الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر – بسكرة-
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع

دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي
دراسة حالة: بنك الأهلي السعودي

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة العلوم الاقتصادية

تخصص: إقتصاد نقدي ومالي

من إعداد الطالب (ة):

✓رباج محمد أكرم

الأستاذ (ة) المشرف(ة)

✓ زيد حياة

لجنة المناقشة

أعضاء اللجـنة	الرتبة	الصـفـة	الجامعة
بن بريكة الزهرة		رئيسا	بسكرة
زيد حياة		مشرفا	بسكرة
عادل عرقابي		مناقشا	بسكرة

الموسم الجامعي: 2024-2025

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر – بسكرة-
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع

دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي
دراسة حالة: بنك الأهلي السعودي

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة العلوم الاقتصادية

تخصص: إقتصاد نقدي ومالي

من إعداد الطالب (ة):

✓رباج محمد أكرم

الأستاذ (ة) المشرف(ة)

✓ زيد حياة

لجنة المناقشة

أعضاء اللجـنة	الرتبة	الصـفـة	الجامعة
بن بريكة الزهرة		رئيسا	بسكرة
زيد حياة		مشرفا	بسكرة
عادل عرقابي		مناقشا	بسكرة

الموسم الجامعي: 2024-2025

الإهداء

إلى من غرست في نفسي حب العلم والطموح،
إلى من كانت لي نوراً أضاء دربي،
إلى من تحملت عناء الحياة من أجلي...

إلى والديّ العزيزين،
أهدي لكما ثمرة هذا الجهد، عربون محبة ووفاء، واعترافاً بجميل لا يُرد.

أهدي هذا العمل المتواضع، إلى أساتذتي الذين منحوني من علمهم وخبرتهم،
إلى زملائي الذين ساندوني في مسيرتي الجامعية،
إلى كل من دعمني ولو بكلمة طيبة...

راجياً من الله أن ينال القَبول، ويكون لبنة في طريق العلم والمعرفة.

شكر وعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي وفقني وأعانني على إتمام هذا العمل، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين، سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

أتقدم بخالص عبارات الشكر والامتنان إلى كل من ساهم في إنجاز هذه المذكرة، وأخص بالذكر:

أستاذتي المشرفة زيد حياة، التي كانت لي خير سند ودليل، لما قدمته لي من توجيهات قيّمة وملاحظات بنّاءة كان لها الأثر الكبير في إخراج هذا العمل في صورته النهائية، فجزاها الله عني كل خير.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى جميع أساتذة وطاقم كلية العلوم الاقتصادية على ما بذلوه من جهود وما قدموه لي من علم ومعرفة طيلة مساري الجامعي.

ولا يفوتني أن أتوجه بالشكر إلى عائلتي الكريمة على دعمهم المتواصل وتشجيعهم الدائم، كما أخص بالشكر أصدقائي وزملائي الذين كانوا سنداً لي في مختلف مراحل هذا العمل.

أسأل الله أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وينفع به.

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى ابراز دور التكنولوجيا المالية (FinTech) في تعزيز الشمول المالي، مع التركيز على دراسة حالة بنك الأهلي السعودي. حيث حاولنا القاء الضوء على الجهود التي يبذلها بنك الأهلي السعودي في تبني حلول التكنولوجيا المالية، من خلال تحليل المعطيات والبيانات المتعلقة بواقع البنك الاهلي السعودي، ومدى تطور استخدام الأدوات الرقمية في تقديم الخدمات المالية، ورصد مؤشرات الشمول المالي في السعودية، ومن ثم ابراز مساهمة البنك في تعزيز الشمول المالي، وقد توصلنا الى أن التكنولوجيا المالية تؤدي دورًا محوريًا في تسهيل المعاملات المالية، وزيادة وصول الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة إلى الخدمات المالية، وبالتالي تعزيز الشمول المالي.

الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا مالية، خدمات مالية، شمول مالي.

Summary:

This study aims to highlight the role of FinTech in promoting financial inclusion, focusing on a case study of Saudi National Bank (SNB). We sought to shed light on SNB's efforts in adopting FinTech solutions by analyzing data and information related to the bank's current situation, the evolution of its use of digital tools in providing financial services, and monitoring financial inclusion indicators in Saudi Arabia. Subsequently, we aimed to highlight the bank's contribution to enhancing financial inclusion. We concluded that FinTech plays a pivotal role in facilitating financial transactions and increasing access to financial services for individuals and small and medium-sized enterprises (SMEs), thereby fostering financial inclusion.

Keywords:

FinTech, financial services, financial inclusion.

الفهرس

فهرس المحتويات

الإهداء I
شكر وعرفان IIII
ملخص III
فهرس المحتويات V
قائمة الجداول VI
قائمة الأشكال والرسوم البيانية VIIVII
مقدمة ..... أ
الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والشمول المالي 2
تمهيد 2
المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للتكنولوجيا المالية 3
المطلب الأول: تعريف التكنولوجيا المالية ومراحل تطورها 3
المطلب الثاني: أهمية وخصائص التكنولوجيا المالية 6
المطلب الثالث: أسباب ودوافع لجوء اقتصاديات العالم للتكنولوجيا المالية 7
المطلب الرابع: قطاعات وابتكارات التكنولوجيا المالية 9
المبحث الثاني: مدخل مفاهيمي للشمول المالي 13
المطلب الأول: تعريف ونشأة الشمول المالي 13
المطلب الثاني: اهداف الشمول المالي 15
المطلب الثالث: الابعاد والمبادئ الاساسية للشمول المالي 16
المطلب الرابع: سياسات الشمول المالي وتحديات تطبيقه 19
المبحث الثالث: العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي. 24
المطلب الأول: تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي 24
المطلب الثاني: واقع اسهامات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في القطاع المصرفي. 25
خلاصة الفصل: 27
الفصل الثاني: التكنولوجيا المالية بالبنك الأهلي السعودي ودورها في تعزيز الشمول المالي بالمملكة العربية السعودية 29
تمهيد: 29
المبحث الأول: الشمول المالي في المملكة العربية السعودية 30
المطلب الأول: هيكل النظام المالي في المملكة العربية السعودية 30
المطلب الثاني: تطور أداء القطاع المصرفي السعودي 31
المطلب الثالث: واقع الشمول المالي في السعودية 33

فهرس المحتويات

المبحث الثاني: تقديم بنك الأهلي السعودي 38
المطلب الأول: تعريف ونشأة البنك الأهلي السعودي 38
المطلب الثاني: معلومات عامة عن بنك الأهلي السعودي 41
المطلب الثالث: الجوائز والشهادات التقديرية لبنك الأهلي السعودي 42
المبحث الثالث: دور التكنولوجيا المالية لبنك الأهلي السعودي في تعزيز الشمول المالي. 44
المطلب الأول: التطبيقات والبطاقات الرقمية للبنك في مجال الشمول المالي. 44
المطلب الثاني: تأثير الخدمات الرقمية للبنك الأهلي السعودي على الشمول المالي 50
المطلب الثالث: مساهمات بنك الاهلي السعودي في الشمول المالي 52
خلاصة الفصل: 57
الخاتمة 58
المراجع بالعربية 60
المراجع بالفرنسية 62

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	رقم الصفحة
01	مراحل تطور التكنولوجيا المالية	الصفحة 06
02	جدول تطور الميزانية المجمعة للقطاع المصرفي السعودي	الصفحة 32
03	جدول يوضح تأثير كل خدمة من خدمات البنك الأهلي على الشمول المالي	الصفحة 41
04	جدول يوضح تطور المؤشرات المالية للبنك الأهلي السعودي (2018-2023)	الصفحة 55

قائمة الأشكال والرسوم البيانية

رقم الشكل او الرسم البياني	العنوان	رقم الصفحة
01	تطور نسبة امتلاك الحسابات البنكية عالميا ما بين سنة 2011-2021	الصفحة 25
02	مكونات النظام المالي السعودي	الصفحة 30
03	نسبة البالغين الذين يمتلكون حسابات بنكية خلال الفترة 2011-2021	الصفحة 34
04	أسباب عدم تملك حساب بنكي من اجمالي نسبة غير المالكين لحسابات بنكية	الصفحة 34
05	نسبة المدخرين من الجنسين من سكان السعودية	الصفحة 35
06	رسم بياني يوضح مقارنة معدل الادخار في السعودية مع المعدلات الدولية	الصفحة 36
07	نسبة البالغين المستخدمين للهاتف المحمول أو الانترنت لدف الفواتير أو الشراء في بعض الدول العربية لسنة 2021	الصفحة 37
08	شكل يوضح رحلة تأسيس البنك الأهلي السعودي	الصفحة 40
09	شكل يوضح حجم انتشار البنك الأهلي السعودي	الصفحة 53

مقدمة

مقدمة

تمهيد

شهد العالم خلال العقدين الأخيرين تطورًا غير مسبوق في مجال التكنولوجيا، وكان من أبرز نتائجه بروز ما يُعرف بـ "التكنولوجيا المالية" أو"FinTech" ، والتي أصبحت تمثل إحدى الركائز الأساسية في التحول الرقمي للقطاع المالي والمصرفي. وقد ساهمت الابتكارات التكنولوجية التي طورتها الشركات الناشئة والمؤسسات المالية الكبرى في توفير مجموعة واسعة من الحلول والخدمات المالية، التي تعتمد على أحدث ما توصلت إليه التقنيات الرقمية، مثل الذكاء الاصطناعي، وسلاسل الكتل(Blockchain) ، وتطبيقات الهواتف الذكية، والخدمات السحابية. لقد مكّنت هذه التحولات من تسريع وتبسيط العمليات المالية، وساهمت بشكل ملموس في تحسين تجربة المستخدم وزيادة كفاءة المعاملات، وذلك من خلال تسهيل عمليات الدفع الإلكتروني، والتحويلات المالية، والحصول على التمويلات والقروض عبر الإنترنت دون الحاجة إلى الإجراءات التقليدية المعقدة.

وفي ظل هذا التوسع المتسارع، شهدت الاستثمارات في قطاع التكنولوجيا المالية نموًا هائلًا، مما يعكس تزايد الاهتمام العالمي بهذا المجال لما له من دور استراتيجي في إعادة تشكيل المشهد المالي العالمي. ومن بين الأهداف المحورية التي سعت التكنولوجيا المالية إلى تحقيقها هو تعزيز الشمول المالي، الذي أصبح أحد المفاهيم المحورية في النقاشات الاقتصادية العالمية، لا سيما في أعقاب الأزمة المالية العالمية سنة 2008، التي أبرزت الحاجة إلى إدماج فئات أوسع من السكان في النظام المالي الرسمي. وقد أدركت المؤسسات الدولية والحكومات الوطنية أهمية هذا المفهوم، فبادرت إلى تبني سياسات وإصلاحات هيكلية تهدف إلى تمكين الأفراد من الوصول إلى الخدمات المالية، مثل فتح الحسابات البنكية، والحصول على التمويل، والتأمين، بطرق تتسم بالكفاءة والشفافية والمرونة. ولا يقتصر الاهتمام بالشمول المالي على الدول النامية فحسب، بل أصبح أولوية حتى في الدول المتقدمة، إذ يُنظر إليه كوسيلة لتحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي، ومحفّز للنمو الشامل والمستدام.

وبناءً على الارتباط الوثيق بين التكنولوجيا المالية وأهمية الشمول المالي، فقد اتخذت العديد من دول العالم خطوات مهمة لتفعيل التكنولوجيا المالية من خلال التحديث المستمر للابتكارات المالية والمنتجات الرائدة التي تلبي احتياجات الوضع الراهن وتدعم التنافسية والتطور الاقتصادي وذلك بهدف تعزيز وتسريع وتيرة الشمول المالي.

الإشكالية: ما سبق فان الاشكالية الرئيسية لهذه الدراسة يمكن صياغتها على النحو التالي:

ما هو دور التكنولوجيا المالية بالبنك الاهلي السعودي في تعزيز الشمول المالي؟

التساؤلات الفرعية: من اجل الاحاطة بجوانب الموضوع ولتوضيح مضامين هذه الاشكالية ارتأينا طرح التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما المقصود بالتكنولوجيا المالية وما هو الشمول المالي؟
2. ما علاقة التكنولوجيا المالية بالشمول المالي؟
3. هل اثرت المنتجات الرقمية للبنك الاهلي السعودي على الشمول المالي؟

الدراسات السابقة:

الدراسات باللغة العربية:

- **الدراسة الأولى:** دراسة كردوسي مروة، وهي عبارة عن أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث سنة 2024، وتحمل عنوان: دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي –دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية-. هدفت الدراسة إلى تحليل مدى تأثير الحلول التكنولوجية المالية على تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية لفئات واسعة من المجتمع الجزائري، خصوصاً الفئات التي تعاني من ضعف التغطية المصرفية التقليدية. واستخدمت الباحثة منهجية وصفية تحليلية اعتمدت على جمع البيانات من خلال استبيانات ومقابلات مع مسؤولي البنوك والعملاء، مما أتاح لها تقييم مدى تبني التكنولوجيا المالية في البنوك ودورها في توسيع قاعدة العملاء وتحسين جودة الخدمات المالية. وقد أظهرت النتائج أن التكنولوجيا المالية أسهمت بشكل ملحوظ في زيادة نسبة الشمول المالي في الجزائر، من خلال توفير أدوات وخدمات مالية مبتكرة مثل الدفع الإلكتروني، التمويل الرقمي، والخدمات المصرفية عبر الهواتف المحمولة. كما بينت الدراسة أن هناك تحديات لا تزال تواجه هذا القطاع، منها ضعف البنية التحتية الرقمية وعدم كفاية التوعية لدى بعض الفئات المستهدفة.

- **الدراسة الثانية:** دراسة غربي ناصر صلاح الدين، وهي عبارة عن مقال نشر سنة 2022، ويحمل عنوان: دراسة أثر تعميم استخدام التكنولوجيا المالية على توسيع دائرة الشمول المالي بالبنوك الجزائرية، مقال منشور في مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، وهدفت الدراسة إلى تقييم تأثير اعتماد التكنولوجيا المالية في النظام المصرفي الجزائري على توسيع نطاق الشمول المالي فيه، باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS والذي استهدف موظفي عينة من البنوك الجزائرية، حيث أظهرت الدراسة أن التحول نحو استخدام التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية قد أثر بشكل إيجابي على زيادة عدد عملاء البنوك، وقلل من تكاليف المنتجات المالية التي تقدمها، كما أتاح هذا التحول للعملاء الحصول على خدمات تلبي احتياجاتهم المالية، ومع ذلك، أشارت الدراسة إلى وجود ارتباط بين استخدام منتجات التكنولوجيا المالية ومستوى التثقيف المالي لدى العملاء.

- **الدراسة الثالثة:** دراسة مولودي عبد الغاني وهي عبارة عن أطروحة دكتوراه نوقشت سنة 2022، وتحمل عنوان: الابتكار في التكنولوجيا المالية ودوره في تطوير أداء المؤسسات المالية من خلال منظومة الشمول المالي: دراسة عينة من المؤسسات المالية الجزائرية، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير ، جامعة أحمد دراية - أدرار، الجزائر، وهدفت الدراسة إلى استكشاف الأسس النظرية والإطار المفاهيم للتطورات الحديثة في القطاع الاقتصادي عموما، وفي الأنظمة المالية تحديدا، من خلال تحليل مجموعة من المفاهيم الأكاديمية المرنة التي ترتبط بالتغيير مثل: الابتكار المالي، التكنولوجيا المالية والشمول المالي وأثرها على الأداء، وقد تم استخدام مجموعة متنوعة من المؤشرات والمقاييس والمحددات لقياس هذه المفاهيم وتوضيح نتائج الدراسة، حيث تم جمع بيانات من عينة تضم 790 عاملا في مؤسسات مالية جزائرية كعينة للدراسة، وتم معالجة هذه البيانات باستخدام برامج إحصائية مثل: SPSS و AMOS ، وقد أظهرت النتائج الرئيسية أن مستوى الابتكار في التكنولوجيا المالية يعتبر متوسطا ومتناسبا مع مستوى الأداء الحالي، كما توضح الدراسة وجود تأثير ملموس للابتكار في التكنولوجيا المالية على الأداء، مما يشير إلى ضرورة أن تعتمد وتطور المؤسسات والهيئات المالية في الجزائر مفهوم الابتكار في التكنولوجيا المالية وتولي اهتماماً خاصا لمتطلباتها الخاصة، بهدف تعزيز أدائها وتحقيق الريادة والأرباح.

الدراسات باللغة الأجنبية:

- دراسة Aurelien Kamdem Yeyouomo, Simplice A. Asongu, Peter Agyemang-Mintah و هي عبارة عن مقال نشر سنة 2023 في مجلة دولية محكمة، ويحمل عنوان: " Fintechs and the financial inclusion gender gap in Sub-Saharan African countries" مقال منشور في مجلة Technological Forecasting and Social Change، تهدف هذه الدراسة الى تناول قضية التكنولوجيا المالية في البلدان النامية، مع التركيز بشكل خاص على دورها في سد الفجوة بين الجنسين في الشمول المالي بافريقيا جنوب الصحراء الكبرى (SSA) خلال الفترة 2011-2017، وذلك باستخدام نموذج Panel، حيث تظهر نتائج هذه الدراسة أن شركات التكنولوجيا المالية تقلل من فجوة الشمول المالي بين الجنسين من خلال تخفيف الفجوة بين الجنسين في الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها، علاوة على ذلك، فإن النتائج تلقي بظلال من الشك على قدرة تطوير التكنولوجيا المالية على سد هذه الفجوة من تلقاء نفسها، وتلمح إلى الأهمية المشتركة لمبادرات السياسة المستهدفة التي تهدف إلى سد الفجوة بين الجنسين بشكل مباشر لتحقيق هذه الغاية، ولهذه النتائج آثار هامة على السياسة الاقتصادية وتوفر دليلا على تحسن الظروف الاقتصادية للمرأة من حيث الشمول المالي أو تضييق الفجوة بين الجنسين.

الفرق بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

تناولت الدراسات السابقة نفس موضوع الدراسة الحالية والمتمثل في دراسة العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالية. بينما كان الاختلاف في دراسة الحالة، بالإضافة الى الاختلاف في الطريقة والمنهج المتبع لدراسة الحالة. حيث اردنا العمل على بنك متطور من ناحية التكنولوجيا المالية حتى يتسنى لنا ابراز الدور الفعلي لهذه الاخيرة في الشمول المالي.

فرضيات الدراسة: للإجابة على الاشكالية ومختلف الاسئلة الفرعية قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

1- تشير التكنولوجيا المالية الى استخدام الابتكار التكنولوجي في تقديم الخدمات المالية، بما يسهم في تحسين الكفاءة النظام المالي. ويعد الشمول المالي عملية ادماج الأفراد والمؤسسات في النظام المالي الرسمي من خلال تمكينهم من الوصول الى خدمات مالية مناسبة وبأسعار ميسرة، بما يضمن استفادة حقيقية ومستدامة للمواطنين.
2- ترتبط التكنولوجيا المالية بعلاقة طردية مع الشمول المالي، حيث يؤدي تطورها وانتشارها الى تحسين فرص الوصول الى الخدمات المالية للفئات غير المشمولة، وبالتالي تعزيز الشمول المالي.
3- أثرت المنتجات الرقمية التي يقدمها البنك الأهلي السعودي بشكل إيجابي على مستويات الشمول المالي من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية وتحسين استخدامها من قبل مختلف فئات المجتمع.

المنهج المتبع في الدراسة:

تم اعتماد المنهج الوصفي والتحليلي حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي في عرض الإطار النظري المتعلق بالتكنولوجيا المالية والشمول المالي من مفهوم وخصائص وأثار على النظام المالي ووصف العلاقة بينهما.

بينما تم الاعتماد على المنهج التحليلي في دراسة دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي من خلال تحليل المعطيات المتاحة، والبيانات المتعلقة بواقع البنك الاهلي السعودي ورصد مؤشرات الشمول المالي في السعودية ومدى تطور استخدام الأدوات الرقمية في تقديم الخدمات المالية.

أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية هذه الدراسة في معالجتها لأحد المواضيع الحيوية الذي أصبحت تعتمده البنوك والمؤسسات المالية على الصعيد العالمي، والمتمثل في تعزيز الشمول المالي. الذي يُعد من المفاهيم الاقتصادية الحديثة ذات الأثر المباشر في تحفيز النمو الاقتصادي وتعزيز الاستقرار المالي والاجتماعي. وتكمن أهمية الدراسة أيضًا في تناولها للتكنولوجيا المالية وما تقدمه من خدمات مالية رقمية مبتكرة، سريعة، وبتكلفة منخفضة. ويُعد تسليط الضوء على العلاقة بين المتغيرين المتمثلين في الشمول المالي والتكنولوجيا المالية امرا مهما، خصوصًا في ظل التطور المستمر للتقنيات الرقمية.

أهداف الدراسة: تتمثل اهداف هذه الدراسة في:

- التعرف على ماهية التكنولوجيا المالية والقطاعات التي شملتها والخدمات التي تقدمها.
- بيان الشمول المالي بصورة عامة من حيث المفهوم والخصائص والتحديات وغيرها.
- رصد ومتابعة التطورات والمستجدات على نحو وثيق للتعمق في فهم الأنظمة المالية وثقافة الشمول المالي.
- دراسة العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي، وتحديد كيف يمكن للتقنيات الحديثة ان تسهم في توسيع نطاق الوصول الى الخدمات المالية.

أسباب اختيار الموضوع: اختيار هذا الموضوع جاء للأسباب والمبررات التالية:

- الميول الشخصي والرغبة في مناقشة المواضيع الحديثة المتعلقة بالتطورات المالية التي أصبح يشهدها العالم في الآونة الأخيرة.
- الاطلاع المسبق على بعض الاعمال والمقالات في الموضوع شجعت على اختيار الموضوع كمذكرة تخرج.
- ارتباط موضوع الدراسة بمجال التخصص.
- زيادة الرصيد المعرفي، ومحاولة اثراء المكتبة الجامعية بمواضيع حديثة.
- ما يحمله الموضوع من أهمية في تفعيل النظام المالي.

صعوبات الدراسة: لقد واجهنا خلال إعداد هذا البحث عدة صعوبات ناتجة أساسا عن:

- حداثة الموضوع محل الدراسة.
- تحديات جمع المراجع سواء بسبب قيود الوقت او الوصول الى المصادر المناسبة لموضوع الدراسة.
- عدم قبول أغلبية البنوك طلب إجراء دراسة ميدانية مما تطلب منا القيام بها ببنك خارجي.

هيكل الدراسة:

قصد الإلمام بموضوع دراستنا وللإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات، قمنا بتقسيم الدراسة الى فصلين، حيث يتضمن الفصل الأول ثلاث مباحث، المبحث الأول بعنوان مدخل مفاهيمي للتكنولوجيا المالية وهذا الأخير يحتوي على أربعة مطالب، المطلب الأول تم التطرق فيه الى تعريف

التكنولوجيا المالية و مراحل تطورها وفي المطلب الثاني أهمية وخصائص التكنولوجيا المالية، المطلب الثالث تم فيه التطرق الى أسباب ودوافع لجوء اقتصاديات العالم للتكنولوجيا المالية، وفي المطلب الأخير تم فيه رؤية قطاعات وابتكارات التكنولوجيا المالية، أما المبحث الثاني بعنوان الإطار المفاهيمي للشمول المالي وتم فيه التطرق الى أربع مطالب، المطلب الأول بعنوان نشأة وتعريف الشمول المالي والمطلب الثاني تم فيه التطرق الى أهمية وأهداف الشمول المالي، المطلب الثالث بعنوان الأبعاد و المبادئ الأساسية للشمول المالي، وفي المطلب الرابع سياسات و تحديات الشمول المالي، والمبحث الثالث يشمل العلاقة بين التكنولوجيا المالية والسمول المالي، من خلال مطلبين الأول بعنوان تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي، والمطلب الثاني يشمل واقع اسهامات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في القطاع المصرفي.

أما الفصل الثاني فتم تخصيصه للإطار التطبيقي ويتناول ثلاث مباحث، الأول تم التطرق فيه للشمول المالي في السعودية بصفة عامة، من خلال ثلاث مطالب، المطلب الأول بعنوان هيكل النظام المالي في المملكة العربية السعودية، والمطلب الثاني تم فيه التطرق الى تطور أداء القطاع المصرفي السعودي، والمطلب الثالث بعنوان واقع الشمول المالي في السعودية، أما الثاني فتم فيه التقديم بالبنك محل الدراسة، من خلال ثلاث مطالب، المطلب الأول تم فيه تعريف و نشأة بنك الأهلي السعودي، و المطلب الثاني تف فيه تقديم معلومات عامة حول بنك الأهلي السعودي، والمطلب الثالث تم ذكر أهم الجوائز والشهادات التقديرية التي حصل عليها بنك الأهلي، والمبحث الثالث بعنوان واقع التكنولوجيا المالية لبنك الأهلي السعودي ومساهمتها في الشمول المالي، تم فيه التطرق لثلاث مطالب، المطلب الأول بعنوان مساهمات بنك الأهلي السعودي في الشمول المالي، والمطلب الثاني تم فيه ذكر التطبيقات والبطاقات الرقمية للبنك في مجال الشمول المالي، أما المطلب الثالث تم فيه التطرق الى تأثير الخدمات الرقمية للبنك الأهلي السعودي على الشمول المالي.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

تمهيد:

يشهد العالم في العقود الأخيرة تطورات متسارعة في مجال التكنولوجيا، انعكست بوضوح على مختلف القطاعات الاقتصادية، وعلى رأسها القطاع المالي. فقد أدت الابتكارات التكنولوجية إلى ظهور مفهوم "التكنولوجيا المالية" (FinTech) كأداة فعالة لإعادة تشكيل الخدمات المالية التقليدية، من خلال توفير حلول أكثر كفاءة وسرعة ومرونة، تستجيب لمتطلبات الأفراد والشركات على حد سواء.

على الجانب الاخر ياتي الشمول المالي كظاهرة مرافقة للتكنولوجيا المالية، حيث تتضمن توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية لمختلف الفئات، لا سيما تلك المحرومة منها سابقًا، مثل سكان المناطق الريفية، والنساء، والشباب، والمشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر.

يركز هذا الفصل على الإطار النظري لمفهوم التكنولوجيا المالية، وأهم خصائصها ومجالاتها، كما يتناول مفهوم الشمول المالي وأبعاده، حيث نسعى من خلاله لتقديم فهم شامل للتفاعل بين المتغيرين موضحين الكيفية التي تسهم بها التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي.

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للتكنولوجيا المالية

المبحث الثاني: مدخل مفاهيمي للشمول المالي

المبحث الثالث: العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للتكنولوجيا المالية

مع التطور المتسارع في مجال التكنولوجيا وتزايد الحاجة إلى خدمات مالية أكثر كفاءة، برزت التكنولوجيا المالية كمفهوم جديد يجمع بين الابتكار التكنولوجي والخدمات المالية. وقد أدى هذا التداخل إلى إحداث تغييرات جوهرية في طريقة تقديم واستهلاك المنتجات المالية. وفي هذا الإطار، يهدف هذا المبحث الى تقديم مدخل مفاهيمي شامل للتكنولوجيا المالية.

المطلب الأول: تعريف التكنولوجيا المالية ومراحل تطورها

نسعى من خلال هذا المطلب إلى تقديم تعريف شامل للتكنولوجيا المالية ومراحل تطورها عبر الزمن.

