



نحو تفعيل دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية -
دراسة حالة بنك البركة ومصرف فالراجح السعودي -

**Towards activating, the role of financial technology in promoting
financial inclusion and facilitating access to Islamic financial services
- a case study of Al Baraka Bank and the Saudi Al Rajhi Bank**

فضيلة بلقاسمي

سارة جناد

أستاذة محاضرة، جامعة محمد بوقرة بومرداس

طالبة دكتورا، جامعة محمد بوقرة بومرداس

مخبر مستقبل الاقتصاد الجزائري خارج قطاع المحروقات

مخبر مستقبل الاقتصاد الجزائري خارج قطاع المحروقات

belkacemicac@gmail.com

s.djennad@univ-boumerdes.dz

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي وتسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية الإسلامية، من خلال إجراء مقابلات في شكايا استبيان موزعة على عينة الدراسة والمكونة من 60 فردا والذين يتعاملون مع بنك البركة الجزائري والى إشارة إلى مصرف فالراجح السعودي خلال
-2020

2021، حيث تمت التوصيل إلى التكنولوجيا المالية الحديثة تسعى لمنافسة الأساليب التقليدية عند تقديم الخدمات المالية لتحسين نوعية هذه الخدمات، بحيث تتميز
بهذه التكنولوجيا المالية بأهم مزاياها أسهل وأرخص وأسهل ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها مقارنة بالخدمات المصرفية التقليدية، وقد خلصت الدراسة إلى أن نشر ثقافة استخدام
خدمات التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية سبب في تعزيز وصول الأفراد إلى مختلف الخدمات المالية الإسلامية
الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المالية؛ الشمول المالي؛ مصارف إسلامية؛ خدمات المصارف الإسلامية الرقمية؛

Abstract :

This study aims to reveal the role of financial technology in achieving financial inclusion and facilitating access to Islamic banking services, by conducting an interview in the form of a questionnaire distributed to the study sample of 60 individuals who deal with Al Baraka Bank Algeria And with reference to the Saudi Al-Rajhi Bank during the 2020-2021 period, where modern technology seeks to compete with traditional methods when providing financial services to improve the quality of these services, so that this technology is faster, cheaper, easier and more individuals can access it, thus achieving financial inclusion. The study concluded that spreading the culture of using financial technology in Islamic banks has enhanced individuals' access to various Islamic financial services through the emergence of

so-called digital Islamic financial services, especially in light of the expansion of mobile payments and the Internet.

Key words: Financial technology; financial inclusion; Islamic banking; Islamic digital banking services.

1. . مقدمة:

شهد العالم تغيرات على مستويات وجوانب مختلفة أهمها تطور التكنولوجيا، وقد عملت على تغير النظام الإقتصادي الدولي وتقديم أنماط جديدة من التعاملات المالية والنقدية، ولعل أبرز التغيرات التي شهدتها الإقتصاد العالمي بفضل ظهور تكنولوجيا المعلومات والإتصال ظهور مصطلح "الشمول المالي"، بحيث إكتسب موضوع الشمول المالي أهمية واسعة ومتزايدة خاصة بعد الأزمة المالية العالمية الأخيرة عام 2008.

حيث ظهر مصطلح الشمول المالي ليسهل على الأفراد والشركات الصغيرة، إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية متنوعة ومبتكرة بأسعار تنافسية تلبي إحتياجاتهم (المعاملات والمدفوعات والمدخرات والإئتمان)، بالإضافة على مساعدتهم على إدارة أموالهم. أي هو يهتم بشكل أساسي بتسهيل الوصول إلى خدمات مالية مختلفة لمختلف فئات المجتمع، من خلال تطبيق مناهج مبتكرة تشمل التوعية والتثقيف المالي، وتعد التكنولوجيا المالية شكلا من أشكال الابتكار المالي التي أحدثت مؤخرا نقلة نوعية في مجال تقديم الخدمات المالية الإسلامية في المصارف الإسلامية، وساهمت في إعادة تشكيل مشهدها وأصبحت منافسا قويا للمؤسسات الواسطة المالية التقليدية، وذلك بتوفيرها حزمة من الخدمات المتسمة بالكفاءة وسرعة التقديم وإنخفاض التكلفة ودورها الكبير في تعزيز الشمول المالي.

1.1 إشكالية الدراسة:

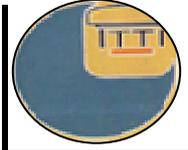
بناءً على ما سبق، يُمكن طرح الإشكالية التي تتمحور في التساؤل الرئيسي التالي:

كيف ساهمت التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية؟

2.1 الأسئلة الفرعية:

وعليه يمكن طرح الأسئلة التالية:

- ماهي العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي؟



-ماذا نقصد بالخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية؟

-كيف إنعكسا تطور التكنولوجيا على عمل المصارف الإسلامية؟

3.1 فرضيات الدراسة

للإجابة على إشكالية الدراسة إرتأينا إلى طرح الفرضيات التالية:

-التوسع في إستخدام التكنولوجيا من أهم العوامل المحققة لشمول المالي.

-الخدمات المصرفية الرقمية تقنية تعتمد على تقديم منتجات وخدمات مصرفية إسلامية عبر الأنترنت.

-إنعكسا تطور التكنولوجيا إيجابا على العمل المصرفي الإسلامي من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية الإسلامية وبالتالي زيادة المتعاملين الماليين الرقميين

4.1 أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى تحديد دور تكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي وتسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية الإسلامية، بالإضافة إلى إبراز آراء المتعاملين في المصارف الإسلامية والتكنولوجيا التي مست التعاملات المصرفية.

5.1 منهجية الدراسة

للإجابة على إشكالية الدراسة، واختبار الفرضيات المصاغة ووصولاً إلى الأهداف المرجوة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، من خلال الاعتماد على جمع البيانات والمعلومات وتبويبها وتحليلها للوصول إلى الهدف الرئيسي من الدراسة.

6.1 الدراسات السابقة:

المسح الأدبي لموضوع الدراسة قادنا إلى انتقاء بعض الدراسة الحديثة ذات الصلة بالدراسة الحالية:

دراسة (جواني صونيا، مريم عديلة، 2021)، الموسومة بـ: " دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي-تجربة البحرين-"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى توضيح دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي، وخلصت هذه الدراسة إلى أن مملكة البحرين حققت سبقاً مالياً واقتصادياً في تعزيز إستراتيجية الشمول المالي، من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتكنولوجيا الرقمية، إذ احتلت البحرين المرتبة الثانية عربياً في مؤشر الشمول المالي الصادر من البنك، وذلك بنسبة شمول مالي قدرها 82 %.

