

## مساهمة تحويل الأموال عن طريق الهاتف المحمول في إرساء الشمول المالي

تجربة كينيا ومحاولة الاستفادة منها في الجزائر

### Contribution of money transfer via mobile phone in establishing financial inclusion

#### Kenya's experience and trying to benefit from it in Algeria

أ.د عبد القادر خليل

جامعة يحي فارس بالمدينة، الجزائر  
khelil.64@yahoo.com

ط. د نوارى لعلاوي\*

جامعة يحي فارس بالمدينة، الجزائر  
laalaoui.nouari@univ-medea.dz

تاريخ الاستلام: 2021/07/24 تاريخ القبول: 2021/11/16 تاريخ النشر: 2021/12/30

#### ملخص:

هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية استخدام الابتكارات المصرفية الإلكترونية، المتمثلة في تحويل الأموال عن طريق الهاتف المحمول، في تعزيز وصول الخدمات المالية إلى المناطق المعزولة والنائية، مع عرض تجربة ناجحة في هذا المجال ممثلة في دولة كينيا، ومحاولة الاستفادة منها في الجزائر. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، من خلال ثلاثة محاور أحدها يتعلق بالجانب التطبيقي، وتوصلت الدراسة، إلى أن تحويل الأموال عن طريق الهاتف المحمول، يساهم في تعزيز الشمول المالي، من خلال وصول الخدمات المالية إلى الفئات المستبعدة ماليا، وما يبرز هذا هو نجاح التجربة الكينية في ذلك، من خلال استخدام منصة "M-PESA"، التي تم إطلاقها من طرف أكبر متعاملي الهاتف المحمول في البلاد، مما جعلنا نقترح أن تستفيد الجزائر من هذه التجربة، وتستغل الانتشار الواسع للهواتف الذكية وتحاول توظيفها في القطاع المالي.

الكلمات المفتاحية: الهاتف المحمول، تحويل الأموال، الشمول المالي، الابتكارات المصرفية.

#### Abstract:

The study aimed to highlight the importance of using the transfer of funds via mobile phone, in enhancing financial services access to isolated and remote areas, while presenting a successful experience in this field represented in Kenya, with Try to benefit from it in Algeria.

The descriptive analytical approach was used through four axes, one of which relates to the applied aspect. The study found that money transfer via mobile phone contributes to enhancing financial inclusion, by reaching financial services to groups who are financially excluded, and what is justified is the success The Kenyan experience in this, through the use of the "M-PESA" platform, which was launched by the largest mobile phone operators in the country, which made us suggest that Algeria benefit from this experience, and take advantage of the wide spread of smart phones and try to employ it in the financial sector.

**Keywords:** Mobile Phone, Money Transfer, FinancialInclusion,Banking innovations.

## مقدمة:

تسعى الدول جاهدة لبلوغ مستويات عليا في تحقيق الشمول المالي، نظرا لأهميته في تحقيق الاستقرار المالي ومساهمته في تحقيق التنمية، ونظرا للاهتمام الذي يحظى به أيضا من طرف الهيئات الدولية، وعلى رأسها البنك الدولي، مما جعلها تعزّز ذلك عن طريق وضع قواعد وتشريعات لتسهيل إجراء المعاملات المصرفية بشتى أنواعها، والموافقة على إتاحة خدمات مالية مبسطة، بالاعتماد على التكنولوجيات الحديثة، كاستخدام الهواتف الذكية في عمليات الدفع الإلكتروني، لجذب الفئات التي ليست لها تعاملات مع المصارف، من خلال ابتكار منتجات مالية حديثة، تعتمد على هذه الوسائل، وتخفيض الرسوم والعمولات المفروضة على الخدمات المالية، ومراعاة ظروف العملاء، مستغلة الانتشار الواسع للهواتف المحمولة في هذا العصر.

## إشكالية الدراسة:

تعتبر تجربة كينيا في تحويل الأموال عن طريق الهاتف المحمول، من التجارب الإفريقية الناجحة في هذا الميدان، من خلال استقطاب الفئات المستبعدة ماليا، وجعلها تستفيد من المنتجات المالية، عن طريق الهواتف المحمولة، ومن ثم تعزيز الشمول المالي في البلد. من هذا المنطلق نطرح إشكالية بحثنا كما يلي:

**كيف يمكن للجزائر الاستفادة من تجربة كينيا في تحويل الأموال عن طريق الهاتف المحمول لتعزيز الشمول المالي؟**

للإجابة عن هذا التساؤل الرئيس، تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- إلى أي مدى يمكن الاعتماد على الهاتف المحمول كقناة توزيعية للخدمات المصرفية؟
- كيف انعكست تجربة كينيا على تعزيز الشمول المالي؟
- ما مدى نجاح كينيا في استخدام تحويل الأموال عن طريق الهاتف المحمول، وكيف يمكن الاستفادة منها في الجزائر؟

## فرضيات الدراسة:

للإجابة عن إشكالية الدراسة، قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

- تساهم الخدمات المالية عن طريق الهاتف المحمول في تعزيز الشمول المالي؛
- استطاعت كينيا تعزيز الشمول المالي من خلال استخدام الهاتف المحمول في تحويل الأموال؛

- ساعد تحويل الأموال عن طريق الهاتف المحمول على تحسين مستوى المعيشة في كينيا، وانعكس ذلك إيجاباً على تعزيز الشمول المالي، مما يؤهلها بأن تكون محل تطبيق في الجزائر.

**أهمية الدراسة:**

تكمن أهمية الدراسة في كونها تناولت أحد المواضيع الهامة، التي تحظى باهتمام الهيئات الدولية، والمتمثلة في الشمول المالي، وقد تطرقت الدراسة إلى تعزيزه من خلال استعمال التكنولوجيات الحديثة، المتمثلة في الهواتف الذكية، في تحويل الأموال عن طريقها واستغلال انتشارها الواسع.

### **أهداف الدراسة:**

نسعى من خلال دراستنا هذه إلى تحقيق الأهداف التالية:

- محاولة الإحاطة بمفهوم الشمول المالي؛
- إبراز دور إقحام التكنولوجيات الحديثة، وعلى رأسها الهواتف الذكية، في المجال المالي، والتأكد من مساهمتها في تعزيز الشمول المالي؛
- عرض تجربة ناجحة في مجال تحويل الأموال عن طريق الهاتف المحمول، ومحاولة استلهام بعض الدروس للاستفادة منها في الجزائر.