الفرع الأول: تعريف التكنولوجيا المالية

للتطرق لتعريف التكنولوجيا المالية يجب اولا التطرق لتعريف التكنولوجيا بصفة عامة والتي نذكر منها:

"تُعدُّ كلمة "التكنولوجيا" من المصطلحات التي يحيط بها الكثير من اللبس والتفسيرات المتباينة، إذ يستخدمها البعض كمُرادف للتقنية، بينما يرى آخرون فرقًا جوهريًا بينهما. وقد ارتبطت التكنولوجيا بالعلم نظرًا لتفاعلها مع المجالات التطبيقية، حيث تمثل التكنولوجيا معرفة الأساليب والوسائل، في حين يُعنى العلم بفهم الأسباب ووضع النظريات والقوانين العامة. ومن خلال هذا التفاعل، تُحوّل التكنولوجيا المعرفة العلمية إلى تطبيقات عملية في مختلف المجالات، مما يجعل العلم مصدرًا أساسيًا وركيزةً محوريةً للتكنولوجيا." (اللامي، 2007، الصفحات 22-23)

"التكنولوجيا هي مجموعة من الأفكار والوسائل المتطورة التي تعتمد على تقنيات حديثة، مما يساهم في ابتكار الأدوات والآلات والتجهيزات التي تعزز تطوير السلع والخدمات بسرعة وكفاءة. كما ترتبط التكنولوجيا ارتباطًا وثيقًا بالمعرفة، حيث تسهم في تحويلها إلى تطبيقات عملية تخدم الأفراد والمجتمع." (حمدي، مداني، و باشا، 2013، صفحة 167)

بينما عرفت التكنولوجيا المالية بأنها:

"تعرف التكنولوجيا المالية بأنها مجموعة من الخدمات والمنتجات التي توظف التقنيات الحديثة بهدف تحسين جودة الخدمات المالية التقليدية. وتمتاز هذه التكنولوجيا بسرعتها، وانخفاض تكلفتها، وسهولة استخدامها، إضافة إلى قدرتها على الوصول إلى شريحة أوسع من المستخدمين. وغالبًا ما تُطوَّر هذه الابتكارات من قبل شركات ناشئة متخصصة في هذا المجال." (كروش، اسماء، و زهرة ، 2020، صفحة 118)

"عرفتها لجنة بازل للرقابة المصرفية على انها تكنولوجيا او ابتكار مالي ينتج عنه نموذج اعمال او عملية او منتج جديد له تأثير على الأسواق والمؤسسات المالية." (محمد ع.، 2023، صفحة 98)

ومن خلال هده التعاريف نستخلص تعريف شامل للتكنولوجيا المالية وهو: التكنولوجيا المالية هي استخدام الابتكار التقني لتطوير نماذج أعمال، أو منتجات، أو عمليات مالية جديدة تُحدث تأثيرًا ملموسًا على المؤسسات والأسواق المالية، وتهدف إلى تحسين جودة وكفاءة الخدمات المالية التقليدية من خلال أدوات ذكية وسهلة الاستخدام، منخفضة التكلفة، وقابلة للوصول من قبل شريحة أوسع من المستخدمين. وتستند هذه الابتكارات إلى تفاعلٍ وثيق بين المعرفة العلمية والتطبيقات التقنية، وغالبًا ما تكون من نتاج

شركات ناشئة تعتمد على تحويل المعرفة النظرية إلى حلول عملية تعزز من تطور النظام المالي وتوسيع نطاق الشمول المالي.

الفرع الثاني: مراحل تطور التكنولوجيا المالية

تطورت التكنولوجيا المالية من الحلول الإلكترونية البسيطة إلى الابتكارات المتقدمة مثل الدفع الرقمي والعملات المشفرة، مما ساهم في تحسين الكفاءة المالية وتوسيع الوصول للخدمات المالية، ويمكن تقسيم مراحل التكنولوجيا المالية إلى ثلاث مراحل أساسية كما يلي:

- اولا: المرحلة الأولى: (1866-1987)

يعد التمويل والتكنولوجيا عنصرين مترابطين بشكل وثيق، حيث يُسهم كل منهما في تطور الآخر بشكل مستمر. فقد كانت بدايات هذا الترابط واضحة منذ المرحلة الأولى من تطورهما، إذ يعود أصل التمويل إلى النظم الإدارية التي اعتمدتها المؤسسات لتنظيم معاملاتها وتسجيل عملياتها المالية. وقد دلت العديد من الشواهد التاريخية على استخدام أدوات وتقنيات بدائية لإدارة التعاملات المالية، مما ساهم في نشوء الأنظمة الأولية لحفظ السجلات وإدارة العمليات الاقتصادية. في تلك الفترة، تم التركيز بشكل أساسي على تطوير البنية التحتية الإدارية، مما أدى إلى ابتكار أدوات ساعدت في توثيق التعاملات المالية بطرق أكثر دقة وكفاءة. ومن أبرز هذه التطورات اختراع الطابعة، التي مكّنت المؤسسات من توثيق بياناتها وطباعة السجلات الورقية بشكل أكثر سهولة وانتظام. ومع مرور الوقت، لم يقتصر التطور على التوثيق فقط، بل امتد ليشمل الحسابات المالية، حيث ظهرت تقنيات مثل العداد، الذي مثّل خطوة مهمة نحو أتمتة العمليات الحسابية، وأسهم بشكل مباشر في نشوء التكنولوجيا المالية الحديثة. ومع التقدم المستمر، شهدت هذه العلاقة تطورًا كبيرًا، حيث أصبحت التكنولوجيا المالية عنصرًا أساسيًا في دعم المؤسسات، من خلال تقديم حلول مبتكرة لإدارة البيانات المالية، وتطوير أنظمة إلكترونية متقدمة لتسهيل المعاملات، مما أدى إلى تحسين الكفاءة التشغيلية ودعم نمو الأسواق المالية عالميا (مروة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي -دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية، 2024، صفحة 17).

تزامنت هذه المرحلة مع بروز العولمة المالية وبداية نهوض التكنولوجيا المالية، حيث ساهم اختراع التلغراف وتوسع شبكة السكك الحديدية في تسريع نقل المعلومات المالية بين الدول. كما كان لإنشاء أول كابل تلغرافي عبر المحيط الأطلسي عام 1858، والذي استقر استخدامه عام 1866، دور مهم في تسهيل الاتصالات المالية بين الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا، مما شكل نقلة نوعية في عمليات التحويل الإلكتروني للأموال. وفي عام 1950، ظهرت أول بطاقة ائتمان عبر شركة Diners Club، لتصبح بديلاً عن النقود في المعاملات التجارية اليومية وتبسيط العمليات المالية للأفراد. (صابر، التكنولوجيا و دورها في تعزيز الشمول المالي: دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية، 2023، صفحة 99)

- ثانيا: المرحلة الثانية(1987-2008):

في هذه المرحلة بقيت التكنولوجيا المالية مهيمن عليها داخل قطاع صناعة الخدمات المالية التقليدية حيث تمثل هذه الفترة التحول من التناظرية إلى الرقمية ولقد تم فيها إطلاق أول آلة حاسبة محمولة وأول جهاز صراف آلي تم تثبيته من قبل بنك Barclays عام 1967، كما تميزت هذه المرحلة بإنشاء بورصة ناسداك NASDAQ أول بورصة رقمية في العالم والتي تعتبر بداية لكيفية عمل الأسواق المالية وفي عام 1973 تم تأسيس SWIFT "جمعية الاتصالات المالية بين البنوك في جميع أنحاء العالم، ولازلت

تعتبر من الاتصالات الأكثر استخداما ما بين المؤسسات المالية مما يسهل حجم المدفوعات عبر الحدود، في حين شهدت ثمانينات القرن العشرين ظهور أجهزة الكمبيوتر في العالم، حيث تم تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت إلى العالم والتي ازدهرت في التسعينات من خلال نماذج أعمال الانترنت والتجارة الالكترونية ولقد أحدثت الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تحولات كبيرة في كيفية فهم الناس للمال وعلاقتهم بالمؤسسات المالية وانتهى هذا العصر بالأزمة المالية العالمية 2008. (شعيب و بوطريف ، 2021، صفحة 470 471).

- ثالثا: المرحلة الثالثة (2008-الى يومنا هذا): (سعيدة، 2019، صفحة 728)

شهد قطاع التكنولوجيا المالية تحولات جوهرية مع ظهور لاعبين جدد، أبرزهم الشركات الناشئة المتخصصة في الحلول المالية الرقمية، إلى جانب عدد متزايد من المؤسسات غير المصرفية التي بدأت في تقديم خدمات مالية مشابهة لتلك التي توفرها البنوك. وقد كان لهذه التطورات أثر كبير في تغيير طبيعة الخدمات المالية وتوسيع نطاق الشمول المالي ليشمل شرائح أوسع من المجتمع.

كان من بين أبرز المحطات في هذا التحول ظهور العملات الرقمية لأول مرة في عام 2009، حيث مثلت ثورة في مفهوم المعاملات المالية الرقمية، إذ أتاحت إمكانية إجراء عمليات الدفع وتحويل الأموال بطرق مبتكرة تتجاوز الأنظمة التقليدية. ومع تطور التكنولوجيا، شهد عام 2011 انطلاقة جديدة بظهور خدمات تحويل الأموال المباشر بين الأفراد، والتي مكنت المستخدمين من إرسال واستقبال الأموال بسهولة دون الحاجة إلى وسطاء تقليديين، إلى جانب انتشار أنظمة الدفع عبر الهاتف المحمول، التي قدمت حلولًا مرنة وسريعة للمدفوعات الإلكترونية، مما عزز اعتماد التكنولوجيا في التعاملات المالية اليومية.

يمكن وصف هذه المرحلة بأنها مرحلة الاستغلال الأمثل للبيانات، حيث أصبحت البيانات واحدة من أهم الموارد التي اعتمدت عليها التكنولوجيا المالية في تقديم خدمات مبتكرة تتسم بالكفاءة والسرعة. كما شهدت هذه الفترة تطورًا هائلًا في أنظمة الدفع الإلكتروني، التي ساهمت في تحسين تجربة المستخدم وجعل العمليات المالية أكثر سهولة وأمانًا، ما أدى إلى انتشار أوسع للخدمات المالية الرقمية.

علاوة على ذلك، ساهمت هذه التطورات في تحقيق أهداف الشمول المالي، حيث أصبح بإمكان مختلف فئات المجتمع، بما في ذلك الأفراد غير المتعاملين مع البنوك، الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة وبتكلفة معقولة. كما عززت التكنولوجيا المالية من قدرة الشركات الصغيرة والمتوسطة على إدارة معاملاتها المالية بكفاءة، مما ساهم في دعم النمو الاقتصادي.

بشكل عام، شكلت هذه التحولات نقلة نوعية في القطاع المالي، حيث لم يعد تقديم الخدمات المالية مقتصرًا على البنوك التقليدية، بل دخلت الشركات الناشئة والمؤسسات غير المصرفية إلى المشهد، مما أتاح حلولًا مبتكرة تواكب التطور التكنولوجي، وتلبي احتياجات المستهلكين بأساليب أكثر مرونة وكفاءة.

الجدول رقم(01): مراحل تطور التكنولوجيا المالية

	المرحلة الأولى (1866-1987)	المرحلة الثانية (1987-2008)	المرحلة الثالثة (2008- الى يومنا هذا)
المدة	121 سنة	21 سنة	17سنة
الجهات الفاعلة الرئيسية	البنية التحتية	البنوك	الشركات الناشئة
أصل التحول/الانتقال	العولمة	التكنولوجيا	الأزمة المالية 2008

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على أطروحة كردوسي مروة صفحة 22

يعكس الجدول تطور النظام المالي عبر ثلاثة أبعاد زمنية مختلفة، حيث انتقلت الخدمات المالية من هيمنة البنوك التقليدية خلال فترة طويلة امتدت لأكثر من قرن، اعتمدت فيها على البنية التحتية الكلاسيكية وتوسعت بفعل العولمة، إلى مرحلة وسيطة بدأت فيها التكنولوجيا تلعب دورًا مهمًا في تحسين الكفاءة وتبسيط المعاملات، دون أن تغير جذريًا في هيكل الفاعلين. أما المرحلة الأحدث، فقد جاءت بعد الأزمة المالية العالمية سنة 2008، وشهدت صعود الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، التي أعادت تشكيل النظام المالي من خلال حلول مبتكرة تعتمد على التقنيات الرقمية، وهو ما ساهم بشكل كبير في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي.

المطلب الثاني: أهمية وخصائص التكنولوجيا المالية

تعد التكنولوجيا المالية عنصرا أساسيا في تطوير الخدمات المالية لما لها من أهمية متزايدة وخصائص تميزها عن النماذج التقليدية.

الفرع الأول: أهمية التكنولوجيا المالية

اكتسبت التكنولوجيا المالية أهمية كبيرة على مستوى العالم بفضل المزايا التي تقدمها لمختلف الفاعلين في الاقتصاد. ومن بين اهمياتها نذكر: (الهام، 2024، صفحة 10)

- تعزيز كفاءة وذكاء الصناعة المالية في مواجهة الأزمات والتحديات العالمية.
- رفع مستويات الشمول المالي عبر تمكين الأفراد من إجراء المعاملات المالية دون الحاجة إلى حساب مصرفي.
- المساهمة في كشف الجرائم المالية من خلال التقنيات الحديثة، مما يتيح للمؤسسات المالية والمصرفية تقديم خدمات أكثر تطورًا للعملاء.
- الحد من المخاطر النظامية، لا سيما مخاطر الانتقال والمخاطر القانونية، مع تقليل التهديدات المرتبطة بعدم الامتثال والشفافية.
- إعطاء فرصة لأصحاب الدخل المنخفض لتكوين ارصدة نقدية من خلال الأموال عبر الهاتف المحمول، والتي كان بالإمكان ان تكون على شكل رسوم في حال احتفاظهم بأموالهم لدى المؤسسات المصرفية التقليدية.
- تقليل مخاطر الصرف الأجنبي من خلال تحويل الشركات الناشئة لاستخدام العملات الرقمية بدلًا من العملات التقليدية.

- تُسهم التكنولوجيا المالية في تعزيز قدرة المؤسسات المالية، لاسيما المصرفية منها، على الكشف عن الجرائم عبر توظيف التقنيات الحديثة، الأمر الذي ينعكس إيجابًا على جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

الفرع الثاني: خصائص التكنولوجيا المالية

تتميز التكنولوجيا المالية بمجموعة من الخصائص التي تميزها عن النماذج التقليدية في تقديم الخدمات المالية. وتلك الخصائص تُسهم في تعزيز كفاءة الأداء، تسهيل الوصول، وابتكار حلول مالية جديدة تتماشى مع متطلبات العصر الرقمي. لذا سنستعرض أهم هذه الخصائص التي تحدد ملامح التكنولوجيا المالية ودورها المحوري في تطوير النظام المالي على النحو التالي: (صابر، التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي، 2022، صفحة 100)

- تعتبر التكنولوجيا المالية مجموعة من المعارف في المجال المالي، وكذا المناهج والطرق والأساليب المالية والمصرفية.
- تمثل التكنولوجيا مزيجا من المعرفة في المجال المالي، بالإضافة الى الأساليب والطرق المصرفية الحديثة.
- تتسم خدمات التكنولوجيا المالية بسرعة التنفيذ، حيث تتيح إنجاز المعاملات خلال دقائق قليلة بفضل اعتمادها على الخوارزميات المتطورة.
- تعتبر التكنولوجيا المالية أداة استراتيجية رئيسية للمؤسسات المالية لتحقيق أهدافها.
- التكنولوجيا بمختلف مفاهيمها ليست هدفا في حد ذاته، وانما هي وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية والمصرفية لتحقيق أهدافها.

كما يمكن ذكر بعض الخصائص الاخرى نوردها في التالي:

- المرونة والقدرة على تحمل التكاليف حيث توفر الشركات الناشئة في مجال للتكنولوجيا المالية عروضا مبتكرة وأنظمة دفع متنوعة مقابل أسعار تنافسية.
- خدمات التكنولوجيا تكون مصممة بعناية حسب احتياجات العملاء حيث تقوم شركات التكنولوجيا المالية بالتركيز على طلبات المستخدمين عند القيام بتصميم المنتجات.
- تمتاز التكنولوجيا المالية بسياسة البيانات أو الهواتف المحمولة، مما يسهم تحسين المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء. (صليحة. و شارفي، 2020، صفحة 302)
- تساهم التكنولوجيا المالية في توفير اليات مبتكرة لتلقي المدفوعات، تكون عابرة للحدود تتسم بالكفاءة والشفافية والمردودية العالية مقارنة بأليات البنوك التقليدية أو شركات تحويل الأموال التي تعتمد على علاقات المراسلة المصرفية، وبذلك يمكن التخفيف من حدة التحديات التي يفرضها انقطاع علاقات البلدان. (يونسي و زايخ، 2022، صفحة 750)

المطلب الثالث: أسباب ودوافع لجوء اقتصاديات العالم للتكنولوجيا المالية

شهدت السنوات الأخيرة تحولًا جذريًا في تفضيلات وسلوكيات المستهلكين تجاه الخدمات المالية، مدفوعًا بالتطورات المتسارعة في مجال التكنولوجيا. لم يعد التواصل التقليدي عبر الفروع المصرفية الخيار الأمثل للغالبية، بل أصبحت الحلول الرقمية التي تقدمها شركات التكنولوجيا المالية (FinTech) هي المفضلة نظرًا لما توفره من سهولة وفاعلية وتخصيص. هذا التحول يعكس رغبة متزايدة في تبني التقنيات التي تجعل حياتنا أيسر وأكثر ملاءمة، وهو ما استجابت له شركات التكنولوجيا بتقديم تجارب

مستخدم فريدة وخدمات مصممة خصيصًا لتلبية الاحتياجات الفردية. في المقابل، تواجه المؤسسات المالية التقليدية تحديات متعددة تعيق قدرتها على تلبية هذه التوقعات المتغيرة، مثل الإجراءات البطيئة، والأنظمة القديمة، والتفاوت في جودة الخدمة. هذا الواقع يفسر بشكل كبير الأسباب الكامنة وراء التوجه المتزايد نحو استخدام التكنولوجيا المالية كبديل فعال ومبتكر للخدمات المصرفية التقليدية. (Dubey, 2019, p. 5).

الفرع الاول: أسباب لجوء اقتصاديات العالم للتكنولوجيا المالية: ومن اهم الأسباب نذكر ما يلي: (مروة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي -دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية، 2024، صفحة 27)

أولا: التقدم التكنولوجي: أدت الابتكارات التكنولوجية الحديثة إلى تمهيد الطريق نحو رقمنة المعاملات وتحسين قدرات تحليل البيانات، مما أتاح فهماً أعمق لسلوك المستخدمين. وقد ساهم ذلك في تطوير حلول مبتكرة وتسهيل أتمتة العديد من العمليات داخل القطاع المالي.

ثانيا: الفجوات في قطاع الخدمات المالية التقليدية: يواجه القطاع المالي التقليدي تحديات عديدة، من بينها الاعتماد على شبكات الفروع البنكية المكلفة، بالإضافة إلى استخدام أنظمة معلوماتية قديمة، مما أدى إلى بطء في التكيف مع التحول الرقمي. وقد انعكس هذا الوضع سلباً على جهود تحقيق الشمول المالي عبر الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة.

ثالثا: تحديات المراكز المصرفية التقليدية: تعاني المؤسسات المصرفية التقليدية من مشكلات متعددة مثل بطء عمليات الموافقة على القروض، والاعتماد على أنظمة تشغيل متهالكة، وتفاوت الخبرات، فضلاً عن التأخير في معالجة شكاوى العملاء، وضعف التركيز على السياسات التي تضع العميل في صلب الاهتمام. في المقابل، تقدم شركات التكنولوجيا المالية حلولاً حديثة وفعالة لهذه التحديات، مما يعزز مكانتها كمحرك رئيسي لتطوير القطاع المالي من خلال تحسين وسائل التمويل وتقديم خدمات أكثر كفاءة.

رابعا: تحسين آليات جذب العملاء: تتمتع شركات التكنولوجيا المالية الناشئة بقدرة على التوسع الجغرافي بشكل واسع، مما يمكّنها من الوصول إلى شريحة كبيرة من العملاء. وعلى الرغم من أن جذب العملاء في المراحل الأولى قد يكون تحدياً، فإن انتشار هذه الخدمات التكنولوجية يؤدي لاحقاً إلى زيادة كبيرة في الإقبال. وتُعد بعض هذه الشركات مثالاً على النجاح في خدمة ملايين العملاء حول العالم دون الحاجة إلى وجود مادي في كل البلدان.

خامسا: معالجة أسرع للمعاملات المعقدة: أصبح من الممكن حالياً معالجة المعاملات المالية المعقدة بسرعة أكبر وتسوية الحسابات بدقة، وهو ما أدى إلى رفع مستوى الجودة العامة في هذا القطاع، بفضل الحلول التكنولوجية المتقدمة التي تم تبنيها.

الفرع الثاني: دوافع لجوء اقتصاديات العالم للتكنولوجيا المالية: نذكر منها ما يلي: (رابح، 2023، الصفحات 55-56)

أولا: الأزمة المالية لعام 2008: أسهمت الأزمة المالية العالمية لسنة 2008 في زعزعة الثقة بالمؤسسات المالية التقليدية، ما دفع الأفراد إلى البحث عن بدائل أكثر أمانًا وكفاءة من حيث التكلفة. وقد

ساهم ذلك في توجه واسع نحو حلول التكنولوجيا المالية، مثل الإقراض من نظير إلى نظير، والتمويل الجماعي، ومنصات الاستثمار الرقمية، والمستشارين الآليين.

ثانيا: الثورة الصناعية الرابعة: أحدثت التحولات التكنولوجية المرتبطة بالثورة الصناعية الرابعة تغييرات جذرية في نمط الحياة، حيث أصبح الإنترنت والأجهزة المحمولة جزءًا أساسيًا من الحياة اليومية. وكنتيجة لذلك، ظهرت صناعة التكنولوجيا المالية استجابة لتلك التغيرات، بهدف تلبية احتياجات المستهلكين المتزايدة وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية.

ثالثا: التطور التكنولوجي: يعد غياب العوائق التقنية من بين العوامل التي تميز قطاع التكنولوجيا المالية، ما ساعد في تسريع وتيرة نموه واعتماده. كما مكّنت القدرات التكنولوجية المتقدمة هذا القطاع من التكيف مع التغيرات، وخفض التكاليف، وتعزيز مرونة الأنظمة المصرفية.

رابعا: الابتكارات المالية: أدى السعي نحو حلول تمويل مبتكرة على الصعيدين الشخصي والتجاري إلى تبني واسع لخدمات التكنولوجيا المالية. وقد أظهرت الدراسات أن هذه الخدمات باتت معتمدة في نحو 65 سوقًا عالميًا، مع نسب اعتماد تصل إلى حوالي 64% بين الأفراد، وقرابة 25% لدى الشركات الصغيرة والمتوسطة.

المطلب الرابع: قطاعات وابتكارات التكنولوجيا المالية

تتعدد مجالات عمل التكنولوجيا المالية لتشمل مجموعة من القطاعات التي توظف حلولًا رقمية مبتكرة في تقديم الخدمات المالية. وتستند هذه القطاعات إلى ابتكارات تقنية متقدمة مكّنت من تحسين الكفاءة، وتوسيع الوصول إلى الخدمات. من هنا تبرز أهمية التطرق إلى أبرز هذه القطاعات والابتكارات لفهم دورها في تعزيز الشمول المالي.

الفرع الاول: قطاعات التكنولوجيا المالية

أولا: قطاع المدفوعات: يبعد الدفع عبر الهاتف المحمول من الخدمات المصرفية الحديثة التي تجذب المستهلكين بفضل سرعتها وسهولتها وأمانها العالي. وتوفر هذه التقنية العديد من المزايا التي تجعل العمليات المالية أكثر مرونة وكفاءة، مما يسهل على الأفراد والشركات إجراء معاملاتهم بسهولة ودون تعقيدات. تشمل أبرز الفوائد التي تقدمها البنوك عبر هذه الخدمة (Liorca, 2017):

1. إمكانية الدفع المباشر باستخدام الهاتف النقال، مما يتيح شراء المنتجات والخدمات بسرعة دون الحاجة إلى حمل النقود أو البطاقات المصرفية.
2. تحويل الأموال دوليًا بأقل تكلفة، حيث توفر خدمات مثل Wise Transfer حلولًا منخفضة الرسوم مقارنة بالطرق التقليدية.
3. تبادل العملات بدون رسوم إضافية، كما هو الحال مع Kantox، مما يسهل التعاملات المالية بين الشركات والأفراد في الأسواق العالمية.
4. تبسيط عمليات الدفع الإلكتروني وإدارة التدفقات المالية، مما يسهم في تحسين تجربة المستخدم سواء في التجارة الإلكترونية أو في المعاملات الشخصية.
5. هذه المزايا تجعل الدفع عبر الهاتف المحمول خيارًا مثاليًا للمستهلكين المعاصرين، حيث يجمع بين الراحة، الكفاءة، والأمان في آنٍ واحد.

ثانيا: قطاع الاقراض ورؤوس الأموال: يعد الإقراض من نظير إلى نظير (P2P Lending) نموذجًا حديثًا ضمن "اقتصاد المشاركة"، حيث تعمل منصات الإقراض P2P على ربط المستثمرين بالمقترضين دون الحاجة إلى وساطة البنوك. تقليديًا، كانت البنوك تحتكر عمليات الإقراض، لكن الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية (FinTech) استطاعت تقديم حلول جديدة لاستقطاب شرائح غير مشمولة ماليًا مثل: الأفراد الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية، مما يمنحهم فرصة للوصول إلى التمويل بسهولة. وأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة، الذين غالبًا ما تواجه طلباتهم صعوبة في الحصول على قروض مصرفية بسبب قيود الإقراض التقليدي.

ساهم هذا النموذج في تعزيز نمو الشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية، حيث أصبحت توفر حلولًا بديلة وسريعة للإقراض بعيدًا عن التعقيدات المصرفية التقليدية. ومن بين أهم الأنشطة التي تُمارس في هذا السياق: (الزهراء و حمدي زينب، 2019، صفحة 406)

1. تقديم القروض المباشرة بين الأفراد دون الحاجة إلى مؤسسات مالية وسيطة.
2. تسهيل الاستثمار الصغير، حيث يمكن للمستثمرين تمويل مشاريع صغيرة بمبالغ محدودة والحصول على عوائد جيدة.
3. تحليل المخاطر باستخدام الذكاء الاصطناعي لتقييم جدارة المقترضين وتقليل المخاطر على المستثمرين.
4. إتاحة قروض بدون ضمانات صارمة، مما يفتح المجال أمام المزيد من الأفراد والشركات الناشئة للحصول على التمويل.

هذا النموذج يُعدّ ثورة في عالم التمويل، حيث يوفر بدائل أسرع وأكثر مرونة للإقراض مقارنة بالنظام المصرفي التقليدي.

ثالثا: قطاع إدارة الثروات: (clifford chance, 2017)

تندرج إدارة الثروات ضمن الخدمات المالية المتكاملة التي تشمل التخطيط المالي، إدارة المحافظ الاستثمارية، والاستشارات المالية. تستهدف هذه الخدمات الأفراد الأثرياء، أصحاب الأعمال الصغيرة، والأسر التي تبحث عن استشارات متخصصة في تنسيق شؤونهم المالية. تتضمن إدارة الثروات عدة مجالات، منها:

1. الخدمات المصرفية المتخصصة للأفراد ذوي الملاءة المالية العالية.
2. التخطيط العقاري والضرائب المهنية لضمان إدارة الأصول بكفاءة.
3. تقديم الاستشارات القانونية والاستثمارية لتحقيق أفضل العوائد بأقل المخاطر.

في السنوات الأخيرة، بدأت الشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية (FinTech) في منافسة البنوك التقليدية، حيث وفرت حلولًا أكثر مرونة وأقل تكلفة لإدارة الثروات. وقد استهدفت بشكل خاص:

- ✓ الأفراد غير المشمولين ماليًا والذين لا يمتلكون حسابات مصرفية.
- ✓ المغتربين الذين يحتاجون إلى حلول استثمارية عابرة للحدود.
- ✓ ذوي الدخل المرتفع الذين يسعون لاستثمار مدخراتهم بطرق مبتكرة وفعالة.

من خلال استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والتحليلات المتقدمة، أصبحت هذه الشركات تقدم حلولًا مخصصة تناسب احتياجات كل عميل، مما يجعل إدارة الثروات أكثر كفاءة وسهولة مقارنة بالخدمات المصرفية التقليدية.

رابعا: قطاع التأمين: يعد التأمين فائق الصغر أحد الحلول المبتكرة التي قدمتها شركات التكنولوجيا المالية، مثل Upstart، لمعالجة مشكلة غياب الحسابات المصرفية والسجلات الائتمانية لدى شريحة واسعة من الموظفين. يهدف هذا النوع من التأمين إلى تقديم حماية مالية للأفراد ذوي الدخل المنخفض، من خلال تغطية المخاطر التي قد تواجههم مقابل أقساط منخفضة تتناسب مع طبيعة الخطر المؤمن عليه.

يشمل هذا التأمين حماية الممتلكات، مثل المنازل والمعدات المهنية، وتأمين الأشخاص ضد الحوادث أو فقدان الدخل. يسهم هذا النظام في توفير شبكة أمان مالي تساعد الأفراد على تجاوز الأزمات الاقتصادية المفاجئة، كما يسهل عليهم الوصول إلى الخدمات المالية الأخرى في المستقبل. تعمل التكنولوجيا المالية على تبسيط إجراءات الحصول على هذا التأمين، مما يجعل الوصول إلى الحماية المالية أكثر سهولة وفعالية. (مشاعلي، 2023، صفحة 21)

خامسا: التمويل الجماعي: يعد التمويل الجماعي أحد النماذج الحديثة للتمويل، ويعتمد على منصات إلكترونية تُستخدم لجمع الأموال من الجمهور لتمويل مشاريع محددة. حيث يقوم صاحب المشروع بعرض فكرته بشكل مفصل عبر المنصة، موضحًا أهداف المشروع ومزاياه، إلى جانب تحديد التكلفة الإجمالية المطلوبة. ويُتاح له استخدام المبالغ المجمعة في حال الوصول إلى الهدف المالي المحدد ضمن فترة زمنية معلنة. وقد أسهم هذا النموذج في توفير بديل تمويلي مرن للمبدعين ورواد الأعمال، من خلال منحهم حرية مالية أكبر وتقليص الاعتماد على مصادر التمويل التقليدية. ومن الأمثلة البارزة في هذا المجال شركة 'إيواء – IWWA' الأردنية، التي تنشط في مجال التمويل الجماعي منذ عام 2013." (عياش، 2020، صفحة 308)

الفرع الثاني: ابتكارات التكنولوجيا المالية

أولا: العملات المشفرة: هي وحدات رقمية تعتمد في إصدارها وتداولها على تقنيات قواعد البيانات الموزعة، مثل البلوكتشين، وتستخدم علم التشفير لضمان أمان المعاملات. تتميز هذه العملات بإمكانية تداولها مباشرة بين الأطراف المختلفة دون الحاجة إلى معرفة مسبقة بينهم أو إلى وسيط مالي يقوم بالمقاصة. (هاشم و معتز، 2019، صفحة 5)

سميت بالعملات المشفرة نظرًا لمحاولتها أن تكون بديلاً للعملات التقليدية، حيث تتيح عمليات الدفع والتحويلات بشكل سريع، بتكاليف منخفضة، وبدون الحاجة إلى البنوك. لكن استخداماتها لا تقتصر على ذلك، بل يمكن برمجتها للانتقال تلقائيًا بين الأطراف عند تحقق شروط معينة، دون الحاجة إلى طرف ضامن، وهو ما يُعرف بـ "العقود الذكية".