دراسة بباس منيرة، وفالي نبيلة، 2020 بعنوان الصناعة المصرفية الإسلامية في مواجهة التحديات التكنولوجية - دراسة حالة ماليزيا ودول مجلس التعاون الخليجي مجلة الدولية للمالية الريادية حيث هدفت الدراسة الى معرفة أثر التكنولوجيا المالية على الصناعة المالية الإسلامية وقد توصلت الى ضرورة تحقيق انسجام بين المصارف الإسلامية والتكنولوجيا وذلك باستعمال وسائل التكنولوجيا المالية من هواتف ذكية وانترنت وتقنيات كالمصنعات الرقمية والعملات المشفرة لتحقيق ميزة تنافسية

2. إطار الفكري لتكنولوجيا المالية والشمول المالي

سنحاول في هذا الجزء من الورقة البحثية تناول ماهية التكنولوجيا المالية والإسلامية والشمول المالي

1.2 ماهية التكنولوجيا المالية:

1.1.2 تعريف التكنولوجيا المالية التكنولوجيا المالية والتي غالبا ما يشار إليها بالاختصار **Fintech**، "هي الابتكارات التي تسعى لمنافسة الأساليب المالية التقليدية عند تقديم خدمات مالية، أي تقديم منتجات وخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية، بحث 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". (ومضة و بيفورت، 2017، صفحة 07) يمكن تعريف "التكنولوجيا المالية" على نطاق واسع على أنها "إبتكار مالي ممكن تقنيا يمكن أن ينتج عنها نماذج أعمال أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة ذات مواد مرتبطة بها، للتأثير على الأسواق المالية والمؤسسات المالية وتوفير الخدمات المالية. تظهر ابتكارات التكنولوجيا المالية في العديد من جوانب التمويل والتجزئة والجملة للمدفوعات، والبنى التحتية للأسواق المالية، وإدارة الاستثمار، والتأمين، وتوفير الائتمان وجمع رأس المال السهمي". (**Committee on the Global Financial System (CGFS) and the Financial Stability Board (FSB)**, 2017, p. 02)

ومنه يمكن للتكنولوجيا المالية أن تساهم في تحقيق أهداف أوسع وهي تنويع النشاط الإقتصادي وتحقيق الإستقرار المالي وتحسين الخدمات المالية.

2.1.2 خصائص التكنولوجيا المالية تتمثل أهم خصائص التكنولوجيا المالية فيما يلي : (بن علقمة، 2018، الصفحات 92-93)

- الوصول لكل المستخدمين: تستهدف الشركات الناشئة كل الطبقات والفئات، وتقوم بتعزيز إمكانياتها بشكل مستمر، وإعادة تصميم المنتجات المصممة للعملاء ذوي الدخل المحدود.
- المرونة والقدرة على تحمل التكاليف: توفر الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية عروضاً وخططاً عدة للدفع مقابل السلع والخدمات.
- تصميم محوره العميل: تقوم شركات التكنولوجيا المالية بالتركيز على طلبات المستخدم فتصمم منتجات بسيطة وسهلة.



➤ السرعة: تسمح التحليلات القوية لشركات التكنولوجيا المالية بالحركة السريعة، إذ يتم إنجاز المعاملات في بضع دقائق مستفيدة من بيانات ضخمة والخوارزميات.

➤ سياسة البيانات أو الهواتف المحمولة: تستطيع هذه السياسة تحسين المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء، كما تسمح لأصحاب الأعمال التجارية باتخاذ قرارات أفضل واستغلال الفرص.

الجدول رقم 1: فرص ومزايا التكنولوجيا المالية

المستهلكين/ العملاء من رجال الأعمال	المؤسسات المالية	الجهاز الرقابي/النظام المالي
الشمول المالي وحرية الحصول على التمويل.	تحقيق أرباح مرتفعة	نظام مالي تنافسي
خيارات أكثر، وتكلفة منتجات أقل	تعظيم الحصة / القيمة السوقية	تحقيق الاستقرار المالي
سهولة وسرعة الاستخدام والتنفيذ	تخفيض التكلفة / زيادة الكفاءة والفعالية	سهولة المراقبة والاشراف
الحصول على مختلف أنواع التمويل للأعمال	إدارة الاحتيال وغسل الأموال	أكثر فاعلية لتوفر نظام التسوية
حفظ المدخرات، وتنمية الاستثمارات	تكلفة التزام أقل بالمتطلبات الرقابية	معاملة العملاء معاملة عادلة

المصدر: (حسان، 2019، صفحة 11)

2.2 ماهية الشمول المالي

1.2.2 مفهوم الشمول المالي هنالك العديد من التعريفات للشمول المالي نذكر منها التعريفات الصادرة عن المنظمات والهيئات العالمية

عرفه البنك الدولي على أنه: "إمكانية الأفراد من استعمال المنتجات المالية بوفرة وسهولة تتناسب مع إحتياجاتهم من معاملات، إدخار، مدفوعات، وتأمينات مقدمة بطريقة مسؤولة ومناسبة". (ضيف، 2020، صفحة 473)

وعرفته كل منظمي (OECD) والشبكة الدولية للثقيف المالي (INIF) على أنه: "العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات المالية الرسمية، والخاضعة للرقابة بالسعر المعقول والشكل الكافي وتوسيع نطاق إستخدام هذه المنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة، من خلال تطبيق مناهج مبتكرة تضم التوعية والثقيف المالي، وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والإندماج الإجتماعي والإقتصادي". (لعلوي وحماني، 2020، صفحة 47)

2.2.2 أهمية الشمول المالي

يعتبر الشمول المالي أداة فعالة ذات أولوية عالية تساعد في الجوانب الإجتماعية والتنمية الاقتصادية والإستراتيجية للدول، ويتجلى ذلك في ثلاث محاور رئيسية:

❖ المحور الاجتماعي: الشمول المالي يساعد في الحد من الفقر وزيادة الوعي بين الناس، وذلك عن طريق ترشيد قراراتهم في الإدخار، كما أنه يهتم بشكل أساسي بفئات المجتمع ذات الدخل المحدود والمشروعات الصغيرة والمتوسطة، وأيضاً يحقق المصلحة العامة ويهدف إلى تحقيق نمو إقتصادي. (عليوة، 2020، صفحة 12)

