

## أهمية المصارف الرقمية في تعزيز الشمول المالي

## The Importance of digital banks in promoting financial inclusion

أ.د افتخار محمد مناحي الرفيعي<sup>1</sup><sup>1</sup> الجامعة العراقية، كلية الإدارة والاقتصاد (العراق)، dr.iftkhr2011@yahoo.com

تاريخ النشر: 2023/03/29

تاريخ القبول: 2023/03/10

تاريخ الارسال: 2022/11/17

## الملخص:

لقد انعكست آثار ثورة التقنية المعلوماتية على مناحي الحياة المختلفة، ومنها الاقتصادية. وما أظهرته هذه التقنيات والابتكارات في رفع مستوى وصول الأفراد وحصوهم على الخدمات المالية و المصرفية والاندماج بعيداً عن أي قيود مكانية أو زمانية، وما رافقها من دعوات المؤسسات الدولية وواضعي السياسات والحكومات إلى تحقيق الشمول المالي لتحديده عامل أساس في تحقيق أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر، والذي بدوره يحفز النمو الاقتصادي ويحقق الاستقرار المالي، ويخفض معدلات الفقر ويزيد من تمكين المرأة، وذلك عن طريق تعزيز تيسير وصول الخدمات المالية والمصرفية المدعومة بالتقنية المعلوماتية إلى شرائح المجتمع كافة.

الكلمات المفتاحية: المصارف الرقمية - الرقمية والشمول - المصارف والشمول - الشمول المالي

تصنيفات JEL : G2 ، G00 ، G20 ، G29

## Abstract:

The effects of the information technology revolution have been reflected in various aspects of life, including the economic one. And what these technologies and innovations showed in raising the level of individuals' access to financial and banking services and integration away from any spatial or temporal restrictions, and the accompanying calls from international institutions, policy makers and governments to achieve financial inclusion to identify it as a key factor in achieving the seventeen sustainable development goals, which In turn, it stimulates economic growth, achieves financial stability, reduces poverty rates and increases women's empowerment, by enhancing the facilitation of access to financial and banking services supported by information technology to all segments of society

**Key words:** digital banks, digital & inclusion, banks & inclusion, financial inclusion.**JEL Classification Cod :** G2, G00,G20, G29

## المقدمة

حظى القطاع المصرفي عالمياً بتطور كبير، خاصة في الخمس عشرة سنة الماضية، سواء كان ذلك من ناحية الخدمات المقدمة للعملاء، أو من ناحية ابتكار آليات وتطبيقات رقمية تُسهل من إنجاز المعاملات، والذي أدى إلى التوسع في الخدمات المصرفية الرقمية عبر توظيف التطبيقات الذكية بطريقة مبتكرة لدعم الخدمات المختلفة؛ مثل السحب، والتحويل، والإيداع، وسداد القوائم والرسوم، مما أدى بدوره إلى اختصار الوقت وتقليل الجهد. ونظراً لأهمية القطاع المصرفي، والذي يُعد ركيزة أساسية في تحقيق النمو الاقتصادي، فضلاً عن تعزيزه للشمول المالي لأي اقتصاد، فقد استمر الاهتمام بتطوير هذا القطاع تماشياً مع أهداف ورؤى برنامج التنمية المستدامة لعام 2030، في خلق مبادرات عدة خاصة بالتقنية المالية، تحقيقاً للتحوّل نحو اقتصاد معرفي ( رقمي) قائم على التقنيات المبتكرة.

وقد أدّت بعض الأحداث إلى التوسع إقليمياً وعالمياً في ظهور المصارف الرقمية، وكان أولها الأزمة المالية العالمية التي حدثت عام 2008، وثانيتها جائحة كوفيد19؛ الأمر الذي أدى إلى فرض واقع جديد في مناحي الحياة المختلفة، خاصة في القطاع المالي والمصرفي، حيث تشير مصادر متعدد إلى وجود قرابة الـ 500 مصرف رقمي موزعة توزيعاً جغرافياً في دول العالم المختلفة، وهذا مطلب يفرضه الواقع الجديد حول العالم، لاسيما مع التوسّع في استخدام التقنيات الحديثة في مجال قطاع المال والمصارف والأعمال والتجارة الرقمية.

### مشكلة البحث:

يمكن صياغة مشكلة البحث بالتساؤل الآتي:

ما مدى أهمية المصارف الرقمية في تعزيز الشمول المالي في أغلب الاقتصادات وخاصة النامية منها؟

### أهداف البحث:

يهدف البحث إلى التعرف على الآتي:

1. مفهوم ومزايا أو إيجابيات المصارف الرقمية.
2. الشمول المالي وأهميته وأهدافه.
3. الدور الذي تؤديه المصارف الرقمية في تعزيز الشمول المالي، باعتباره عامل أساس في تحقيق بعض أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر التي تدعو لها المؤسسات الدولية وصناع القرار الحكومي.

### أهمية البحث:

تتجلى أهمية البحث في كون المصارف الرقمية تمثل أحد القطاعات التي تتطلب المضي قُدماً في تعزيز دورها لتقديم منتجات وخدمات مصرفية تنافسية عن طريق القنوات الرقمية حصراً لتواكب التغيرات والتطورات التقنية التي يشهدها العالم، والتحوّل نحو الفرص الجديدة التي تعتمد على هذه التقنية في تأدية الأعمال التي تشهدها الأسواق العالمية.

### فرضية البحث:

يستند البحث إلى فرضية مفادها " أن المصارف الرقمية لها أهمية كبيرة في تعزيز الشمول المالي لأي اقتصاد فيما لو توافرت فيه مقومات التطبيق "

### منهج البحث:

أعتمد البحث على المنهج الاستنباطي في التحليل والوصف، وذلك عن طريق الاستعانة بالمراجع والمصادر ذات العلاقة بموضوع البحث.

### هيكلية البحث:

لغرض تحقيق أهداف البحث وإثبات الفرضية من عدمها، فقد قُسم البحث على أربعة محاور، تطرف المحور الأول إلى التأطير النظري للمصارف الرقمية، وقد أوضح الثاني التأطير النظري للشمول المالي، في حين كُرس المحور الثالث لبيان أهمية المصارف الرقمية في تعزيز الشمول المالي، وخصص الرابع لتوضيح دور المجتمع الدولي في تعزيز الشمول المالي. وأخيراً أُختتم البحث ببعض الاستنتاجات التي توصلت لها الباحثة، وبعض التوصيات.