### **منهج الدراسة:**

اتبعت في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي عند عرضنا لمفهوم الشمول المالي وأبعاده وخصائصه، معتمدين على مجموعة من المصادر المختلفة، وتحليلنا للدراسات السابقة، التي لها علاقة بموضوع الدراسة؛ أما في المحور الأخير فقد استخدمنا أسلوب دراسة الحالة، لعرض التجربة الكينية في مجال تحويل الأموال باستخدام الهاتف المحمول، وقد اعتمدنا على مواقع إلكترونية هامة ساعدتنا على إثراء البحث.

### **عرض وتحليل الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة:**

هناك العديد من الدراسات التي تناولت مواضيع شبيهة بدراستنا، اهتمت باستخدام تكنولوجيات المعلومات، والاتصال في المجال المالي، والدور الذي يؤديه في تعزيز الشمول المالي، ونذكر من هذه الدراسات ما يلي:

- دراسة زهراء صالح حمدي، بعنوان "أهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي للمصارف مع الإشارة لتجارب دولية"، مقال منشور في مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد

12، العدد 28، جوان 2020، تناولت الدراسة إشكالية دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي للمصارف، حيث اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال الاعتماد على المصادر العربية والأجنبية والمواقع الإلكترونية، ذات العلاقة بموضوع البحث، وتوصل لعدة نتائج أهمها: تعمل التكنولوجيا المالية، سواء المطبقة من قبل المصارف، أو من قبل الشركات التي تقوم بتوفير التمويل اللازم والائتمان والمشورة، على تقليل التكاليف التي تتحملها المصارف، أو شركات التكنولوجيا المالية، على المدى الطويل. وأما المقترحات فكان أهمها: ضرورة توسيع نطاق الخدمات المصرفية للسكان غير المتعاملين مع المصارف، وتنظيم دفع إلكتروني فعال، وتوفير خيارات بديلة للزبائن، والعمل على وضع خطط وبرامج توعية وتثقيف مالي، لتعزيز قدرات وإمكانات المواطنين لاستخدام الخدمات والمنتجات المالية، بكل دراية وبما يلي احتياجاتهم الاستهلاكية والاستثمارية، وضرورة توفر الدعم الحكومي، الذي يُعد الحافز الأول لنجاح أو فشل التكنولوجيا المالية.

**-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 في مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01، مارس 2020.** تناولت هذه الدراسة إشكالية واقع الشمول المالي في الوطن العربي، ومدى مساهمة شركات التكنولوجيا المالية في تعزيزه، في ظل التطورات الهائلة في مجال التكنولوجيا المالية، حيث اعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها: من شأن التكنولوجيا المالية أن تعزز الشمول المالي، من خلال أشكال عديدة وجديدة من العمليات المالية والمصرفية، التي يمكن إجراؤها عبر الهاتف المحمول أو الأنترنت. واقترحت الدراسة ضرورة تبني استراتيجية شاملة، تهدف إلى الاعتماد على المدفوعات الرقمية، والتكنولوجيا المالية، كأداة رئيسية، لتعزيز الشمول المالي.

**-دراسة بولحبال سميرة وحاكمي نجيب، بعنوان "أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي لخدمة التنمية الريفية"، مقال منشور في مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد 05، العدد 02، جوان 2019.** تناول الباحثان إشكالية مدى تطور ونجاح تجارب دول وهيئات في استخدام الابتكارات المصرفية الإلكترونية، في تشجيع الشمول المالي، لخدمة التنمية الريفية. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك بوادر من طرف هيئات وسلطات وطنية، منها بنك الجزائر، لتطوير البنية التحتية، لتعميم استخدام بعض التكنولوجيات الحديثة، من أجل تمكين شريحة أكبر من المواطنين من الحصول على منتجات مالية بسهولة وسلاسة وديمومة.

تتقاطع هذه الدراسات ، مع الدراسة الحالية، في تناولها لدور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، إلا أن هذه الدراسة ركزت على نوع واحد من هذه التكنولوجيات بالتفصيل، تمثل في إقحام الهواتف المحمولة في الجانب المالي، والتي أثبتت دورها الفعال في تعزيز الشمول المالي، من خلال تناولنا لتجربة ناجحة تمثلت في دول كينيا.

## هيكل الدراسة:

بغية الإحاطة بمختلف جوانب الموضوع، والإجابة عن الإشكالية المطروحة، تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة محاور أساسية، كما يلي:

- مدخل نظري حول الشمول المالي؛
- الهاتف المحمول كقناة توزيعية للخدمات المصرفية قصد تعزيز الشمول المالي؛
- عرض تجربة كينيا وإمكانية الاستفادة منها في الجزائر.

## أولاً. مدخل نظري حول الشمول المالي

أصبحت في الآونة الأخيرة ضرورة تبني استراتيجية وطنية لتحقيق الشمول المالي أمراً لا بد منه ، ولاسيما في ظل التطورات التكنولوجية الرقمية الراهنة، إذ توفر التكنولوجيا المالية التمويل اللازم والأسرع والأقل تكلفة، في ظل تحول بعض الوظائف التي كان يؤديها الموظف بشكل تقليدي إلى شكل إلكتروني.

### 1. مفهوم الشمول المالي

يُعرّف البنك الدولي في تقريره الصادر عام 2014، الشمول المالي على أنه: "نسبة الأفراد والشركات التي تستخدم الخدمات المالية" (the world bank, 2014, p. 1)، وعرفته منظمة التعاون الاقتصادي والشبكة الدولية للثقفين المالي المنبثقة عنها بأنه: "العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية، والخاضعة للرقابة، بالوقت والسعر المعقول، وبالشكل الكافي، وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات، من قبل شرائح المجتمع المختلفة، وذلك من خلال تطبيق مناهج مبتكرة، والتي تضم التوعية والثقفين المالي، بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاقتصادي (بهناس، أسس ومتطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة إلى التجربة الأردنية، 2019، صفحة 214).