❖ المحور الإقتصادي: هنالك علاقة وثيقة بين الشمول المالي والإستقرار المالي والنمو الإقتصادي، فمن الصعب تصور الإستقرار المالي بينما لا تزال هنالك نسبة كبيرة من المؤسسات المالية مستعدة مالياً من النظام الإقتصادي، فمن خلال العمل على تنويع منتجاتها والإهتمام بجودتها لإجتذاب أكبر عدد من العملاء والمعاملات وتقنين بعض القنوات غير الرسمية. (كركار، 2019، صفحة 364)

❖ المحور الإستراتيجي: عمدت العديد من الدول بإدراج الشمول المالي كهدف من أهداف الإستراتيجية القوية، المتمثلة في كيفية الملائمة بين الشمول المالي كهدف إستراتيجي وبين أهداف الثلاثة الآتية: (فلاق، حمدي، و حفيفي، 2019، صفحة 04)

- النزاهة المالية: تشجع المعايير الدولية على أهمية النزاهة المالية من خلال مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب وتساند مكافحة الجريمة، وإذا تم التنفيذ الصحيح لهذه المعايير وفي إطار النزاهة المالية فإن ذلك سيشمل فئة كبيرة من ذوي الدخل المنخفضة بالخدمات المالية الرسمية والعكس صحيح، فإذا لم تكتمل البيانات وإمتنعت المصارف عن التعامل مع المستفيدين فإن ذلك سيجعلهم يلجئون إلى اتباع خدمات مالية غير رسمية، مما يشكل عائق على التقدم الإقتصادي والإقتصادي.

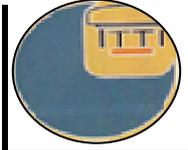
- الحماية المالية للمستهلك: وذلك من خلال خلق توازن في العلاقة بين مقدمي الخدمات المالية والمستهلكين، وضمان حصول العميل على معاملة عادلة وشفافة بالإضافة إلى الحصول على خدمات ومنتجات مالية بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة.

- الإستقرار المالي: يعرفه البنك المركزي الأوربي بأنه نظام مالي يتضمن وسطاء ماليين وأسواق وبنية تحتية للأسواق، والذي بدوره قادر على تحمل الصدمات وتحمل الإختلالات المالية، ويضعف إلى حد كبير من تخصيص المدخرات لفرص إستثمارية مرهجة.

3.2.2 أهداف الشمول المالي

لشمول المالي مجموعة من الأهداف تتمثل في: (عبد اللطيف، 2019، صفحة 07)

- تعزيز وصول وإستخدام كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمجموعات المالية، وذلك من خلال توحيد كافة الجهود الجهات المشاركة لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها.
- نشر الوعي والتثقيف المالي بالطرق المثلى من خلال تعاون كافة الأطراف المشاركة والاستراتيجية.
- تعزيز حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية من خلال إعداد السياسات والتعليمات، وبالخصوص تلك التي تتعلق بتعرف المتعاملين مع المؤسسات المالية الحالية بحقوقه وواجباته.
- تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين.



■ تعزيز فرص التنافس بين المؤسسات المالية من خلال العمل عن تنوع منتجاتها والإهتمام بجودتها لجذب أكبر عدد من العملاء والمعاملات وبالتالي تقنين القنوات غير الرسمية.

■ تحسين معدلات الأداء المصرفي (السيولة والربحية وجودة الأصول وكفاية رأس المال) من خلال التغلغل في أسواق الخلية والدولية وتقديم العديد من المنتجات المالية.

3.2 العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي

تلعب التكنولوجيا المالية دوراً مهماً في التصدي للتحديات الحرجة أمام تعزيز الشمول المالي والنمو الإحتوائي وتنوع النشاط الإقتصادي، من خلال الإبتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية للشريحة الكبيرة من السكان التي لا تتعامل مع الجهاز المصرفي، وتسهل إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. كما تساهم التكنولوجيا المالية في تحقيق الإستقرار المالي، من خلال إستخدام التكنولوجيا في ضمان الإمتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر، ويمكنها تيسير التجارة الخارجية والتحويلات، بتوفير آليات تتسم بالكفاءة وفعالية التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود، كما يمكن أن يؤدي إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية إلى رفع كفاءة عمليات الحكومة، ويعد التوسع في إستخدام التكنولوجيا الجديدة ونماذج الأعمال المبتكرة من أهم سبل تعزيز عرض الخدمات المالية وإيصالها وتحسين القدرة المالية للمستفيدين من هذه الخدمات والنهوض بمستوى إمامهم بالشأن المالي. فقد تحسن مستوى تقديم الخدمات المالية تحسن تدريجياً في الماضي من خلال بطاقات الدفع الإلكتروني وأجهزة الصراف الآلي، كما ساهم التطور الهائل والسريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ظهور العديد من الخدمات المالية ونماذج الأعمال المبتكرة وتحسين فرص وصولها للأفراد وتحسين الشمول المالي، وبفضل الخدمات المبتكرة مثل سداد الفواتير وإجراء المعاملات المالية من خلال الهاتف المحمول تقلصت العديد من القيود التي تعوق إمكانية الحصول على الخدمات المالية، وخاصة بالنسبة للأفراد قاطني المناطق النائية والريفية. (إتحاد المصارف العربية، 2016)

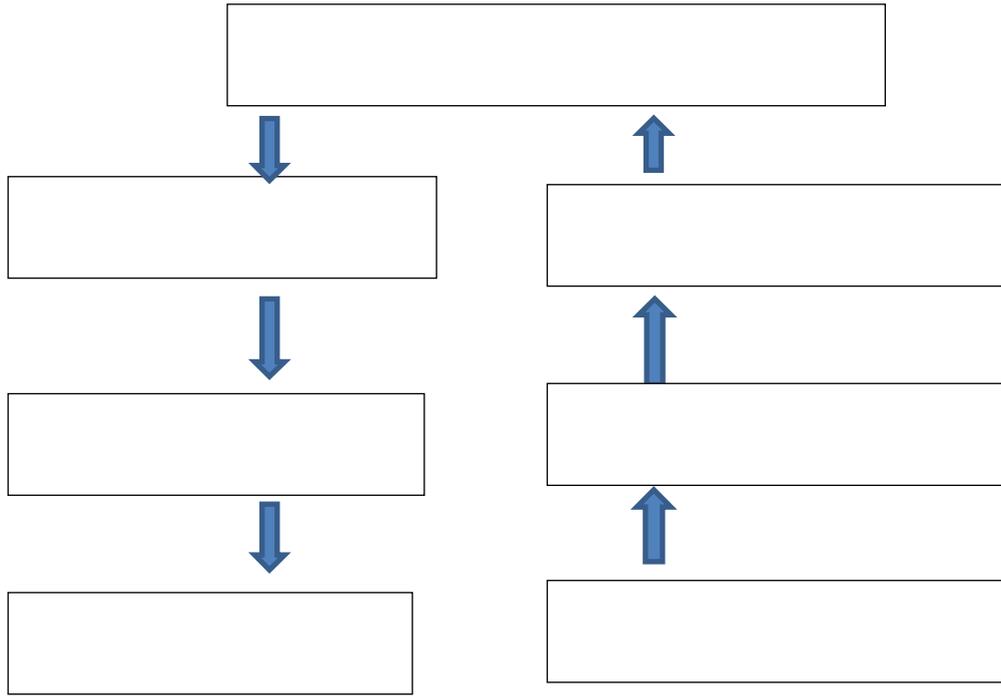
3. تطور التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية

1.3 مفهوم المصارف الإسلامية: تتعدد تعاريف المصارف الإسلامية يمكن ذكر أهمها:

عرفها الإتحاد الدولي للبنوك الإسلامية على أنها تلك البنوك والمؤسسات التي ينص قانون انشائها ونظامها الأساسي على الالتزام بمبادئ وقواعد الشريعة الإسلامية وعلى عدم التعامل بالفائدة اخذاً وعطاءً بحيث كل المؤسسات المالية الإسلامية ملزمة على السير وفق هذا المنهج (خالدي خديجة، 2016، صفحة 40)

كما تم تعريفها على أنها وسيط مالي بين المدخرين والمستثمرين، تعمل على تجميع المدخرات وإعادة ضخها وتوظيفها في الاقتصاد بما يخدم التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتجمع في نشاطها بين أعمال التمويل والاستثمار وتقديم الخدمات المصرفية، وفق طرق وأساليب متوافقة مع ضوابط وأحكام الشريعة الإسلامية. (عزوز، 2020، صفحة 290)

الشكل رقم 1: طريقة عمل المصارف الإسلامية



المصدر: (قنطجعي، 2010، صفحة 155)

2.3 تطور التكنولوجيا في المصارف: تطور التكنولوجيا المالية وتطبيقها في البنوك يعني استخدام نظم المعلومات وشبكة الانترنت لتحقيق عدة اهداف من أهمها تقليل التكاليف وانتشار خدمات البنك وتحقيق تواجد مصرفي غير مقيد زمنيا، فالتطور التكنولوجي يعتبر أحد المبررات الأساسية لتغيير فهو يهدف الى رفع مستوى أداء البنوك وتحسين جودة منتجاتها وخدماتها (وسيلة، 2009، صفحة 124) وبإسقاط الضوء على الخدمات المالية التي تقدمها المصارف الإسلامية عبر البنية التحتية الرقمية بما في ذلك الهاتف المحمول والانترنت، وهي تنقسم إلى:

-الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول: هي خدمة يقدمها البنك إلى عملائه كجزء من الخدمات الإلكترونية، وتمكنهم من إجراء العديد من العمليات المصرفية بواسطة الهاتف الخليوي ومن أمثلتها الإطلاع على الرصيد طلب دفتر الشيكات.

-الخدمات المصرفية عبر الانترنت: يقصد بالخدمة المصرفية عبر الانترنت أن يقوم المصرف بتقديم خدماته المصرفية من خلال شبكة أنترنت عبر ما يعرف بالموقع الإلكتروني. (خلج و عبو، 2021، صفحة 119)

4.مقابلة مع عينة من متعاملين بنك البركة مع الإشارة الى مصرف الراجحي السعودي خلال 2020-2021

1.4تعريف البنكين محل الدراسة

بنك البركة الجزائري "هو أول بنك إسلامي تأسس على ضوء قانون النقد والقروض الذي صدر في 14 أبريل 1990، ويعتبر أول مؤسسة مالية يساهم في رأسمالها شركاء من القطاع العام، وشركاء خواص وأجانب في نفس الوقت". «يهدف إلى تنمية المجتمع الجزائري المسلم وإلى خلق توليفة عملية مناسبة بين متطلبات العمل المصرفي الحديث وضوابط الشريعة الإسلامية». (بنك البركة الجزائري، 2022)



نبذة عامة عن مصرف الراجحي: يعتبر من أكبر المصارف الإسلامية على مستوى العالم بأكثر عدد من الفروع على مستوى منطقة الشرق الأوسط تأسس عام 1957، وهو أحد أكبر البنوك في العالم بإجمالي أصول يبلغ 710 مليار ريال سعودي، يمتلك أكثر من 4,824 جهاز صراف آلي، و373,046 جهاز نقاط بيع مع التجار وأكبر قاعدة عملاء لأي بنك في المملكة. (بنك الراجحي، 2022)

2.4 مقابلة مع عينة من متعملي بنك البركة

قمنا بإجراء مقابلة مع عينة من متعملي بنك البركة

1.2.4 أداة الدراسة :

من أجل الوقوف على أهمية التكنولوجيا المالية كوسيلة لتحقيق الشمول المالي وتسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية الإسلامية، تم الاعتماد على أداة الاستبيان ذو الأجوبة المغلقة في شكل مقابلة، والتي يتكون من جزئين رئيسيين، أحدهما يتعلق ببيانات شخصية حول العينة المستجوبة، والثاني يتعلق بأسئلة الدراسة التي تساعد في تحليل أهمية التكنولوجيا المالية والمتمثلة في ثمانية أسئلة قدمت للعينة المبحوثة.

إن الغرض من الدراسة هو توضيح أهمية التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي وتسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية الإسلامية، لذلك تم اختيار بنك البركة كعينة للدراسة.