### المحور الأول: التأطير النظري للمصارف الرقمية.

#### أولاً: نشأة المصارف الرقمية ومفهومها.

#### 1. نشأة المصارف الرقمية.

لقد مهدت التقنية المالية **Fin tech** الطريق للمصارف الرقمية حيث أنشئت منذ خمسة عشر عاماً تقريباً وظهرت في مجال الخدمات المالية كبداية جديدة للمصارف التقليدية. ولقد تكيف الكثير من المجتمعات مع هذه التوجهات المتغيرة ولاسيما الأمريكيون، حيث يستخدم ما يقرب من ثلاثة من كل أربعة أمريكيين تطبيق الأجهزة المحمولة لمصرفهم الأساسي خلال العام الماضي لأداء المهام المصرفية اليومية المعتادة، ووفقاً لما ذكر في موقع [topmobilebanks.com](http://topmobilebanks.com) الإلكتروني المهتم بالتقنية المالية، فإن أكبر عشرة مصارف رقمية في العالم هي مزيج متوافق من الشركات الناشئة من أربع قارات مختلفة، وقد تأسست جميعها في العشرة أعوام الماضية ما عدا واحداً. واستند الموقع في التقييم إلى مجموع الأموال التي جُمعت وعدد العملاء المسوين لهذه المصارف الجديدة حتى الآن، ويبلغ عدد المصارف الرقمية في العالم قرابة (500) مصرفاً مرشحة للزيادة في الأعوام المقبلة، ولا يزال سبعة مؤسسين هم المديرون التنفيذيون لشركاتهم وبلغ التقييم الإجمالي للمصارف العشرة (72) مليار دولار. وإن أكبر مصرف رقمي في العالم هو نوبانك (Nu bank) في مدينة ساو باولو في البرازيل وتأسس عام 2013، وتبلغ قيمته (25) مليار دولار، ويعمل في البيع بالتجزئة، وبلغ عدد المتعاملين معه 35 مليون عميل، ولديه القدرة على أن يتوسع ويكبر لأن السوق البرازيلية لا تزال تفتقر إلى الخدمات مع وجود ثلث السكان من دون حسابات مصرفية. ثم يأتي في المرتبة الثانية مصرف شايم (Chime) ومقره مدينة سان فرانسيسكو الأمريكية، وتأسس عام 2013، وتبلغ قيمته (14.5) مليار دولار، وبلغ عدد المتعاملين معه (12) مليون عميل، ويعمل في قطاع التجزئة، ويُعد مصرف شايم من المصارف الأمريكية الناشئة الأكثر قيمة في مجال التقنية المالية الذي يخدم مستهلكي التجزئة. ويأتي في المرتبة الثالثة مصرف صوفي (Sofi) وأيضاً مقره مدينة سان فرانسيسكو الأمريكية، وأسس على أيدي طلبة من كلية إدارة الأعمال في جامعة ستانفورد عام 2011، وتبلغ قيمته (9) مليار دولار، وبلغ عدد عملائه (7.5) مليون عميل، ويعمل بالبيع بالتجزئة. وتأتي بعد ذلك بقية أكبر المصارف الرقمية في البرازيل والولايات المتحدة الأمريكية وأستراليا وروسيا وألمانيا وبريطانيا والتي تشكل قيمتها ما قيمته (23.5) مليار دولار من إجمالي التقييم للمصارف العشرة، والغريب أن الصين وفرنسا وسويسرا لم يرد ذكرها في الموقع ولا يوجد أيّ من دول الشرق الأوسط ضمنه. إن كل هذه الدول التي رخصت للمصارف الرقمية ترغب في تحسين الجودة واختصار الوقت وتقليل الجهد المبذول من قبل العملاء ودعم الابتكار وخفض التكاليف وتحفيز المنافسة مع المصارف التقليدية وشركات التقنية المالية والذي يترتب على كل هذا تحقيق للشمول المالي الذي يترتب عليه الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي. (جلدة: 2009) و (يوسف، 2012)

#### 2. مفهوم المصارف الرقمية.

عُرفت المصارف الرقمية على أنها مصارف افتراضية تنشئ لها مواقع إلكترونية على الإنترنت لتقديم منتجاتها وخدماتها إلكترونياً إلى العملاء بدءاً من مرحلة الإعلان عن الخدمات المصرفية وحتى التعاقد بشأنها وتسييرها، والمتمثلة في عمليات السحب والدفع والتحويل من دون انتقال العميل إليها. (أبو كرش: 2014)

وتُعرف على أنها وسيلة إلكترونية لنقل المنتجات والخدمات المصرفية التقليدية والحديثة إلى العملاء عبر شبكة الانترنت، وتمكنهم من الوصول إلى حساباتهم وإجراء العمليات المالية والمصرفية، فضلاً عن الحصول على المعلومات من دون الحاجة إلى التنقل بين فروع المصرف مع اختصار الوقت والجهد والمال من جانب العملاء وتقليص التكاليف والعمل وزيادة الأرباح من جانب المصرف. ( أبو فروة، 2009)

وتعرف الباحثة المصرف الرقمي على أنه كيان غير ملموس يقوم بأجراء العمليات المصرفية وتقديم المنتجات والخدمات المصرفية والمالية إلى العملاء بطرق وأساليب إلكترونية لتعزيز حصته السوقية عبر الشبكة العنكبوتية، بأقصر وقت ممكن وبأقل جهد وتكاليف ممكنة. ثانياً: أنواع المصارف الرقمية.

لا يعني كل موقع مصرف على شبكة الانترنت أنه مصرفاً رقمياً، وسيظل معيار تحديد المصرف الرقمي محل تساؤل في بيئتنا العربية إلا أن يكون وفقاً للتشريع القانوني تحديد معيار منضبط في هذا المجال، ووفقاً لدراسات جهات الأشراف والرقابة الأمريكية والأوروبية، فإن هناك ثلاثة صور للمصارف الرقمية على الانترنت، تتمثل بالآتي: (الفرد، 2001)

1. الموقع المعلوماتي: يمثل المستوى الأساس والحد الأدنى للنشاط المصرفي الرقمي، ويسمح هذا الموقع للمصرف بتقديم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية

2. الموقع الاتصالي: يسمح هذا الموقع بإجراء عملية التبادل الاتصالي بين المصرف الرقمي والعملاء مثل البريد الإلكتروني، تعبئة طلبات أو نماذج على الخط، تعديل معلومات القيد والحسابات، والاستفسارات.

3. الموقع التبادلي: ويمكن عن طريقه أن يُمارس المصرف نشاطاته في بيئة إلكترونية، كما يمكن للعميل القيام بمعظم معاملاته إلكترونياً مثل؛ سداد قيمة القوائم، إدارة التدفقات النقدية، وتقديم الخدمات الاستعلامية سواء داخل المصرف أو خارجه.

ثالثاً: إيجابيات المصارف الرقمية.