هذه العقود الذكية تسمح بأتمتة المعاملات، مثل تنفيذ اتفاقيات مالية أو نقل الملكية الرقمية، مما يجعل العملات المشفرة أكثر من مجرد أداة دفع، بل تقنية قادرة على تغيير العديد من القطاعات المالية والاقتصادية.

كما تهدف العملات المشفرة إلى تمكين المستخدمين من إرسال واستقبال الأموال عبر الإنترنت دون الحاجة إلى سلطة مركزية تشرف على عمليات الدفع والتحويل. تتميز هذه العملات بالحفاظ على مجهولية

المستخدمين، حيث لا تتطلب فتح حساب مصرفي تقليدي، بل يكفي تفعيل تطبيق خاص بالعملة المراد استخدامها. (بنية و ابتسام عليوش قربوع، 2018، صفحة 40)

ثانيا: سلاسل الكتل: سلسلة الكتل (البلوكتشين) هي نظام معلوماتي مشفر يعتمد على قاعدة بيانات موزعة عبر جميع الأجهزة المتصلة بالشبكة. يتم تسجيل جميع بيانات المعاملات وتعديلاتها بطريقة تضمن موافقة جميع الأطراف ذات الصلة على صحتها، مما يعزز الشفافية والأمان في العمليات الرقمية. (خليفة، 2019، الصفحات 61-62)

العناصر الأساسية لسلسلة الكتل:

1. **الكتلة (Block):**
   - تُعد وحدة البناء الأساسية للسلسلة.
   - تحتوي على مجموعة من العمليات أو المهام، مثل تحويل الأموال أو تسجيل البيانات.
   - لكل كتلة حجم معين، ولا تُقبل عمليات جديدة حتى تكتمل الكتلة الحالية، ثم يتم إنشاء كتلة جديدة مرتبطة بها.
   - هذا النظام يمنع المعاملات الوهمية التي قد تؤدي إلى تعطيل السلسلة أو تجميدها.
2. **المعلومة (Transaction/Data):**
   - تمثل العملية الفردية داخل الكتلة، مثل تسجيل معاملة أو تنفيذ أمر محدد.
   - تتجمع هذه المعلومات مع غيرها لتشكيل الكتلة.
3. **الهاش (Hash):**
   - عبارة عن كود مشفر يُنتج عبر خوارزميات خاصة، تُعرف باسم آلية الهاش.
   - يتميز كل بلوكتشين بهاش فريد يميزه عن غيره.
   - يربط الكتل ببعضها البعض، حيث تحتوي كل كتلة على هاش الكتلة السابقة وهاش الكتلة التالية، مما يجعل البيانات غير قابلة للتعديل بعد تسجيلها.
4. **بصمة الوقت (Timestamp):**
   - تحدد التوقيت الدقيق لإجراء أي عملية داخل السلسلة.
   - تضمن هذه البصمة أن جميع المعاملات مُسجلة وفق ترتيب زمني واضح، مما يعزز أمان وموثوقية النظام.

تعمل هذه العناصر معًا لتوفير نظام آمن ولا مركزي لتسجيل البيانات، مما يجعل سلسلة الكتل أحد أهم الابتكارات في مجال التكنولوجيا المالية والعملات المشفرة.

5. **المحافظ الرقمية**: المحفظة الرقمية هي تقنية رقمية تتيح تنظيم وإجراء الحركات المالية بسهولة عبر تطبيق يتم تثبيته على الهاتف الذكي أو الأجهزة الذكية الأخرى. تتكون من برنامج ومعلومات، حيث يقوم البرنامج بتخزين البيانات الشخصية للمستخدم وتوفير مستوى عالٍ من السرية، الأمان، والتشفير.

أما المعلومات المخزنة داخل المحفظة فهي عبارة عن قاعدة بيانات تحتوي على تفاصيل المستخدم مثل الاسم، العنوان، وبيانات الدفع. يتم ربط المحفظة الرقمية بالحساب المصرفي للفرد، مما يسمح بتخزين معلومات الدفع وكلمات المرور بشكل آمن.

تستخدم هذه التقنية لإجراء عمليات الدفع عبر الإنترنت من خلال بوابات الدفع الإلكتروني أو عبر تقنيات أخرى، مما يسهل عمليات الشراء والسداد دون الحاجة إلى استخدام بطاقات مصرفية أو حمل النقود التقليدية. (زيد، 2021، صفحة 6)

6. **العقود الذكية:** العقود الذكية ظهرت كبديل للعقود الورقية التقليدية التي أصبحت مكلفة، معقدة، وتحتاج إلى وقت طويل في التوثيق وإثبات المصداقية. هذه العقود التقليدية غالبًا ما تكون غير واضحة بسبب الصياغة القانونية المعقدة، كما تتطلب تدخل القضاء أو وسيط لضمان تنفيذ الالتزامات، مما دفع إلى تطوير العقود الذكية.

العقد الذكي هو عقد يُنفذ ذاتيًا، مكتوب على شكل برنامج مشفر يعمل عبر شبكات البلوكتشين، ويعد بديلاً حديثًا للعقود التقليدية. يُستخدم في المعاملات التجارية والمالية لضمان تنفيذ البنود تلقائيًا دون الحاجة إلى وسيط.

يتكون العقد الذكي من ثلاثة عناصر أساسية:

- أطراف العقد، وهم المستخدمون الذين يوافقون على الشروط باستخدام التوقيعات الرقمية.
- موضوع العقد، ويتضمن نقطة وصول إلى السلع أو الخدمات التي يتم التحكم بها تلقائيًا بناءً على الشروط المتفق عليها.
- بنود العقد، وتشمل الالتزامات والحقوق التي يتم إدراجها بدقة، ويلتزم بها جميع الأطراف

تتيح العقود الذكية تنفيذ المعاملات بسرعة وأمان، مما يقلل التكاليف ويزيد الكفاءة في العديد من المجالات، خاصة في التجارة والتمويل. (وهيبة، 2019، صفحة 469)

المبحث الثاني: مدخل مفاهيمي للشمول المالي

يشكّل الشمول المالي أحد الركائز الأساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، إذ يهدف إلى إدماج مختلف فئات المجتمع ضمن النظام المالي الرسمي، من خلال تمكينهم من الوصول إلى خدمات مالية ملائمة وبأسعار مقبولة. ونظرًا لأهمية هذا المفهوم في السياسات الاقتصادية الحديثة، يسعى هذا المبحث إلى تقديم إطار مفاهيمي شامل للشمول المالي، من خلال التعريف به، بيان أبعاده، وأهميته في دعم النمو الاقتصادي وتحقيق الاستقرار الاجتماعي.

المطلب الأول: تعريف ونشأة الشمول المالي

مع تزايد الاهتمام العالمي بقضايا التنمية والعدالة الاجتماعية، برز مفهوم الشمول المالي كأداة استراتيجية لتحقيق الإدماج الاقتصادي والحد من الإقصاء المالي. ويُعدّ فهم ماهية هذا المفهوم خطوة أساسية لفهم دوره وأبعاده. لذلك، سيتم في هذا المطلب التطرق إلى تعريف الشمول المالي، ونشأته.

الفرع الأول: مفهوم الشمول المالي

لاقى مصطلح الشمول المالي اهتماما كبيرا من قبل المؤسسات الدولية ومن قبل المختصين الماليين على حد سواء، مما أدى إلى ظهور عدة مفاهيم له تصب في مجملها في إطار واحد، ومن هذه التعاريف الآتية:

"الشمول المالي هو القدرة على الوصول إلى خدمات ومنتجات مالية ملائمة وبأسعار معقولة، تلبي احتياجات الأفراد والشركات، مثل المعاملات المالية، المدفوعات، الادخار، الائتمان، والتأمين، وذلك بطريقة مسؤولة ومستدامة". (سعدان و نصيرة محادبية، 2018، صفحة 747)

"الشمول المالي يُقصد به توفير وإتاحة مختلف الخدمات المالية لكافة فئات المجتمع، سواء أكانت أفرادًا أم مؤسسات، مع التركيز على دمج الفئات المهمشة وتمكينها من إدارة أموالها ومدخراتها بصورة سليمة من خلال القنوات الرسمية الخاضعة للرقابة والإشراف. ويهدف الشمول المالي كذلك إلى الحد من اللجوء إلى القنوات غير الرسمية التي تفتقر إلى الأطر الرقابية. كما يشمل الشمول المالي تشجيع الابتكار وتنويع الخدمات والمنتجات المالية بطريقة تلائم احتياجات العملاء وبأسعار مقبولة، مع السعي نحو ضمان الاستخدام الفعّال لهذه الخدمات والتحقق من جودتها، إلى جانب حماية حقوق المستفيدين من هذه الخدمات المالية". (القزاز، 2018، صفحة 7)

يعرف الشمول المالي، وفقًا لمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية والشبكة الدولية للتثقيف المالي، "بأنه العملية التي تتيح الوصول إلى مجموعة متنوعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة، بأسعار معقولة وفي الوقت المناسب، مع توسيع نطاق استخدامها بين مختلف شرائح المجتمع. يتم ذلك من خلال تطبيق أساليب مبتكرة، تشمل التوعية والتثقيف المالي، بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي". (حمدان و ابو دية، 2018، صفحة 179)

"الشمول المالي هو عملية ضمان الوصول الى المنتجات والخدمات المالية المناسبة والرسمية التي تحتاجها جميع قطاعات المجتمع بشكل عام، والفئات الضعيفة مثل ذوي الدخل المنخفض على وجه الخصوص، بتكلفة معقولة وبطريقة عادلة وشفافة من قبل مقدمي الخدمات المالية الرسمية". (محمد و زايخ، 2022، صفحة 755)

ومن التعاريف السابقة يمكننا القول ان الشمول المالي هو تمكين جميع فئات المجتمع، بما في ذلك الفئات المهمشة، من الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة، مثل القروض، الادخار، المدفوعات، والتأمين، بأسعار معقولة وفي الوقت المناسب. كما يشمل تعزيز استخدام هذه الخدمات من خلال أساليب مبتكرة، مثل التوعية والتثقيف المالي، لضمان تقديمها بشكل عادل وشفاف، مما يسهم في تحقيق الرفاه المالي وتعزيز الاندماج الاجتماعي والاقتصادي بشكل مستدام.

الفرع الثاني: نشأة وتطور الشمول المالي

حتى مطلع الثمانينيات، كانت العديد من الدول النامية تعتمد على توجيه الأموال العامة نحو فئات محددة مثل المزارعين والمشروعات الصغيرة، مع فرض قيود على كيفية استخدام هذه الموارد. ومع نهاية ذلك العقد، برز توجه جديد يركز على كفاءة المؤسسات المالية في إيصال الخدمات إلى فئات سكانية تعاني من ضعف أو انعدام في فرص الحصول على التمويل. وقد أثبتت تجارب أولية في دول مثل إندونيسيا، بنغلاديش، بوليفيا وغيرها، أن التمويل الريفي والتمويل الأصغر – الذي يُعرف أحيانًا بـ "مصرفية الفقراء" – يمكن أن يكون مجديًا من الناحية المالية، مما يفتح المجال لتوسيع نطاقه بشكل مستدام دون الإضرار بالمالية العامة. وقد شكلت هذه النجاحات أساسًا لظهور ما يُعرف بـ "نموذج النظام المالي"، الذي ينطلق من فرضية رئيسية مفادها أن الفقراء قادرون على توليد فائض اقتصادي يمكّنهم من تغطية التكاليف الحقيقية للادخار والحصول على القروض. (Hannig & Stefan, 2010, p. 2)

ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مرة عام 1993 من خلال دراسة أعدها كل من Andrew Leyshon وNigel Thrift تناولت إعادة هيكلة قطاع الخدمات المالية في المملكة المتحدة. ركزت الدراسة على محدودية وصول الأفراد إلى الخدمات المالية نتيجة إغلاق عدد من فروع البنوك في بريطانيا، وأبرزت العلاقة بين التوزيع الجغرافي لتلك الخدمات وظاهرة تقليص التغطية المصرفية. وقد خلص الباحثان إلى أن هذا التراجع أدى إلى نوع من "الاستبعاد المالي"، لا سيما في المناطق منخفضة الدخل التي تعاني من حرمان مالي. ويُقصد بالحرمان المالي ضعف أو انعدام القدرة على الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية، وهو ما يرتبط بشكل وثيق بمظاهر الاستبعاد الاجتماعي والفقر وعدم المساواة. كما يُعرف الاستبعاد المالي بأنه مجموعة العراقيل والعوامل التي تحول دون تمكّن بعض الأفراد والفئات المحرومة من الاندماج في النظام المالي الرسمي. (مروة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي -دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية، 2024، الصفحات 81-82)

وبعد كل هذا ازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي وبات من اهم البنود المدرجة على الساحة الدولية، ويمكن تتبع هذا الاهتمام خلال السنوات الأخيرة وفق الاحداث التالية: (غربي، 2020، صفحة 15)

- في عام 2008: تم تأسيس التحالف الدولي للشمول المالي Alliance for Finance Inclusion لتطوير سياسات الشمول المالي في البلدان النامية والناشئة.
- في عام 2011: عقد منتدى السياسات العالمي في المكسيك، وتم تبني أعضاء التحالف من أجل الشمول المالي لاعلان "مايا" Maya Declaration الذي يتضمن التزام كل دولة بمعايير قابلة للقياس من أجل تطوير الشمول المالي ومراقبة تنفيذها سنويا.
- في عام 2012: تم انشاء فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، المكون من المديرين والمسؤولين المعنيين بقضايا الشمول المالي لدى البنوك المركزية ومؤسسات النقد العربية، بناء على توصية من مجلس محافظي البنوك المركزية ومؤسسات النقد العربية.
- في عام 2013: نظم مجلس الخدمات المالية الإسلامية IFSB ندوة حول تعزيز الشمول المالي من خلال التمويل الإسلامي، والتي استضافها بنك اندونيسيا المركزي.
- في عام 2016: قرر مجلس محافظي البنوك المركزية ومؤسسات النقد العربية بناء على اقتراح من فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية اعتماد " اليوم العربي للشمول المالي" الموافق ل 27 أفريل من كل عام، بهدف الاسهام في زيادة الوعي والتعريف بالشمول المالي ومتطلباته في الدول العربية، وما يرتبط بذلك من قضايا وسياسات وبرامج، لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.
- في عام 2017: نظم البنك الإسلامي للتنمية ندوة بشأن تعميم الخدمات المالية من خلال التمويل الإسلامي.

المطلب الثاني: اهداف الشمول المالي

نظرا للاهتمام العالمي المتزايد بتوسيع نطاق الشمول المالي وخلق التحالفات بين المؤسسات المالية لتعزيز التعاون والتنسيق، أصبح الشمول المالي أحد الركائز الأساسية لتحقيق التنمية المستدامة والعدالة الاقتصادية. يهدف الشمول المالي إلى بناء نظام مالي شامل يضمن وصول جميع الأفراد، بما في ذلك الفئات الفقيرة ومحدودة الدخل، إلى الخدمات المالية الرسمية، مما يسهم في تحسين حياتهم وتعزيز الاستقرار الاقتصادي. وتتمثل أبرز أهدافه فيما يلي: (عجوز، 2017، صفحة 20)

الفرع الاول: تعزيز الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية: ضمان قدرة جميع فئات المجتمع على الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية، مثل الحسابات المصرفية، القروض، الادخار، التأمين، والمدفوعات، مع تقديم التوعية والتثقيف المالي لتمكين الأفراد من الاستفادة المثلى من هذه الخدمات.

الفرع الثاني: تحسين الظروف المعيشية والحد من الفقر: من خلال توفير التمويل الميسر للفئات الضعيفة، يمكن تحسين مستوى معيشتهم ودعمهم في تلبية احتياجاتهم الأساسية، مما يسهم في تقليل معدلات الفقر وتعزيز الرفاه الاجتماعي.

الفرع الثالث: دعم ريادة الأعمال والمشاريع الصغيرة: يلعب الشمول المالي دورًا مهمًا في تسهيل التمويل للمشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر، مما يساعد في تحفيز الابتكار وريادة الأعمال وخلق فرص عمل جديدة، وبالتالي تحقيق نمو اقتصادي مستدام.

الفرع الرابع: تعزيز النمو الاقتصادي والكفاءة المالية: من خلال دمج المزيد من الأفراد والشركات في النظام المالي الرسمي، يزداد حجم التداول المالي وتتحسن كفاءة الأسواق، مما يؤدي إلى تحفيز الاستثمارات ودفع عجلة التنمية الاقتصادية.

الفرع الخامس: تقليل الفجوات الاقتصادية وتعزيز العدالة الاجتماعية: يسهم الشمول المالي في تقليل التفاوت الاقتصادي بين الفئات المختلفة، من خلال ضمان توفير فرص متكافئة للوصول إلى التمويل والخدمات المالية، بغض النظر عن الوضع الاقتصادي أو الجغرافي للأفراد.

الفرع السادس: تمكين المرأة والشباب اقتصاديًا: يساعد الشمول المالي في تعزيز دور المرأة والشباب في الاقتصاد، من خلال توفير الأدوات المالية التي تمكنهم من إدارة مشاريعهم الخاصة وزيادة استقلاليتهم المالية، مما يساهم في تحقيق تنمية شاملة ومستدامة.

الفرع السابع: تعزيز النزاهة المالية ومكافحة الجرائم المالية: يساعد الشمول المالي في دمج المعاملات المالية ضمن الأنظمة الرسمية، مما يعزز من الشفافية ويقلل من المخاطر المرتبطة بغسل الأموال وتمويل الإرهاب، كما يدعم الجهود المبذولة لمكافحة الفساد والجريمة المالية.

الفرع الثامن: تحسين الاستقرار المالي والاجتماعي: من خلال إدماج المزيد من الأفراد في النظام المالي الرسمي، يتم تقليل الاعتماد على الخدمات المالية غير الرسمية التي قد تكون غير آمنة أو غير موثوقة، مما يساهم في تحقيق استقرار مالي أكبر وحماية حقوق العملاء.

الفرع التاسع: تعزيز الابتكار المالي والتكنولوجيا المالية: يدعم الشمول المالي تبني الحلول التكنولوجية الحديثة، مثل الخدمات المصرفية الرقمية، المحافظ الإلكترونية، وأنظمة الدفع الإلكتروني، مما يساهم في تحسين كفاءة الخدمات المالية وجعلها أكثر سهولة وسرعة للمستخدمين.

الفرع العاشر: خلق بيئة تشريعية وتنظيمية داعمة: يتطلب تحقيق الشمول المالي تطوير الأطر القانونية والتنظيمية التي تعزز من فرص وصول الأفراد والشركات إلى الخدمات المالية، مع ضمان حماية حقوق المستهلكين وضمان الشفافية في التعاملات المالية.

المطلب الثالث: الابعاد والمبادئ الاساسية للشمول المالي

يعد الشمول المالي من المفاهيم الاقتصادية والتنموية الحديثة التي تهدف إلى تمكين مختلف فئات المجتمع، ولا سيما الفئات ذات الدخل المنخفض والمحرومة، من الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية

واستخدامها بشكل فعّال. ومن أجل تحقيق هذا الهدف، لا بد من فهم الأبعاد التي يقوم عليها الشمول المالي، والتي تشمل جوانب متعددة مثل التغطية الجغرافية، تنوع المنتجات المالية، وجودة الخدمات، وغيرها. كما أن تحقيق شمول مالي فعال ومستدام يتطلب الالتزام بمجموعة من المبادئ الأساسية التي تُعد مرجعية لتصميم السياسات والاستراتيجيات الوطنية، ويتناول هذا المطلب الأبعاد الرئيسية التي يشملها مفهوم الشمول المالي، إلى جانب المبادئ التي يستند إليها لضمان نجاحه وتحقيق أهدافه الاقتصادية والاجتماعية.

الفرع الأول: أبعاد الشمول المالي

يمثل الشمول المالي مفهومًا متعدد الأبعاد يتجاوز مجرد امتلاك حساب مصرفي، ليشمل جوانب تتعلق بالوصول، والاستخدام، وجودة الخدمات المالية. ويساعد فهم هذه الأبعاد في قياس مدى فاعلية النظام المالي في تحقيق الإدماج المالي لكافة فئات المجتمع، ومن أهم الأبعاد نذكر ما يلي:

أولا: الوصول للخدمات المالية: (محمد و زايخ، 2022، صفحة 756)

يشير الوصول إلى الخدمات المالية إلى مدى قدرة العميل على الوصول بسهولة إلى نقاط تقديم الخدمة المالية، سواء من خلال الفروع المصرفية، الوكالات، أجهزة الصراف الآلي، أو غيرها من القنوات التي تتيح له استخدام المنتجات والخدمات المالية المختلفة بمرونة. كما أصبح الوصول إلى هذه الخدمات أكثر سهولة بفضل التطورات التكنولوجية، حيث توفر الأجهزة المحمولة والحواسيب وسائل بديلة لاستخدام المنتجات المالية عن بُعد. ومن أبرز مؤشرات هذا البعد عدد نقاط الخدمة، ومدى ترابطها وسهولة التواصل بينها، بالإضافة إلى عدد الحسابات المصرفية الإلكترونية وحسابات بطاقات الائتمان.

وتعد إمكانية الوصول وتوفير المنتجات المتنوعة والمناسبة من العناصر الأساسية لتعزيز الشمول المالي من منظور العميل الا ان التحدي الأهم يكمن في تطوير نظام مستدام، ويمكن لمقدمي الخدمات المالية تقديم منتجاتهم بفاعلية من حيث التكلفة والأمان، مع ضمان استمراريتها على المدى الطويل، حيث ان النظام المالي الذي يمكنه الوصول الى العملاء المستبعدين ماليا، لكنه لا يحقق ذلك بطريقة مستدامة، لن يكون قادرا على تحقيق الأهداف طويلة المدى للشمول المالي. ومن أهم مؤشراته:

1. عدد البالغين الذين لديهم حساب رسمي.
2. عدد البالغين الذين لديهم تأمين أو قرض من مؤسسة مالية رسمية.
3. عدد حسابات الودائع بما في ذلك الالكترونية.
4. عدد المعاملات غير النقدية.

ثانيا: استخدام الخدمات المالية: (العباس، رسول، و بسيسة، 2019، صفحة 216)

يعكس مدى اعتماد الأفراد على الخدمات المالية المقدمة من قبل مؤسسات القطاع المصرفي، ويعد مؤشرًا هامًا لقياس مدى اندماج الفئات المختلفة في النظام المالي الرسمي. يتطلب تحديد مستوى الاستخدام تحليل البيانات المتعلقة بتكرار وانتظام استفادة العملاء من هذه الخدمات خلال فترات زمنية محددة، مما يتيح تقييم مدى انتشارها وكفاءتها في تلبية احتياجات المجتمع وتعزيز الشمول المالي. ومن بين مؤشرات قياسها:

1. نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم.
2. نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم.
3. عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد.
4. عدد معاملات الدفع عبر الهاتف.
5. نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم ومتواتر.
6. نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت.

7. نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية او دولية.
8. نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية.
9. نسبة الشركات المتوسطة التي لديها قروض قائمة.

ثالثا: جودة الخدمات المالية: (بربوش و بن عرفة، 2019، صفحة 7)

يمثل بُعد جودة الخدمات المالية تحدياً قائماً بحد ذاته، إذ يتطلب من الباحثين وأصحاب العلاقة تحليل هذا البُعد من خلال دراسته وقياسه ومقارنته، واتخاذ قرارات مبنية على أدلة موضوعية تتعلق بجودة الخدمات المالية المقدمة من قبل المؤسسات المالية. كما أن جودة الشمول المالي لا تُعد بُعداً واضحاً أو مباشراً، نظراً لتعدد العوامل المؤثرة فيها، والتي تشمل تكلفة الخدمات المالية، ودرجة وعي المستهلك، وشفافية المنافسة داخل السوق، فضلاً عن مستوى خدمات المستهلك والضمانات المالية، إلى جانب عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك، ومن أهم مؤشرات قياس جودة الخدمات المالية نذكر ما يلي:

1. تحمل التكاليف: يُقاس مدى تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي، لا سيما لأصحاب الدخل المحدود، من خلال معرفة متوسط التكلفة الشهرية، ومتوسط الرسوم السنوية، ومتوسط تكلفة تحويلات الائتمان. كما يشمل ذلك نسبة العملاء الذين أقرّوا بأن رسوم المعاملات المالية مرتفعة.
2. الشفافية: تلعب إمكانية الوصول إلى المعلومات دورًا حيويًا في تحقيق الشمول المالي، حيث يتعين على مقدمي الخدمات المالية ضمان حصول العملاء على معلومات دقيقة ومفصلة حول الخدمات المالية المتاحة، مما يساعدهم في اتخاذ قرارات مالية مستنيرة. يمكن قياس ذلك عبر عدة مؤشرات، منها نسبة العملاء الذين أكدوا أنهم تلقوا معلومات واضحة حول الخدمات المالية قبل توقيع اتفاقيات مالية مثل القروض، ومدى توفر نماذج توضيحية للخدمات المقدمة.
3. الراحة والسهولة: تُعبر عن مدى سهولة استخدام الخدمات المالية وراحة العملاء أثناء التعامل معها. يمكن قياس ذلك من خلال مؤشرات، مثل نسبة الأفراد الذين لا يواجهون صعوبة في إنجاز معاملاتهم، ومتوسط الوقت المستغرق في الانتظار داخل فروع المؤسسات المالية، بالإضافة إلى متوسط الزمن الذي يقضيه العملاء في الاصطفاف بالبنوك والمؤسسات المالية.
4. حماية المستهلك: تشمل القوانين والتشريعات المصممة لحماية حقوق المستهلك، وضمان التزام الشركات بعدم تقديم مزايا غير عادلة أو ممارسة الاحتيال والتلاعب غير المشروع.
5. التثقيف المالي: يقصد به قياس مستوى المعرفة المالية الأساسية لدى المستخدمين، ومدى قدرتهم على التخطيط وإدارة مواردهم المالية بفاعلية.
6. المديونية: يقيس هذا المؤشر المعارف الأساسية المالية وقدرة المستخدمين على التخطيط وموازنة دخلهم.

الفرع الثاني: مبادئ الشمول المالي

لا يمكن تحقيق الشمول المالي بصورة فعّالة ومستدامة دون الاعتماد على مجموعة من المبادئ الأساسية التي تُوجّه السياسات والبرامج الرامية إلى توسيع نطاق الخدمات المالية وتسهيل الوصول إليها. فهذه المبادئ تُعد الإطار المرجعي لضمان الشفافية، وحماية حقوق المستخدمين، وتعزيز الثقة في النظام المالي، إضافة إلى دعم الابتكار المالي والتكامل بين مختلف الفاعلين في القطاع. وتمثل هذه المبادئ عناصر أساسية في بناء نظام مالي شامل يراعي خصوصية كل فئة اجتماعية واقتصادية، وبناءً على ذلك، يمكن عرض أبرز مبادئ الشمول المالي كما يلي: (براهمية و مروة، 2022، صفحة 310)

أولا: القيادة: تتمثل القيادة في التزام الجهات الحكومية وكافة الأطراف المعنية بالعمل المستمر نحو تحقيق أهداف الشمول المالي، من خلال تبنّي رؤى واضحة وتنفيذ سياسات فعّالة تسهم في إدماج مختلف فئات المجتمع في النظام المالي الرسمي.

ثانا: المعرفة: تشكل المعرفة ركيزة أساسية لوضع سياسات الشمول المالي، ويُقصد بها توافر البيانات الدقيقة والكافية التي تعتمد عليها الجهات الرقابية ومقدمو الخدمات المالية لتصميم برامج ومبادرات فعّالة تعكس احتياجات السوق.

ثالثا: التنوع: يتطلب تحقيق الشمول المالي تبني سياسات متنوعة تستند إلى واقع السوق وخصوصياته، بما يضمن اتساع نطاق الخدمات المالية واستدامة الوصول إليها من قبل مختلف الفئات، لاسيما المهمّشة منها.