2.2.4 عرض نتائج المقابلة :

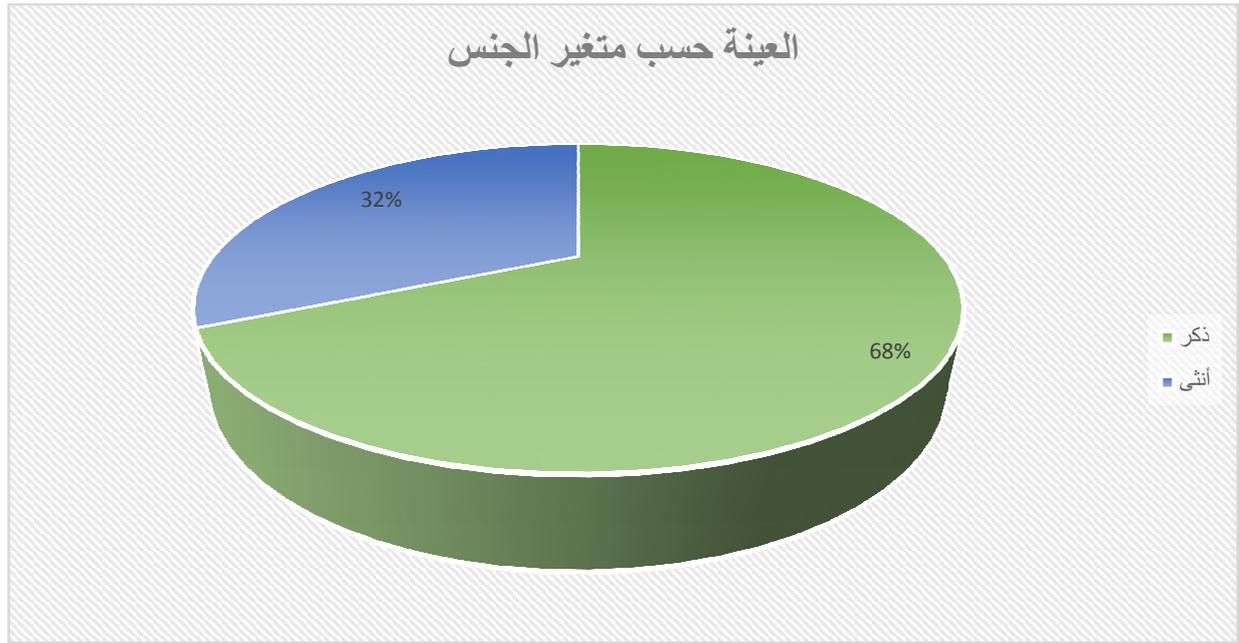
➤ المحور الأول: البيانات الشخصية

الجدول رقم (2): يوضح توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	41	68%
أنثى	19	32%
المجموع	60	100%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات Excel

الشكل رقم (2): يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات Excel

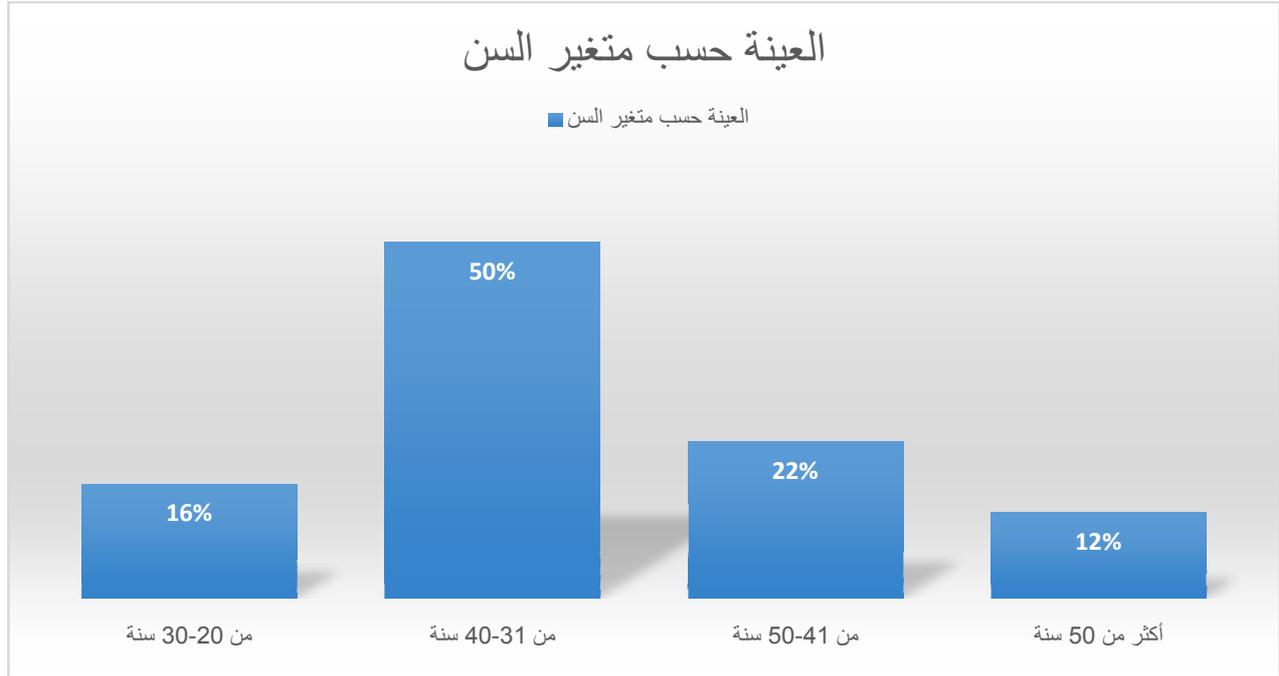
تتكون عينة الدراسة من 60 فرد، منهم 41 ذكر و19 أنثى، حيث يوضح الشكل أعلاه والمتمثل في توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس، أن نسبة الذكور مرتفعة مقارنة بنسبة الإناث حيث بلغت نسبة الذكور 68% في حين قدرت عند الإناث 32%.

الجدول رقم (03): يوضح توزيع مفردات العينة وفقاً لمتغير السن

السن	التكرار	النسبة %
من 20 - 30 سنة	10	16%
من 31 - 40 سنة	30	50%
من 41 - 50 سنة	13	22%
أكثر من 50 سنة	7	12%
المجموع	60	100%