## 2. أبعاد الشمول المالي حسب منهجية البنك الدولي (بن رجب، 2018، الصفحات 5-6)،

نذكرها فيما يلي:

### 1.1. البعد الأول: استخدام الحسابات المصرفية

- نسبة البالغين الذين لهم حساب مالي في المؤسسات الرسمية، مثل البنوك ومكاتب البريد، ومؤسسات التمويل الصغرى؛

- الغرض من الحسابات (شخصية أو تجارية)؛

- عدد المعاملات (الإيداع والسحب)؛

- طريقة الوصول إلى الحسابات المصرفية (مثل أجهزة الصراف الآلي وفروع البنك)؛

### 2.2. البعد الثاني: الادخار

- النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بادخار خلال 12 شهرا الماضية، باستخدام المؤسسات المالية الرسمية؛

- النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بادخار خلال 12 شهرا الماضية، باستخدام مؤسسة توفير غير رسمية، أو أي شخص خارج الأسرة؛

- النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بادخار خلاف ذلك، على سبيل المثال في المنزل، خلال 12 شهرا الماضية؛

### 3.2. البعد الثالث: الاقتراض

- النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا في 12 شهرا الماضية، من مؤسسة مالية رسمية؛

- النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا في 12 شهرا الماضية، من مصادر تقليدية غير رسمية، بما في ذلك الاقتراض من الأسرة والأصدقاء؛

### 4.2. البعد الرابع: الهدفوعات

- النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا حساب رسمي لتلقي الأجر، أو المدفوعات الحكومية، في 12 شهرا الماضية؛

- النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا حساب رسمي لتلقي أو إرسال الأموال، إلى أفراد الأسرة الذين يعيشون في أماكن أخرى، خلال 12 شهرا الماضية؛
- النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا الهاتف المحمول لدفع فواتير أو إرسال أو تلقي أموال، في 12 شهرا الماضية؛

## 5.2. البعد الخامس: التأمين

- النسبة المئوية للبالغين الذين يقومون بتأمين أنفسهم؛
- النسبة المئوية للبالغين الذين يعملون في الزراعة والغابات أو صيد الأسماك ويقومون بتأمين أنشطتهم ضد الكوارث الطبيعية.

## 3. خصائص الشمول المالي

يتميز الشمول المالي بالخصائص التالية، التي يجب أن تتوفر في الخدمات المالية (بالحبال و حاكمي، 2019، صفحة 26):

- يجب أن يكون هناك أمان عند التعامل بالمنتجات المالية؛
- أن تكون بأسعار ميسورة ومعقولة؛
- جودة الخدمات والمنتجات المالية؛
- الاستجابة لأذواق وتفضيلات الجمهور المستهدف من العملية التمويلية.

## 4. أهمية وضع استراتيجية وطنية للشمول المالي

تكمن أهمية وضع استراتيجية وطنية للشمول المالي، في تحديد الرؤية والأهداف المستقبلية المأمول تحقيقها، والمتمثلة في الشمول المالي لكافة فئات المجتمع، كما أنها تعمل على توحيد تأطير مبادرات وجهود تعزيز الشمول المالي، تحت مظلة واحدة، وتجنب الازدواجية في الجهود والموارد المبذولة، وتحقيق الأهداف المرجوة، للوصول إلى أكبر شريحة ممكنة، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال وجود قيادة قوية وفاعلة، ذات صلاحيات موسعة، تعمل على تطوير وبناء استراتيجية وطنية للشمول المالي، تضم كافة الجهات ذات العلاقة بتحقيق الشمول المالي، وتعد عملية بناء استراتيجية وطنية للشمول المالي خطوة الأولى في تحقيق الشمول المالي لدى أي دولة، وتبرز أهميتها في عدة نقاط ومحاور أهمها (بطاهر و عقون، 2018):

- تحديد الأهداف المستقبلية لتعزيز الشمول المالي في الدولة؛
- تحديد نقاط الضعف والقوة في المواضيع ذات العلاقة بالشمول المالي؛
- تحديد المعوقات التي ستواجه عملية التطبيق؛
- تحديد سبل وآليات تجاوز المعوقات والتحديات؛
- ضمان التنسيق الفعال بين الأطراف ذوي العلاقة وتوزيع الأدوار والمهام بينها؛
- ضمان التزام الأطراف الرسمية بالمهام والمسؤوليات المنوطة بها ومتابعتها؛
- تنظيم وإدارة العلاقة بين الأطراف المشاركة في بناء الاستراتيجية بشكل يسهل عملية إنجازها؛
- تحديد آليات المتابعة وقياس الأداء والإنجاز لعملية بناء الاستراتيجية.

## 5. أهمية الشمول المالي وأهدافه

يكتسي موضوع الشمول المالي أهمية كبيرة، مما يبرر سعي الدول لتبني استراتيجيات وطنية لتحقيقه، وذلك بالنظر للدور الذي يؤديه في تحقيق الاستقرار المالي، من خلال تمكين الوصول إلى مصادر التمويل لكافة الفئات، و من ثم إمكانية المساهمة في تنمية الاقتصاد، من خلال استثمارات هذه الفئات، بواسطة مشاريعها التي يمكن إنجازها بعد التمكن من الوصول إلى مصادر التمويل، بغية تحقيق الأهداف المرجوة من الشمول المالي، ويمكن إبراز هذه الأهمية والأهداف فيما يلي:

### 1.5. أهمية الشمول المالي:

تتمثل أهمية الشمول المالي في العناصر التالية (ضيف، 2020، صفحة 476):

- تعتبر مجموعة البنك الدولي أن الشمول المالي عنصر تمكين رئيسي، للحد من الفقر المدقع، وتعزيز الرخاء المشترك، وطرحه هدفا عالميا طموحا للوصول إلى الموارد المالية بحلول عام 2020؛
- بُتت وجود علاقة وثيقة بين الاندماج المالي والاستقرار المالي والنمو الاقتصادي، فمن الصعب تصور متانة الاستقرار، بينما جزء كبير من السكان والشركات مستبعد ماليًا من النظام الاقتصادي؛
- يعزز الاندماج المالي التنافس بين المؤسسات المالية، من خلال العمل على التنويع والجودة في منتجاتها، من أجل جذب أكبر عدد من العملاء والمعاملات؛
- تم تحديد الشمول المالي كعامل تمكيني لسبعة من أهداف التنمية المستدامة؛
- التزمت مجموعة العشرين بتعزيز الشمول المالي في جميع أنحاء العالم، وأكدت التزامها بتطبيق المبادئ العليا لمجموعة العشرين للدمج المالي الرقمي؛

- يكون الدمج اجتماعياً بزيادة الاهتمام بذوي الدخل المنخفض، مع الاهتمام خاصة بالمرأة، وإمكانية وصول الأفراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وإدماجها في القطاع المالي الرسمي، من خلال الخدمات المالية، مما يجعلها متاحة للمجموعات المهمشة، مما يساهم في النمو، ومن ثم الحد من الفقر، وتحسين توزيع الدخل، ورفع مستوى المعيشة.