تتمثل إيجابيات المصارف الرقمية بالآتي (الجنبيهي و الجنبيهي، 2005):

أ) اختصار الوقت وتسريع الخدمات وتقليل الجهد: يستطيع العميل الدخول إلى حسابه وإدارته في أي وقت وأينما كان عن طريق الشاشة الإلكترونية وببضع خطوات. وبذلك يختصر متسعاً من الوقت بعيداً عن المواصلات وصفوف الانتظار ومواسم الزحمة في المصارف. كما أنه لا تعيق العميل أيام الأعياد أو عطلة نهاية الأسبوع، كما يسرّع الوصول إلى الخدمات المالية التي يرغب الحصول عليها، ويسهم في تحقيق أهداف العميل بأعلى قدرة تحكم وأقل جهد ممكن وأقل أخطاء ممكنة. ومن هنا يمكن اعتبار المصارف الرقمية صديقة للبيئة، حيث تساعد على تقليل الزخم المروري وتوفير المباني والمعدات المكتبية.

ب) تخفيض الرسوم المصرفية: تُعدّ قدرة المصارف الرقمية على خفض الرسوم المتحصلة من العملاء من أقوى نقاط الجذب لديها. ويعود سبب ذلك إلى انخفاض المصاريف التشغيلية والإدارية لدى المصرف الرقمي نفسه لأنه لا يستنزف موارده لملك عقار أو إيجاره، لاستخدام الكهرباء أو لنصب كاميرات المراقبة ومتابعة عملها، لنقل الأموال أو دفع أجور الموظفين بالكلفة نفسها وغيرها. فتأثير ذلك سوف ينعكس إيجاباً على قدرة المصرف في التمويل بالقروض والبطاقات الائتمانية مع فوائد مخفضة.

## أهمية المصارف الرقمية في تعزيز الشمول المالي

ت) **دقة العمليات والمعاملات المالية:** أن احتمال حدوث الأخطاء أحياناً عند تواصل العملاء مع موظفي المصرف يقل، وذلك لانخفاض الحاجة للموارد البشرية واللجوء إلى أتمتة المعاملات أو إدارتها الآلية. ولو أخذنا بنظر الاعتبار بعض الأخطاء التي قد تحدث على الصعيد التقني، نجدها محدود في العالم الإلكتروني ومن الممكن ضبطها وتنظيمها.

ث) **خدمات مبتكرة تنافسية ومصممة خصيصاً لتلبية الاحتياجات المالية:** بفضل التطور المسارع للتقنية المعلوماتية وجمع بيانات العملاء، أصبحت المصارف الرقمية أحد أهم القطاعات التي تتطلب المضي قدماً في تنظيم شؤون عملائها وتعزيز دورها لتقديم منتجات وخدمات مبتكرة وتنافسية مصممة خصيصاً لهم، وفق المعطيات والإحصاءات التي تستطيع المصارف جمعها عن طريق القنوات الرقمية بطريقة منظمة ومنتظمة أكثر، فضلاً عن سرعتها في تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين، وسرعتها في تطبيق هذه التحسينات، ليجد العملاء انفسهم أمام تجربة مصرفية تتطور باستمرار وتقدم لهم الأفضل.

ج) **تخطيط مالي أوضح:** تمكن المصارف الرقمية العملاء من رؤية الموقف المالي الخاص بهم بشكل أوضح وأكثر تنظيمياً بفعل الإيجابيات التي تحققها. وينعكس ذلك إيجاباً على مجالات كثيرة في التخطيط المالي، أبرزها الادخار، إنشاء حساب للطوارئ والتقاعد، والتخلص من الديون، وغيرها من الأهداف المالية التي تحققها على نطاق أكبر تدريجياً. أما على المدى البعيد، فيترجم كل ذلك في مفهوم جديد للاستقرار المالي للعملاء.

رابعاً: **متطلبات تأسيس المصارف الرقمية.**

تحتاج المصارف الرقمية إلى عدد من المتطلبات الأساسية لتأسيسها، تتمثل في الآتي: ( الحداد وآخرون، 2012) و ( النجار، 2006)

**1. البنية التحتية التقنية:** لا يمكن أن تكون البنية التحتية للمصارف الرقمية بمعزل عن البنية التحتية للاتصالات وتقنية المعلومات في أي اقتصاد ولقطاعاته المختلفة، لأن نشاط المصارف الرقمية يزداد عندما تكون بيئة الأعمال الرقمية والتجارة الرقمية نشطة، وفاعلية وسلامة البنية التحتية للاتصالات وتقنية المعلومات تقوم على سلامة التنظيم الاستثماري ودقة المعايير، وكفاءة وفاعلية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات. أما العنصر الثاني المتمثل في تقنية المعلومات والذي يضم الأجهزة والبرمجيات والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية. وكل هذا يُعد الدعامة الأساسية لوجود واستمرارية وللمنافسة وليس المال فقط.

وتتمثل عناصر استراتيجية البنية التحتية لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في الآتي:

– تحديد أولويات وأغراض تطوير سوق الاتصالات في الاقتصاد.

– مواءمة هدف الدخول إلى الأسواق العالمية واحتياجات التطوير التقنية للشركات الخاصة والسياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية والذي ينبغي اعتمادها لضمان المنافسة في سوق الاتصالات.

وأن الاتجاه الذي تعمل عليه المصارف الرقمية يتمثل في توافر البنية التحتية العامة يكون ملازم لوجود مشروعات بنية تحتية تخص المؤسسات المصرفية.

**2. كفاءة الأداء المتفقة مع عصر التقانة المعلوماتية:** ينبغي أن تقوم الكفاءة على أساس فهم متطلبات واحتياجات الأداء والتواصل في عمليتي التأهيل والتدريب اللازم لذلك، فضلاً عن تحقيق الكفاءة في أداء الوظائف المالية والفنية والتسويقية والقانونية والإدارية الخاصة بالعمل المصرفي الرقمي.

3. تطوير العمل بالمستجدات والاستمرار به وتنويعه: يُمثل أحد المتطلبات الرئيسة لتأسيس المصارف الرقمية، فالتطوير والعمل المستمر والتنويع والابتكار يتفق مع اقتناص الفرص المتميزة في العمل وليس العكس. كما أن التوجه نحو الريادة في اقتحام المبتكرات الجديد قد تحشاه بعض الدول بقصد حماية أموال المساهمين، وهو أمر ضروري، لكنه لا يمنع الريادة في العمل المصرفي.

4. التعامل مع الاستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية: يُعدّ من متطلبات تأسيس المصارف الرقمية، ويُقصد به التعامل مع الأفكار الإبداعية وليس النمطية والنظريات الحديثة سواء في مجال الأداء الفني والتسويقي والمالي والخدمي وليس فقط التعامل مع الابتكارات الجديدة أو مع البنية التحتية التقنية.