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات Excel

الشكل رقم (03): يوضح توزيع مفردات العينة وفقاً لمتغير السن



المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات Excel

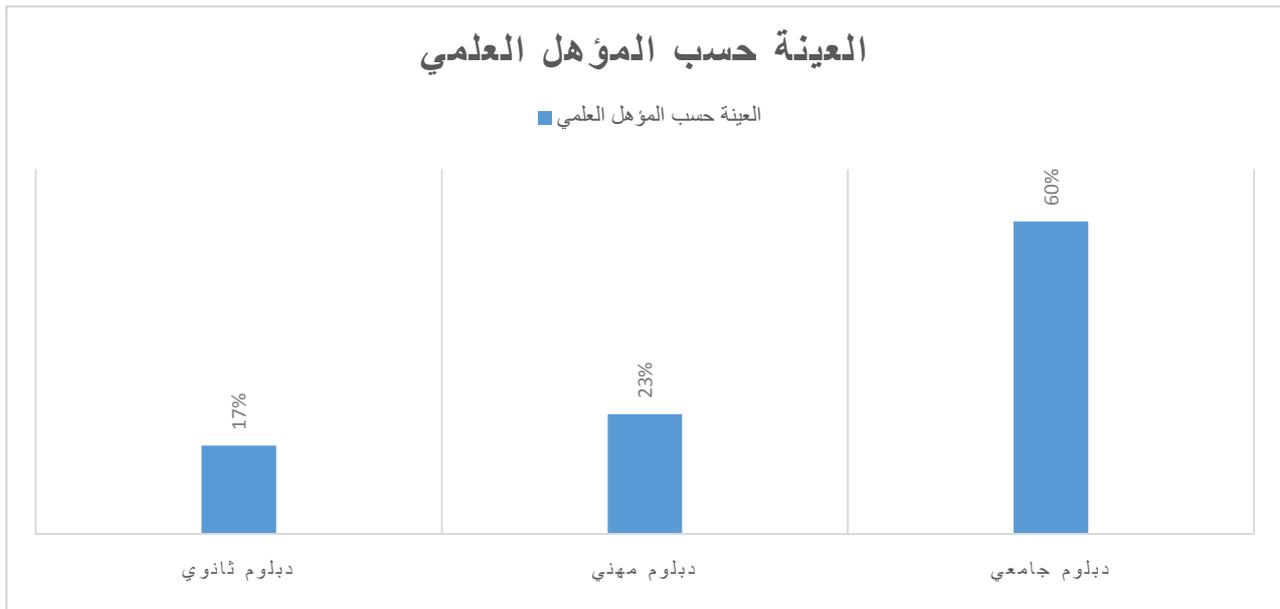
من خلال الجدول الخاص بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن نلاحظ تباين أعمار أفراد عينة الدراسة، وأن الفئة العمرية الأكثر تكرار هي من 31 – 40 سنة بنسبة مئوية 50 % ثم تليها الفئتان العمرية من 41 – 50 سنة بنسبة 22%، ثم الفئة العمرية من 20-30 سنة بنسبة 16 %، وفي الأخير نلاحظ ان نصف أفراد العينة أعمارهم ضمن الفئة العمرية 31-40 سنة.

الجدول رقم (04): يوضح توزيع مفردات العينة وفقا للمؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
17%	10	دبلوم ثانوي
23%	14	دبلوم مهني
60%	36	دبلوم جامعي
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات Excel

الشكل رقم (04): يوضح توزيع مفردات العينة وفقا للمؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات Excel

نلاحظ من خلال الجدول والرسم البياني الخاص بتوزيع أفراد عينات الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي المتحصل عليها،

أن أصحاب المستوى الجامعي استحوذت على النسبة الأكبر والتي بلغت 60 %، تليها أصحاب المستوى المهني بنسبة 23 %، في حين قدرت نسبة الشهادة الثانوية بنسبة 17 %، أي أن أغلب أفراد عينة الدراسة ذو تكوين عالي سواء مهني او جامعي وهذا ما يزيد في أهمية الدراسة والنتائج المتوصل إليها.

➤ المحور الثاني: أسئلة المقابلة

الجدول رقم (05): يوضح إجابات عينة الدراسة عن أسئلة المقابلة

العبارات	التكرارات		النسب المئوية	
	نعم	لا	نعم	لا
هل لديك بطاقة سحب آلي CIB خاصة بالبنك وهل استعمالها يسهل عليك الوصول إلى الخدمة المالية؟	57	03	95%	05%
من خلال تعاملاتك المالية هل ترى أن فوائد إستعمال بطاقة CIB الخاصة ببنك البركة جيدة؟	52	08	87%	13%
حسب وجهة نظرك هل سمحت التكنولوجيا في خدمة العملاء بطريقة أسرع وتحقيق سهولة الإتصال كيف ذلك؟	55	05	92%	08%
بصفتك صاحب حساب في بنك البركة، قام بنك البركة بوضع تطبيق Al Baraka App وهو تطبيق يحمل عبر الهاتف، هل قمت بتشبيته وماهي الخدمات المتاحة من خلاله؟	42	18	70%	30%



%100	%37	%63	60	22	38	لبنك البركة صندوق لمرافقة ودعم أصحاب الأفكار والشركات (africansocial Fintech fund) ومرافقة ودعم أصحاب الأفكار والشركات الناشئة، هل ترى أنه بهذا يزيد من فرصة النفاذ المالي للأفراد وأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة؟
%100	%10	%90	60	06	54	توفر الخدمات المالية الإسلامية الرقمية للمستهلك تحويل الأموال ودفع فواتير من منزله دون الحاجة للإتصال المادي؟
%100	%17	%83	60	10	50	هل قمت باستعمال الهاتف والأنترنيت سابقا لتحويل أو دفع الإلكتروني دون الحاجة للتواصل المباشر؟
%100	%15	%85	60	09	51	هل ترى أن الخدمات المالية الرقمية المقدمة على مستوى البنك وسيلة بديلة لطريقة التقليدية؟

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات Excel

التعليق:

من بيانات الجدول نلاحظ أن أغلب إجابات المتعاملين مع بنك البركة تمثل نسبة 95 % أي ما يعادل 57 فرد من مجموع العينة كانت الإجابات بأن لديهم بطاقة سحب آلي CIB الخاصة بالبنك، كما أشاروا أنها تسهل عليهم الوصول إلى مختلف الخدمات المالية المقدمة من طرف البنك، وتسمح بالتقليل من طوابير الانتظار داخل البنك وبالتالي توفير الوقت والجهد، بينما كانت نسبة 05 % من إجابات أفراد بأن ليس لديهم بطاقة سحب آلي CIB خاصة بالبنك.

من خلال السؤال الثاني نجد أن نسبة 87% من المتعاملين قالوا ان بطاقة سحب آلي CIB لبنك البركة يمكن استخدامها 24/24 ساعة في كل التراب الوطني لسحب الأموال ولدفع الفواتير وتكاليف الأنترنيت والشراء، في حين أن نسبة 13% من المتعاملين أجابوا بـ: "لا"، وهذا بسبب سوء الأنترنيت ونقص في مناطق توزيع الصراف الآلي وعدم وجود الأموال فيها في بعض الأحيان.... إلخ.