## 2.5. أهداف الشمول المالي:

- يمكن تحديد أهداف الشمول المالي فيما يلي (بن موسى و قمان، 2019، صفحة 4):
- تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية، وتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها، بغرض تحسين ظروفهم المعيشية، الاجتماعية والاقتصادية، لتحقيق الاستقرار المالي والاجتماعي؛
- تعزيز حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية، من خلال إعداد السياسات والتعليمات، بالخصوص تلك التي تتعلق بتعريف المتعاملين مع المؤسسات المالية بحقوقهم وواجباتهم؛
- تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل، بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين؛
- الاستدامة المالية للمؤسسات، وضمان استمرارية تقديم الخدمات، وتحسين مناخ الاستثمار والمنافسة، لضمان الاختيار والقدرة على تحمل العملاء للتكاليف (بحوري، 2019، صفحة 163).

## ثانياً. الهاتف المحمول كقناة توزيعية للخدمات المصرفية قصد تعزيز الشمول المالي

تكتسي التكنولوجيا المالية أهمية بالغة في المجال المصرفي، وعلى رأسها الهواتف المحمولة، من خلال تقديم الخدمات المالية والمصرفية، والمساهمة في إيصالها بأسهل وأسرع الطرق لشريحة واسعة من الزبائن، من مختلف الأعمار ولكلا الجنسين، ولاسيما الفقراء، أو القاطنين في أماكن منعزلة، بعيدة عن مقدمي هذه الخدمات.

## 1. مفهوم الصيرفة من خلال الهاتف المحمول

تُعرّف الصيرفة من خلال الهاتف المحمول على أنها عملية استخدام الهاتف المحمول، من خلال إحدى القنوات الإلكترونية المخصصة للوصول إلى المعلومات المصرفية المطلوبة، أو استلام الرسائل وفق شروط العقد الموقعة بين المصرف والزبون (قروي، 2017-2018، صفحة 68).

## 2. مزايا الصيرفة من خلال الهاتف المحمول

يتيح استخدام هذه الأجهزة ، في مجال الخدمات المصرفية ، مزايا وفرصا عديدة، لكل من الزبائن والمصارف، أبرزها (قروي، 2017-2018، صفحة 69):

- فعالية إدارة الوقت، وتحديدًا في نقل المعلومات للزبائن، في كل وقت، ودون الوقوع في مشاكل التأخير؛
- تحقيق شخصية الخدمات والاهتمام بالزبون، وهو ما يتيح شعورا مميّزا لديه، لأنه محط اهتمام؛
- الانتاجية وفعالية الأداء، حيث يمكن الاعتماد على هذه الوسائط، في تجاوز معوقات الإنتاج والأداء، في أوقات الضغط وأوقات الوجود خارج بيئة العمل؛
- خفض التكلفة، وهذا يعتمد على نطاق التطبيق، ومدى فعالية الاستفادة من التقنيات الحديثة؛
- توفير قاعدة بيانات خلفية خادمة للأعمال، في كل وقت وفي كل مكان؛
- سهولة الاستخدام، قياسا بالأجهزة التقنية الأخرى؛
- إلغاء فكرة الموقع وعنصر المكان، مما يتيح تقديم خدمات في أسواق مفتوحة غير مقيدة بحدود.

## 3. الهاتف المحمول كمظهر من مظاهر الأتمتة والتكنولوجيا المالية

تعني الأتمتة، بصفة عامة، إحلال الآلة محل الإنسان، أي قيام الآلة بالعمليات التي كان يؤديها الإنسان، سواء كليًا أو جزئيًا، وهذا نتيجة للاختراعات التي توصلت إلى آلات يمكنها تعويض الإنسان في عديد الحالات، أو تأدية جزء من مهامه، في ظل توجيه وبرمجة منه، حيث تكون خدماتها أسرع وأجمع مقارنة بالقيام بها يدويًا، بصفة تقليدية، مما يعزز من مكانتها ودرجة الاعتماد عليها، ومن ثم التوجه إراديًا نحو خدماتها، ومحاولة الاستفادة من ميزاتها، في عصر تميزه الأتمتة في حل القطاعات.

### 1.3 مفهوم أتمتة الخدمات المصرفية:

هي تلك العمليات المعتمدة على التشغيل الآلي، أو هي العمليات التي يتم التحكم بها بواسطة أجهزة الحواسيب وملحقاتها وشبكتها، في المتابعة والمراقبة واتخاذ القرارات وإنجاز الخدمات المصرفية الروتينية، مثل الصراف الآلي، والبنك المحمول والأنترنت المصرفي (محمود، 2013-2014، صفحة 15).

### 2.3. البنك المحمول كنتاج للأتمتة:

تتجلى مظاهر أتمتة الخدمات المصرفية، في القنوات التي أصبحت المصارف تقدم خدماتها من خلالها، على غرار البنك المحمول، وهو عبارة عن الخدمات المتاحة من خلال الهاتف المحمول، والمرتبط بالمصرف، عبر شبكة الأنترنت، حيث يمكن للعميل الدخول إلى حسابه للاستعلام عن رصيده وتنفيذ أي عملية مصرفية (محمود، 2013-2014، صفحة 23)، وتتمثل مزاياه فيما يلي (محمود، 2013-2014، صفحة 24): يحقق للعميل درجة عالية من الراحة، حيث يوفر له عليه أعباء الذهاب إلى مقر البنك والوقوف في طابور طويل، كما يوفر له الوقت ويتيح له خدمات جيدة، كسداد فواتير السلع والخدمات، التي يحصل عليها، دون عناء، والخدمات الجديدة الأخرى، التي قد تتناسب مع ظروفه.

#### ثالثا: عرض تجربة كينيا وإمكانية الاستفادة منها في الجزائر

تُعدّ كينيا من الدول الرائدة في مجال تحويل الأموال عبر الهواتف المحمولة، من خلال منصة "M-PESA"، التي يتم الاعتماد عليها لتحويل الأموال والدفع مقابل الخدمات المختلفة، وهي لا تتطلب امتلاك حسابات مصرفية، حيث يُودعون أموالهم في محلات البقالة ومراكز التسوق ومحطات التزود بالوقود، ومن ثم يحصلون على رسائل تتضمن حساباتهم، وهذا يُمكنهم من إرسال المال للآخرين أو الدفع للخدمات المختلفة، من خلال الرسائل النصية، يستخدم الكينيون هذه الميزة لدفع ثمن مشترياتهم، ودفع الأموال لشركات الكهرباء دون التنقل لمقراتها.