اخور الثاني: التأطير النظري للشمول المالي.

أولاً: مفهوم الشمول المالي:

عرف صندوق النقد العربي والمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء الشمول المالي في التقرير المشترك لهما على أنه " تمتع الافراد بما فيهم أصحاب الدخول المنخفضة، والشركات بما فيها المتناهية الصغر بإمكانية الوصول والاستفادة الفاعلة من مجموعة كبيرة من الخدمات المالية الرسمية ذات الجودة العالية - المتمثلة في المدفوعات، التحويلات، الادخار، الائتمان، التأمين - مقابل أسعار معقولة، يتم تقديمها بطريقة مستولة ومستدامة من قبل مجموعة متنوعة من مقدمي الخدمات المالية العاملة في بيئة تنظيمية وقانونية مناسبة. (

CGAP & Arab Monetary Fund, 2017)

ويعرّف البنك الدولي الشمول المالي على أنه " نسبة الاشخاص أو الشركات التي تستخدم الخدمات المالية. ( World Bank, 2014)

وعرفته منظمة (OECD) على أنه العملية التي يتم عن طريقها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة المالية بالوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكاف وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة وذلك عن طريق تطبيق مناهج مبتكرة تُصمم للتوعية والتثقيف المالي، وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي. ( مصطفى، ب.ت)

وعليه يمكن اعطاء تعريف للشمول المالي على أنه السماح لشرائح المجتمع كافة ومؤسساته بالتعامل مع الجهاز المصرفي الرسمي لإتمام معاملاتهم المالية بطريقة إلكترونية مقابل كلفة أقل و وقت اسرع.

هذا وقد وضعت مجموعة العمل المعنية ببيانات الشمول المالي التابعة للتحالف العالمي للشمول المالي جملة من الشروط الاساسية

التي ينبغي ان تتوفر في مؤشرات الشمول المالي بهدف التوافق على تعريف موحد للشمول المالي، وتمثل في الآتي: ( Financial

Inclusion Data Working Group, 2011)

1- الفائدة والملائمة: اختيار المؤشرات التي يمكن وضع السياسات الوطنية الخاصة بالشمول المالي.

2- الاتساق: ضمان اتساق القياس وقابلية المقارنة في الزمان والمكان.

3- التوازن: عنى الشمول المالي بجانب العرض ( الوصول للخدمات المالية) والطلب ( الاستفادة من تلك الخدمات).

4- البراغماتية: الاعتماد على البيانات المتاحة لتقليل التكلفة والجهد المبذول قدر الإمكان.

5- المرونة: الشروط الاساسية في احتساب مؤشر الشمول المالي تمكن الدول من التمتع بقدر كافٍ من المرونة في انتقاء التعريفات

و/ أو استخدام المؤشرات البديلة، كون تحقيق الشمول المالي مرتبط بالسياق الاقتصادي والجغرافي والاجتماعي والثقافي لذلك الاقتصاد، ويختلف باختلاف الموارد بين الدول.

6- الطموح: عملاً بمبدأ الطموح المبني على ديناميكية الشروط الاساسية، وانطلاقاً من المرونة و البراغماتية، يمكن اعتماد مؤشرات

بديلة إذا تعذر الحصول على المؤشرات الأساسية عند قياس الشمول المالي بدقة.

ثالثاً: أهمية الشمول المالي:

يمكن اختصار أهمية الشمول المالي في الأتي: (البنك المركزي المصري، 2018)

- 1- الشمول المالي يضمن حصول أفراد المجتمع والمؤسسات كافة على المنتجات المالية المتلائمة مع احتياجاتهم وظروفهم، الامر الذي ينعكس بالإيجاب على المستوى المعاشي لهم، ومن ثم خفض معدلات الفقر وتحقيق النمو الاقتصادي للأفراد والدولة.
- 2- الشمول المالي يعزز من تحقيق النمو الاقتصادي والاستقرار المالي للدولة، لأن النمو الاقتصادي والاستقرار المالي لا يتحققان عندما يكون عدد كبير من افراد المجتمع ومؤسساته تتعامل مع القطاع المالي غير الرسمي.
- 3- الشمول المالي يضمن للمؤسسات المالية تطور منتجاتها وتنافسها مع بعضها لتقديم منتجاتها المالية بأقل تكلفة وطريقة اسهل مع مراعاة مصلحة المستهلكين.
- 4- الشمول المالي يساعد على اندماج الافراد في النظام المالي، والذي بدوره يساعد على تسهيل القيام بالمعاملات اليومية بما في ذلك تحويل الاموال واستقبالها وحماية المدخرات التي تساعد الافراد على إدارة التدفقات المالية والاستهلاك المريح وبناء رأس المال العامل.
- 5- الشمول المالي يساعد على تمويل الشركات والمشروعات الصغيرة ومساعدة اصحاب الشركات على الاستثمار في الاصول وتنمية اعمالهم.
- 6- الشمول المالي يساعد على إدارة النفقات المتعلقة بالأحداث غير المتوقعة؛ مثل حالات الطوارئ الطبية أو الوفاة أو السرقة أو الكوارث الطبيعية.

أولاً: المقومات الاساسية لاستراتيجية الشمول المالي.

### 1- تعزيز وتطوير منظومة التعليم والتثقيف المالي للعنصر البشري (تطوير العنصر البشري).

تُعَد الثقافة المالية أحد أركان الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي الذي تعمل البنوك المركزية على اعدادها لغرض توسيع قاعدة الشمول بالخدمات والمنتجات المالية، وقد ازدادت الاهتمام في الاعوام الاخيرة من قبل القائمين على السياسة الاقتصادية والنقدية في دول العالم المختلفة وخاصة بعد الازمة المالية العالمية (٢٠٠٨) بتعزيز وتطوير منظومة التعليم والتثقيف المالي وشمول الخدمات المالية لشرائح المجتمع المختلفة ومؤسساته كافة. ويتضح من ذلك أنه ينبغي على الدول التي لديها الرغبة في تحقيق الشمول المالي أن تهتم بالتعليم والثقافة المالية في مؤسسات التعليم العالي والمهني، وكذلك امتداد التعليم المالي والثقافة المالية الى المجتمعات الريفية والمناطق النائية، و نشر الوعي المالي في مجال الاعمال وبين فئة المتقاعدين (رجالاً ونساءً) وخريجي الجامعات الذين لم يحصلوا على فرصة عمل و اصحاب المهن والحرف المختلفة، وهذا يساعد على دعم النمو الشامل والمستدام والذي بدوره يُعزز الاستقرار المالي والاقتصادي والاجتماعي في البلد. حيث أن أهمية التعليم المالي والثقافة المالية تكمن في أن الشباب هم الذين سيواجهون العبء الاكبر والمخاطر المالية التي تنتج عن ضعف المهارات المالية وتعقيدات الخدمات والمنتجات المالية. وهذا يؤدي الى تقليص الفجوة المعلوماتية والمهاراتية والسلوكية المتعلقة بالثقافة المالية. (فريز، 2016)