رابعا: الابتكار: يسهم الابتكار التكنولوجي في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية واستخدامها، كما يلعب دورًا محوريًا في معالجة أوجه القصور في البنية التحتية للنظام المالي وتعزيز كفاءته.

خامسا: الحماية: تُعد حماية مستهلكي الخدمات المالية أحد المبادئ الجوهرية في الشمول المالي، من خلال وضع إطار تنظيمي عادل وشفاف يحدد مسؤوليات كل من الحكومة ومقدمي الخدمات، بما يقلل من المخاطر التي قد يتعرض لها العملاء، خاصة ما يتعلق بالاحتيال المالي.

سادسا: تمكين العملاء: يرتكز هذا المبدأ على تعزيز الثقافة والقدرات المالية لدى الأفراد، بما يمكّنهم من استخدام الخدمات المالية بشكل فعّال وآمن، ويدعم مشاركتهم النشطة في النظام المالي.

سابعا: التعاون: يقتضي تحقيق الشمول المالي وجود بيئة تشاركية واضحة، تُبنى على أسس التنسيق والمشاورات بين القطاع الحكومي وباقي الشركاء من القطاعات الأخرى، من خلال تحديد الأدوار والمسؤوليات لكل طرف معني.

ثامنا: التناسب: ينبغي أن تتسم السياسات المالية بالمرونة والتناسب مع مستوى المخاطر المرتبطة بالخدمات المالية المبتكرة، مع العمل على إزالة العقبات التنظيمية التي تعرقل تحقيق الأهداف الاستراتيجية للشمول المالي.

تاسعا: الإطار العملي: يجب أن يستند تطبيق الشمول المالي إلى أطر تنظيمية تستلهم المعايير والممارسات الدولية، مع مراعاة الخصوصيات الاقتصادية والاجتماعية لكل بلد لضمان ملاءمتها وفعالية تنفيذها.

المطلب الرابع: سياسات الشمول المالي وتحديات تطبيقه

في ظل تنامي الاهتمام العالمي بترسيخ مبدأ الشمول المالي، أصبح هذا الأخير يشكّل أولوية استراتيجية لصنّاع السياسات والهيئات التنظيمية ومؤسسات التنمية على المستويين الوطني والدولي. ويقتضي تحقيق الشمول المالي اعتماد سياسات واضحة وآليات فعالة لضمان وصول الفئات كافة إلى الخدمات المالية. ورغم التقدم الملحوظ في هذا المجال خلال السنوات الأخيرة، إلا أن تطبيق الشمول المالي لا يزال يواجه جملة من التحديات التي تحول دون تعميمه وتوسيع نطاقه. ومن هذا المنطلق، تبرز ضرورة تنسيق الجهود والمبادرات لضمان تحقيق الأهداف المنشودة، وهو ما سيتم تناوله في هذا المطلب.

الفرع الأول: سياسات الشمول المالي

تُعد السياسات الموجهة لتعزيز الشمول المالي أدوات أساسية تتبناها الحكومات والمؤسسات المالية لتوسيع نطاق وصول الخدمات المالية وتيسير استخدامها، لا سيما للفئات غير المشمولة ماليًا. وتعتمد هذه السياسات على مجموعة من الإجراءات التنظيمية والتشريعية التي تهدف إلى إزالة العقبات وتعزيز التكامل المالي ضمن المجتمع. ولتحقيق ذلك بشكل فعّال ومستدام، تتنوع السياسات وفقًا لخصوصيات كل بيئة اقتصادية واجتماعية. وبناءً عليه، يمكن توضيح أهم سياسات الشمول المالي كما يلي: (اسيا و محادبية، 2018، الصفحات 748-749-750)

أولا: حماية مستهلكي الخدمات المالية: حظي موضوع حماية مستهلكي الخدمات المالية باهتمام متزايد، نتيجة للنمو السريع الذي يشهده القطاع المالي، وتزايد تعقيد المنتجات والخدمات المالية المقدّمة للعملاء، إلى جانب التطور الحاصل في الأدوات المالية الإلكترونية واتساع نطاق استخدامها. ويسهم تطبيق المبادئ والممارسات الدولية الفضلى في هذا المجال في تعزيز ثقة الأفراد في القطاع المصرفي والمالي، مما يساهم بدوره في تعزيز الشمول المالي وتحقيق الاستقرار المالي، ويتم حماية المستهلكين عن طريق النقاط التالية:

1. المعاملة بعدل ومساواة: تلتزم البنوك بتقديم خدماتها لجميع العملاء وفق مبدأ العدل والإنصاف، حيث تشمل هذه السياسة:
   أ. الالتزام بالشفافية والنزاهة في جميع مراحل التعامل المالي.
   ب. دمج هذه القيم في قواعد الحوكمة المؤسسية لضمان استدامة الممارسات العادلة.
   ت. تقديم اهتمام خاص بالفئات الأكثر احتياجًا مثل محدودي الدخل، كبار السن، ذوي الاحتياجات الخاصة، والعملاء ذوي المعرفة المالية المحدودة، دون أي تمييز بين الجنسين.
2. الإفصاح والشفافية: يتعين على البنوك ان توفر لعملائها جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات التي تقدمها لهم، على ان تتسم هذه المعلومات بالوضوح وسهولة الفهم والبساطة والدقة، وبما يكفل اطلاع العملاء على المزايا والمخاطر، بشفافية ووضوح وعلى ألا يتحمل العملاء العناء في سبيل الحصول على تلك المعلومات
3. السلوك المهني: يتعين على البنوك الالتزام بأعلى معايير السلوك المهني في تقديم خدماتها، بما يضمن تحقيق مصلحة العملاء في جميع مراحل تعاملهم مع البنك. ويشمل ذلك:
   أ. التحلي بالنزاهة والمصداقية في تقديم المعلومات والخدمات المصرفية.
   ب. التأكد من ملاءمة المنتجات والخدمات لاحتياجات العملاء وإمكانياتهم المالية.
   ت. توفير التدريب الكافي لموظفي البنك لضمان تقديم الخدمات بكفاءة واحترافية، مع التركيز على مهارات التواصل والإرشاد المالي.
4. حماية العملاء ضد الاحتيال المالي: تتحمل البنوك مسؤولية حماية أموال عملائها من المخاطر المرتبطة بالاحتيال والاختلاس، وذلك من خلال:
   أ. وضع أنظمة رقابة داخلية فعالة تضمن مراقبة العمليات المالية والحد من أي تجاوزات.
   ب. تعزيز آليات الكشف عن الاحتيال عبر استخدام تقنيات حديثة لمواكبة التغيرات في أساليب الاحتيال المالي.
   ت. مراجعة دورية لكفاءة الأنظمة الأمنية لضمان حماية ودائع ومدخرات العملاء، ومنع إساءة استخدام الخدمات المالية.

5. حماية الخصوصية وسرية المعلومات: تلتزم البنوك بضمان سرية المعلومات المالية والشخصية لعملائها من خلال:
   أ. وضع أنظمة رقابية وآليات صارمة لحماية البيانات من الوصول غير المصرح به أو التسريب.
   ب. الالتزام بسرية التعاملات المصرفية وعدم الكشف عنها إلا وفقًا لما يحدده القانون والتشريعات السارية.
   ت. توفير أنظمة آمنة للتعاملات الإلكترونية لضمان حماية بيانات العملاء عند إجراء المعاملات عبر القنوات الرقمية.

ثانيا دعم البنية التحتية المالية: يمثل تطوير بنية تحتية مالية قوية وكفؤة أحد الركائز الأساسية لتحقيق الشمول المالي. ويتطلب ذلك تحديد أولويات واضحة لتطوير البنية التحتية، بما يسهل وصول المواطنين إلى الخدمات المالية. وتشمل هذه الأولويات ما يلي:

1. توفير بيئة تنظيمية داعمة: تعتبر البيئة التنظيمية جزءًا أساسيًا من البنية التحتية المالية، حيث تساعد في وضع الأطر القانونية والتشريعية التي تسهم في تحقيق الشمول المالي. ويشمل ذلك:
   أ. سنّ القوانين والتشريعات التي تسهل عمل المؤسسات المالية وتضمن الشفافية وحماية حقوق العملاء.
   ب. تحديث الأنظمة واللوائح لدعم الابتكار في الخدمات المالية الرقمية والتكنولوجيا المالية (Fintech).
   ت. وضع سياسات تحفيزية لتشجيع البنوك والمؤسسات المالية على توسيع نطاق خدماتها ليشمل الفئات غير المشمولة ماليًا.
2. تعزيز الانتشار الجغرافي للخدمات المالية: يتطلب تحقيق شمول مالي فعّال تطوير البنية التحتية المادية والخدماتية لضمان وصول الخدمات المالية إلى جميع الفئات، خاصة في المناطق النائية. ويشمل ذلك:
   أ. التوسع في شبكة الفروع: من خلال إنشاء فروع جديدة للبنوك والمؤسسات المالية في المناطق التي تعاني من نقص الخدمات المالية.
   ب. إنشاء مكاتب صغيرة أو متنقلة: توفر هذه المكاتب حلولًا مرنة لخدمة العملاء في المناطق الريفية والمناطق غير المخدومة.
   ت. دعم وكلاء البنوك ونقاط الوصول: عبر تمكين المتاجر الصغيرة أو مقدمي الخدمات المحليين من تقديم خدمات مالية، مما يسهل على الأفراد إجراء معاملاتهم دون الحاجة إلى زيارة فروع البنوك التقليدية.
3. تطوير نظم الدفع والتسوية: تعد أنظمة الدفع والتسوية عنصرًا أساسيًا من البنية التحتية المالية، حيث تسهم في تسهيل تنفيذ المعاملات المالية بسرعة وأمان. وتشمل هذه الأنظمة:
   أ. تحسين أنظمة الدفع الوطنية: من خلال تطوير تقنيات الدفع الإلكتروني مثل المحافظ الرقمية، والتحويلات الفورية، مما يعزز الاعتماد على الوسائل غير النقدية.
   ب. تعزيز الترابط بين المؤسسات المالية: لضمان تنفيذ المعاملات وتسويتها بسلاسة بين مختلف البنوك ومقدمي الخدمات المالية.
   ت. توفير حلول دفع رقمية متنوعة: مثل نقاط البيع الإلكترونية وأجهزة الصراف الآلي وخدمات الهاتف المصرفي، مما يسهل عمليات الدفع والسحب والتحويل.

4. الاستفادة من التطورات التكنولوجية: يشكل التطور التكنولوجي ركيزة أساسية في دعم البنية التحتية المالية وتعزيز الشمول المالي، حيث يساهم في تحسين الاتصال وتبادل المعلومات بين مختلف الأطراف المالية. ويشمل ذلك:
   أ. التوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية: من خلال تطوير تطبيقات وحلول إلكترونية تتيح للأفراد والشركات إجراء معاملاتهم بسهولة وأمان.
   ب. تعزيز الدفع عبر الهاتف المحمول: لتمكين العملاء من الوصول إلى الخدمات المالية بتكلفة أقل وفاعلية أعلى، مما يقلل من الحاجة إلى المعاملات النقدية التقليدية.
5. توفير قواعد بيانات شاملة: يعد بناء قواعد بيانات مالية متكاملة عنصرًا أساسيًا في تحسين الشفافية وتعزيز الثقة في النظام المالي، وذلك عبر:
   أ. تفعيل دور مكاتب الاستعلام الائتماني: لتوفير معلومات دقيقة عن السجلات الائتمانية للأفراد والمشروعات الصغيرة والمتوسطة، مما يساعد في اتخاذ قرارات تمويلية أكثر دقة.
   ب. إنشاء قاعدة بيانات تسجيل الأصول المنقولة: لضمان توثيق الأصول المستخدمة كضمانات، مما يسهل عمليات الإقراض ويساهم في تقليل المخاطر المالية.
   ت. ضمان الشفافية وحماية الحقوق: عبر توفير بيانات موثوقة لمقدمي الخدمات والعملاء، مما يسهم في تعزيز الثقة في المعاملات المالية وتحسين جودة القرارات الائتمانية.
6. تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع: يُعد تكييف الخدمات والمنتجات المالية لتلبية احتياجات مختلف فئات المجتمع من أهم الركائز الداعمة للشمول المالي. ويتعين على مقدمي الخدمات المالية تطوير حلول مالية تتناسب مع متطلبات الأفراد والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، بما يضمن سهولة الحصول على هذه الخدمات واستدامتها، ويشمل ذلك:
   أ. تصميم منتجات مالية مناسبة تراعي متطلبات الفئات المستهدفة.
   ب. تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية من خلال تبسيط الإجراءات وتوسيع نطاق التغطية.
   ت. تخفيض الرسوم والعمولات غير المبررة لتقليل الأعباء المالية على العملاء.
   ث. تعزيز المنافسة بين مقدمي الخدمات لضمان توفير خيارات متنوعة تلبي احتياجات السوق بكفاءة.

ثالثا التثقيف المالي: تقع مسؤولية التثقيف والتوعية المالية على عاتق الدولة، من خلال إعداد وتنفيذ استراتيجية وطنية شاملة تهدف إلى رفع مستوى الثقافة المالية. ويجب أن يتم إعداد هذه الاستراتيجية بمشاركة مختلف الأطراف، بما في ذلك الجهات الحكومية، والقطاع الخاص، والمؤسسات ذات العلاقة، وذلك لتمكين الفئات المستهدفة مثل الشباب، والنساء، والمشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة من اتخاذ قرارات مالية مستنيرة.

رابعا تعزيز تنوع المؤسسات المالية داخل النظام المالي الشامل: يُعتبر تنوع المؤسسات المالية عاملاً أساسياً في دعم الشمول المالي، حيث تلعب المؤسسات غير المصرفية، مثل مؤسسات تمويل المشروعات متناهية الصغر، والجمعيات التعاونية، والمؤسسات الائتمانية، دوراً مهماً في توسيع نطاق الخدمات المالية. كما يساهم هذا التنوع في الحد من محدودية خيارات التمويل ورفع مستوى التغطية المالية عبر مختلف شرائح المجتمع.

خامسا تسهيل استخدام التكنولوجيا ودعم دخول المؤسسات المبتكرة: يتطلب تحقيق شمول مالي فعال إنشاء أطر قانونية وتنظيمية مرنة وواضحة تتيح اعتماد التكنولوجيات الحديثة واندماج المؤسسات

المبتكرة ضمن القطاع المالي. ويساعد ذلك على تقليص تكاليف المعاملات وتوفير خدمات مالية مناسبة لشريحة أوسع من السكان.

سادسا التوسع في قنوات تقديم الخدمات منخفضة التكلفة: يمثل الاعتماد الحصري على الفروع التقليدية للبنوك عائقاً أمام الوصول المالي، لذا يُوصى بالتوسع في استخدام قنوات تقديم بديلة منخفضة التكلفة، مثل متاجر البيع بالتجزئة. ويؤدي هذا التوجه إلى تعزيز انتشار مقدمي الخدمات المالية وتقليل التكاليف على المستهلكين، خاصة في المناطق النائية.

سابعا الاستثمار في الإشراف المالي وتوظيف التكنولوجيا لتحسين الكفاءة: من الضروري أن يخضع القطاع المالي لرقابة فعالة لضمان سلامته. ويُعد الاستثمار في أدوات الإشراف واستخدام التكنولوجيا الحديثة وسيلة فعالة لتحسين أداء الجهات الرقابية، خصوصاً في ظل محدودية الموارد المتاحة.

ثامنا تشجيع تطوير منتجات مالية مبتكرة ومنخفضة التكلفة: يتعين على صناع السياسات وضع أطر تنظيمية تشجع على تطوير منتجات مالية مبتكرة، تتناسب مع احتياجات الفئات ذات الدخل المحدود، مثل الحسابات المصرفية المبسطة والتأمين متناهي الصغر، بهدف تعزيز الشمول المالي وتوسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية. (إيمان، 2018، الصفحات 15-16)

الفرع الثاني: تحديات تطبيق الشمول المالي

رغم الجهود المبذولة من مختلف الدول والمؤسسات المالية لتعزيز الشمول المالي، إلا أن تطبيقه الفعلي لا يزال يواجه مجموعة من التحديات التي تحول دون تحقيق الأهداف المرجوة. وتتنوع هذه التحديات بين ما هو اقتصادي واجتماعي وتكنولوجي، إضافة إلى عوامل ترتبط بالبنية التحتية والبيئة التنظيمية. وتُعد معالجة هذه العراقيل أمرًا ضروريًا من أجل توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية وتحقيق إدماج مالي شامل ومستدام. وفيما يلي، يمكن عرض أبرز التحديات التي تعيق تطبيق الشمول المالي: (جامع و ابو دية، 2016، الصفحات 22-23)

أولا: هيمنة القوة الاقتصادية: يُعد النظام الاقتصادي العالمي الحالي أحد العوامل المساهمة في ضعف الشمول المالي، إذ يؤدي تركّز القوة الاقتصادية في يد أقلية محدودة تعيش في مستويات عالية من الرفاهية، إلى تهميش شرائح واسعة من المجتمع تعاني من ظروف معيشية صعبة، ما يُفاقم من التفاوت الاقتصادي ويعيق تكافؤ الفرص المالية.

ثانيا: الحروب والصراعات: تُشكل النزاعات المسلحة وعدم الاستقرار السياسي أحد أبرز العوائق أمام تحقيق الشمول المالي، لا سيما في منطقة الشرق الأوسط التي شهدت حروبًا ممتدة في كل من سوريا واليمن، وصراعات داخلية في العراق، إلى جانب أوضاع سياسية مضطربة في مصر وتونس وليبيا. ففي ظل هذه الظروف، تتجه الأولويات نحو دعم العمليات العسكرية والبقاء على قيد الحياة، مما يُبعد مسألة الشمول المالي عن دائرة الاهتمام.

ثالثا: الاعتماد على الاقتصاد غير الرسمي: تُعاني العديد من الأسر ذات الدخل المنخفض من ضعف اندماجها في النظام المالي الرسمي، إذ تفضل التعامل بالنقود أو الأصول المادية مثل الذهب أو المجوهرات، أو عبر الاقتراض والإقراض بطرق غير رسمية. ويؤدي هذا النمط إلى تعقيد المعاملات المالية، كما يجعله أكثر تكلفة وأقل أمانًا.

رابعا: الأزمة المالية العالمية: ساهمت الأزمة المالية العالمية في تقليص حجم المعونات والمساعدات الموجهة إلى الدول الفقيرة، بما في ذلك تلك المتعلقة بتوسيع فرص الوصول إلى التمويل. كما زادت هذه الأزمة من حذر المؤسسات المالية والمستثمرين تجاه قدرة العملاء ذوي الدخل المنخفض على سداد القروض، ما أدى إلى تقييد حصولهم على السيولة عبر القنوات المصرفية.

خامسا: عوامل مرتبطة بجانب الطلب: تشمل هذه العوامل انخفاض الوعي المالي لدى الأفراد، وتدني مستويات التعليم، وغياب الثقة في المؤسسات المالية. ويُعد ضعف محو الأمية المالية والثقافة الاستهلاكية من أهم العوامل التي تحدّ من إقبال الأفراد على التعامل مع النظام المالي الرسمي.

سادسا: غياب محددات الشمول المالي: تؤدي الأمية والبطالة إلى الإقصاء المالي، حيث يمنع الجهل بالقراءة والكتابة الأفراد من إدراك حقوقهم المالية والاستفادة من الخدمات المتاحة. كما أن غياب فرص العمل يحرم الأفراد من مصادر دخل ثابتة، وهو ما يُشكل عقبة حقيقية أمام إمكانية الحصول على خدمات مالية كالقروض والادخار والتأمين.

المبحث الثالث: العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي.

في ظل التحول الرقمي الذي يشهده العالم، أصبحت التكنولوجيا المالية أداة فعالة لإعادة تشكيل المشهد المالي، خاصة من حيث الوصول إلى الخدمات المالية وتبسيطها. وقد برزت هذه العلاقة بشكل واضح في الجهود الرامية إلى تعزيز الشمول المالي، من خلال توظيف الحلول الرقمية لتقليص الفجوة المالية وتحقيق الإدماج المالي للفئات المهمشة. وعليه، يتناول هذا المبحث طبيعة العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي، وأبرز مظاهر التفاعل بينهما.

المطلب الأول: تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي.

تشكل التكنولوجيا المالية أحد العوامل الرئيسية في تسريع التحول نحو المعاملات الرقمية، من خلال مساهمتها في خفض تكلفة الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات التقليدية، كما أنها تدفع بالشركات الناشئة نحو المنافسة الإقليمية والدولية في إطار الاقتصاد الرقمي، بفضل تبنيها للتقنيات الحديثة وتقديمها لخدمات مبتكرة قائمة على هذه التكنولوجيا. ويساهم التقدم السريع في المجال التكنولوجي، إلى جانب تزايد إقبال العملاء على القنوات الرقمية، في تسهيل اعتماد نماذج أعمال جديدة، وفتح المجال أمام شركات غير مالية تتميز بالمرونة والسرعة لتقديم خدمات مصرفية في مجالات متعددة مثل مدفوعات التجزئة والجملة، إدارة علاقات العملاء، تقديم الائتمان، تعبئة رأس المال، والبنية التحتية لعمليات المقاصة والتسوية. وتعتمد هذه التحولات على استخدام أدوات رقمية متقدمة مثل الإنترنت، الهواتف الذكية، والحوسبة عالية الأداء، ما يؤدي إلى خفض التكاليف التي يتحملها العملاء، ويوفر خيارات تمويلية أوسع، لاسيما للفئات التي تعاني من نقص في الخدمات المصرفية، كالأفراد وأصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مما يعزز من تحقيق الشمول المالي عبر توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية وتلبية احتياجات الفئات المحرومة في مختلف المناطق، بما فيها النائية منها. (ناصر و مصداع، 2022، صفحة 17)

أخيرًا، فإن تعزيز الشمول المالي يتطلب تضافر جهود الأفراد والمؤسسات، مع دعم مستمر عبر التكنولوجيا الحديثة، ويهدف ذلك إلى التغلب على الحواجز التقليدية، وفتح المجال أمام الجميع للاندماج في النظام المالي الرسمي. ومن هنا، تلعب التكنولوجيا المالية دورًا حاسمًا في تجاوز المعوقات، وتمكين الأفراد من بناء مستقبل مالي مستقر وآمن. وكان للتكنولوجيا المالية دور حاسم في التغلب على هذه المعوقات وذلك من خلال:

- نطاق التغطية: أسهمت القنوات الرقمية التي تقدمها البنوك، وشركات الاتصالات، وغيرها من مزودي الخدمات في تمكين الملايين من الأفراد الذين يمتلكون هواتف محمولة من الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية. ولم يقتصر هذا الوصول على خدمات الدفع فقط، بل شمل أيضًا خدمات الادخار، والتأمين، والاستثمار.

- معلومات العملاء: في إطار تطبيق إجراءات العناية الواجبة والتدابير المرتبطة بإدارة المخاطر والتأمين ضدها، يُطلب من العملاء التحقق من هويتهم عند استخدام الخدمات المالية. وتُسهم الهوية الرقمية والبيانات الناتجة عن استخدام الخدمات مثل الهاتف المحمول والمدفوعات والتجارة الإلكترونية في دعم هذه الإجراءات بشكل فعال.
- السلامة التجارية: يشمل شمول الفئات المهمشة في الخدمات إمكانية توفير مجموعة واسعة من الخدمات مثل المدفوعات، والادخار، والتأمين، ومنتجات الإقراض منخفضة القيمة المصممة لتلبية احتياجات العملاء. ويتطلب ذلك إنشاء نموذج مستدام يحقق عوائد كافية لتغطية التكاليف، خاصة في ظل صعوبة الوصول إلى هذه الفئات بأسعار معقولة. ولتحقيق ذلك، يجب تقديم الخدمات بتكلفة منخفضة، مما يستدعي الاعتماد على المعالجة المباشرة باستخدام تقنيات التكنولوجيا المالية.

ستتمكن شركات التكنولوجيا المالية الناشئة من توسيع نطاق عمل البنوك ومؤسسات التمويل الأصغر، بهدف الوصول إلى الفئات المحرومة والمهمشة في المجتمع، التي لا تحظى بخدمات مالية رقمية كافية. وسيتم ذلك من خلال الاستعانة بوكلاء المجتمع، الذين يمكن أن يؤدوا دورًا محوريًا كمزودي معلومات، مما يسهم في توفير التمويل والتدريب والمعلومات للأفراد من ذوي الدخل المحدود والفئات المهمشة.

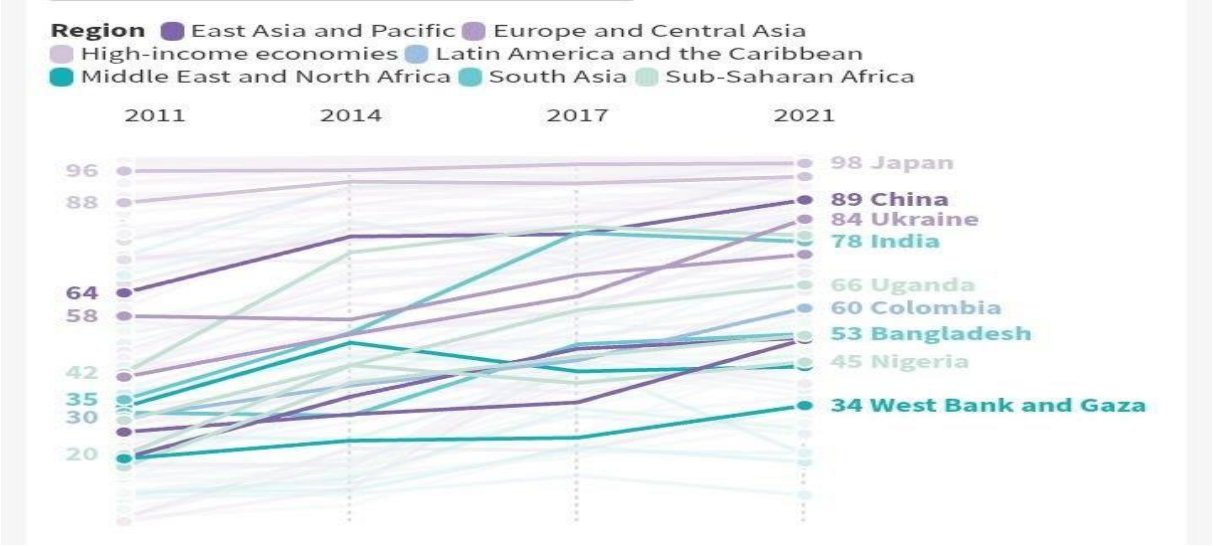
كما يمكن لهذه الشركات الناشئة أن تعمل في بلدان أو مناطق تتمتع ببنية تحتية متقدمة، من خلال التعاون مع وكلاء حكوميين مثل هيئات تحديد الهوية الوطنية وشركات الاتصالات، للوصول إلى الأفراد الذين لا يستطيعون الوصول إلى الخدمات المصرفية التقليدية، ولكنهم يملكون إمكانية استخدام خدمات الهاتف المحمول.

وبهذا تعمل التكنولوجيا المالية على تطوير النظام الرقمي بشكل أكثر شمولًا، مما يعزز قدرتها على دمج الفئات المستبعدة ماليًا، وتقديم فوائد ملموسة لهم. (لزهاري، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا، 2021، صفحة 14)

المطلب الثاني: واقع اسهامات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في القطاع المصرفي.

بحسب البنك الدولي تظهر تجارب الدول مدى تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي، حيث يوضح الشكل التالي تطور نسبة امتلاك الحسابات البنكية عالميا ما بين سنة 2011-2021:

الرسم البياني رقم (01): تطور نسبة امتلاك الحسابات البنكية عالميا ما بين سنة 2011-2021



المصدر: (World Bank, 2022)

تحليل الشكل(01): (World Bank, 2022)

وصلت ملكية الحسابات في جميع أنحاء العالم إلى 76% من سكان العالم، و71% من سكان البلدان النامية.

انخفضت الفجوة بين الجنسين في ملكية الحسابات في الاقتصادات النامية إلى 6 نقاط مئوية من 9 نقاط مئوية، حيث ظلت على حالها لسنوات عديدة.

يحفز تلقي المدفوعات الرقمية، مثل دفع الأجور، أو التحويلات الحكومية، أو التحويلات المحلية، استخدام الخدمات المالية الأخرى، مثل تخزين الأموال وادخارها واقتراضها.

في الاقتصادات النامية، قام حوالي 40% من البالغين الذين دفعوا فواتير الخدمات (18% من البالغين) بذلك مباشرةً من حساب. في الصين، قام حوالي 80% من البالغين بإجراء مدفوعات للتجار الرقميين، بينما في الاقتصادات النامية الأخرى، قام بذلك 20% من البالغين.

عززت جائحة كوفيد-19 اعتماد الخدمات المالية الرقمية: قام حوالي 40% من البالغين في الاقتصادات النامية باستثناء الصين الذين قاموا بإجراء مدفوعات للتجار الرقميين باستخدام بطاقة أو هاتف أو الإنترنت، وأكثر من ثلث البالغين في الاقتصادات النامية الذين دفعوا فاتورة خدمات مباشرةً من حساب، بذلك لأول مرة بعد بدء الجائحة.