#### 1. مفهوم "M-PESA"

(M pour mobile etpesa, argent en swahili)، (M تعني الجوال، و "PESA" تعني المال أو الدفع باللغة السواحيلية): هو نظام للتمويل الصغير عبر الهاتف المحمول وتحويل الأموال، تم إطلاقه في عام 2007، بواسطة "Vodafone pour safaricom" و "Vodacom" أكبر متعاملين الهاتف المحمول في كينيا وتنزانيا، وقد انتشرت منذ ذلك الحين إلى أفغانستان وجمهورية الكونغو الديمقراطية وجنوب إفريقيا والهند، وفي 2014 أوروبا الشرقية، تتيح للمستخدمين الذين لديهم بطاقة هوية أو جواز سفر إيداع الأموال وسحبها وتحويلها باستخدام جهاز محمول (wikipédia).

## 2. دور منصة "M-PESA" في تحقيق الشمول المالي

يُعد ابتكار "FinTech" لمنصات مثل "M-PESA"، أحد دوافع تحقيق الشمول المالي، الذي يتجه في الغالب نحو مجموعة من الأشخاص الذين يعانون من نقص في البنوك، أو الذين لا يتعاملون معها (investopedia)، فنجاح الشمول المالي، الذي هو مبادرة تهدف إلى تضمين المقيمين الذين لا يمكنهم الوصول إلى البنوك، أو الذين لا يستطيعون تحمل الحد الأدنى من الودائع المطلوبة، في عصر الخدمات المصرفية الرقمية، يتطلب تعاون القطاعات المختلفة في مشاركة البيانات مع بعضها البعض، وبناء منصة رقمية هادفة، وتُعد "M-PESA" إحدى الأدوات التي نشأت من التعاون بين قطاعي الاتصالات والبنوك في شرق إفريقيا، حيث جعلت بالإمكان الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية بتكلفة صغيرة.

تقدم "M-PESA" إيصالات كدليل على المعاملة، ولتتم العملية يتعين على الطرفين تبادل أرقام هواتف بعضهما البعض، لأنها تعمل كأرقام حسابات، بعد التسوية يتلقى كلا الطرفين إشعارا عبر الرسائل القصيرة، بالاسم الكامل للطرف المقابل ومبلغ الأموال المودعة أو المسحوبة من حساب المستخدم، ويساعد هذا الإيصال الذي يتم استلامه على تعزيز الشفافية لجميع الأفراد المشاركين في المعاملة.

وقد أحصى برنامج "FSD Kenya"، وهو برنامج مستقل لتعزيز الشمول المالي، 49 منصة إقراض إلكترونية على الهواتف المحمولة، تتبع كبرى البنوك العاملة في كينيا، حيث كشفت دراسة مشتركة أجراها البنك المركزي الكيني وبرنامج "FSD Kenya" أن الشمول المالي ارتفع ليشمل نحو 83% من الكينيين في عام 2019، بدلا عن 27% في عام 2006، كما أوضح برنامج "FSD Kenya" أن غالبية الكينيين في عام 2017 استخدموا الخدمات الائتمانية المقدمة عبر المحمول، في أنشطتهم التجارية، وأيضا في تلبية احتياجاتهم اليومية لأسرهم (الشروق، 2019)، وحسب مؤشر استخدام الخدمات المالية تلاحظ أنه بعد أن كان 27% في 2006، ارتفع إلى 83% في 2019، وهو ما يفسر دور منصة "M-PESA" في تحقيق الشمول المالي.

## 3. مزايا "M-PESA"

تساعد على تحسين مستوى المعيشة في كينيا بشكل كبير، نظرا لمزاياها التالية:

- أنها لا تتطلب التنقل؛

- لا تحتاج للتعامل بمبالغ كبيرة من المال؛
  - التقليل من حوادث السرقة والضياع والاحتيال؛
  - كذلك لا يتعين الانتظار في طوابير طويلة لساعات من أجل سداد فواتير.
- تفرض "SAFARICOM" على مستخدمي بطاقة "SAFARICOM SIM" الذين يرغبون في التسجيل في منصة "M-PESA" القيام بذلك باستخدام هوية حكومية سارية، مثل بطاقة الهوية الوطنية الكينية أو جواز السفر، بهذه الطريقة يتم تمييز كل معاملة بتعريف الطرف الذي يقوم بتحويل أو دفع أو إيداع أو سحب الأموال.

#### 4. ما يمكن للعملاء فعله بحساباتهم المالية عبر الهاتف المحمول

يمكن للعملاء الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات، 24 ساعة على 24 ساعة و 365 يوماً في السنة، حيث توفر هذه الخدمات الوقت والمال، ويتم تقديمها في الوقت الفعلي، ويمكن إجراء بعض أو كل المعاملات التالية، اعتماداً على البلد الذي تم تسجيلهم فيه (what is M-PESA):

- إرسال الأموال إلى عميل "M-PESA" آخر؛
- دفع الفواتير؛
- دفع ثمن البضائع للتجار ومقدمي الخدمات؛
- سحب الأموال من أجهزة الصراف الآلي؛
- استقبال الأموال من الخارج؛
- استلام أو دفع الرواتب بأمان؛
- الحصول على قرض قصير الأجل (mpesaguide)؛
- إدارة الأموال على الهاتف.

أما بالنسبة لتكلفة "M-PESA"، فالتعريفات تختلف من بلد لآخر، ولكن جميعها تستخدم نموذج الدفع حسب الاستخدام، مما يضمن تحصيل رسوم من العملاء، مقابل الإجراءات التي يكملونها فقط، ولا توجد رسوم إضافية لأي من رسائل "SMS" المرسلة أو المستلمة تلقائياً لتسهيل خدمات "M-PESA"، ويمكن الحصول على التعريفات على موقع الويب الخاص بكل بلد من بلدان "M-PESA".

يخضع نظام "M-PESA" للتنظيم من قبل منظم الخدمات المالية، عادة البنك المركزي في كل بلد يتم تقديمه فيها، فكل معاملة تتم باستخدام "M-PESA" هي معاملة إلكترونية، يمكن

مراقبتها من قبل شركة Vodafone التي تدير نظامها الخاص، لمكافحة غسيل الأموال على مستوى البنوك (M-PESA).

وفي حالة فقدان العميل لهاتفه أو بطاقة "SIM" الخاصة به، فإن الأموال الموجودة في حساب "M-PESA" تظل آمنة، ولا يمكن الوصول إليها بدون رمز سري، وتستعيد "M-PESA" هذه الأموال بعد توفير بطاقة "SIM" جديدة وإعادة تعيين حساب الهاتف المحمول.