### ٢- تطوير البنية التحتية :

تُعَد البنية التحتية مطلب رئيس وفعال في ضمان أمن الخدمات المالية وتوافرها، حيث ان قيام البنوك المركزية بتصميم وبناء انظمة الدفع والتحويل الالكترونية يضمن وصول الخدمات المالية الى طالبيها وخاصة من خلال نظام الدفع بالهاتف النقال الامر الذي يتيح للأفراد ومؤسسات الاعمال وغيرها امكانية دفع ما عليها من مستحقات أو التزامات، فضلاً عن دفع القوائم المختلفة واستقبال الدفعات والقيام بتحويل الاموال بتكاليف اقل. (فريز، 2017)

### ٣- تطوير الخدمات والمنتجات المالية الرقمية وإتاحتها لأوسع عدد من الجمهور والمؤسسات.

تسعى البنوك المركزية الى تحفيز القطاع المالي وخاصة المصارف لغرض نشر الثقافة المالية وتعزيز الشمول المالي من خلال التوسيع في شبكات تقديم الخدمات المالية والتوسيع في شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية، وإنشاء فروع أو مكاتب صغيرة لتمويل المشروعات المتناهية في الصغر وزيادة عدد أجهزة الصراف الآلي (ATM)، وذلك لغرض اتاحة الخدمات المالية وتوفيرها لطبقات المجتمع كافة مع تطوير نظم الدفع والتسوية مستخدمة في ذلك الاتصالات لتقديم المالية الرقمية عن طريق الدفع عبر الهاتف النقال. (فريز، 2017)

#### ٤- تعزيز حماية المستهلك المالي

تُعَد حماية المستهلك المالي أحد ركائز تحقيق الشمول المالي، فينبغي على البنوك المركزية استحداث دائرة خاصة لحماية المستهلك المالي تتولى اعداد خطة لحماية المستهلك المالي تتفق مع القواعد والمعايير الدولية وتتسم بالعدالة والشفافية باستخدام اليات تضمن حصول الزبائن كافة على حقوقهم. حيث أن تطبيق مبادئ الشمول المالي مع غياب الحماية المالية المناسبة للمستهلك قد تؤدي إلى نتائج سلبية تضر بمصالح المستهلكين نتيجة استغلال بعض المؤسسات المالية لأوضاع الفئات المهمشة والمقصاة مالياً من خلال فرض شروط مُبالغ فيها وزيادة تكاليف التمويل عليهم. (العناي و فريز، 2016)

#### 5- دراسة الفجوة بين جانب العرض والطلب.

يتطلب العمل على تطبيق الشمول المالي في أي اقتصاد السعي إلى تحقيق التوازن بين ما يقدم الجهاز المصرفي من منتجات وخدمات مالية مبتكرة تعتمد على التكنولوجيا ( منتجات وخدمات رقمية إلكترونية) وما يطلبه الأفراد والمؤسسات والمشروعات من تلك المنتجات والخدمات بحيث تكون متناسبة مع دخول واحتياجات الفئات المجتمعية المختلفة بشكل عام والمهمشة والفقيرة بشكل خاص، والمراد لها التعامل مع هذه المنتجات والخدمات سواء من حيث التكاليف و الانتشار الجغرافي و الكثافة المصرفية و التركيز المصرفي والتنوع لتحقيق أهداف الشمول المالي. ( نيلسن و بوتكوس، 2014)

#### ٦- تعزيز فرص وصول المشروعات الصغيرة والمتوسطة للتمويل.

أن دعم فرص التمويل للمشروعات الصغيرة والمتوسطة والشركات التي يسمح لها التغلب على القيود النقدية وإنشاء وتطوير المشروعات كونها لا تلي الاحتياجات المالية لرأس المال العامل بل للتوسعات، حيث أن التمويل الرسمي يسمح للمقترضين بإدارة المخاطر بشكل أفضل وتقليل الحاجة إلى الاستهلاك من تمويل المشروعات. ثانياً: مؤشرات استراتيجية الشمول المالي.

تُعَد مؤشرات الشمول المالي من أهم المؤشرات التي تتخذها البنوك المركزية، والتي تعطي تحليلاً دقيقاً لواقع عمل القطاع المصرفي معتمدةً في ذلك على قاعدة بيانات رصينة لأهم مؤشرات عمل المؤسسات المالية والمصرفية، فضلاً عن اسنادها ببيانات ديموغرافية سكانية. ويمكن النظر إلى الشمول المالي كمؤشر جمعي يحتسب على مستوى الدولة الواحدة أم على مستوى مجموعة دول، وقيمته تساوي الواحد الصحيح.

يساعد قياس مؤشرات الشمول المالي على وضع أهداف وطنية لاستراتيجية الشمول المالي المراد تطبيقها في أي اقتصاد، فضلاً عن تقدير درجة تقدمه المتحققة. وبهذا فإن مؤشرات الشمول المالي تعطي تفسيراً واضحاً عن مدى تأثير مستويات الشمول المالي ودرجة تطور النظام المالي في الاقتصاد الجزئي والكلبي.

و تلخص هذه المؤشرات كالاتي:

#### 1) نفاذ الوصول ومؤشراته.

يقصد بمؤشر نفاذ الوصول قدرة المؤسسات المالية والمصرفية على تقديم المنتجات والخدمات المالية التي لها صلة باللوائح والترتيبات التنظيمية والسوق والبيئة التكنولوجية. وتحقيق الوصول المالي يتطلب تحديد الصعوبات والمشكلات التي من المحتمل تواجه

## أهمية المصارف الرقمية في تعزيز الشمول المالي

المؤسسات في تقديمها للخدمات وللمنتجات أو تلك التي تواجه الزبائن، ويُعد بمثابة مرآة تعكس عمق انتشار الخدمات المالية المصرفية، ويُساهم هذا المؤشر بنسبة (50%) من مؤشرات الشمول المالي، ويعتمد على مؤشرات فرعية متعددة تتمثل في الآتي:

(أ) نسبة التركز المصرفي: يتحقق الشمول المالي عبر وصول الخدمات المصرفية والمنتجات المالية إلى شرائح المجتمع كافة وبالذات محدودي الدخل والمرأة والمشروعات الصغيرة والمتناهية الصغر بما يشمل المناطق الريفية والنائية التي يصعب الوصول إليها. لذا فإن هدف الشمول المالي يتمثل في الانتشار الواسع لشبكة فروع المصارف في المناطق الحضرية والريفية على حدٍ سواء. (بن رجب، 2018)