أشار المتعاملين والذين تمثل نسبتهم 92% أي ما يعادل 55 فرد أن تطور التكنولوجيا ومساعدتها بالجانب المالي مكن العملاء من الوصول إلى جميع الخدمات المالية وسهولة الإتصال، حيث أن مختلف الأنشطة القائمة على التكنولوجيا تتيح للأفراد إجراء الكثير من المعاملات الأساسية مثل مدفوعات من شخص لآخر ودفع الفواتير والإيداع وذلك دون الحاجة إلى زيارة فرع البنك، كما أنها تحقق سهولة الإتصال من خلال إستخدام التقنيات المالية الحديثة وإستخدام الأنترنيت للوصول إلى الخدمات المالية والقدرة على تحمل تكاليفها، كما تتيح شبكة الأنترنيت إمكانية الإتصال فهي تربط بين الآلاف من أجهزة الكمبيوتر التي يمكنها العمل طوال اليوم، في حين كانت بعض إجابات المتعاملين والمتمثلة في نسبة 8% أي ما يعادل 5 أفراد من الإجابة بـ: "لا".

يمثل العينة المحيية بـ: "نعم" نسبة 70% ما يعادل 42 فرد، حيث أشاروا أن التطبيق Al baraka App يسمح بفحص رصيد الحسابات بالإضافة إلى فحص ومتابعة العمليات السابقة والحديثة والبحث عن العمليات المصرفية في حساباتهم داخل البنك، بالإضافة إلى القدرة على تحميل حسابات وإجراء تحويلات من حساب إلى حساب آخر داخل البنك أو خارجه ومتابعة العمليات التي تم تنفيذها باستعمال بطاقة CIB.

أشاروا بعض المتعاملين الذين خاضوا في الأمر والتمثل نسبتهم بـ: 63%، أنها فكرة تدعم أصحاب المشاريع وتزيد من فرصة النفاذ المالي للأفراد وأنها آلية جيدة ومفيدة لمختلف الأطراف للإستفادة من تمويل مشاريعهم، في حين بلغة نسبة 37% الذين رفضوا الأمر أو لم يخضوا التجربة وهو ما يمثل 22 فردا من العينة محل الدراسة.

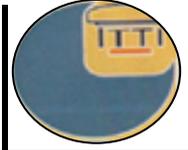
بلغت نسبة المتعاملين بالهواتف والأنترن 90%، في حين بلغت نسبة الغير المستخدمين للهواتف والإنترنت للوصول للخدمات المالية 10% وهو ما يمثل 06 أفراد فقط من العينة محل الدراسة والتمثلة في 60 فرد، حيث كانت الردود المحيية بنعم أعلى بكثير من المحيية بـ"لا"، فكانت الإجابات تصب على أن أغلبية مستعملي الهواتف والأنترن فضّلوا الدفع وتحويل الأموال إلكترونيا، بسبب سهول العمل عليها وتقليل الوقت والجهد في الحصول على الخدمات المطلوبة، والعمل على هذه الخدمات من المنازل فقط، وحسب وجهة نظرا الفئة أخرى والتمثلة في نسبة 10% والذين يرون ضعف هذه الطريقة بسبب ضعف الأنترن وعدم وجود تنقيف مالي كافي.

تمثل نسبة المحييين بـ: "نعم" حوالي 83% ما يمثل 50 فرد من مجموع العينة محل الدراسة والمقدرة بـ: 60 فرد، بأنهم قاموا باستعمال الهاتف والأنترن سابقا لتحويل أو دفع الإلكتروني دون الحاجة للتواصل المباشر، لسهول الخدمات المقدمة على الهاتف والأنترن دون عناء ومشقت الذهاب إلى مكاتب وفروع البنك، في حين مثلت ما نسبة 17% من مجموع العينة المبحوث صرحوا بأنهم لم يستعملوا الهاتف والأنترن لتحويل أو دفع الإلكتروني دون الحاجة للتواصل المباشر، بسبب ضعف شبكة الأنترن في بعض المناطق والتعديلات التي تطرأ على التطبيقات من حين لآخر وهو ما يصعب العمل على هذه الأجهزة.

يرى الأغلبية أن طريقة الدفع الرقمي بديل جيد عن الطريقة التقليدية من حيث خفض التكلفة والوقت وقد يؤدي إلى فتح فرص وأفاق جديدة، غير أنها كانت وسيلة مساعدة والمطلوب أن تدعم الحكومة هذه الآلية لبناء بلد أفضل سواء خلال الأزمات أو غيرها في حين ترى فئة أخرى أنها آلية جيدة لكنها لم تثبت فعليتها بعد في الجزائر نظرا لغياب الثقافة التكنولوجية المالية وتفضيل الطريقة التقليدية من خلال التعامل المباشر مع البنك.

3.4 إنعكاسات التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي في مصرف الراجحي السعودي

الشكل رقم 5: أثر التحولات الرقمية في زيادة نسبة المتعاملين خلال 2020-2021



اثر التحول الرقمي على زيادة نسبة المتعاملين خلال 2020-2021



المصدر: من اعداد الباحثين بالاستعانة ب(بنك الراجحي، 2022)

لقد حقق الاعتماد على التكنولوجيا المالية والتحويلات المالية الرقمية في مصرف الراجحي خلال 2021 التي عرفت بأزمة كورونا نتائج ملحوظة أهمها زيادة عملاء الخدمات المصرفية الرقمية بنسبة 23% نشط في عام 2021 نظرا لكثرت المتعاملين الذين يفضلون التعامل بالهاتف للوصول الى مختلف الخدمات من خلال التواصل الافتراضي دون الحاجة الى زيارة البنوك وتحقيق معدلات نمو مرتفعة بنسبة 145% على أساس سنوي في التهيئة الرقمية، مع فتح 90% من جميع حسابات عملاء قطاع الخدمات المصرفية للأفراد خلال العام من خلال القنوات الرقمية المخصصة. أدى هذا الى توفير منظومة عالية الأداء وسريعة التطور عبر نظام الجوال مع طرح أفضل تطبيقات الخدمات الإلكترونية المصرفية للجوال على مستوى المملكة لعملاء المصرف من الأفراد والشركات.

ومنه يمكن القول ان التحول الرقمي على مستوى الخدمات المالية ساهم في جذب المتعاملين الذين يفضلون التعامل بالهاتف خاصة وان فئة كبيرة تملك هواتف ذكية وهذا بدوره سيؤدي لتقليص الوقت والانتظار على مستوى شبائيك الخدمات بالإضافة الى ان الاعتماد على أجهزة الصرف الآلي سيساعد كل الفئات خاصة العاملة والتي لا تملك الوقت الكافي لتواصل المباشر مع البنك من خلال سحب أموالها في كل وقت في أماكن مختلفة باستخدام البطاقات التي تتميز بتنوع خدماتها.