## 5. نجاحات منظومة "M-PESA" (البنك الدولي، 2018):

واصلت منظومة "M-PESA" توسيع نطاق خدماتها منذ عام 2007، ففي البداية كانت خدماتها تقتصر على شراء البث لمكالمات الهواتف النقالة، أو دفع فواتير الخدمات العامة والرسوم المدرسية، وفي عام 2012، أطلقت خدمة تمكن المستخدمين من فتح حسابات التوفير، ذات الفائدة، والحصول على قروض قصيرة الأجل، وأطلقت "SAFARICOM" في عام 2017 منظومة تمكن صغار المزارعين من استخدام الهواتف المحمولة للتواصل مع الموردوين والمهندسين الزراعيين وحتى المنافذ لبيع محاصيلهم.

كما أن الأسر التي تستخدم "M-PESA" أكثر قدرة على مواجهة انخفاض الدخل المفاجئ، إذ يمكنها الحصول على التحويلات بسهولة، علاوة على ذلك نجحت "M-PESA" في التمكين المالي للمرأة، وساعدتها في التحكم في دخلها، وتُرجم ذلك في تحوُّلها من الزراعة إلى الأعمال التجارية بشكل أكبر، وكان لاعتماد "M-PESA" تأثير هائل في ساحة الشركات الناشئة في نيروبي، حيث شهدت نمواً فائقاً.

## 6. أسباب نمو "M-PESA"

هناك العديد من العوامل وراء نمو "M-PESA" منها (بوابة findex، 2018):

- سهولة فتح حساب، بموجب إثبات هوية رسمي فقط ودون رسوم؛
- بساطة الاستخدام ويسر التكلفة؛
- ارتفاع معدل القراءة والكتابة بين السكان؛
- الانتشار الهائل للهواتف المحمولة؛
- الموقف التنظيمي للبنك المركزي الكيني، الذي قرر عدم معارضة دخول شركات الاتصالات إلى القطاع المالي، فقد سمح بخوض التجربة بغية تعزيز الابتكار.

## 7. إحصائيات حول استخدام الهواتف المحمولة لتحويل الأموال في إفريقيا

تُعد كينيا من الدول الرائدة في استخدام الهواتف المحمولة لتحويل الأموال، حيث تعد الأولى إفريقياً، وذلك من خلال الإحصائيات المتوفرة لدينا في الجدول رقم 01، حول العشر دول الأكثر استخداماً للهواتف المحمولة لتحويل الأموال في إفريقيا الحديثة كما يلي:

الجدول (01): استخدام الهواتف المحمولة لتحويل الأموال في إفريقيا الحديثة

| المرتبة | البلد        | نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب جوال للمعاملات المالية (%) |
|---------|--------------|--|
| 01      | كينيا        | 58   |
| 02      | الصومال      | 37.1   |
| 03      | أوغندا       | 35.1   |
| 04      | تنزانيا      | 32.4   |
| 05      | ساحل العاج   | 24.3   |
| 06      | زيمبابوي     | 21.6   |
| 07      | بوتسوانا     | 20.8   |
| 08      | رواندا       | 18.1   |
| 09      | جنوب إفريقيا | 14.4   |
| 10      | غانا         | 13.0   |

المصدر: استخدام الهواتف المحمولة لتحويل الأموال في إفريقيا الحديثة، متوفرة على الرابط:

<https://ar.history-hub.com/astkhdam-alhoatf-almhmol-lthoyl-alamoal-fy-afrykya-alhdyth>، تاريخ الاطلاع: 2021/11/06.

من خلال الجدول نلاحظ أنه من بين هذه الدول العشر الأكثر استخداماً للهواتف المحمول في تحويل الأموال في إفريقيا تأتي كينيا في الصدارة بنسبة 58 بالمائة، تليها الصومال بنسبة 35 بالمائة، أما في المرتبة العاشرة فنجد غانا بنسبة 13 بالمائة، لكن لا نرى الجزائر من بين هذه الدول، وهذا يعني أن النسبة كأقصى تقدير فهي تقل عن 13 بالمائة، وبذلك يتضح أن استخدام المحمول في التحويلات المالية في الجزائر لا يزال في بداياته.

## 8. لمحة حول واقع استخدام الدفع عن طريق الهاتف المحمول في الجزائر

في الجزائر لا يزال الدفع عن طريق الهاتف المحمول في بداياته، حيث لمسنا ذلك فقط لدى بعض المصارف، على غرار البنك الوطني الجزائري، من خلال تطبيق "BN@TIC"، والبنك الخارجي الجزائري بفضل تطبيق "BEA-MOBILE"، والقرض الشعبي الجزائري بفضل تطبيق "MOBILE CPA"، ولدى مؤسسة بريد الجزائر، من خلال تطبيق "BARIDI MOB".

بالنسبة للبنك الوطني الجزائري (البنك الوطني الجزائري)، أطلق يوم 20 أكتوبر 2019 تطبيقه الجديد "BN@TIC"، يسمح للعملاء بالولوج إلى فضاء مصمم خصيصا للسماح بتسيير الحسابات بواسطة الهواتف الذكية، بكل أمان وأريحية، وهذا على مدار الساعة، 24/24 ساعة و 7/7 أيام، دون الحاجة للتنقل إلى الوكالات، ويسمح هذا الفضاء بالاستفادة من الخدمات التالية:

- الاطلاع على محتوى الحساب؛
- إصدار التحويلات المالية نحو الغير؛
- طلب دفاتر الشيكات أو البطاقات المصرفية؛
- المعارضات على البطاقات المصرفية. ويعتبر الولوج لهذا الفضاء، الذي يسمح به التطبيق، مُؤمَّناً، بفضل مفتاح المرور والرمز السري الذي يتم الحصول عليه بعد الانخراط في خدمة "BNANET"، ويمكن تحميل التطبيق "BN@TIC" مجاناً على "Google Play".

