسرعة الاستعاب. *مجلة دراسات اقتصادية*(38)، الصفحات 354-355.
- اسلام محمد محمد شاهين. (بلا تاريخ). دور السياسات الاقتصادية المستدامة في تعزيز الشمول المالي لمصر(الواقع، التحديات). الصفحات 366-367.

مواقع الانترنيت:

- الوليد طلحة ، وصبري الفران . (2020). *الشمول المالي الرقمي*. تاريخ الاسترداد 28 12, 2021، من صندوق النقد العربي: **https://www.amf.org.ae/ar/economic-briefs/issue-16-dec-20**

مداخلات:

- فاطمة أزناق، ورابح بريش. (2021). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي – دراسة حالة اندونيسيا–. *ملتقى علمي دولي الهندسة الادارية للمؤسسات المالية لتعزيز الشمول المالي كخيار لتحقيق التنمية المستدامة*، (صفحة 19). الادرار.