أصبحت الأموال عبر الهاتف المحمول عاملاً مهماً في تمكين الشمول المالي في أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى -وخاصة بالنسبة للنساء -سواء كمحرك لامتلاك الحسابات أو لاستخدامها من خلال المدفوعات عبر الهاتف المحمول والادخار والاقتراض.

يمكن لحوالي نصف البالغين في الاقتصادات النامية الوصول إلى أموال إضافية في غضون 30 يومًا إذا واجهوا نفقات غير متوقعة.

خلاصة الفصل:

في ختام هذا الفصل، الذي شكّل الإطار النظري للدراسة، تم التطرق إلى المفاهيم الأساسية المرتبطة بكل من التكنولوجيا المالية والشمول المالي، إلى جانب إبراز العلاقة المتداخلة بينهما. حيث تناول المبحث الأول الجوانب المفاهيمية للتكنولوجيا المالية، من حيث تعريفها، تطورها، وأهم خدماتها وأدواتها، كما استعرض المبحث الثاني مفهوم الشمول المالي، أهدافه، مؤشراته، وأهميته في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية. أما المبحث الثالث، فقد ركّز على العلاقة التفاعلية بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي، مبرزاً كيف تسهم الابتكارات المالية الحديثة في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية، خاصةً للفئات غير المشمولة مالياً.

ويمثل هذا الإطار النظري الأساس الذي ستُبنى عليه الدراسة التطبيقية لاحقاً، من خلال تحليل مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، وذلك عبر دراسة حالة البنك الأهلي السعودي في الفصل التطبيقي القادم.

الفصل الثاني: التكنولوجيا المالية بالبنك الأهلي السعودي ودورها في تعزيز الشمول المالي بالمملكة العربية السعودية

تمهيد:

يشهد القطاع المالي في السنوات الأخيرة تحوّلاً جذريًا بفعل التطور السريع للتكنولوجيا المالية، التي أصبحت تلعب دورًا متزايد الأهمية في توسيع نطاق الخدمات المالية وإتاحتها لفئات كانت مستبعدة من النظام المالي التقليدي. وتُمثل التكنولوجيا المالية أداة فعّالة لتعزيز الشمول المالي من خلال تقديم حلول مبتكرة تضمن الوصول السهل والآمن للخدمات المصرفية، خاصة للفئات محدودة الدخل أو تلك التي تعيش في مناطق نائية.

وفي هذا الإطار، يسعى هذا الفصل التطبيقي إلى دراسة العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي من خلال تحليل تجربة البنك الأهلي السعودي، باعتباره أحد أبرز المؤسسات المصرفية في المملكة العربية السعودية التي تبنّت أدوات التكنولوجيا المالية لدعم التحول الرقمي وتعزيز شمول أكبر عدد ممكن من العملاء.

وسيتناول هذا الفصل تحليلًا لأهم الخدمات الرقمية التي اعتمدها البنك، وتبيان أثرها في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية، مع التطرق إلى مدى استجابته لاحتياجات العملاء من مختلف الفئات.

المبحث الأول: الشمول المالي في المملكة العربية السعودية

المبحث الثاني: تقديم ببنك الأهلي السعودي

المبحث الثالث: واقع التكنولوجيا المالية للبنك الأهلي السعودي ومساهمتها في الشمول المالي

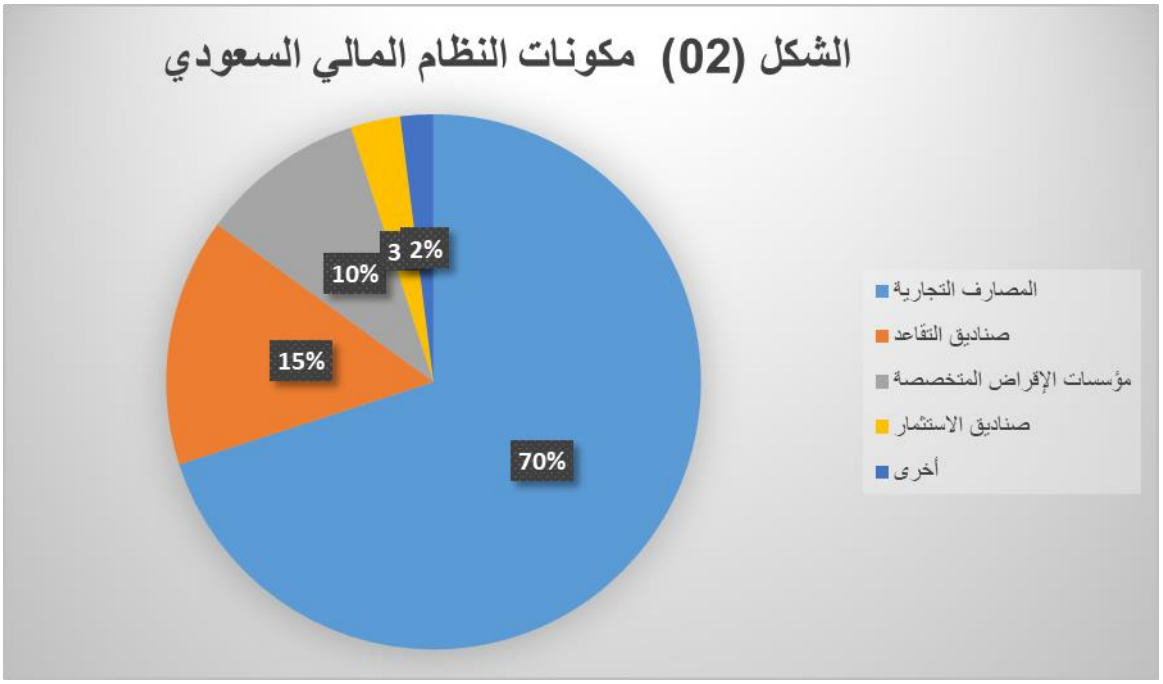
المبحث الأول: الشمول المالي في المملكة العربية السعودية

يُعد الشمول المالي أحد الركائز الأساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث يسهم في تمكين الأفراد والمنشآت من الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية بطريقة عادلة وآمنة. وفي ظل التحولات الاقتصادية التي تشهدها المملكة العربية السعودية، خاصة في إطار رؤية 2030، برز الاهتمام بالشمول المالي كأداة استراتيجية لتعزيز النمو المستدام وتقليص الفوارق الاجتماعية. وقد اتخذت المملكة عدة خطوات وإصلاحات لدعم الشمول المالي، شملت تطوير البنية التحتية الرقمية، وتحفيز الابتكار المالي، وتوسيع نطاق الخدمات البنكية للفئات غير المخدومة. وسنتطرق في هذا المبحث لهيكل النظام المالي في المملكة العربية السعودية، تطور القطاع المصرفي بها وواقع الشمول المالي في السعودية.

المطلب الأول: هيكل النظام المالي في المملكة العربية السعودية.

يعتبر النظام المالي العمود الفقري لأي اقتصاد وطني، حيث يضطلع بدور محوري في تعبئة المدخرات وتوجيهها نحو الاستثمار، مما يسهم في تحقيق النمو الاقتصادي والاستقرار المالي. وفي المملكة العربية السعودية، تطور النظام المالي بشكل لافت في العقود الأخيرة، مدعوماً بالإصلاحات الاقتصادية والهيكلية التي تندرج ضمن رؤية المملكة 2030.

وفي هذا الإطار، يهدف هذا المطلب إلى تسليط الضوء على هيكل النظام المالي السعودي، من خلال استعراض أبرز مكوناته، وعلى رأسها المؤسسات المالية والمصرفية.



المصدر: (رشيدة و بلطرش، واقع الشمول المالي في المملكة العربية السعودية وافاق تطويره دراسة لرؤية المملكة العربية السعودية 2030 ، 2023، صفحة 633)

وفقًا للشكل السابق، نرى ان المصارف التجارية تحتل النسبة الأكبر من إجمالي مكونات النظام المالي، بنسبة تصل إلى 70%، مما يدل على اعتماد كبير على هذه المؤسسات في أداء الوظائف المالية الأساسية مثل الوساطة المالية، وتجميع المدخرات، وتقديم التمويلات الائتمانية لمختلف القطاعات الاقتصادية. وتعكس هذه النسبة المرتفعة أيضًا مكانة البنوك في تمويل التجارة والخدمات وتيسير المعاملات المالية في المملكة، لا سيما في ظل البيئة المصرفية المنظمة والرقابة القوية التي يفرضها البنك المركزي السعودي.

في المرتبة الثانية، تأتي صناديق التقاعد بنسبة 15%، وهي مؤسسات تلعب دورًا استراتيجيًا في تعبئة المدخرات طويلة الأجل، وضمان الاستدامة المالية لفئات واسعة من المواطنين بعد التقاعد، فضلاً عن مساهمتها في استقرار النظام المالي من خلال استثماراتها في أدوات مالية منخفضة المخاطر وعالية السيولة. وتُعتبر هذه الصناديق أحد أدوات الحماية الاجتماعية التي تتماشى مع سياسات الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي في المملكة.

أما مؤسسات الإقراض المتخصصة، فتمثل 10% من هيكل النظام المالي، وهي مؤسسات أنشأتها الدولة غالبًا لخدمة أهداف تنموية محددة، مثل دعم قطاعات الزراعة، الإسكان، والصناعة. وتقوم هذه المؤسسات بدور مكمل للمصارف التجارية، من خلال توفير تمويل طويل الأجل أو بشروط تفضيلية لقطاعات لا تحظى بتمويل كافٍ من القطاع المصرفي التقليدي.

وتستحوذ صناديق الاستثمار على نسبة 3% فقط من مكونات النظام المالي، بالرغم من دورها المتزايد في تجميع رؤوس الأموال وتوجيهها نحو أدوات استثمارية متنوعة. وتُمكّن هذه الصناديق المستثمرين الأفراد والمؤسسات من تنويع محافظهم الاستثمارية ضمن بيئة منظمة وتحت إشراف الجهات الرقابية المختصة، وهو ما يعزز كفاءة السوق المالية في المملكة.

أما الفئة المصنفة تحت بند "أخرى"، فتمثل نسبة 2% من إجمالي النظام المالي، وتشمل مؤسسات مالية متخصصة أو صغيرة الحجم ذات وظائف محددة لا تدخل ضمن التصنيفات الرئيسية، مثل بعض شركات التمويل أو التأمين المحدود أو الهيئات التمويلية الخاصة.

إن هذا التوزيع الهيكلي يُبرز الهيمنة النسبية للمصارف التجارية على النظام المالي السعودي، في حين تظل المؤسسات المالية غير المصرفية ذات تمثيل محدود. ومن هنا، تبرز الحاجة إلى دعم مزيد من التنويع في القطاع المالي من خلال تعزيز أدوار المؤسسات غير المصرفية، وتشجيع أدوات التمويل البديلة، وذلك بهدف بناء نظام مالي أكثر شمولًا واستدامة، يتماشى مع مستهدفات رؤية المملكة 2030 الرامية إلى تنويع الاقتصاد وتحقيق الشمول المالي لكافة فئات المجتمع. (رشيدة و بلطرش، واقع الشمول المالي في المملكة العربية السعودية وافاق تطويره دراسة لرؤية المملكة العربية السعودية 2030 ، 2023، صفحة 633)

المطلب الثاني: تطور أداء القطاع المصرفي السعودي

ركزت المصارف في المملكة العربية السعودية، بالتعاون مع البنك المركزي السعودي، على توسيع نطاق خدماتها المصرفية وتحديثها بما يتماشى مع متطلبات العصر الحديث. وقد تبنّت نموذج عمل مصرفي شامل يُعنى بتقديم خدمات متكاملة للأفراد والشركات، يشمل بطاقات الائتمان، وتمويل المشاريع، وتلبية الاحتياجات المتزايدة للعملاء من الخدمات المصرفية الحديثة. ويتجلى ذلك في توفير الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والهاتف المصرفي، وتطوير أنظمة الدفع والمقاصة الآلية.

وفي إطار السعي نحو تعزيز الكفاءة والقدرة التنافسية، شهد القطاع المصرفي عمليات اندماج بين عدد من الوحدات المصرفية، بهدف تشكيل كيانات مالية قوية تتمتع بمراكز مالية متينة وقادرة على المساهمة الفعالة في مسار التنمية الاقتصادية. كما تم تكثيف الاستثمار في تدريب الكوادر البشرية المصرفية ورفع كفاءتها، بما يمكّنها من تحسين الأداء المؤسسي، والتعرف على المخاطر المصرفية وتفاديها بفعالية. (الزهراني و حاجة، أثر الشمول المالي على النمو الاقتصادي في المملكة العربية السعودية، 2025، صفحة 15616).

الجدول رقم (02) : جدول تطور الميزانية المجمعة للقطاع المصرفي السعودي

	2018	2019	2020	2021	2022
	مليون ريال				
الموجودات	2398147	26311258	2979625	3277846	3620949
الودائع	1673513	1795979	1942984	2104454	2295406
القروض	1804171	1991837	2279967	2384733	3286508
المطلوبات من القطاع الخاص	445252	1546519	1762440	1871569	2289581
المطلوبات من القطاع العام	358919	445308	517527	593165	638160
رأس المال	351587	393291	4157999	421836	437728
	مليون دولار				
الموجودات	639506	701634	794567	809370	965586
الودائع	446270	478928	518129	528089	612108
القروض	481112	531157	607991	635929	875068
المطلوبات من القطاع الخاص	385401	442405	469984	499085	610555
المطلوبات من القطاع العام	95742	128751	138007	136844	170176
رأس المال	93757	104878	110880	112490	116740

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على (البنك المركزي السعودي، 2024)

أظهرت المصارف التجارية أداء مميزا في عام 2022م، إذ ارتفع إجمالي موجوداتها بنسبة 10.5 في المئة 343.11 مليار ريال ليبلغ حوالي 3,620.9 مليار ريال، مقارنة بنمو نسبته 10.0 في المئة 298.2 مليار ريال في العام السابق، وارتفع إجمالي الودائع المصرفية في عام 2022م بنسبة 9.1 في المئة 191.0 مليار ريال ليبلغ نحو 2.295.4 مليار ريال مقارنة بنمو نسبته 8.3 في المئة 161.5 مليار ريال في العام السابق.

شهد إجمالي القروض المصرفية نموًا ملحوظًا من عام 2021 إلى عام 2022، بنسبة 37.6 في المئة حيث ارتفعت قيمتها من 635,929 مليون ريال في 2021 إلى 875,068 مليون ريال في 2022،

اما إجمالي مطلوبات المصارف من القطاعين الخاص والعام فقد ارتفع في عام 2022م بنسبة 12.2 في المئة 318.4 مليار ريال ليبلغ نحو 2.928.7 مليار ريال مقارنة بارتفاع نسبته 14.4 في المئة 328.9مليار ريال في العام السابق وبذلك شكل إجمالي المطلوبات من القطاعين العام والخاص في نهاية

عام 2022م ما نسبته 127.6 في المئة من إجمالي الودائع المصرفية، مقارنة بنسبة 124.0 في المئة في نهاية العام السابق.

وارتفع إجمالي مطلوبات المصارف من القطاع الخاص في عام 2022م بنسبة 12.6 في المئة 255.5 مليار ريال ليبلغ حوالي 2.289.6 مليار ريال، مقارنة بارتفاع نسبته 15.4 في المئة 271.6 مليار ريال في العام السابق. وسجل إجمالي الائتمان المصرفي الممنوح للقطاعين الخاص والعام نموا نسبته 12.2 في المئة خلال عام 2022م، وشكلت مطلوبات المصارف من القطاع الخاص في نهاية عام 2022م ما نسبته 99.7 في المئة من إجمالي الودائع المصرفية، مقارنة بنسبة 96.7 في المئة في نهاية العام السابق.

أما مطلوبات المصارف من القطاع العام ائتمان للمؤسسات العامة وسندات حكومية وشبه حكومية، فقد نمت في عام 2022م بنسبة 10.8 في المئة 62.3 مليار ريال لتبلغ نحو 638.2 مليار ريال، مقارنة بارتفاع نسبته 11.3 في المئة 58.3 مليار ريال في العام السابق. ويعزى هذا الارتفاع إلى نمو الائتمان المصرفي الممنوح للمؤسسات العامة بنسبة 34.5 في المئة، مقارنة بنمو نسبته 20.1 في المئة في العام السابق، وشكلت مطلوبات المصارف من القطاع العام ما نسبته 27.8 في المئة من إجمالي الودائع المصرفية في عام 2022م، مقارنة بنسبة 27.4 في المئة في العام السابق.

سجل رأس المال واحتياطيات المصارف في عام 2022م ارتفاعا بحوالي 18.2 مليار ريال. أي بنسبة 4.3 في المئة، ليبلغ حوالي 437.7 مليار ريال، مقارنة بارتفاع مقداره 42.4 مليار رايا سعودي ونسبته 11.3 في المئة في العام السابق. (البنك المركزي السعودي، 2023، الصفحات 106-108-112-114)

نلاحظ أن هناك تطورًا واضحًا في الأداء العام للمصارف التجارية خلال عام 2022، يترجم من خلال النمو المتسارع في الموجودات، والارتفاع الملحوظ في حجم الائتمان الممنوح، خاصة للقطاع الخاص، مما يؤكد على الدور المتزايد للمصارف كوسيط مالي فاعل في الدورة الاقتصادية.

المطلب الثالث: واقع الشمول المالي في السعودية.

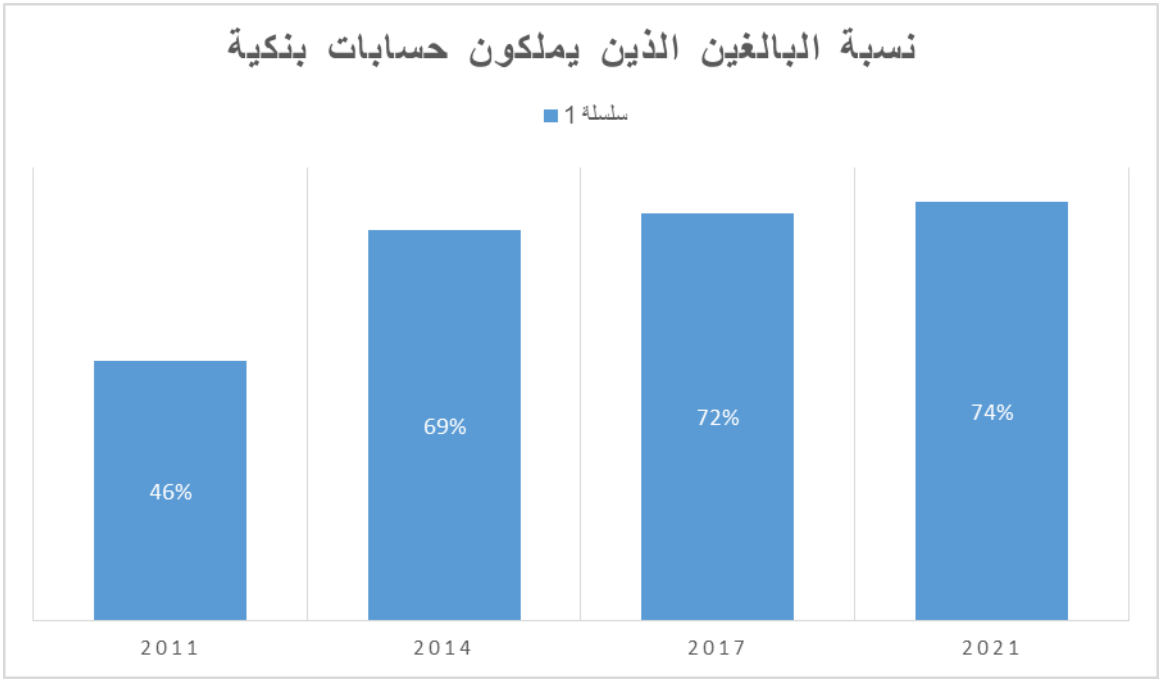
يعد الشمول المالي أحد المؤشرات الأساسية لمدى تطور الأنظمة المالية وقدرتها على خدمة مختلف فئات المجتمع. وتولي المملكة العربية السعودية أهمية متزايدة لهذا المفهوم في إطار رؤيتها الطموحة 2030، التي تهدف إلى بناء اقتصاد متنوع وشامل يتيح الفرص المالية لجميع الأفراد والمنشآت. وقد شهدت السنوات الأخيرة جهودًا كبيرة لتوسيع نطاق الشمول المالي من خلال تطوير البنية التحتية الرقمية، وتعزيز الابتكار المالي، وتمكين المؤسسات المالية من الوصول إلى شرائح أوسع من السكان، بما في ذلك الفئات محدودة الدخل والمناطق الأقل نموًا. ومن خلال هذا المطلب، سيتم الوقوف على أهم مؤشرات انتشار الشمول المالي في المملكة.

الفرع الاول: امتلاك الحسابات المصرفية

يتأثر الشمول المالي في المملكة العربية السعودية بعدة عوامل متنوعة، من أبرزها التحولات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية. ويُقصد بمفهوم الشمول المالي تمكين جميع فئات المجتمع من الوصول إلى الخدمات المالية بمختلف أنواعها، دون تمييز على أساس الدخل أو المستوى التعليمي، وذلك بهدف تعزيز القدرة على إدارة الموارد المالية، وتوسيع نطاق التمكين الاقتصادي على مستوى الأفراد والمجتمع ككل. وتشير بيانات مؤشر الشمول المالي العالمي الصادر عن البنك الدولي (Global Findex 2021) إلى أن المملكة تتماشى مع التوجهات العالمية في هذا المجال، حيث ارتفعت نسبة الأفراد الذين

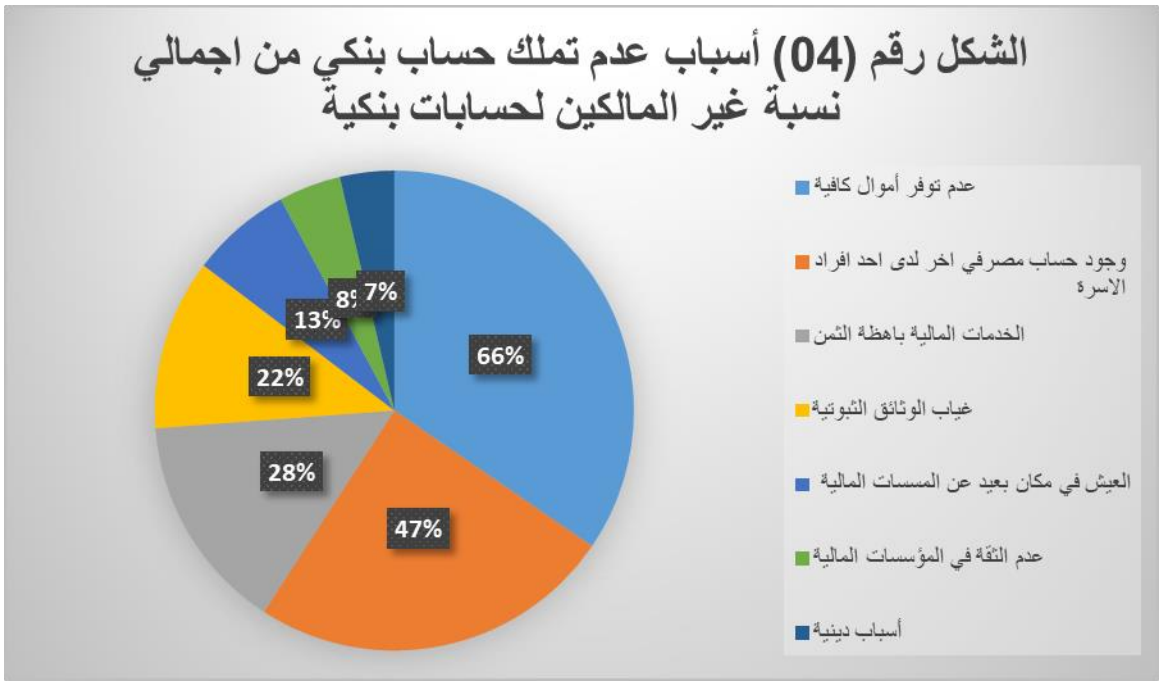
يمتلكون حسابات مصرفية بنحو 30% خلال الفترة الممتدة من عام 2011 إلى عام 2021، لتصل إلى 74.32% في عام 2021، كما يتضح من الشكل التالي:(World Bank, 2022)

الرسم البياني رقم (03) : نسبة البالغين الذين يمتلكون حسابات بنكية خلال الفترة 2011-2021



المصدر: اعداد الطالب استنادا الى قاعدة بيانات الشمول المالي 2021، البنك الدولي

اما الشكل الموالي فيوضح أسباب عدم تملك حساب بنكي من اجمالي نسبة غير المالكين لحسابات بنكية:



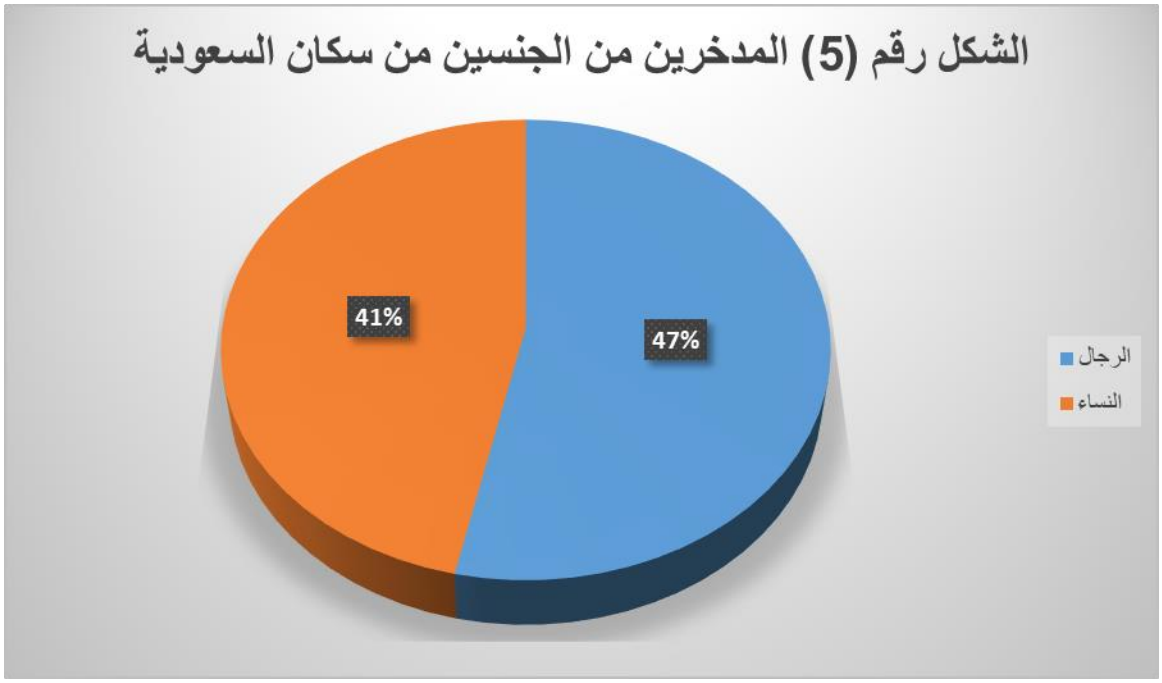
المصدر: (مؤسسة الملك خالد الخيرية، 2018، صفحة 8)

يتضح من الشكل السابق أن هناك عدة أسباب تحول دون امتلاك الأفراد لحسابات مصرفية، ويأتي في مقدمتها عدم توفر الموارد المالية الكافية، حيث إن الأفراد الذين لا يمتلكون أصولاً أو يعانون من دخل منخفض أو غير منتظم غالباً ما يحجمون عن فتح حسابات بنكية. كما تُعزى بعض الحالات إلى الاكتفاء بوجود حساب مصرفي واحد ضمن الأسرة يُستخدم من قبل أحد أفرادها فقط، مما يقلل الحاجة لفتح حسابات إضافية.