(ب) نسبة الكثافة المصرفية: اشارت دراسات متعددة إلى نسبة الكثافة المصرفية كمؤشر لقياس درجة وصول المعاملات والخدمات المالية إلى شرائح المجتمع المختلفة، ومنها الدراسة التي قام بها كل من (Cameron & Trivedi) عام 1967، وعُرفت باسميهما أي نموذج (Cameron & Trivedi)، وهذا النموذج مبني على أساس الكثافة المصرفية، ويقيسها بعدد السكان إلى إجمالي عدد الفروع المصرفية لكل مئة ألف فرد بالغ. (Cameron & Trivedi, 1999)

(ت) نسبة الانتشار المصرفي: لقد شملت الدراسة التي قام بها (Cameron & Trivedi) قياس نسبة الانتشار المصرفي، وقد احتسبت هذه النسبة على أساس عدد الفروع إلى عدد السكان الإجمالي أو عدد البالغين الذين أعمارهم خمسة عشر سنة فما فوق، وقيمتها يجب ان تساوي واحد صحيح، ومعنى ذلك أن الانتشار المصرفي يكون في وضعه المثالي. أما إذا كان أكبر من الواحد الصحيح، فيدل على وجود انتشار كبير لفروع المصارف قد يكون أكبر من الحاجة إليه، الأمر الذي يترتب عليه عبئاً كبيراً سواء من حيث ارتفاع التكلفة على المصارف وانخفاض في ربحيتها. أما عندما يكون أقل من الواحد الصحيح، فهذا يدل على أن انتشار المصارف غير كافٍ لتلبية الحاجة إليها، ومن ثم يتعذر وصول الخدمات المالية والمصرفية إلى شرائح معينة من المجتمع هم بحاجة إلى هذه الخدمة. (Cameron & Trivedi, 1999)

**1) نفاذ الاستخدام ومؤشراته.**

يُعبّر عن عدد الافراد القادرين فعلاً الحصول على واحدة أو أكثر من الخدمات المالية والمصرفية، أو بتعبير آخر يتضمن قياس مدى استخدام الافراد البالغين الذين أعمارهم خمسة عشر سنة فما فوق للخدمات المالية مثل؛ استخدام الحسابات المصرفية في دفع الأجور، ودفع قوائم الشراء، ويعكس الدور الحقيقي للوساطة المالية للقطاع المصرفي ومدى عمق نفاذ خدماته. ويُساهم بنسبة (50%) من مقدار مؤشر الشمول المالي. ويتضمن عدد من المؤشرات أو النسب الفرعية، وهي: (النعيمي، 2017)

(أ) مؤشر نفاذ الايداع (الادخار): يقيس مدى قيام الافراد البالغين الذين أعمارهم خمسة عشر سنة فأكثر بإيداع ما لديهم من مدخرات في المؤسسات المالية الرسمية. وتوضح بيانات هذا المؤشر مدى فاعلية القطاع المالي والمصرفي في جذب الودائع من الافراد والوحدات الاقتصادية كافة، وكلما زادت هذه النسبة يدل ذلك على تطور المؤسسات المالية والمصرفية وفاعلية، فضلاً عن تطور العادات المصرفية للجميع واستشراء الثقافة المالية.

(ب) مؤشر نفاذ الائتمان (الاقراض): يقيس هذا المؤشر درجة توجه الافراد البالغين الذين هم في سن الـ (15) فما فوق نحو المؤسسات المالية والمصرفية الرسمية للحصول على الائتمان. وللائتمان دور فاعل في عملية التنمية الاقتصادية، ويتوقف عليه نمو الاقتصاد، لكن ينبغي على اطراف عملية الائتمان استغلاله بشكل أمثل، لأن العكس من ذلك يؤدي إلى حدوث نتائج سلبية على الاقتصاد.

**اخور الثالث: أهمية المصارف الرقمية في تعزيز الشمول المالي.**

كان للمعاملات الرقمية في العالم حصة كبيرة من التطور الذي شهده العالم منذ أن بدأت تتشكل ملامح رؤية عام 2030، فقد عملت أغلب حكومات الدول على رقمنة ما تقدمه من خدمات ومعاملات مالية ومصرفية، وكان لها الأثر الكبير في تحسين

مستوى الخدمات والمعاملات وسهولة وصولها لطالبيها، فضلاً عن وضع قاعدة بيانات ومعلومات رقمية لكل هذه الخدمات والمعاملات، الأمر الذي يُساعد الجهات المسؤولة ( الحكومات ) في الحصول على نتائج ومعلومات دقيقة ربما كانت تفتقد لها، والذي يترتب عليه تسهيل وتيسير التوصل إلى القرارات السليمة والمناسبة وفقاً لتلك المعلومات الدقيقة.

وتُعدّ المصارف التقليدية الركيزة الأساس لتعزيز الشمول المالي لكونها تقوم بتقديم أغلب إن لم نقل كل الخدمات المالية والمصرفية للوحدات الاقتصادية ( أفراد ومشروعات). ويُعدّ الشمول المالي أحد المؤشرات اللازمة لتحقيق أهداف التنمية الاقتصادية والمستدامة ومنها تمكين الشباب والمرأة والمشروعات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة والقضاء على الفقر والبطالة وتحقيق العدالة الاجتماعية وغيرها من الاهداف السبعة عشر للتنمية المستدامة.

فقد أصبحت المصارف الرقمية في هذه المرحلة حاجة ملحة، وهذا الأمر يعطي أهمية أن يكون لدى البنوك المركزية خطط وإجراءات تحفز فيها المصارف الرقمية. وقد يتولد عن ذلك التحفيز التوجه نحو إصدار عملة رقمية أو مشفرة محلية أو على مستوى دولي يؤدي مستقبلاً إلى تحسين النشاط التجاري الرقمي محلياً، ويجعلها عملة مقبولة قبولاً عاماً محلياً ودولياً.

وتحفيز وتشجيع المصارف الرقمية على أن يكون لها نوافذ أو فروع رقمية أيضاً مع الاستفادة مما هو متاح من امكانيات تقنية لدى المصارف الرقمية لكي تستفيد من توسيع قاعدة عملائها، فضلاً عن تعزيز المنافسة الداخلية والخارجية.

وأن المصارف الرقمية في أي دولة قد تُسهل من التوسع مستقبلاً للمصارف المحلية خارجياً خصوصاً أن التقارب بين دول العالم أصبح أكثر سهولة من ذي قبل، والعملاء يميلون في معاملاتهم المالية في أغلب الأحوال إلى المصارف الأكثر انتشاراً حول العالم بما يعزز لديهم الثقة بها ويُسهل المعاملات، حيث تكون أكثر دقة وسرعة.