4. خاتمة:

يمثل إستعمال تكنولوجيا المالية مرحلة مهمة وحاسمة للإنتقال للخدمات الإلكترونية والتحول من أشكال الإتصال المباشر للمواطنين مع الإدارة إلى الإتصال الافتراضي، حيث تركز على إستخدام الوسائل والأجهزة الحديثة والمتطورة وبرامج معلوماتية تقدم حلولاً لتعقيدات والمشاكل. غير أنه يعود الجانب الأكبر من التحسن في الشمول المالي على مستوى العالم إلى تطور التكنولوجيا المالية، والتوسع في الدفع عبر الهاتف المحمول وشبكة الأنترنت، غير أن إستعمال التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية سيساهم في تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية بالنسبة للمتعاملين مع المصارف الإسلامية.

■ النتائج المتوصل لها

وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها :

- تسمح المدفوعات الرقمية للمستهلك بتحويل الأموال أو دفع الفواتير أو قيام بعمليات مالية مختلفة. وقد زادت جائحة كورونا من هذه المنافع: فهي تخفض بشكل كبير من الحاجة إلى الاتصال المادي في المعاملات التجارية والمالية.
- يعمل الشمول المالي على تقديم خدمات مالية بطرق سهلة وبسيطة وبأقل تكلفة (مثل الدفع عن طريق الهاتف المحمول) أي عن طريق التكنولوجيا الحديثة .
- إعتقاد التكنولوجيا اثر إيجابا على مصرف الراجحي في حالة حدوث أزمات وذلك لأنه يصنع تواصل إفتراضي لتغطية مختلف التعاملات وهذا بدوره ينعكس على الإستقرار المالي
- نشر ثقافة إستخدام التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية سبب في تسهيل وتعزيز وصول الأفراد إلى مختلف الخدمات المالية في كل من بنك البركة ومصرف الراجحي السعودي .

■ التوصيات

إنطلاقا من النتائج المتوصل لها يمكن وضع مجموعة من التوصيات أهمها:

- توسيع الخدمات المقدمة على شبكة الهاتف النقال في كل من بنك البركة ومصرف الراجحي لتشمل المتعاملين الآخرين، مما يسمح بزيادة عدد المستفيدين من الخدمات المالية الإسلامية المتاحة .
- زيادة حملات التوعية بالنسبة للعملاء الماليين الإسلاميين حول سلامة وسرعة المعاملات من خلال مختلف منابع التسويق وهذا لخلق ثقة إتجاه إستعمال هذه التكنولوجيا .
- مواصلة تعميم بطاقات السحب الإلكتروني وتوجيه المواطنين نحو إستخدام هذه الوسائل .
- إعتداد على هذه الآليات في حالة الأزمات للمحافظة على الإستقرار المالي والتصدي للأزمات الإقتصادية التي من شأنها عرقلة العمل.

5.المراجع

Références

- رواء نافذ عليوة. (02 02، 2020). أثر تطور الشمول المالي على مستوى الميزة التنافسية المصرفية (دراسة تطبيقية على البنوك المدرجة في بورصة فلسطين خلال الفترة 2014-2018) (مذكرة ماجستير). 13. غزة، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، فلسطين: جامعة الإسلامية بغزة.



Committee on the Global Financial System (CGFS) and the Financial Stability Board (FSB) . (2017). FinTech credit. Bank for International Settlements and .Financial Stability Board

.mohamed, a. (2019). eco. illizi: illizi

إتحاد المصارف العربية. (01، 2016). الدراسات والابحاث والتقارير. تم الاسترداد من إتحاد المصارف العربية:

[/https://uabonline.org/ar](https://uabonline.org/ar)

بن حبيب عبد الرزاق خالدي خديجة. (2016). نماذج وعمليات البنك الاسلامي. ديوان المطبوعات الجامعية .

رياض زلاسي احمد عزوز. (2020). اليات التنظيمية لتكامل المنظومة المالية والمصرفية الاسلامية. مجلة روى الاقتصاد، 10(1)، الصفحات 288-305.

زهير عبد الكريم جعفر قيس، وكاظم تركي عي سنية. (2016). تأثير تقانة المعلومات. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة(49)، 393.

ز

سامر مظهر قنطججي. (2010). صناعة التمويل في المصارف والمؤسسات المالية الاسلامية. مجموعة دار أبي الفداء العالمية للنشر والتوزيع والترجمة.

صليحة فلاق، معمر حمدي، وصليحة حفيفي. (31 12، 2019). تعزيز الشمول المالي كمدخل إستراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي. مجلة التكامل الاقتصادي، 7(4)، الصفحات 14-01. تم الاسترداد من

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/107385#>

صليحة مبروك، وصابر شرادا. (ديسمبر، 2019). تكنولوجيا المعلومات. مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 02 العدد 02.

عبد القادر حمو. (2019-2020). محاولة معرفة العوامل المؤثرة في النية المقاولاتية لدى الطلبة الجامعيين. مذكرة ماستر. الجزائر، تخصص إدارة اعمال، قسم علوم التسيير، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، إيليزي: المركز الجامعي المقاوم الشيخ أمود بن مختار - إيليزي.

فضيل البشير ضيف. (29 06، 2020). واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر. مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، 06(01)، الصفحات 471-485. تم الاسترداد من <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/118576>

مليكة بن علقمة. (2018، 09 13). دور تكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية. مجلة اجتهاد لدراسات القانونية، 07(03)، الصفحات 86-107. تم الاسترداد من

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/222/7/3/59857>

مليكة كركار. (2019، 12 31). الشمول المالي: هدف إستراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر. مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، 10(3)، الصفحات 362-377. تم الاسترداد من

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/128999#>

نواري لعلاوي، و عبد الرؤوف حماني. (2020، 12 29). مساهمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي والوقاية من جائحة كورونا في الجزائر: البطاقة الذهبية لبريد الجزائر نموذجاً. مجلة المشكاة في الاقتصاد والتنمية والقانون، 05(02)، الصفحات

42-56. تم الاسترداد من <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/139524>

ومضة، وبيفورت. (2017، 03). تكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. تم الاسترداد من بوابة: FinDev

<https://www.findevgateway.org/ar>

ياسر عبد اللطيف. (2019). دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء دراسة حالة بنوك الإسلامية (مذكرة ماجستير). غزة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، فلسطين: الجامعة الإسلامية بغزة.

ISBN : 999-999-99-99

أبحاث الملتقى الوطني حول: جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي والإدارة
الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية رهانات وتحديات
تقييم الواقع واستشراف الواقع