وعلى صعيد آخر، أشار التقرير إلى أن نحو 13% من الأفراد الذين يمتلكون حسابات مصرفية في المملكة – سواء من المواطنين أو غير المقيمين – لا يستخدمون هذه الحسابات فعلياً. ويُقارن هذا المعدل بالمعدل العالمي الذي يبلغ 20%، بينما لا يتجاوز 4% في الدول ذات الدخل المرتفع. ويُعد هذا المؤشر دليلاً على تدني مستويات الوعي والثقافة المالية لدى بعض الأفراد، أو على وجود عقبات وشروط تحدّ من الاستخدام الفعّال للحسابات المصرفية. (مؤسسة الملك خالد الخيرية، 2018، صفحة 9)

الفرع الثاني: الادخار

يوضح الشكل الموالي نسبة المدخرين من الجنسين من سكان السعودية:



المصدر: (مؤسسة الملك خالد الخيرية، 2018، صفحة 10)

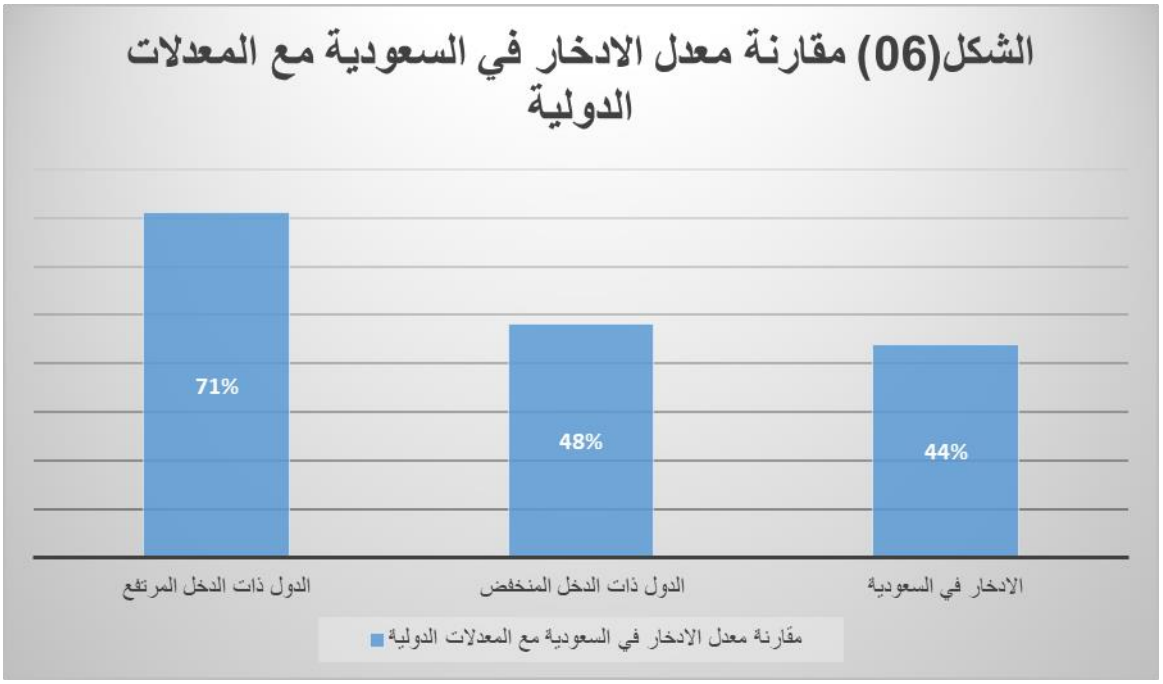
يشير الشكل إلى وجود تقارب نسبي في نسب الادخار بين الجنسين في المملكة، مع تفوق بسيط للرجال بنسبة 6 نقاط مئوية مقارنة بالنساء. ورغم أن الفارق ليس كبيرًا، إلا أنه يُعَدّ دلالة على التحديات التي لا تزال تواجهها النساء في الوصول إلى الخدمات المالية والادخارية، سواء لأسباب اقتصادية أو اجتماعية أو ثقافية. هذا التفاوت قد يعكس عدة عوامل، منها:

- انخفاض متوسط دخل النساء مقارنة بالرجال.
- محدودية فرص العمل أو المشاركة الاقتصادية للنساء في بعض الفئات العمرية أو المناطق.
- قلة التوعية المالية الموجهة للمرأة.
- ضعف الشمول المالي للنساء، سواء في امتلاك الحسابات البنكية أو استخدام التطبيقات المالية الحديثة.

مع ذلك، فإن نسبة 41% تتعد مؤشرا إيجابيا نسبيا، ويمكن البناء عليها من خلال تعزيز برامج الشمول المالي التي تستهدف المرأة، خاصة عبر الوسائل الرقمية والتكنولوجيا المالية، لما لها من دور

كبير في تمكين النساء اقتصادياً وتسهيل عمليات الادخار والاستثمار. (مؤسسة الملك خالد الخيرية، 2018، صفحة 10)

بينما يوضح الرسم البياني يالموالي مقارنة معدل الادخار في السعودية مع المعدلات الدولية



الشكل(06) مقارنة معدل الادخار في السعودية مع المعدلات الدولية

المصدر: (مؤسسة الملك خالد الخيرية، 2018، صفحة 10)

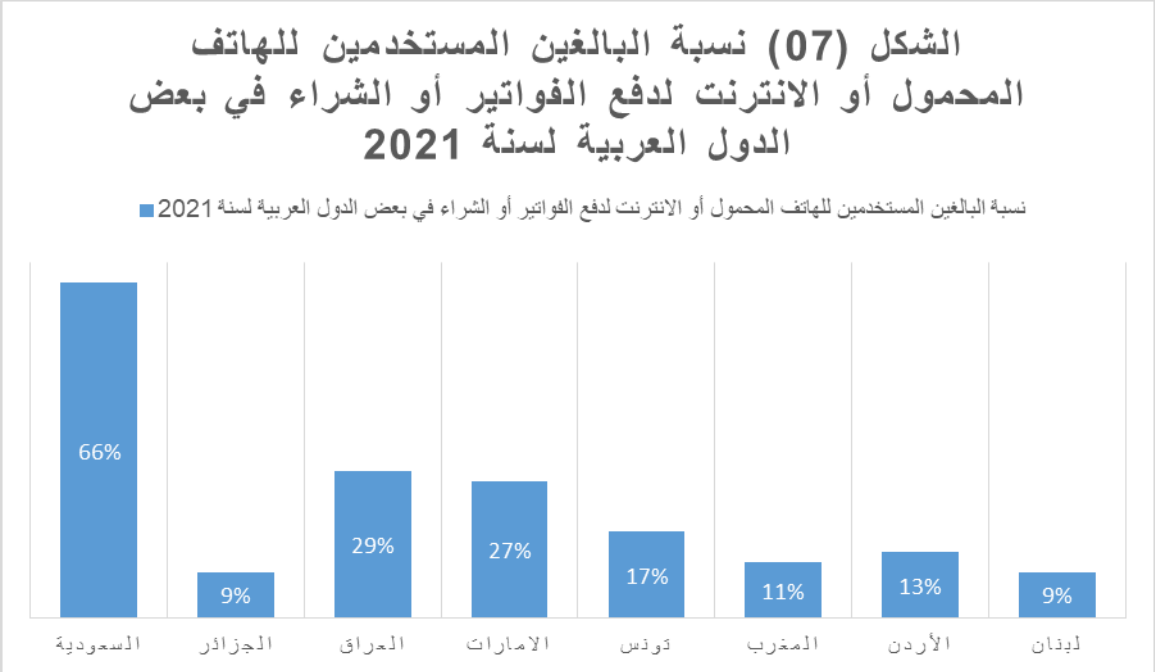
يوضح الشكل البياني مقارنة بين معدل الادخار في المملكة العربية السعودية وبعض المعدلات الدولية، وذلك على مستوى الدول ذات الدخل المرتفع والدول ذات الدخل المتوسط. وتشير البيانات إلى أن معدل الادخار في المملكة يبلغ نحو 44%، وهو أقل من المعدل المسجّل في الدول ذات الدخل المتوسط (48%)، وأدنى بكثير من نظيره في الدول ذات الدخل المرتفع (71%).

يعد هذا الفارق مؤشراً مهماً على وجود تحديات تواجه ثقافة الادخار في المجتمع السعودي، سواء على مستوى الأفراد أو على مستوى المنظومة المالية بشكل عام. كما يعكس هذا التراجع النسبي في الادخار احتمالية وجود قصور في تنوع الأدوات المالية الادخارية المتاحة، أو في فاعلية البرامج التوعوية المتعلقة بأهمية الادخار.

من زاوية أخرى، يمكن النظر إلى هذا الانخفاض كمجال واعد أمام السياسات المالية العامة والتكنولوجيا المالية لتعزيز الشمول المالي وزيادة معدلات الادخار من خلال تطوير أدوات رقمية مبتكرة، مثل المحافظ الإلكترونية، وحسابات الادخار الرقمية، ومنصات الاستثمار الصغير. إذ تسهم هذه الوسائل في تبسيط العمليات الادخارية، وزيادة الوعي المالي، وجذب شريحة أكبر من الأفراد غير المتعاملين تقليديًا مع القطاع المالي الرسمي. (مؤسسة الملك خالد الخيرية، 2018، صفحة 10)

بالتالي، يُبرز هذا الرسم البياني الحاجة إلى تبني حلول تكنولوجية ومالية متكاملة، تمكن من تعزيز السلوك الادخاري، ودعم الاستقرار المالي للأسر، بما ينعكس إيجابا على النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة في المملكة.

الفرع الثالث: استخدام الهاتف المحمول أو الانترنت لدفع الفواتير أو الشراء



المصدر: (عبو، خلج، و قدور، 2023، صفحة 185)

يعرض الرسم البياني نسبة البالغين المستخدمين للهواتف المحمولة أو الإنترنت لدفع الفواتير أو الشراء في بعض الدول العربية لعام 2021، ويظهر تفاوتاً واضحاً في مستويات استخدام الوسائل الرقمية في العمليات المالية بين هذه الدول.

يتضح من الرسم أن المملكة العربية السعودية تحتل المرتبة الأولى من حيث نسبة استخدام البالغين للهواتف المحمولة أو الإنترنت لأغراض مالية، حيث بلغت النسبة 66%، وهي نسبة مرتفعة تعكس تقدما ملحوظا في تبني التكنولوجيا المالية، مما يعكس جهود الدولة في دعم التحول الرقمي وتعزيز الشمول المالي من خلال تطوير البنية التحتية الرقمية وزيادة انتشار التطبيقات المصرفية.

في المقابل، سجلت كل من الجزائر ولبنان أدنى النسب، بـ 9% فقط، ما يدل على ضعف استخدام الوسائل الرقمية في التعاملات المالية، وقد يعزى ذلك إلى تحديات تتعلق بالبنية التحتية الرقمية، أو انخفاض الثقة في القنوات الإلكترونية، أو محدودية الوعي المالي.

أما العراق والامارات فقد حققتا نسباً متوسطة بلغت 29% و27% على التوالي، وهي تشير إلى وجود توجه متزايد نحو استخدام الأدوات الرقمية، إلا أنه لا يزال هناك مجال واسع للتحسين.

تُظهر نتائج كل من المغرب (11%) والأردن (13%) نسباً منخفضة نسبياً، مما يعكس الحاجة إلى المزيد من السياسات التحفيزية والتوعوية لتعزيز استخدام التكنولوجيا المالية في هذه الدول.

بوجه عام، يبرز هذا التباين في النسب بين الدول العربية تفاوتا في مستوى نضج البنية التحتية الرقمية والبيئة التنظيمية، بالإضافة إلى الفروقات في الثقافة المالية بين المجتمعات، وهو ما يستدعي تبني استراتيجيات وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي الرقمي بما يتماشى مع متطلبات كل دولة وظروفها الاقتصادية والاجتماعية.

المبحث الثاني: تقديم بنك الأهلي السعودي

يعد القطاع المصرفي من الركائز الأساسية لاقتصاد أي دولة، لما له من دور محوري في تعبئة المدخرات وتوجيهها نحو القطاعات الإنتاجية والاستثمارية. وفي المملكة العربية السعودية، يُمثل البنك الأهلي السعودي إحدى أبرز المؤسسات المصرفية، حيث يتمتع بتاريخ عريق ومكانة متميزة في النظام المالي السعودي. ويُعد هذا البنك نموذجًا بارزًا للتطور المصرفي في المملكة، سواء من حيث نمو خدماته أو توسع شبكة فروعه أو التزامه بالضوابط الشرعية والتنظيمية. ومن هذا المنطلق، يهدف هذا المبحث إلى تقديم نظرة شاملة عن البنك الأهلي السعودي، من خلال التطرق إلى التعريف به، نشأته وتطوره،

المطلب الأول: تعريف ونشأة البنك الأهلي السعودي

يعد البنك الأهلي السعودي من أبرز الكيانات المصرفية التي لعبت دورًا محوريًا في دعم القطاع المالي بالمملكة. ومن أجل فهم موقعه الحالي ومساهمته في الاقتصاد الوطني، من الضروري الرجوع إلى بداياته والتعرف على ظروف نشأته وتطوره عبر السنوات. لذلك، يتناول هذا المطلب التعريف بالبنك الأهلي السعودي، مع تسليط الضوء على أهم المحطات التاريخية التي شكلت مسيرته.

الفرع الاول: تعريف ببنك الأهلي السعودي: (البنك الاهلي السعودي، 2025)

"البنك الأهلي السعودي هو أكبر مؤسسة مالية في المملكة العربية السعودية، وأحد أبرز القوى المالية الإقليمية، ويلعب دوراً رئيسياً في التحول الاقتصادي للمملكة بهدف إحداث نقلة نوعية في القطاع المصرفي السعودي ودعم تحقيق رؤية المملكة 2030، إذ تتوافق استراتيجيته مع الرؤية وبرامجها. وبفضل قدراته التمويلية الضخمة كأكبر ممولّ مؤسسي، يساهم البنك الأهلي السعودي في تلبية تطلعات وطموحات المشاريع المستقبلية الداعمة لرؤية المملكة 2030."

"وقد وضع البنك رؤيته لكي يقدم مجموعة من الخدمات المالية والمصرفية الرائدة محلياً وإقليمياً ووضع أهدافاً استراتيجية تمكنه من تحقيق هذه الرؤية فهو يسعى لأن يكون أفضل بنك في الدخل والأرباح، والأفضل في الخدمات الإلكترونية وخدمة العملاء، والخيار الأول للموظفين، وأفضل مقدم للخدمات المصرفية المتوافقة مع الشريعة على مستوى العالم. وقد انعكست جهود البنك الحثيثة لتحقيق هذه الأهداف الاستراتيجية على نتائجه المتميزة على مدار ثمان سنوات متتالية."

"ويساهم البنك في تقديم تجربة جديدة ونطاق أعمال أوسع وخدمات متميزة، مدعومة بأحدث التقنيات المتطورة وفقاً لأفضل المعايير والممارسات العالمية، ويتمتع البنك الأهلي السعودي بميزانية قوية ونموذج أعمال متوازن ذي مستوى عالمي وسيولة كبيرة تعزز من قدرته التنافسية على الصعيدين المحلي والإقليمي، وإمكانات أكبر لتسهيل التجارة وتعزيز التدفقات النقدية من وإلى المملكة عبر الأسواق الإقليمية والعالمية".

"ويوفر البنك أفضل الحلول الرقمية لعملائه الأفراد ومنتجات التملك السكني للمواطنين، ودعم المنشآت المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، كما يسعى البنك ليكون الشريك الأكثر ثقة والداعم الأكبر للصفقات والمشاريع الضخمة في المملكة والمقدم لأكبر قاعدة منتجات مصرفية متوافقة مع الشريعة لجميع القطاعات. ويعتبر البنك الأهلي السعودي هو أكبر بنك في أعمال الخزينة ونشاطات الأسواق المالية، ويمتلك شركتي الأهلي المالية وسامبا للأصول وإدارة الاستثمار التي تشكل أكبر مدير للأصول ومقدم لخدمات الوساطة والمصرفية الاستثمارية في المملكة. ويحظى البنك الأهلي السعودي بتواجد قوي في الأسواق العالمية مستفيداً من انتشار فروعه في الشرق الأوسط وجنوب أسيا وتركيا، مما يخدم رؤية البنك الاستراتيجية للتوسع إقليمياً واحتلال مكانة عالمية رائدة في مجال الخدمات المالية."

"وتُمثل السعودة وتوطين الوظائف أحد الأهداف الاستراتيجية للبنك الأهلي السعودي، فحقق البنك أرقاماً قياسية في نسبة السعودة، ومعظم أعضاء فريق إدارته التنفيذية سعوديون، ويحرص البنك على تمكين المرأة ومنحها الفرصة لتولي مراكز قيادية بالبنك. وتأتي المسؤولية المجتمعية ضمن أولويات البنك، حيث تركز استراتيجيته الجديدة في المسؤولية المجتمعية على تمكين الأفراد والمؤسسات غير الربحية وتقديم الدعم لجميع الأنشطة المجتمعية."

الفرع الثاني: نشأة بنك الأهلي السعودي

البنك الأهلي السعودي(SNB) هو من أعرق البنوك السعودية، وأحد أبرز المؤسسات المالية في المنطقة ويعتبر أول بنك سعودي النشأة حيث بدأ نشاطه بموجب الأمر الملكي السامي في 20 من ربيع الثاني 1373هـ الموافق 26 ديسمبر 1953م كشراكة عامة نتاجاً لدمج أكبر مصارف العملات بالمملكة وهما «شركة صالح وعبد العزيز كعكي» و «شركة سالم بن محفوظ» لتكونا بعد اندماجهما أول بنك سعودي مسجل قانونياً.

قام البنك الأهلي في عام 1979م بإصدار أول صندوق استثماري في المملكة العربية السعودية. ومنذ ذلك الحين شارك في سلسلة من الأعمال الأولى من نوعها في صناعة طفرة مصرفية رائدة في المملكة، وملتزماً بأحكام الشريعة الإسلامية في كافة تعاملاته وخدماته. ولتأكيد الصدارة قدم البنك الكثير من الابتكارات الخاصة بالتمويل العقاري وتمويل السيارات، قائداً بذلك مسيرة الريادة نحو تطوير العديد من خدمات التمويل. إضافةً إلى كونه أول بنك يصدر البطاقات الائتمانية وأول من قدم أجهزة الصراف الآلي وأول من ينشئ برامج ادخارية للطلبة وأول بنك يخصص فروعاً للسيدات.

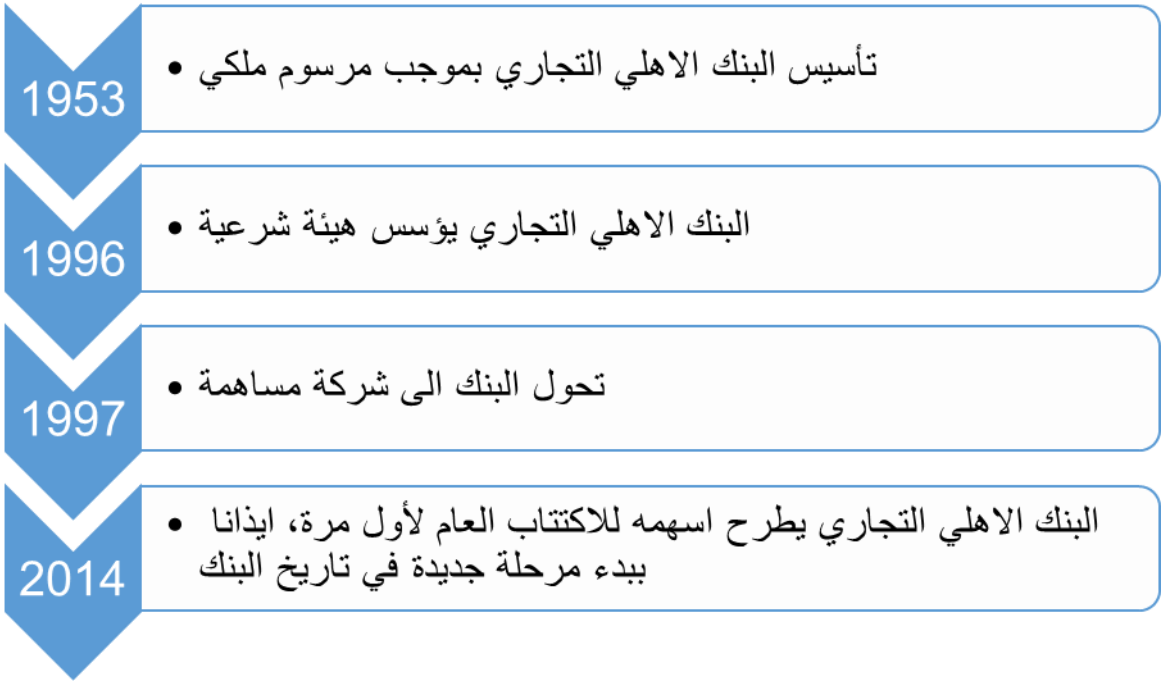
تحول البنك الأهلي في عام 1997م إلى شركة مساهمة، وفي عام 1999م دخلت الحكومة السعودية ممثلة في صندوق الاستثمارات العامة مساهمة بأغلبية ملكية البنك وتم تقسيم بقية الأسهم بين المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية وعدد من المستثمرين السعوديين.

وفي عام 2014م تم طرح 25%% من أسهم البنك الأهلي للاكتتاب العام. وكان البنك من أوائل الشركات السعودية التي قامت بتطبيق مبدأ الحكومة المؤسساتية، ويُعتبر أول بنك في المملكة يحصل على شهادة اعتماد دولية في استمرارية العمل إضافة إلى ريادته في مجال المسؤولية المجتمعية، حيث تم إطلاق العديد من البرامج الجديدة شملت برامج فرص العمل والدعم والتسهيلات الخيرية. (البنك الاهلي السعودي، 2025)

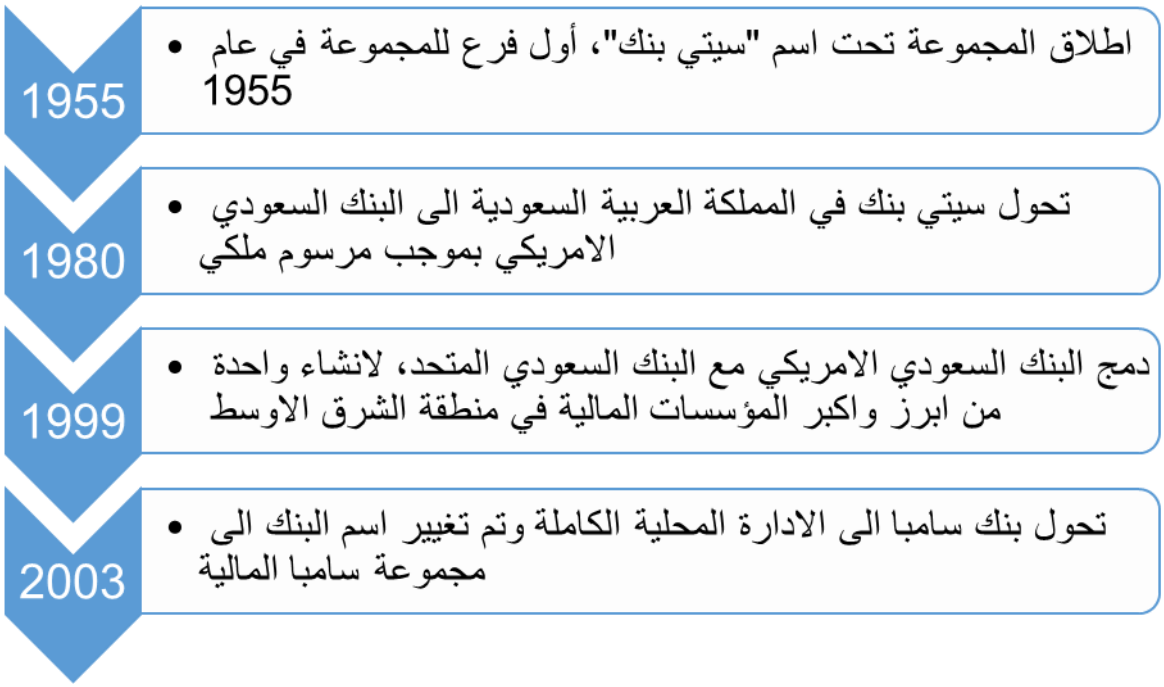
وقد كانت رحلة تأسيس البنك الأهلي السعودي كما يلي: (البنك الاهلي السعودي، 2025)

الشكل رقم (08): شكل يوضح رحلة تأسيس البنك الأهلي السعودي

اولا:البنك الأهلي التجاري:



ثانيا: مجموعة سامبا المالية:



ثالثا: البنك الأهلي السعودي: ثم تم في 01 أبريل 2021 الاطلاق الرسمي للبنك الأهلي السعودي، عقب إتمام عملية الاندماج التاريخية بين البنك الأهلي التجاري ومجموعة سامبا المالية.

المصدر: (البنك الاهلي السعودي، 2025)

المطلب الثاني: معلومات عامة عن بنك الأهلي السعودي

نلخص اهم المعلومات في الجدول التالي: (البنك الاهلي السعودي، 2025)

الجدول رقم (03): معلومات عامة حول بنك الأهلي السعودي

البلد	السعودية
التأسيس	26 ديسمبر 1953، منذ 72سنة كان يعرف باسم البنك الأهلي التجاري. وفي 1 أفريل 2021 أصبح يعرف باسم البنك الأهلي السعودي
النوع	عمل تجاري_مصرف_شركة عامة
الشكل القانوني	شركة عامة_شركة مساهمة
المقر الرئيسي	برج البنك الأهلي السعودي، مركز الملك عبد الله المالي، طريق الملك فهد حي العقيق 3208وحدة رقم778، الرمز البريدي 13519 الرقم الإضافي 6676، الرياض، السعودية
موقع الويب	https://www.alahli.com
الهيئات التابعة	1. شركة الاهلي المالية السعودية (الأهلي كابيتال) 2. بنك تركيا فاينانس كاتيليم بنكاسي (بنك تركي) 3. شركة الأهلي السعودي للتمويل المحدود 4. شركة الأهلي المالية السعودية-دبي 5. شركة الأهلي المالية السعودية للاستثمار العقاري 6. الشركة العقارية المطورة للتمليك والإدارة المحدودة 7. سامبا بنك ليميتد باكستان اس بي ال 8. شركة البنك الأهلي السعودي للأسواق المحدودة 9. شركة اتقان الجودة لحلول الاعمال 10. ايست قيت مينا (شركة حقوق الملكية المباشرة ال بي) 11. شركة الأهلي لتسويق خدمات التامين 12. شركة كو-انفستأوف شوركابيتاليميتد 13. شركة سامبا للعقارات 14. شركة البنك الأهلي السعودي للأسواق العالمية المحدودة 15. البنك الأهلي السعودي الفرع السنغافوري 16. البنك الأهلي فروع الامارات 17. شركة الغد المالية
الصناعات	الخدمات المصرفية، الخدمات المالية
المنتجات	الخدمات المصرفية للأفراد، الخدمات المصرفية للشركات، التأمين، الخدمات المصرفية الاستثمارية، القرض العقاري، الخدمات المصرفية الخاصة، الأسهم الخاصة، إدارة الثروات، بطاقات الائتمان

قيم البنك	- الانتماء للوطن: يفخر البنك الأهلي السعودي بهويته الوطنية والإرث السعودي العريق والمتجذر في صميم رؤيته العصرية نحو المستقبل. - قدرات تقنية متقدمة: يسخر التقنية للمضي قدما بالمملكة نحو افاق أوسع من النمو والازدهار. - العملاء أولا: يضع خبرته الطويلة بين ايدي عملائه لتقديم أفضل الاستشارات والخدمات لهم. - بناء المستقبل: يشجع التفكير الإبداعي والمتجدد لإرساء أسس مستقبل مشرق للجميع.
أهداف البنك	- دعم المملكة ودفع مسيرة نموها نحو مستقبل مشرق. - دعم العملاء لتمكينهم من تحقيق أهدافهم وأحلامهم المستقبلية. - توفير أفضل فرص النمو للاقتصاد وأبناء الوطن. - ترسيخ مكانة المملكة على خارطة القطاع المالي العالمي. - تصدير خبراته وأفكاره وقيمه الى العالم. - يسعى لآن يكون الخيار الأول للموظفين. - تهدف رؤيته الى الارتقاء بمكانة البنك ليصبح المجموعة المالية الرائدة إقليميا. - يسعى لأن يكون البنك الأفضل في خدمة العملاء. - يسعى لأن يكون أفضل بنك في الدخل والارباح. - يسعى لأن يكون الأفضل في الخدمات الإلكترونية.

المصدر: (البنك الاهلي السعودي، 2025) بتصرف

المطلب الثالث: الجوائز والشهادات التقديرية لبنك الأهلي السعودي

تحظى المؤسسات المالية المتميزة بتقدير واسع من قبل الهيئات المحلية والدولية، وذلك من خلال الجوائز والشهادات التي تُمنح لها تكريماً لجهودها وإنجازاتها. وقد استطاع البنك الأهلي السعودي أن يرسخ مكانته كمؤسسة مصرفية رائدة من خلال حصوله على مجموعة من الجوائز التقديرية التي تعكس تفوقه في مجالات عدة، مثل الابتكار الرقمي، جودة الخدمات، الالتزام بالحوكمة، والمساهمات في المسؤولية الاجتماعية. تمثل هذه الجوائز شهادة دولية على نجاح البنك في تحقيق معايير الأداء والتميز المؤسسي، ومن أهم الجوائز نذكر ما يلي: (البنك الاهلي السعودي، 2025)

1- جوائز جمعية تجربة العميل السعودية:

- الجائزة الذهبية "لأفضل ابتكار في تجربة العملاء".
- الجائزة الفضية "لأفضل تجربة رقمية للعملاء".
- الجائزة الذهبية لأفضل تحول رقمي

2- جائزة المساحات الخضراء (الحدائق، والمنتزهات، والغابات الحضرية):

- جوائز عام 2024 للشركات العاملة في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، سنغافورة.