#### الخوارج الرابع: دور المجتمع الدولي في تعزيز الشمول المالي.

ولقد أعطت المؤسسات المالية والنقدية العالمية والإقليمية والمحلية، ومنها صندوق النقد الدولي، وصندوق النقد العربي، والبنك الدولي والبنوك المركزية اهتمام كبير لتعزيز الشمول المالي والمتمثل في تعزيز الوصول إلى التمويل والخدمات المالية والمصرفية التقليدية منها وغير التقليدية (الرقمية) وذلك للفرص التي يمكن تحقيقها عن طريقه سعياً منها لدعم التنمية الشاملة والتنمية المستدامة وتحقيق أهدافها، والمتمثلة في تمكين الشباب والمرأة والمشروعات المتناهية في الصغر والصغيرة والمتوسطة، ومواجهة البطالة وتحقيق العدالة الاجتماعية وغيرها من الأهداف السبعة عشر الخاصة بالتنمية المستدامة.

ولا شك في أن التطورات الحالية والتداعيات السلبية لانتشار جائحة كورونا أبرزت جلياً الأهمية الكبيرة لتوظيف التقنية الحديثة وخاصة التقنية المالية لأغراض الشمول المالي، وضرورة تعزيز الخدمات المالية والمصرفية الرقمية وتسريع التحول الرقمي وتحسين الخدمات المالية والمصرفية الرقمية ونشر الثقافة المالية الرقمية لدى شرائح المجتمع كافة بشكل عام ومستخدميها بشكل خاص.

ولقد عززت جائحة كورونا الطلب على الخدمات المالية والمصرفية الرقمية، وأصبحت الحاجة ملحة باتجاه تسريع التحول الرقمي لأي اقتصاد لنشاطات القطاعات الاقتصادية بشكل العام والقطاع المصرفي والمالي بشكل خاص، والمتمثل بتحسين الخدمات المالية الرقمية والتحول باتجاه المصارف الرقمية والعمل على تقديم خدماتها وتعاملاتها المالية بصورة رقمية أيضاً في الاقتصادات النامية بشكل عام ومنها العربية بشكل خاص.

وقد كان للمجتمع الدولي جهود في تعزيز الشمول المالي وفي مقدمتها جهود مجموعة العشرين (G 20) التي اهتمت بمؤشر الشمول المالي كأحد المؤشرات الرئيسة لدعم أهداف التنمية المستدامة، وتعزيز الاستقرار المالي والسلامة المالية، حيث أعطت اهتماماً خاصاً لدعم وصول الشباب والمرأة والمشروعات المتناهية في الصغر والصغيرة والمتوسطة إلى الخدمات المالية والمصرفية الرقمية عن طريق استخدام التقنية الحديثة، فضلاً عن الاهتمام بالتوعية والتثقيف الرقمي المجتمعي اللذان يعززان نجاح الجهود المبذولة والسياسات المتخذة بهذا الخصوص.

## أهمية المصارف الرقمية في تعزيز الشمول المالي

وقد اعطى محافظو البنوك المركزية ومؤسسات النقد العربية اهتمام لقضايا الشمول المالي، وإطلاق مبادرات إقليمية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية ومنها السعودية والعراق ولبنان والإمارات والبحرين، وقدم في أيلول 2020 وثيقة إرشادية للتحويل المالي الرقمي فيها بمثابة خارطة طريق للمساعدة في وضع السياسات وخطط العمل لغرض ابتكار تقنيات مالية شاملة وآمنة.

ومن أهم الأهداف التي ركزت عليها الوثيقة الأتي: ( Arab Monetary Fund, 2020 )

1. تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية والمصرفية التقليدية وغير التقليدية ( الرقمية).
  2. توسيع الاستخدام والجودة للخدمات المقدمة رقمياً.
  3. التحول نحو التمويل الرقمي.
  4. ضرورة اندماج شرائح المجتمع كافة في النظام المالي الرسمي بشكل عام والشباب والمرأة ورواد الأعمال والمشروعات المتناهية في الصغر والصغيرة والمتوسطة.
  5. متابعة الجهود المبذولة لرفع مستوى الوعي لدى شرائح المجتمع كافة وحماية حقوقهم المالية وتحسين معرفتهم بالأمر المالية الرقمية بالطريقة التي تمكنهم من اتخاذ القرارات الرشيدة والصائبة والسليمة بهذا الشأن.
- وفي إطار الأهمية المتزايدة التي تكتسبها التقنية المالية في القطاع المالي والمصرفي والنمو المتسارع الذي تشهده هذه التقنيات والخدمات المرتبطة بها على المستوى العالمي لا بد من تبادل الخبرات والمعرفة المتعلقة بالتقنية المالية الحديثة، وبلورة الرؤى والأفكار المختلفة لتنشيطها وتنظيمها في الدول العربية.
- وفي هذا الإطار أصدر صندوق النقد العربي في عام 2020 عدداً من المبادئ الإرشادية التي تعزز متطلبات التحول الرقمي ومنها الهوية الرقمية وأعرف عميلك الإلكتروني ( الرقمي) ومبادئ وضع استراتيجية وطنية للتقنيات المالية الحديثة، والعمليات المصرفية المفتوحة، وبإمكان الدول العربية تبني ما جاء به صندوق النقد العربي من مبادئ إرشادية بخصوص التحول الرقمي وتعزيز الشمول المالي.

وقد أكد المجلس على زيادة الاهتمام بالتقنية المالية والمصرفية في برامج نشاطات العمل الاقليمي لتعزيز الشمول المالي عن طريق تطوير السياسات والإجراءات المتعلقة به، وضرورة دراسة سبل الارتقاء بمؤشرات الشمول المالي، والعمل على مساعدة الدول العربية في تطبيق المعايير الدولية والمبادئ في الشأن ذاته. ويتطلع صندوق النقد العربي إلى ضرورة مواصلة تحسين مؤشرات الشمول المالي، حيث تعكس الإحصاءات الأخيرة الجهود التي بُذلت من قبل الدول العربية في هذا الشأن، إذ تُشير إلى أن نسبة السكان البالغين في الدول العربية والذين تتوفر لهم الخدمات المالية والتمويلية الرسمية تُقدر بـ (37%) ونسبة النساء تقدر بـ (26%) ونسبة الفئات محدودة الدخل قُدرت بـ (28%)، علماً بوجود تفاوت في هذه النسب في الدول العربية. وبالمقابل أن الشمول المالي له دور في مواجهة التحديات الاقتصادية التي تؤثر في النمو الاقتصادي عن طريق حشد الموارد لزيادة معدلات الاستثمار وخلق فرص عمل جديدة.