وبالنسبة لبريد الجزائر، فقد أطلقت المؤسسة خدمة جديدة للدفع بالهاتف المحمول، عن طريق خدمة "BARIDIPAY" (بريد الجزائر)، وهو عبارة عن وسيلة دفع جديدة، عن طريق الهاتف المحمول، من ميزاتهما أنها سهلة الاستعمال، وغاية في الأمان، هذه الخدمة مبنية على تقنية قراءة الرمز الشريطي ثنائي الأبعاد، وهي التقنية المعروفة باسم "QR CODE" بمعنى رمز الإجابة السريع، ويتم هذا النوع من الدفع دون بطاقة ذهبية أو سيولة، بحيث يتم إجراء عملية مسح ضوئي، انطلاقاً من تطبيق "BARIDI MOB" ليتم بعدها منح رمز الإجابة السريع للتاجر، أو يتولد بموجب إجراء المعاملة المالية، وهو الرمز الذي يسمح للزبون بالقيام بعملية تحويل الأموال من حسابه إلى حساب التاجر، بكل أمان وفي وقت فوري، وللاستفادة من هذه الخدمة يجب أن يتوفر في الزبون الشروط التالية:

- أن تكون له البطاقة النقدية لبريد الجزائر؛

- يجب على الزبون أن يصرح برقم هاتفه، على مستوى مؤسسة بريد الجزائر، ولتقديم رقم هاتفه ما عليه إلا إدخاله في أي موزع آليمن شبكة الموزعات الآلية لبريد الجزائر؛
- يجب على الزبون أن يقوم بتحميل أو تثبيت تطبيق "BARIDI MOB" على هاتفه الذكي. وتتم عملية الدفع عن طريق الهاتف النقال، باستعمال رمز الإجابة السريع، كما يلي:

- تشغيل التطبيق "BARIDI MOB"؛

- اختيار خدمة "BARIDIPAY"؛

- القيام بعملية المسح الضوئي لرمز الإجابة الظاهر في شاشة هاتف التاجر؛
- إذا كان رمز الإجابة السريع الظاهر في شاشة هاتف التاجر، يحتوي على مبلغ ثابت، فإنه ليس من الضروري للزبون إدخال المبلغ، وإذا كان الأمر عكس ذلك، أي إذا كان رمز الإجابة السريع لا يظهر المبلغ، فإنه يتوجب على الزبون إدخال مبلغ مشترياته؛
- الإقرار بقبول المعاملة المالية، وهذا من خلال إدخال رمز التوكيد، الذي يتم تلقيه من خلال رسالة نصية؛

يتم إرسال إشعار بالدفع إلى الزبون، من خلال رسالة نصية، تظهر على هاتفه الذكي، في حين يتلقى التاجر رسالة نصية تظهر رصيد مبلغ المشتريات.

## 9. معوقات تطور الدفع عبر المحمول في الجزائر

من الأسباب التي أعاققت لجوء الجزائر لتطوير هذا النوع من المعاملات التأخر تسويق الجيل الثالث للهاتف المحمول في الجزائر، الذي كان مؤخرا فقط، في أواخر سنة 2013، وهذا قد يعود بالدرجة الأولى لتخوف السلطات من هذا الأمر لأسباب أمنية محضمة، ومن ثم حداثة الأمر، وكذلك حداثة إدخال الأنترنت للهواتف المحمولة يبقى السبب الجوهرى لإعاقة تطور هذا النوع من المعاملات في الجزائر.

بالإضافة إلى هذا السبب الجوهرى، نجد هناك أسبابا أخرى تحول دون تطور استخدام المحمول

في التحويلات المالية، بعد اعتماد الجيل الثالث، يمكن إرجاعها إلى ما يلي:

- عدم الثقة في المنظومة المصرفية ككل، فكيف بمهذه الأجهزة الإلكترونية؛

- ضعف درجة التثقيف المالي؛

- انتشار الأمية الإلكترونية لدى المجتمع الجزائري، ولاسيما لدى كبار السن؛

ضعف التجارة الإلكترونية في الجزائر يعد من أسباب عدم تطور الدفع الإلكتروني بصفة عامة، والذي يعد الدفع عبر المحمول جزءا منه؛  
ضعف الشبكة وكثرة الانقطاعات، مما ينعكس على الاتصالات الواردة أو الصادرة، مما ينقر من هذه التعاملات؛  
لا تزال الأنترنت ليست في متناول الجميع من حيث سعرها، حيث يتطلب ذلك التعبئة الدورية للرصيد، وهذا ليس بمقدور الجميع فعله.

## 10. الدروس المستفادة من تجربة كينيا وإمكانية تطبيقها في الجزائر

يتضح لنا من التجربة الكينية أنه يمكن للهواتف المحمولة جلب عملاء جدد، بسهولة استخدامها، وانتشارها الواسع، ومن ثم المساهمة في تعزيز الشمول المالي، في ظل تهيئة البنى التحتية لقطاع الاتصالات ودمجه مع القطاع المالي، كما يمكن للجزائر استغلال الانتشار الواسع للهواتف الذكية، ومحاولة ربط ذلك بالقطاع المالي، و من ثم المساهمة في إيصال الخدمات المالية إلى فئات جديدة وإدماجها في القطاع المالي، فقد أكد وزير البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية أن الجزائر تحصي حاليا 37 مليون مشترك في الجيل الرابع والجيل الثالث للهاتف النقال، وذلك أثناء إشرافه على حفل إطلاق بريد الجزائر لخدمة جديدة للدفع بالهاتف النقال لمستحقات المشتريات يوم 22 أوت 2020 (وكالة الأنباء الجزائرية، 2020)، وبذلك من خلال هذه الإحصائية، 37 مليون مشترك، لو استخدم هؤلاء المشتركون هواتفهم للاستفادة من الخدمات المالية، في ظل عدد السكان المقدر بـ 43.9 مليون نسمة إلى غاية جانفي 2020، حسب الديوان الوطني للإحصائيات (الإذاعة الجزائرية، 2020)، لحققنا نسبة 84% من الذين يستخدمون الخدمات المالية، بعملية حسابية بسيطة، كما يلي:

$$(37 \text{ مليون} / 43.9 \text{ مليون}) \times 100 = 84.28\%$$

خاتمة:

من خلال قيامنا بهذه الدراسة اتضح لنا مدى مساهمة تحويل الأموال عن طريق المحمول في تعزيز الشمول المالي، الذي يبرره الاستعمال والانتشار الكبير للهواتف المحمولة في العصر الحالي، ولاسيما نجاح تجربة كينيا. وقد توصلنا إلى النتائج التالية:

تساهم عملية تحويل الأموال عن طريق الهواتف المحمولة في إرساء الشمول المالي؛

-تعزيز الشمول المالي يتطلب إمكانية وصول كل المواطنين إلى الخدمات المالية بأسعار ميسورة؛  
-تسعى كينيا لإيصال الخدمات المالية إلى المناطق النائية، إذ تُعدُّ تجربة ناجحة في الاستفادة  
من خدمات الهاتف المحمول؛  
-تُعدُّ التكنولوجيات الحديثة، إذا أُدمجت في القطاع المالي، من أهم العوامل المساعدة على تعزيز  
الشمول المالي.