3- الجائزة الوطنية للعمل التطوعي للعام الرابع على التوالي (المركز الوطني لتنمية القطاع غير ربحي).

4- جائزة البنك الأكثر استدامة في المملكة العربية السعودية (مجلة المستثمر الدولي لعام 2025).

5- جائزة أفضل بنك رقمي للأفراد في منطقة الشرق الأوسط والسعودية (جوائز جلوبال فاينانس).

6- جائزة تقديرية للبنك الأهلي السعودي كمانح استراتيجي لمؤسسة سكن وداعم لقطاع الإسكان التنموي (وزارة البلديات والإسكان).

7- جائزة بنك العام للتحول الرقمي في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا (الاتحاد الدولي للمصرفيين العرب).

8- جائزة التطبيق الأكثر ابتكارا في الخدمات المصرفية في المملكة العربية السعودية لعام 2024 (جوائز جلوبال بانكنج أند فاينانس).

9- جائزة "أفضل الممارسات في المسؤولية الاجتماعية" عن الفئة الذهبية.

10- جائزة "أفضل المساهمات في المسؤولية الاجتماعية" عن فئة الشركات الأعلى مساهمة في دعم قطاع الإسكان.

11- جوائز جلوبال فاينانس-على مستوى السعودية:

- أفضل موقع متكامل في الخدمات الالكترونية للأفراد بالمملكة.
- أفصل عروض منتجات عبر الانترنت في المملكة العربية السعودية.
- أفضل تصميم لتجربة المستخدم في المملكة العربية السعودية.
- الأفضل في الإقراض في المملكة العربية السعودية.
- الأفضل في الابتكار في المملكة العربية السعودية.

12- جوائز جلوبال فاينانس-على مستوى منطقة الشرق الأوسط: الأفضل في اقراض الافراد في الشرق الأوسط والأفضل في امن المعلومات وإدارة مكافحة الاحتيال في الشرق الأوسط.

13- جوائز مجلة "ذا ديجيتال بانكر":

- أفضل بنك لإدارة النقد في السعودية.
- أفضل بنك للدفع والتحصيل في السعودية.
- أفضل بنك للدفع والتحصيل في الشرق الأوسط.
- الأفضل في الإقراض في المملكة العربية السعودية.
- الأفضل في الابتكار في المملكة العربية السعودية.

14- جوائز "ديجيتال كوربرت" و"جلوبال فاينانس"-أفضل الخدمات المصرفية الرقمية للشركات:

- الأفضل في خدمات إدارة النقد عبر الانترنت.
- الأفضل في خدمات تمويل التجارة.
- أفضل بوابة لتجربة المستخدم الرقمية عبر الانترنت.
- أفضل منصة مصرفية متكاملة للشركات.
- الأفضل في امن المعلومات وإدارة الاحتيال.
- أفضل تطبيق مصرفي عبر الهاتف المحمول.
- أفضل منصة مصرفية للشركات الصغيرة والمتوسطة.
- الأفضل في التحول الرقمي.

المبحث الثالث: دور التكنولوجيا المالية لبنك الأهلي السعودي في تعزيز الشمول المالي.

باتت الأدوات الرقمية تلعب دورًا محوريًا في توسيع نطاق الخدمات المالية والوصول إلى فئات كانت تعاني سابقًا من التهميش المالي. وقد عمل البنك الأهلي السعودي على تبني أحدث الحلول الرقمية بهدف تيسير العمليات المصرفية وتعزيز الشمول المالي في المملكة.

المطلب الأول: التطبيقات والبطاقات الرقمية للبنك في مجال الشمول المالي.

ساهمت التطبيقات والبطاقات الرقمية في تحويل تجربة العملاء المصرفية إلى مستوى أكثر سهولة ومرونة، مما يعزز من إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية بشكل أوسع وأشمل. وقد تبنّى البنك الأهلي السعودي مجموعة متنوعة من هذه التطبيقات والبطاقات الرقمية التي تهدف إلى تلبية احتياجات شرائح مختلفة من المجتمع، وخاصة الفئات التي تسعى إلى الانضمام للنظام المالي الرسمي لأول مرة. من خلال هذه الحلول الرقمية، يسعى البنك إلى دعم تحقيق الشمول المالي وتمكين الأفراد من إدارة أموالهم بكل يسر وأمان، بما يتماشى مع توجهات المملكة نحو الاقتصاد الرقمي والتنمية المستدامة.

الفرع الأول: التطبيقات المصرفية الرقمية لبنك الأهلي السعودي

من بين أهم التطبيقات الصادرة عن بنك الأهلي السعودي نذكر ما يلي: (البنك الاهلي السعودي، 2025)

أولا: أهلي موبايل (Ahli Mobil): (البنك الاهلي السعودي، 2025)

تطبيق الأهلي موبايل هو تطبيق مصرفي عبر الهاتف المحمول يقدمه البنك الأهلي السعودي (SNB) لعملائه. يتيح هذا التطبيق للمستخدمين الوصول إلى حساباتهم وإجراء مجموعة واسعة من المعاملات المصرفية بسهولة وأمان من هواتفهم الذكية أو أجهزتهم اللوحية. بشكل مبسط، يمكننا اعتبار تطبيق الأهلي موبايل بمثابة فرعنا المصرفي الشخصي الذي يمكننا حمله في جيبنا واستخدامه في أي وقت ومن أي مكان.

تم تصميم التطبيق لإثراء تجربة العملاء في تقديم منتجات وخدمات البنك تعزيزا لجودة القنوات المصرفية الرقمية بما يتواكب مع تطلعات البنك نحو الابتكار ورفع قدراته الالكترونية لتحقيق الريادة الرقمية. (من بلاي ستور لمحة عن التطبيق)

1. مميزات تطبيق الأهلي موبايل:
   أ. السحب النقدي الطارئ
   ب. الأوامر المستديمة
   ت. تفعيل المستفيدين بالاتصال التلقائي
2. خدمات تطبيق الأهلي موبايل:
   أ. فتح حساب مصرفي فوري والتقدم الى المنتجات والخدمات.
   ب. طلب دفتر شيكات جديد.
   ت. استعراض العروض الخاصة لدى البنك الأهلي السعودي.
   ث. عرض وإدارة مكافأتك.
   ج. تحديد مواقع أجهزة الصراف الالي وفروع البنك.
   ح. التقدم بطلب للحصول على جواز سفر، أو تأشيرة، أو بطاقة هوية جديدة.
   خ. تفعيل" أبشر ".
   د. تحديث معلوماتك الشخصية.
   ذ. سداد الفواتير.
   ر. سداد واسترداد المدفوعات الحكومية.
   ز. شحن رصيد الجوال.
   س. عرض تاريخ عمليات السداد واسترداد المدفوعات.
   ش. إضافة او إزالة مستفيدين.
   ص. خدمات الاستثمار، وتتضمن الاكتتاب، والتحويلات، واسترداد المدفوعات.
   ض. خدمات الطرح العام الأولي، وتتضمن الاكتتاب، والبيع، وزيادة رأس المال.
3. خدمات إضافية:
   أ. خدمة "سريع" توفر إمكانية التحويل الفوري بين جميع البنوك في السعودية على مدار الساعة.
   ب. اجراء التحويلات بين دول مجلس التعاون الخليجي من خلال نظام المدفوعات الخليجي (آفاق".
   ت. نفذ عملياتك المصرفية بكل سهولة دون الحاجة لانتظار رسائل التفعيل المرسلة عبر الرسائل النصية القصيرة مع "SNB توكن".
   ث. ادفع بسهولة وأمان باستخدام جوالك مع Apple Pay.

ثانيا: أهلي نت (Ahli Online): (البنك الاهلي السعودي، 2025)

في ظل التحول الرقمي المتسارع الذي يشهده القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية، برزت منصات الخدمات المصرفية الإلكترونية كركيزة أساسية لتقديم الخدمات المالية بطريقة حديثة وآمنة وفعّالة. وتعد منصة "الأهلي نت" التي يقدّمها البنك الأهلي السعودي مثالاً بارزًا على هذا التوجه، حيث تم تصميمها لتوفر باقة متكاملة من الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، دون الحاجة لزيارة الفروع التقليدية.

"الأهلي نت" هي بوابة إلكترونية متاحة على مدار الساعة، تتيح للعملاء الوصول إلى حساباتهم وإجراء معاملاتهم البنكية من أي مكان في العالم، وذلك عبر واجهة استخدام سهلة وآمنة. وتوفر المنصة

خدمات أساسية مثل إدارة الحسابات، التحويلات المالية المحلية والدولية، سداد الفواتير، فتح الحسابات، طلب منتجات تمويلية، والعديد من المعاملات الأخرى. هذه الخدمات الرقمية تمثل تطورًا نوعيًا في مفهوم الخدمات المصرفية التقليدية، وتُعتبر مساهمة فعالة في تحقيق أحد أهم أهداف رؤية السعودية 2030، والمتمثل في تعزيز الشمول المالي والتحول إلى مجتمع غير نقدي.

لقد أسهمت "الأهلي نت" في تخفيض الحواجز الجغرافية والإجرائية التي كانت تعيق بعض فئات المجتمع من الوصول إلى الخدمات المصرفية. فقد مكّنت المنصة العملاء في المناطق النائية أو أولئك الذين يواجهون صعوبة في الوصول إلى الفروع، من إجراء معاملاتهم البنكية بكل يسر وسهولة. كما وفرت وسيلة آمنة وسريعة للفئات الشابة والنساء وذوي الدخل المحدود للاستفادة من المنتجات المصرفية، بما في ذلك التمويل الرقمي، والادخار، والمدفوعات الإلكترونية.

وعلاوة على ذلك، تساهم منصة "الأهلي نت" في رفع مستويات الكفاءة التشغيلية للبنك، من خلال تقليل الاعتماد على الفروع وتقليص النفقات المرتبطة بها، وتحسين تجربة العميل عبر تقنيات متطورة مثل التحقق الثنائي، التحديث الفوري للبيانات، والربط مع منصات وطنية مثل "سداد" و"أبشر". كما تعمل المنصة على رفع مستوى الوعي المالي من خلال تيسير الوصول إلى المعلومات المالية ومتابعة العمليات البنكية بشكل يومي، مما يعزز من قدرة الأفراد على اتخاذ قرارات مالية مستنيرة.

1. **خدمات منصة "الأهلي نت":**
   أ. إدارة الحسابات والبطاقات:
   - تعديل حدود المعاملات.
   - عرض الأرصدة وكشوف الحسابات.
   - طلب دفاتر الشيكات.
   - الحصول على رقم الحساب الدولي(IBAN).
   - إدارة المستفيدين المحليين.

   ب. التحويلات المالية:
   - تحويلات محلية ودولية.
   - تحويلات عبر "كويك باي"و"سريع" و"آفاق".
   - تحويلات من جوال الى اخر.
   - خدمات الهبة والوقف والاعانة.

   ت. سداد الفواتير والمدفوعات:
   - سداد الفواتير المختلفة.
   - المدفوعات الحكومية.
   - شحن رصيد الجوال.
   - إدارة حساب "سداد".
2. **خدمات إضافية:**
   أ. فتح حسابات جديدة.
   ب. طلب المنتجات والخدمات المصرفية.
   ت. تحديث المعلومات الشخصية.

ث. تفعيل خدمات مثل "أبشر".
ج. الاستفادة من العروض الخاصة

بناءً على هذه المعطيات، يمكن القول إن منصة "الأهلي نت" تمثل نموذجًا عمليًا لكيفية توظيف التكنولوجيا المالية في توسيع قاعدة الشمول المالي، وتحقيق العدالة في الوصول إلى الخدمات البنكية، ورفع كفاءة النظام المالي ككل.

ثالثا: هاتف الأهلي المصرفي: (البنك الاهلي السعودي، 2025)

أو كما تعرف أيضا باسم "الأهلي فون" هي احدى القنوات الرقمية التي يقدمها البنك الأهلي السعودي لعملائه، وتمكنهم من تنفيذ مجموعة واسعة من العمليات المصرفية عبر الهاتف، دون الحاجة لزيارة الفروع أو استخدام التطبيق.

1. كيفية استخدام الخدمة: لاستخدام خدمة هاتف الأهلي المصرفي، يجب اتباع الخدمات التالية:
أ. الاتصال على الرقم الموحد: 920001000
ب.اختر اللغة المناسبة.
ت.اختر رقم"9" للحصول على المساعدة.
ث.أدخل المعلومات المطلوبة، مثل رقم بطاقة مدى او رقم بطاقة الأهلي الائتمانية والرقم السري الخاص بها، أو رقم هاتف جوال مسجل لدى البنك.

الفرع الثاني: بطاقات وحسابات بنك الأهلي السعودي.

أصدر البنك الأهلي السعودي العديد من البطاقات الرقمية ونذكر من أهمها ما يلي: (البنك الاهلي السعودي، 2025)

أولا: البطاقات الائتمانية: وتنقسم الى قسمين:

1. بطاقات ائتمانية أساسية:
أ. بطاقة الأهلي الائتمانية بلاتينيوم.
ب. بطاقة الأهلي الائتمانية تيتانيوم.
ت. بطاقة الأهلي الائتمانية كلاسيكية.

تتميز هذه البطاقات بمزايا مشتركة تتمثل في:

- قبول عالمي في ملايين المتاجر.
- برنامج المكافأت "لك": اربح نقاط برنامج "لك" للمكافأت في كل مرة تستخدم فيها بطاقة الأهلي الائتمانية الخاصة بك، يمكنك استبدال نقاطك على حجوزات السفر، أو على المشتريات من شركاء البنك، أو للاسترداد النقدي.
- إمكانية السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي محليا ودوليا.
- التأمين المجاني على السفر.
- خدمات الرسائل القصيرة ومتابعة العمليات البنكية.
- إمكانية تقسيط المشتريات دون هامش ربح.
- خدمات الحماية مثل "حمايتي"و"حمايتي بلس".

2. بطاقات الفئة المميزة:
   أ. بطاقة الأهلي الوسام الذهبي الائتمانية.
   ب. بطاقة الأهلي الوسام البلاتيني الائتمانية.
   ت. بطاقة الأهلي انفينيتي (Infinite).
   ث. بطاقة الأهلي سيغنتشر (Signature).

الميزات الإضافية:

- مخصصة لعملاء الفئات المصرفية المتميزة (مثل الوسام).
- مدير علاقات خاص وخدمات شخصية.
- دخول أوسع لصالات المطارات عبر Loungekey.
- اعفاء من بعض الرسوم السنوية أو رسوم العمليات.
- مزايا أكبر في التأمين والسفر.

ثانيا: حسابات بنك الأهلي السعودي.

1- حساب جاري أونلاين: (البنك الاهلي السعودي، 2025)

يمكن الاستفادة من الخدمات المصرفية بسهولة مطلقة في أي وقت ومكان، فضلا عن إمكانية الوصول الى أكبر شبكة من أجهزة الصراف الالي في المملكة العربية السعودية، وخدمات مصرفية عبر الانترنت على مدار الساعة، وأكثر من 450 فرعا للبنك الأهلي السعودي.

أ. مزايا حساب جاري أونلاين:

- منتوج متوافق مع احكام الشريعة الإسلامية: الحساب متوافق مع احكام الشريعة الإسلامية، بما في ذلك المزايا والخدمات التي يقدمها.
- بطاقات مدى مجانية: احصل على بطاقة معتمدة عالميا للتسوق داخل المتاجر أو عبر الانترنت.
- نفاذ سهل: استمتع بالنفاذ الى أكبر شبكة من أجهزة الصراف الآلي في المملكة وأكثر من 500فرع.
- خدمات مصرفية عبر الانترنت: قم باجراء معاملاتك المصرفية بكل سهولة أينما كنت من خلال قنواتنا المصرفية الآمنة عبر الانترنت.
- السحب النقدي الطارئ: اسحب مبالغ نقدية من أجهزة الصراف الآلي التابعة لبنك الأهلي السعودي باستخدام التطبيق بدون الحاجة الى بطاقتك البنكية.
- معاملات امنة: استلم رسائل نصية قصيرة كلما أجريت معاملة في حسابك.

ب. خصائص الحساب الجاري:

- عدم اشتراط حد أدنى للرصيد وفتح الحساب بدون رسوم.
- استمتع بإمكانية الاستخدام الآمن لخدمات الأهلي اونلاين والأهلي موبايل وهاتف الأهلي المصرفي على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع.
- بطاقة صراف آلي مجانية مقبولة في كافة أنحاء العالم.
- دفتر شيكات مجاني.
- كشف حساب شهري مجاني.

- خدمة مجانية للإشعار عبر الرسائل النصية القصيرة

2- حساب برنامج الوسام: (البنك الاهلي السعودي، 2025)

ويعتبر تجربة مصرفية متميزة، وخدمات فريدة يقدمها كوكبة من الخبراء المتمرسين، ومزايا حصرية عبر خيارات التمويل الشخصي، وتمويل السيارة، وتمويل العقار السكني.

أ- وسام الأهلي البلاتيني: هو برنامج مصرفي مميز يقدمه البنك الأهلي السعودي لعملائه من ذوي الدخل المرتفع أو الأصول المالية الكبيرة، ويوفر لهم تجربة مصرفية فاخرة ومزايا حصرية.

- خدمات حساب وسام الأهلي البلاتيني:

- مدير علاقاتك الخاص: سيكون مدير علاقتك مع ذوي الخبرة العالية وهو مستعد في جميع الأوقات لإرشادك إلى أفضل الخيارات المالية وإيجاد الحلول المصرفية المناسبة التي تلبي احتياجاتك وتلائم أسلوب حياتك، ويمكنك الاتصال معه مباشرة أو طلب اتصال منه عبر الأهلي موبايل او الأهلي اونلاين.
- مدير ثروات متمرس: سيزودك مدير ثروتك باستشارات خبيرة في مجال الاستثمار والتخطيط المالي لمساعدتك على إنشاء محفظة استثمارية متنوعة ومربحة تلبي طموحاتك.
- استمتع بأولوية الخدمة والراحة في التعامل: استمتع بأولوية الخدمة وصراف خاص لتلبية احتياجاتك عبر أكثر من 200صالة وسام.

- مزايا حساب وسام الأهلي البلاتيني:

- اعفاء من رسوم جميع المعاملات المصرفية وبطاقة الائتمان وصندوق الأمانات الخاصة بك من البنك الأهلي السعودي.
- أسعار خاصة لصرف العملات.
- أسعار خاصة لمنتجات الخزينة حسب الطلب.
- عروض ومزايا حصرية على المنتجات المصرفية.
- اكتساب نقاط أكثر من برنامج "لك" للمكافآت.
- حد تحويل يومي 1000000ريال سعودي عبر قنواتنا الإلكترونية.
- دفتر شيكات خاص وبتصميم مميز.

ب- وسام الأهلي الذهبي: هو أحد البرامج المصرفية المتميزة التي يقدمها البنك الأهلي السعودي، ويستهدف العملاء الذين يسعون لتجربة مصرفية راقية مع مزايا حصرية وخدمات مخصصة.

- خدمات حساب وسام الأهلي الذهبي:

- بطاقة مدى للوسام الذهبي مع مزايا السفر:
  - ✓ تسوق داخل المتاجر وعبر الانترنت خارج المملكة.
  - ✓ دخول مجاني الى صالات الانتظار.
- تمتع بالراحة والأولوية في الخدمة:
  - ✓ استمتع بأولوية الخدمة وصراف خاص لتلبية احتياجاتك عبر أكثر من 200 صالة وسام.
  - ✓ استمتع بخدمات مركز اتصال مخصص على مدار الساعة.

- مزايا حساب وسام الأهلي الذهبي:

- خصم 50%على الخدمات المصرفية.
- بطاقات ائتمان معفاة من الرسوم.

- عروض حصرية على المنتجات البنكية.
- اكتساب نقاط أكثر من برنامج "لك" للمكافآت.
- حد تحويل يومي 500000 ريال عبر القنوات الالكترونية.
- دفتر شيكات خاص وبتصميم مميز.

3- حساب الذهب: (البنك الاهلي السعودي، 2025)

هو منتج مصرفي مبتكر يتيح للعملاء فرصة الاستثمار والادخار في الذهب الخالص، بطريقة آمنة ومتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية. وحساب الذهب هو حساب إلكتروني يمكن العملاء من شراء وبيع الذهب مباشرة عبر تطبيق "الأهلي موبايل" أو منصة "الأهلي اونلاين"، مع إمكانية الاحتفاظ بالذهب في خزائن البنك أو استلامه فعليا على شكل سبائك بدءا من 1 كيلوغرام. ومن مزايا حساب الذهب:

أ. إجراءات سلسة: يمكنك بيع وشراء الذهب بسهولة من خلال تحويل بسيط للحساب.
ب. درجة استثمارية: استثمر في أجود أنواع الذهب الخالص بدرجة 99.9%، انقى درجة متاحة من الذهب للشراء.
ت. ساعات تداول مطولة: التداول متاح من الاثنين للجمعة، من الساعة الثامنة صباحا حتى الساعة الثامنة مساء.
ث. سحب الذهب: سحب سبائك الذهب من الفروع المحددة.
ج. منتج متوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية: الحساب متوافق مع احكام الشريعة الإسلامية، بما في ذلك المزايا والخدمات التي يقدمها.
ح. تداول عبر الانترنت: أدر حساب الذهب الخاص بك بمنتهى السهولة عبر الأهلي اونلاين أو الأهلي موبايل.

المطلب الثاني: تأثير الخدمات الرقمية للبنك الأهلي السعودي على الشمول المالي.

يساهم البنك الأهلي السعودي من خلال تطبيقاته الرقمية وبطاقاته المتنوعة في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية. ويُعد ذلك عاملاً محورياً في تعزيز الشمول المالي وتوسيع قاعدة العملاء بمختلف فئاتهم.

الفرع الأول: تأثير تطبيقات بنك الأهلي على الشمول المالي: (البنك الاهلي السعودي، 2025)

أولا: الانتشار الواسع للتطبيقات الرقمية: بلغ عدد تنزيلات تطبيق "الأهلي موبايل" أكثر من 5 ملايين عملية تنزيل على متجر Google Play، ما يعكس مدى اعتماد العملاء على التطبيق لإجراء العمليات البنكية مثل تحويل الأموال، دفع الفواتير، إدارة الحسابات، وغيرها من الخدمات التي كانت تتطلب سابقًا زيارة الفرع.

ثانيا: تسهيل التحويلات المالية: يعد تطبيق "كويك باي"، الذي تجاوز مليون عملية تنزيل، من الأدوات المهمة التي طورها البنك لتسهيل التحويلات المالية السريعة داخل المملكة وخارجها، ما يعزز الشمول المالي من خلال تبسيط العمليات المالية للأفراد، خصوصًا العاملين في القطاعات غير الرسمية أو ذوي الدخل المحدود.

ثالثا: التكامل مع الخدمات الحكومية: رغم أن تطبيق "أبشر" ليس تابعًا للبنك، إلا أن البنك الأهلي قام بدمج خدماته المصرفية مع منصة أبشر – التي تجاوز عدد تنزيلاتها 10 ملايين – لتسهيل عمليات التوثيق وفتح الحسابات عن بُعد، ما ساهم في دمج المزيد من المواطنين والمقيمين في النظام المصرفي.

رابعا: تعزيز شمول الفئات المهمشة: من خلال هذه التطبيقات، تمكنت شرائح مثل النساء، الشباب، والوافدين من الحصول على خدمات مالية بسهولة، مما خفف من الحواجز الجغرافية والاجتماعية التي كانت تعيق انضمامهم إلى القطاع المصرفي.

خامسا: دعم الرقمنة وتقليل التعاملات النقدية: تسهم التطبيقات المصرفية والبطاقات الرقمية في تقليل الاعتماد على النقد، وتشجيع الدفع الإلكتروني، وهو ما يدعم سياسات الدولة الرامية إلى التحول الرقمي، وبالتالي توسيع نطاق الشمول المالي.

خلاصة: تظهر هذه الأرقام أن اعتماد العملاء على التطبيقات المصرفية للبنك الأهلي يعكس تحولًا واضحًا نحو الشمول المالي الرقمي، حيث أصبحت الخدمات المصرفية متاحة على مدار الساعة، وساهمت في تقليص الفجوة المالية بين مختلف فئات المجتمع.

الفرع الثاني: تأثير بطاقات بنك الأهلي على الشمول المالي: (البنك الاهلي السعودي، 2025)

اولا: تمكين الوصول إلى الخدمات المالية: توفر بطاقات البنك الأهلي – مثل بطاقات مدى، بطاقات الائتمان، البطاقات مسبقة الدفع، وبطاقات الشباب – وسيلة مرنة وآمنة للوصول إلى الأموال والخدمات المصرفية، ما يساعد في إشراك فئات لم تكن تستخدم النظام المالي سابقًا، مثل الطلاب، العمال، وربات البيوت.

ثانيا: توسيع قاعدة العملاء خارج المدن الكبرى: الاعتماد على البطاقات يسهّل تقديم الخدمات المصرفية حتى في المناطق الريفية والنائية، من خلال أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع، مما يعزز الشمول المالي جغرافيًا.

ثالثا: تحفيز على فتح الحسابات: للحصول على بطاقة مصرفية، يجب أولاً فتح حساب، ما يعني أن إصدار البطاقات يؤدي بشكل مباشر إلى توسيع قاعدة الحسابات البنكية، وهو مؤشر أساسي من مؤشرات الشمول المالي.

رابعا: دعم الشمول المالي الرقمي: البطاقات المرتبطة بتطبيقات الهاتف (مثل مدى pay و Apple Pay) تشجع على استخدام وسائل الدفع الرقمية، مما يساعد على تقليل الاعتماد على النقد، وزيادة استخدام القنوات الرقمية.

خامسا: تشجيع التعاملات النظامية والادخار: استخدام البطاقات بدلاً من النقد يُسهّل تتبع المصروفات، ما يعزز الثقافة المالية، ويشجع على التخطيط والادخار، خاصة عند ربطها بالعروض البنكية أو أنظمة المكافآت.

سادسا: فئات مستهدفة ببطاقات خاصة: البنك الأهلي يطرح بطاقات خاصة لفئات معينة مثل بطاقات الشباب، والبطاقات الطلابية، وبطاقات السفر، مما يسهم في شمول فئات جديدة بخدمات مالية مصممة حسب احتياجاتهم.

الجدول رقم (04): جدول يوضح تأثير كل خدمة من خدمات البنك الاهلي على الشمول المالي

الخدمة الرقمية	وصف الخدمة	الأثر على الشمول المالي
تطبيق الأهلي موبايل	تطبيق يتيح فتح الحسابات، تحويل الأموال، دفع الفواتير وغيرها	تسهيل الوصول للخدمات البنكية من أي مكان
محافظ رقمية (Apple Pay،STC Pay)	دعم الدفع الالكتروني عبر الجوال	تقليل الحاجة للنقد وتعزيز المعاملات الرقمية
تمويل رقمي للمشاريع الصغيرة	تقديم طلبات التمويل عبر الانترنت	تمكين رواد الاعمال من الوصول للتمويل بسهولة
الخدمات الذاتية	أجهزة تقدم خدمات بنكية دون الحاجة للموظف	تخفيف الضغط على الفروع وتوسيع التغطية الجغرافية
خدمة العملاء عبر الذكاء الاصطناعي	شات بوت يرد على كل الاستفسارات 24/7	تحسين تجربة المستخدم وتوفير الدعم السريع
بطاقات الأهلي (مدى، ائتمانية، مسبقة الدفع)	بطاقات تتيح الدفع الالكتروني داخل وخارج المملكة	تسهيل المعاملات المالية وتعزيز الشمول المالي الرقمي

مصدر: من إعداد الطالب استنادا على الموقع الرسمي للبنك (البنك الاهلي السعودي، 2025)

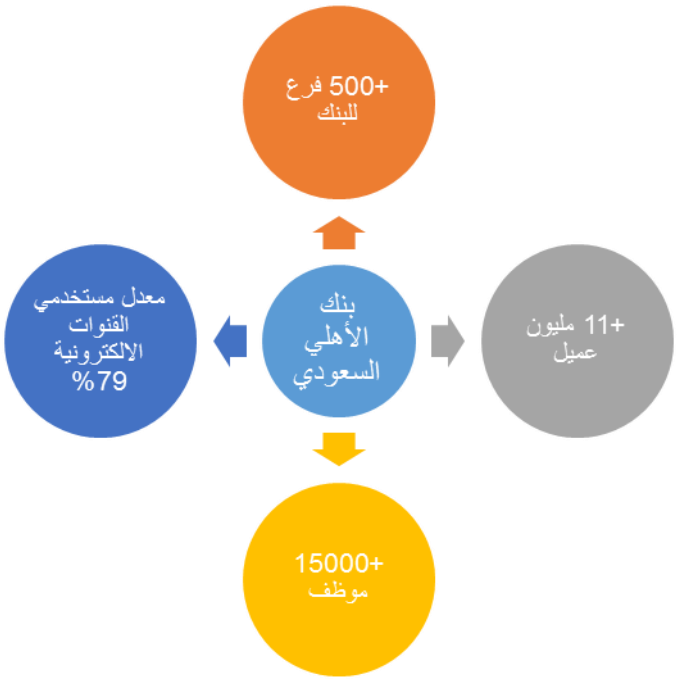
يبرز الجدول أعلاه مجموعة من الخدمات الرقمية التي يقدمها البنك الأهلي السعودي، والتي تعد أدوات رئيسية في إطار التحول نحو التكنولوجيا المالية. تظهر هذه الخدمات كيف يسهم البنك في تعزيز الشمول المالي من خلال إزالة الحواجز التقليدية التي تعيق وصول الأفراد والشركات، وخاصة الفئات غير المخدومة ماليا، إلى الخدمات البنكية باستخدام التكنولوجيا المالية.