كما دعا إلى الحرص على مواصلة إيلاء قضايا تحسين الشمول المالي والوصول إلى الخدمات المالية ذات الجودة والتكاليف المقبولة، ومنحها الأهمية والأولوية المناسبة في إطار السياسات الاقتصادية المتخذة، ونشر ثقافة التمويل المستوول عن العمل المصرفي والاستفادة من التقنيات المالية الحديثة في تقديم الخدمات المالية وتطوير التشريعات والأنظمة والأطر الرقابية التي تساعد على تحسين انتشار الخدمات المالية والمصرفية، وتشجيع الابتكار في مجال الصناعة المالية، فضلاً عن متابعة الجهود للارتقاء بأنظمة البنية التحتية السليمة للقطاع المالي والمصرفي، وتشجيع تطوير وتوسيع الخدمات المالية غير المصرفية إلى جانب تطوير السياسات والبرامج التي تعزز الشفافية في المعاملات المالية.

## الاستنتاجات والتوصيات:

### أولاً: الاستنتاجات:

1. تخلف البنية التحتية للجهاز المصرفي والمتمثلة في قلة أن لم نقل انعدام فروع المصارف الرقمية في المناطق النائية والريفية، وانخفاض الوعي المصرفي ( الثقافة المصرفية) في الاقتصادات النامية ومنها العربية.
2. يُعد تطبيق أدوات التقنية المالية الرقمية من أهم الأدوات الضرورية التي تعمل على تعزيز الشمول المالي في أي الاقتصاد.
- انعدام الاستقرار السياسي والاقتصادي والاجتماعي في الدول النامية ومنها العربية في أغلبها يترتب عليه الحذر من اللجوء إلى القطاع المالي والمصرفي في التعاملات اليومية سواء كانت تقليدية أم غير تقليدية ( رقمية).

### ثانياً: التوصيات:

1. اجراء اصلاحات واسعة في الاقتصادات النامية ومنها العربية تتمثل في الارتقاء بمستوى البنية التحتية وتحسين وتطوير نوعية الخدمات المالية المقدمة التقليدية وغير التقليدية ( الرقمية).
2. تأسيس هيئة متخصصة للقيام بعملية التحول الرقمي في القطاعات الاقتصادية المختلفة بشكل عام والقطاع المالي والمصرفي بشكل خاص من شأنها تطوير وتعزيز الشمول المالي.
3. نشر الثقافة التقنية الرقمية على مستوى الوحدات الاقتصادية كافة ( أفراد ومشروعات).
4. وضع استراتيجيات وسياسات تهدف إلى تطبيق وتقديم خدمات رقمية على نطاق واسع، يجعل الثورة الرقمية منطلقاً لتقديم الخدمات الرقمية في الاقتصادات العربية وتحويلها في النهاية إلى اقتصاد رقمي.
5. إعادة النظر في القوانين والتشريعات القديمة وجعلها بصيغة تتلاءم والتطورات التقنية الحديثة.

## المصادر والمراجع:

### أولاً: المصادر العربية:

1. جلدة. سامر ( 2009)، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع.
2. الجنيبي. منير مُجد والجنبيهي. ممدوح مُجد (2005)، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية.
3. الحداد. وسيم وآخرون (2012)، الخدمات المصرفية الإلكترونية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
4. الفرد. قاحوش نادر (2001)، العمل المصرفي عبر الانترنت، الدار العربية للعلوم، بيروت.
5. أبو فروة. محمود محمد (2009)، الخدمات البنكية عبر الانترنت، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان.
6. النجار. فريد وآخرون (2006)، وسائل المدفوعات الالكترونية، التجارة والأعمال الإلكترونية المتكاملة، الدار الجامعية، الاسكندرية.
7. يوسف. يوسف حسن(2012)، البنوك الالكترونية، المركز القومي للإصدارات القانونية، ط1، القاهرة.

### ثانياً: المجلات والدوريات والبحوث:

1. أبو كرش. شريف مصباح (2014)، المصارف والبطاقات الالكترونية: الفرص والتحديات (دراسة حالة المصارف الفلسطينية)، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، العدد الثالث، كلية العلوم الإدارية والمالية، الجامعة العربية الأمريكية، جنين.
2. بن رجب. جلال الدين (2018)، احتساب مؤشر مُركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والنتائج المحلي الاجمالي في الدول العربية، صندوق النقد العربي، ابو ظبي.

3. البنك المركزي المصري(2018)، الشمول المالي – النشرة التعريفية، القاهرة.
4. مصطفى. بدر الدين قرشي(ب.ت)، الشمول المالي ودعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر تجربة بنك السودان ،البنك المركزي السوداني.
5. النعيمي. زهراء أحمد مُجدّ توفيق (2017)، تحليل مؤشرات الاشتغال المالي للقطاع المصرفي العربي، مجلة جامعة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، المجلد 2، العدد 40.

ثالثاً: شبكة المعلومات الدولية :

1. العناني. جواد و فريز. زياد (2016)، أهمية الشمول المالي لفئة الشباب في تحقيق الاستقرار الاجتماعي، الغد الأردني ، ص، زيارة الموقع 13 / 8 / 2018، على الموقع : [http:// www.alghad.com/articales/1195862](http://www.alghad.com/articales/1195862)
2. فريز. زياد(2016), الثقافة المالية تُعزز سياسة الشمول المالي، الغد الأردني، ، زيارة الموقع 14/8/2018، على الموقع: <http://www.algad.com/articles>
- 3) فريز. زياد (2017)، الشمول المالي ركيزة اساسية بالتنمية الاقتصادية والاجتماعية، الغد الأردني، زيارة الموقع 14/8/2018، على الموقع: <http://www.algad.com/articles/15793220>
- 4) نيلسن. كارينا برنس ، بوتكوس. آبي (2014)، من أجل فهم أفضل لمصادر بيانات الشمول المالي، المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء، زيارة الموقع 14/8/2018 ، على الموقع: <https://www.microfinancegateway.org/ar/librarv>

رابعاً: المصادر الأجنبية:

1. Arab Monetary Fund ( 2020), **Approach for Digital financial Transformation in the Arab Region**, No 130.
2. Cameron. Colin. A & Trivedi. Pravin. K(1999), **Essentials of Count Data Regression**, University of California, Davis.
3. CGAP & Arab Monetary Fund( 2017), **Financial Inclusion Measurement in the Arab World**, Working Paper.
4. Financial Inclusion Data Working Group(2011), **Measurement Financial Inclusion: Core Set of Financial Inclusion Indicators**, Alliance of Financial Inclusion.
5. World Bank(2014), **Global Financial Development Report: Financial Inclusion**.