### ومن خلال النتائج المتوصل إليها، نقدم الاقتراحات التالية:

-ضرورة استغلال التكنولوجيات الحديثة في الجزائر، وتوظيفها في القطاع المالي، ومحاولة  
الاستفادة من التجارب الناجحة في هذا الميدان؛  
-محاولة استغلال الانتشار الواسع للهواتف المحمولة في هذا العصر، في الجزائر، ومحاولة إقحامها  
في الجانب المالي، تأسياً بالتجربة الكينية، من خلال متعاملي الهاتف المحمول الثلاثة،  
العاملة في البلاد، والمتمثلة في "جازي" و"موبيليس" و"أوريدو"؛  
-محاولة إضفاء الصفة الرسمية على المعاملات بالهواتف المحمولة، وكسر حاجز تخوف الزبائن  
منها؛  
-العمل على زيادة سرعة تدفق الأنترنت، والعمل على تفادي الانقطاعات، لتجنب نفور  
المتعاملين؛  
-تحديث البنى التحتية لقطاع الاتصالات، ووضع أطر تنظيمية لربطه بالقطاع المالي.

### قائمة المراجع

1. الإذاعة الجزائرية. (11 ماي، 2020). ديموغرافيا: عدد سكان الجزائر بلغ 43.9 مليون نسمة في جانفي الماضي.  
تاريخ الاسترداد 25 ماي، 2021، من الإذاعة الجزائرية:  
<https://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20200511/193391.html>
2. البنك الدولي. (2018 أكتوبر، 2018). ما الذي يعنيه نجاح كينيا في تقاسم الخدمات المالية عبر الهواتف المحمولة  
للعالم العربي. تاريخ الاسترداد 22 ماي، 2021، من البنك الدولي:  
<https://www.albankaldawli.org/ar/news/feature/2018/10/03/what-kenya-s-mobile-money-success-could-mean-for-the-arab-world>
3. البنك الوطني الجزائري. (بلا تاريخ). البنك الوطني الجزائري يطلق تطبيقه الجديد <sup>BN@TIC</sup>. تاريخ  
الاسترداد 25 ماي، 2021، من البنك الوطني الجزائري: <https://www.bna.dz/ar/25-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D8%AC%D8%AF%D>

- 8%A7%D8%AA/437-%D9%8A%D8%B7%D9%84%D9%82-  
%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%86%D9%83-  
%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B7%D9%86%D9%8A-  
%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D8%A7%D8%A6%D8%B1%D  
9%8A-%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%8
4. الشروق. (23 ديسمبر، 2019). الإقراض عبر المحمول طوق نجاة الفقراء في كينيا. تاريخ الاسترداد 16 ماي، 2021، من الشروق:  
&https://www.shorouknews.com/news/view.aspx?cdate=23122019  
id=5e44c288-da54-4134-889f-9e447cc51d71
5. العباس بمناس. (ديسمبر، 2019). أسس ومتطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة إلى التجربة الأردنية. معارف، صفحة 214.
6. بريد الجزائر. (بلا تاريخ). نخامة الدفع عن طريق الهاتف النقال "بريدي باي". تاريخ الاسترداد 25 ماي، 2021، من بريد الجزائر:  
[https://www.poste.dz/services/professional/Baridi\\_pay\\_pro](https://www.poste.dz/services/professional/Baridi_pay_pro)
7. بطاهر، ب&، عقون، ع. (2018). الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول - تجارب بعض البلدان العربية -.الملتقى الوطني الأول حول تعزيز الشمول المالي في الجزائر آلية تدعم التنمية المستدامة. خميس مليانة: المركز الجامعي خميس مليانة.
8. بن موسى، م&، قمان، ع. (2019). ديسمبر 03. (واقع الشمول المالي في العالم العربي في ضوء المؤشر العالمي للشمول المالي (Global Findex) خلال الفترة (2011-2017) مع التركيز على الجزائر *Revue des réformes économiques et intégration en économie mondiale*, p. 4.
9. بوابة *findex*. (05 أكتوبر، 2018). تاريخ الاسترداد 24 ماي، 2021، من ما الذي يعنيه نجاح كينيا في تقديم الخدمات المالية عبر الهواتف المحمولة للعالم العربي:  
<https://www.findevgateway.org/ar/blog/2018/10/ma-aldhy-ynyh-njah-kynya-fy-tqdym-alkhdm-almalyt-br-alhwatf-almhmwlt-llalm-alrby>
10. بولجال، س&، حاكمي، ن. (2019). جوان. (أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي لخدمة التنمية الريفية. مجلة أبحاث ودراسات التنمية. 26، p.
11. جلال الدين بن رجب. (2018). احتساب مؤشر مركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والنتائج المحلي الإجمالي في الدول العربية. صندوق النقد العربي، الصفحات 5-6.
12. فضيل البشر ضيف. (29 جوان، 2020). واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر. مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، صفحة 476.
13. محمود أحمد محمد محمود. (2013-2014). أتمتة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا العملاء بالمصارف التجارية. السودان: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
14. نبيل مجوري. (06 سبتمبر، 2019). الشمول المالي كأداة لتحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ومتطلبات تحقيقه - دراسة حالة الدول العربية. مجلة الاقتصاد الجديد، صفحة 163.

15. وكالة الأنباء الجزائرية. (20 أوت, 2020). بريد الجزائر يطلق خدمة جديدة للدفع بالهاتف النقال لمستحقات المشتركين. تاريخ الاسترداد 25 ماي, 2021، من وكالة الأنباء الجزائرية:  
<https://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/91345-2020-08-22-14-58-12>
16. investopedia. (n.d.). *M-PESA*. Retrieved May 15, 2021, from investopedia:  
<https://www.investopedia.com/terms/m/mpesa.asp>
17. M-PESA. (n.d.). *what is M-PESA*. Retrieved May 22, 2021, from M-PESA frequently asked questions: <https://www.vodafone.com/what-we-do/services/m-pesa/m-pesa-faqs>
18. mpesaguide. (n.d.). *what is M-pesa & how it works*. Retrieved May 22, 2021, from mpesaguide: <https://mpesaguide.com/what-is-mpesa/>
19. the world bank. (2014). *financial inclusion*.
20. *what is M-PESA*. (n.d.). Retrieved May 21, 2021, from M-PESA frequently asked questions: <https://www.vodafone.com/what-we-do/services/m-pesa/m-pesa-faqs>
21. wikipédia. (s.d.). *M-PESA*. Consulté le Mai 15, 2021, sur wikipédia: <https://fr.wikipedia.org/wiki/M-Pesa>