المطلب الثالث: مساهمات بنك الاهلي السعودي في الشمول المالي

يمكن اظهار مساهمات بنك الاهلي السعودي في الشمول المالي من خلال ابعاد الشمول المالي المتمثلة في الوصول الى الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية وجودة الخدمات المالية. وسيتم توضيح ذلك من خلال هذا المطلب.

الفرع الأول: الوصول الى الخدمات واستخدامها

الشكل رقم (09): شكل يوضح حجم انتشار البنك الأهلي السعودي



المصدر: (البنك الاهلي السعودي، 2025)

يمثل الشكل مجموعة من المؤشرات الإحصائية الخاصة بالبنك الأهلي السعودي، والتي توضح بجلاء مدى مساهمة هذا الأخير في تعزيز الشمول المالي من خلال تبني التكنولوجيا المالية وتوسيع خدماته المصرفية. ويتضح ذلك من خلال ما يلي: (البلك الأهلي السعزدي)

اولا: الانتشار الجغرافي: يمتلك البنك أكثر من 500 فرع، ما يسمح بتوفير الخدمات المالية في مختلف المناطق، وهو عنصر مهم في تحسين الوصول إلى هذه الخدمات، خاصة في المناطق التي تعاني من ضعف التغطية المصرفية.

ثانيا: قاعدة العملاء: يتجاوز عدد عملاء البنك 11 مليون عميل، مما يدل على قدرته على استقطاب فئات واسعة من السكان، بما في ذلك شرائح جديدة قد تكون محرومة سابقاً من الخدمات البنكية.

ثالثا: عدد الموظفين: يعمل في البنك أكثر من 15,000 موظف، مما يعكس دور البنك في دعم الاقتصاد المحلي وتوفير الخبرات اللازمة لتقديم خدمات مصرفية متطورة.

رابعا: معدل استخدام القنوات الإلكترونية (79%): تعد هذه النسبة مؤشراً مهماً على مدى انتشار الخدمات المصرفية الرقمية، التي تُعتبر أحد أهم أدوات التكنولوجيا المالية.

هذه الاخيرة تؤكدها بيانات المعاملات الرقمية للبنك الأهلي السعودي لسنوات سابقة والتي تم استخراجها من الموقع الالكتروني للبنك: (البنك الاهلي السعودي، 2025)

1. عام 2019:

أ. أجريت أكثر من 97% من اجمالي عمليات البنك عبر القنوات الالكترونية الذكية، مما يدل على اعتماد كبير على الخدمات الرقمية.

ب.تم فتح 71% من الحسابات الجديدة للأفراد عبر القنوات الالكترونية، مما يشير الى تفضيل العملاء للوسائل الرقمية في التعامل مع البنك.

2. عام 2020:

أ. وصلت نسبة المعاملات الالكترونية الى 98% من اجمالي المعاملات المالية للبنك، مما يعكس تسارعا في تبني الخدمات الرقمية.

ب.افتتح البنك 33 فرعا ذكيا جديدا، مما يعزز من قدرته على تقديم خدمات مصرفية متطورة ومتاحة على مدار الساعة.

3. عام 2022:

أ.أجرى عملاء مصرفية الأفراد البالغ عددهم 8 ملايين، أكثر من 50 مليون معاملة رقمية خلال العام.

ب.بلغت نسبة استخدام القنوات الرقمية 83% من قاعدة عملاء الأفراد، مما يدل على انتشار واسع للخدمات الرقمية.

ت.انجز 74% من عملاء الشركات والمنشآت الصغيرة والمتوسطة معاملاتهم إلكترونيا، مما يعكس تحولا رقميا في قطاع الأعمال

4. عام 2023

أ.ارتفاع عدد المستخدمين النشطين للخدمات الرقمية الى 12.6 مليون مقارنة ب 11.4 مليون في عام 2022، مما يشير الى نمو مستمر في قاعدة المستخدمين الرقميين.

خلاصة: مما سبق يمكن القول هذا الاستخدام الواسع والمتزايد للخدمات المالية الالكترونية او بعبارة اخرى ان اعتماد هذه الاعداد الكبيرة من العملاء على القنوات الإلكترونية (مثل التطبيقات البنكية والمواقع الإلكترونية) يعزز الشمول المالي، من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات في أي وقت ومن أي مكان، وتوفير خدمات تتسم بالسرعة والكفاءة.

الفرع الثاني: جودة الخدمات المالية

الجدول رقم (**04**)**:** جدول يوضح تطور المؤشرات المالية البنك الأهلي السعودي: (2018-2023)

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
إجمالي القروض	265 مليار ريال سعودي	282 مليار ريال سعودي	346.7 مليار ريال سعودي	495.9 مليار سعودي	601.5 مليار ريال سعودي	601.5 مليار ريال سعودي
إجمالي الودائع	282 مليار ريال سعودي	315 مليار ريال سعودي	375 مليار ريال سعودي	495 مليار ريال سعودي	601.5 مليار ريال سعودي	601.5 مليار ريال سعودي
رأس المال	30 مليار ريال سعودي	30 مليار ريال سعودي	30 مليار ريال سعودي	44.78 مليار ريال سعودي	60 مليار ريال سعودي	60 مليار ريال سعودي
عدد فروع البنك	401 فرع	434 فرع	431 فرع	506 فرع	494 فرع	لم يتم تحديد عدد الفروع

المصدر: من اعداد الطالب استنادا على التقرير السنوي لعام 2024 (البنك الاهلي السعودي، 2025)

يعكس الجدول الوارد تطورا ملحوظا في المؤشرات المالية الأساسية للبنك الأهلي السعودي خلال الفترة الممتدة من سنة 2018 إلى سنة 2023، ويتجلى ذلك من خلال أربعة محاور رئيسية: إجمالي القروض، إجمالي الودائع، رأس المال، وعدد الفروع. وفيما يلي عرض تحليلي لكل مؤشر: (البنك الاهلي السعودي، 2025)

اولا: إجمالي القروض: شهد إجمالي القروض الممنوحة من قبل البنك الأهلي السعودي نموًا مستمرًا خلال الفترة المدروسة، حيث انتقل من 265 مليار ريال سعودي سنة 2018 إلى 601.5 مليار ريال سعودي سنة 2023. هذا الارتفاع، الذي يُعادل أكثر من الضعف، يعكس توسع البنك في سياسة الإقراض وتزايد الطلب على التمويل، كما يدل على مرونة البنك في تلبية احتياجات السوق وتحقيق معدلات نمو مرتفعة في نشاطاته التمويلية. وقد تكون هذه الديناميكية نتيجة لاستراتيجية توسعية تهدف إلى تعزيز الحصة السوقية للبنك داخل القطاع المصرفي السعودي.

ثانيا: إجمالي الودائع: عرف إجمالي الودائع نموًا مماثلًا لما سُجل في القروض، إذ ارتفع من 282 مليار ريال سعودي سنة 2018 إلى 601.5 مليار ريال سعودي سنة 2023. يشير هذا التزايد إلى تحسن ثقة العملاء في البنك وزيادة حجم الأموال المودعة، مما يعزز من قدرة البنك على توفير السيولة اللازمة لتمويل عملياته. ومن الجدير بالذكر أن توازن قيمة الودائع مع القروض في سنتي 2022 و2023 يعكس توجه البنك نحو تحقيق توازن مالي يعزز من استقراره المالي ويحد من مخاطر السيولة.

ثالثا: رأس المال: استقر رأس المال عند 30 مليار ريال سعودي بين سنتي 2018 و2020، ثم سجل زيادة تدريجية ليصل إلى 60 مليار ريال سعودي بحلول سنة 2022. وتُعد هذه الزيادة مؤشرا إيجابيا على تعزيز قاعدة رأس المال، مما يُمكن البنك من توسيع نشاطاته وتحمل المخاطر المالية بكفاءة أعلى، كما

يعزز من قدرته على الامتثال للمتطلبات التنظيمية والرقابية، لا سيما تلك المتعلقة بمعايير كفاية رأس المال.

رابعا: عدد الفروع: سجل عدد فروع البنك تطورًا محدودًا خلال الفترة المدروسة، حيث ارتفع من 401 فرع سنة 2018 إلى 494 فرعًا سنة 2022، دون الإشارة إلى عدد الفروع في سنة 2023. ورغم هذا التطور البسيط، إلا أنه يعكس حرص البنك على التوسع الجغرافي التدريجي، بما يضمن تحسين الوصول إلى الزبائن وتعزيز الانتشار المحلي. كما قد يعكس هذا المؤشر توجهًا نحو الرقمنة وتقليص الاعتماد على الفروع التقليدية.

خلاصة: تتجسد جودة الخدمات المالية للبنك من خلال مؤشرات الأداء المالية، والتي شهدت نموا متصاعدا خلال السنوات الأخيرة. فقد سجل البنك ارتفاعا ملحوظا في إجمالي القروض، ما يدل على زيادة الطلب على منتجاته التمويلية، إلى جانب نمو إجمالي الودائع، مما يعكس ثقة العملاء في البنك كمؤسسة مالية مستقرة وآمنة. كما ارتفع رأس مال البنك بشكل يعزز من قدرته على التوسع والاستثمار، فضلاً عن اتساع شبكة فروعه داخل المملكة، مما مكنه من الوصول إلى شريحة أوسع من السكان، والمساهمة بشكل فعّال في تعزيز الشمول المالي على المستوى الوطني.

كما انه من خلال تتبع الجوائز التي حصل عليها البنك الأهلي السعودي والتي تطرقنا إليها في المطلب الثالث من المبحث الثاني لهذا الفصل، يتضح لنا بجلاء مدى جودة وكفاءة الخدمات المالية التي يقدمها البنك، والتي تعكس مستوى عالي من الاحترافية والابتكار في تلبية احتياجات العملاء، سواء على مستوى الأفراد أو الشركات. هذه الجوائز لم تأت من فراغ، بل كانت نتيجة لجهود مستمرة في تحسين جودة الخدمات، وتبني أحدث التقنيات الرقمية، وتعزيز تجربة العملاء عبر قنوات متعددة.

وإن دل هذا كله على شيء، فإنما يدل على جودة وكفاءة الخدمات المالية التي يقدمها البنك الأهلي السعودي، ومكانته الريادية في القطاع المصرفي السعودي.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل التطبيقي، تم تسليط الضوء على واقع الشمول المالي في المملكة العربية السعودية، واستعراض الجهود المبذولة على الصعيد الوطني لتعزيزه، لاسيما في ظل رؤية المملكة 2030. كما تم التطرق إلى تجربة البنك الأهلي السعودي باعتباره أحد أبرز الفاعلين في القطاع المصرفي، حيث تبين من خلال التحليل أن البنك قد تبنى مجموعة من الابتكارات الرقمية والتقنيات المالية الحديثة التي أسهمت بشكل فعّال في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية، سواء عبر التطبيقات المصرفية، أو البطاقات البنكية، أو خدمات الدفع الإلكتروني.

وقد أظهرت البيانات والتحليلات أن استخدام التكنولوجيا المالية لم يكن مجرد وسيلة لتحسين الكفاءة التشغيلية فحسب، بل أصبح أداة استراتيجية لتعزيز الشمول المالي من خلال استقطاب شرائح جديدة من المجتمع، كالنساء، والشباب، وسكان المناطق النائية، وتمكينهم من الوصول إلى خدمات مالية ميسّرة وآمنة.

وبناءا على المؤشرات المالية، يتضح أن البنك الأهلي السعودي يمثل نموذجا عمليا لمؤسسة مالية تساهم في توسيع قاعدة الشمول المالي بفضل دمجها الفعال للتكنولوجيا المالية، سواء من خلال البنية التحتية الرقمية أو تنوع الخدمات المقدمة عبر الوسائط الإلكترونية، ما يعزز من مكانته كمحرك أساسي في مسار التحول الرقمي المالي في المملكة.

الخاتمة

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها القطاع المالي العالمي، أصبحت التكنولوجيا المالية أحد المرتكزات الأساسية لتحقيق الشمول المالي وتعزيز الاستقرار والنمو الاقتصادي. فبفضل ما تتيحه من وسائل رقمية مرنة وسريعة، بات من الممكن إيصال الخدمات المالية إلى شرائح واسعة من السكان، بما في ذلك الفئات المهمشة أو غير المخدومة مصرفيًا. وقد جاءت هذه المذكرة لتسلّط الضوء على دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، من خلال دراسة حالة البنك الأهلي السعودي كنموذج تطبيقي يعكس واقع التحول الرقمي في القطاع البنكي السعودي.

نتائج الدراسة واختبار الفرضيات:

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج نذكر منها:

1. تعتبر التكنولوجيا المالية مجموعة من المعارف في المجال المالي، وكذا المناهج والطرق والأساليب المالية والمصرفية، وتمثل مزيجا من المعرفة في المجال المالي، بالإضافة الى الأساليب والطرق المصرفية الحديثة. وتتسم خدمات التكنولوجيا المالية بسرعة التنفيذ، حيث تتيح إنجاز المعاملات خلال دقائق قليلة بفضل اعتمادها على الخوارزميات المتطورة. فالتكنولوجيا المالية تعتبر أداة استراتيجية رئيسية للمؤسسات المالية لتحقيق أهدافها.
2. الشمول المالي يُقصد به توفير وإتاحة مختلف الخدمات المالية لكافة فئات المجتمع، سواء أكانت أفرادًا أم مؤسسات، مع التركيز على دمج الفئات المهمشة وتمكينها من إدارة أموالها ومدخراتها بصورة سليمة من خلال القنوات الرسمية الخاضعة للرقابة والإشراف. ويهدف الشمول المالي كذلك إلى الحد من اللجوء إلى القنوات غير الرسمية التي تفتقر إلى الأطر الرقابية. تثبت النتيجتان 1 و2 صحة الفرضية الاولى
3. أظهرت الدراسة في جانبها النظري عن وجود علاقة إيجابية بين تطور التكنولوجيا المالية ومستوى الشمول المالي، وهو ما أكدته مختلف الأدبيات والدراسات السابقة التي تناولت الموضوع. فقد تبين أن التكنولوجيا المالية تمثل أداة فعالة لتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية، خاصة من خلال تجاوز الحواجز الجغرافية والإجرائية التي غالبا ما تعيق الفئات غير المشمولة ماليا. كما أن استخدام الحلول الرقمية الحديثة، كالمحافظ الإلكترونية والتطبيقات المصرفية، يساهم في دمج شرائح واسعة من المجتمع ضمن النظام المالي الرسمي، ويعزز من تحقيق الشمول المالي كهدف تنموي شامل. وهو ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

   وبذلك، يوفر الفصل النظري أساسا علميا متينا لفهم الديناميكيات التي تحكم العلاقة بين التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي، ويمهد للتحليل التطبيقي الذي سيبنى على هذه القواعد النظرية.
4. كشفت الدراسة في جانبها التطبيقي أن المملكة العربية السعودية قد شهدت تحسنًا ملحوظًا في مؤشرات الشمول المالي، نتيجة تبني سياسات وطنية واضحة، وتطوير البنية التحتية الرقمية، إلى جانب تشجيع الابتكار المالي. وفي هذا السياق، لعب البنك الأهلي السعودي دورا مهما من خلال توسيع نطاق خدماته الرقمية وتبنيه استراتيجيات مبتكرة تعتمد على التكنولوجيا المالية بشكل فعّال. فقد أتاح البنك مجموعة من المنتجات والخدمات الرقمية، مثل تطبيق "أهلي موبايل" و"أهلي أونلاين"، بالإضافة إلى بطاقات ائتمانية متنوعة (بلاتينيوم، تيتانيوم) وبطاقات الفئة المميزة (الوسام الذهبي، الوسام البلاتيني)، فضلًا عن الحسابات البنكية الرقمية مثل "الحساب الجاري أونلاين" و"حساب الذهب". وهو ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.

5. وقد بينت الدراسة أن هذه الخدمات الرقمية كان لها أثر ملموس في تحسين الشمول المالي، خاصة من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية، وتبسيط الإجراءات، وتقليص الحاجة إلى التوجه الفعلي للفروع. كما لوحظ استفادة واضحة لشرائح متعددة من هذه الخدمات، وفي مقدمتها النساء، وأصحاب الدخل المحدود، وسكان المناطق الريفية، وهي الفئات التي غالبا ما تكون الأقل حظا في النظام المالي التقليدي.
6. في المجمل، تظهر هذه الدراسة أن التكنولوجيا المالية ليست فقط خيارا تقنيا، بل هي رافعة استراتيجية لتحقيق شمول مالي مستدام وشامل، يساهم في تقليص الفجوة الاقتصادية والاجتماعية. وينتظر من البنوك السعودية، وفي طليعتها البنك الأهلي، أن تواصل هذا المسار من الابتكار والتطوير، بما يُحقق أهداف رؤية المملكة 2030 في بناء اقتصاد رقمي متكامل وشامل.

توصيات الدراسة:

انطلاقا من النتائج المتوصل إليها، يمكن تقديم التوصيات التالية:

1. الاستمرار في تطوير المنتجات الرقمية لتلائم احتياجات فئات جديدة مثل أصحاب المشاريع الصغيرة والمستقلين، مع التركيز على البساطة وسهولة الاستخدام.

2. تعزيز الثقافة المالية الرقمية من خلال برامج توعوية تستهدف المناطق النائية والفئات ذات التعليم المحدود، لضمان الاستخدام الفعّال والمسؤول للتكنولوجيا المالية.

3. دعم الابتكار المالي من خلال بيئة تنظيمية مرنة تُشجع على تجربة نماذج جديدة في الخدمات المالية، دون الإخلال بحماية حقوق المستخدمين.

4. تعزيز التعاون بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية (FinTech) لابتكار حلول مشتركة أكثر كفاءة وانتشارًا.

5. توسيع نطاق التغطية الجغرافية للخدمات الرقمية لتشمل جميع مناطق المملكة، مع تحسين جودة الاتصال والأنظمة الداعمة.

آفاق الدراسة

من أجل إثراء هذا البحث تم إقتراح المواضيع التالية:

1. دراسة أثر الذكاء الاصطناعي والخوارزميات الذكية في تحسين الوصول المالي للفئات المهمشة، من خلال تحليل دور تقنيات مثل "Chatbots" و"التحليل التنبؤي" في تقديم خدمات مخصصة وشمولية.

2. مقارنة بين تجارب البنوك السعودية المختلفة في اعتماد التكنولوجيا المالية، مثل مقارنة البنك الأهلي ببنوك أخرى كالبنك الراجحي أو بنك البلاد، لتقييم اختلاف الاستراتيجيات وتأثيرها على الشمول المالي.

3. تحليل دور الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية (FinTechs) في تعزيز الشمول المالي، ومدى تكاملها مع القطاع المصرفي التقليدي أو منافستها له.

4. دراسة العلاقة بين الشمول المالي الرقمي والاستدامة المالية للأفراد، أي كيف تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين القرارات المالية، وزيادة الادخار، وتقليل الاعتماد على القروض غير الرسمية لدى الفئات منخفضة الدخل.

المراجع

المراجع بالعربية

اسيا سعدان، نصيرة محاجبة. (سبتمبر 2018). واقع الشمول المالي في المغرب العربي. الجزائر.

اسيا سعدان، و نصيرة محادبية. (2018). واقع الشمول المالي في المغرب العربي. *المجلة العربية في العلوم الانسانية و الاقتصادية*.

اشرف هاشم، و ابو حبيب معتز. (سبتمبر, 2019). انواع العملات الرقمية المشفرة. *ندوة العملات الالكترونية- مجمع الفقه الاسلامي*. الاكادمية العالمية للبحوث الشرعية في المالية الاسلامية.

أطياف الزهراني، و الامام حاجة. (2025). أثر الشمول المالي على النمو الاقتصادي في المملكة العربية السعودية. *مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة*.

أطياف الزهراني، و د.حاجة الامام. (بلا تاريخ). أثر الشمول المالي على النمو الاقتصادي في المملكة العربية السعودية.

البنك الاهلي السعودي. (ماي, 2025). *البنك الاهلي السعودي*. تم الاسترداد من https://www.alahli.com

البنك المركزي السعودي. (2023). *التقرير السنوي التاسع والخمسون*.

البنك المركزي السعودي. (2024). *التقرير السنوي التاسع والخمسون*.

امال براهمية، و كردوسي مروة. (2022). تحديات الشمول المالي في البنوك الجزائرية و آليات المواجهة. *مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية*.

اهاب خليفة. (2019). *مجتمع ما بعد المعلومات*. مصر: دار العربي للنشر و التوزيع.

اوقاسم الزهراء، و حمدي زينب. (2019). مفاهيم اساسية حول التكنولوجيا المالية. *مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية*.

بدر شحدة حمدان، و ماجد ابو دية. (2018). اثر الاشتمال المالي على التنمية الاقتصادية في فلسطين. *مجلة الاقتصاد و المالية*.

بريش رابح. (2023). دور التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الاسلامية. *أطروحة دكتوراه*. البليدة، الجزائر.

بهناس العباس، حميد رسول، و بلعباس عز الدين بسيسة. (2019). أسس و متطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الاشارة الى التجربة الاردنية. *معارف*، صفحة 216.

بوقرة إيمان. (2018). واقع وأفاق الإشتمال المالي في الأردن. *مجلة دفاتر اقتصادية*.

حجريوة الهام. (2024). دور التكنولوجيا المالية في تطوير الاداء المصرفي. *مذكرة ماستر*. غرداية: جامعة غرداية.

حرفوش، سعيدة. (2019). التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في العالم العربي. *مجلة افاق علمية*.

حنين محمد بدر عجوز. (2017). دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تخفيف المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء. *رسالة ماجستير*. غزة، فلسطين.

حيزية بنية، و ابتسام عليوش قربوع. (2018). تكنولوجيا المعلومات ثورة اقتصادية جديدة (دراسة حالة منطقتي الشرق الاوسط و شمال افريقيا). *مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية*.

د.زواويد لزهاري. (02 جانفي, 2021). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا. *مجلة ريحان للنشر العلمي*.

د.زواويد لزهاري. (02 جانفي, 2021). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا. *مجلة ريحان للنشر العلمي* .

دحماني رشيدة، و بلطرش زهور. (2023). واقع الشمول المالي في المملكة العربية السعودية وافاق تطويره -دراسة لرؤية المملكة العربية السعودية 2030-. *مجلة بحوث الاقتصاد و المناجمنت*.

دحماني رشيدة، و زهور بلطرش. (2023). واقع الشمول المالي في المملكة العربية السعودية وافاق تطويره دراسة لرؤية المملكة العربية السعودية 2030 . *مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت* .

رابح حمدي، جميلة مداني، و باشا. (2013). دور انتاج و تجديد التكنولوجيا في تنمية بلدان العالم الثالث. *مجلة الاقتصاد الجديد*. الجزائر: مجلة الاقتصاد الجديد.

راوية مكرود، و رفيقة زغوان. (2021). واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه.

رؤية السعودية 2030. (بلا تاريخ).

زبير عياش. (2020). دراسة تحليلية لواقع التكنولوجيا المالية في البنوك الاسلامية. *مجلة اقتصاد المال و الاعمال*.

سامي القزاز. (2018). *الشمول المالي في مصر*. Elgohary.

سعدان اسيا، و نصيرة محادبية. (سبتمبر, 2018). واقع الشمول المالي في المغرب العربي. *المجلة العربية في العلوم الانسانية و الاقتصادية*، صفحة 748 749 750.

سهيلة فرجاني . عبد الرزاق سلام. (بلا تاريخ). دور التكنولوجيا المالية في دعم التحويلات المالية للمهاجرين .

صونيا جواني، و عديلة مريمت. (26 اكتوبر, 2021). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي. *مجلة ابحاث اقتصادية معاصرة*.

عبد الحليم عمار غربي. (30 جوان, 2020). نحو اطار مفاهيمي للشمول المالي و المصرفي الاسلامي دراسة تحليلية لأبعاده و مؤشراته و تأثيراته. *المجلة الجزائرية للدراسات المالية و المصرفية*، صفحة 17.

عبد الحميد بن ناصر، و راضية مصداع. (2022). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي وانعكاساتها على القطاع المصرفي. *مجلة المدبر*.

عبد الرحيم وهيبة. (2019). تكنولوجيا التامين كمستقبل لصناعة التامين. *مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية*.

عبد العليم صابر محمد . (سبتمبر, 2023). التكنولوجيا المالية و دورها في تعزيز الشمول المالي: دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية. *مجلة الاسكندرية للبحوث الادارية ونظم المعلومات*.

عمر عبو، امنة خلج، و فاطمة الزهراء قدور. (مارس, 2023). دور التكنولوجيا المالية في تطوير منظومة الشمول المالي بالقطاع المصرفي في الدول العربية. *مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية*.

غسان قاسم داود اللامي. (2007). *ادارة التكنولوجيا*. عمان: دار المناهج والتوزيع.

فلاق صليحة.، و سامية شارفي. (2020). دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالعالم العربي. *مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية*.

كردوسي مروة. (10 مارس, 2024). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي -دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية. *أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في الطور الثالث*. قالمة، الجزائر.

كردوسي مروة. (2024). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي -دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية-. قالمة، الجزائر.

كمال معروف، قدوري، عبد القادر. (2019). التثقيف المالي المدخل الاستراتيجي لتعزيز الشمول المالي في البلدان العربية . المدية، الجزائر.

محمد امين زايخ، محمد يونسي. (12 جوان, 2022). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز المالي في الوطن العربي - تجربة المملكة العربي السعودية -. *دفاتر البحوث العلمية*، صفحة 756.

محمد عبد العليم صابر. (2022). التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي. *مجلة اسكندرية للبحوث الادارية ونظم المعلومات*.

محمد عبد العليم صابر. (سبتمبر, 2023). التكنولوجيا و دورها في تعزيز الشمول المالي: دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية. *مجلة الاسكندرية للبحوث الادارية ونظم المعلومات*، صفحة 99.

محمد فوجيل. (2022). مخاطر التكنولوجيا المالية و ادارتها في القطاع المصرفي. *مجلة الاقتصاد والمالية*.

محمد يونسي، و محمد امين زايخ. (جوان, 2022). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول في الوطن العربي تجربة المملكة العربية السعودية. *مجلة دفاتر البحوث العلمية*.

مريم بربوش، و تقي الدين بن عرفة. (2019). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي. *مذكرة ماجستير اكاديمي*.

مريم مشاعلي. (2023). التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها في مجال التامين مشروع ارضية رقمية لتقديم خدمات التامين عند الطلب. *مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر*.

مؤسسة الملك خالد الخيرية. (2018). *سياسات الشمول المالي في المملكة العربية السعودية*.

مؤسسة الملك خالد الخيرية. (2018). *سياسات الشمول المالي في المملكة العربية السعودية*.

مؤسسة الملك خالد الخيرية. (2018). *سياسات الشمول المالي في المملكة العربية السعودية*.

مؤسسة الملك خالد الخيرية. (2018). *سياسات الشمول المالي في المملكة العربية السعودية*.

نسيم حسن ابو جامع، و ماجد محمود ابو دية. (2016). *دور الاشتمال المالي في تحفيز الاقتصادي الفلسطيني*.

نور الدين كروش، بللعما اسماء، و سيد اعمر زهرة . (اكتوبر, 2020). مستقبل الصناعة المصرفية الاسلامية في ظل تطورات التكنولوجيا المالية. *مجلة الدراسات المحاسبية والمالية المتقدمة*.

ولاء سعد أبو زيد. (2021). *المحفظة الرقمية، تقرير سلسلة الكتيبات التعريفية*. الامارات: صندوق النقد العربي.

يونس شعيب، و لويزة بوطريف . (ديسمبر, 2021). واقع التكنولوجيا المالية الاسلامية في ظل التحديات الراهنة. *مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية والادارية*.

يونسي محمد، و محمد امين زايخ. (جوان, 2022). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي فيالوطن العربي - تجربة المملكة العربية السعودية. *دفاتر البحوث العلمية*، صفحة 755.

المراجع بالأجنبية

clifford chance. (2017). *Fintech in the middle East an overview.*

Dubey, A. (2019). *Fintech Report.*

Hannig, A., & Stefan, J. (2010). *Financial Inclusion and Financial Stability: Current Policy Issues.* Tokyo.

World Bank. (2022). *the global Findex Database 2021: Financial Inclusion Digital Payments ، and Resilience in the age of COVID-19.* World Bank.

World Bank. (2022). *The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19.* world bank.