

اهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي للمصارف مع الاشارة لتجارب دولية
The important of the financial technologies in enhancing financial inclusion of the banks with reference to international experience

م.م. زهراء صالح حمدي

كلية الحداية الجامعة

zahraasaleh11@yahoo.com

تاريخ استلام البحث 2019/ 6 / 26 تاريخ قبول النشر 2019/10 / 17 تاريخ النشر 2020/6 / 30

المستخلص

يسعى البحث لإبراز أهمية التكنولوجيا المالية في العمل المصرفي من خلال تقديم الخدمات المالية والمصرفية ودورها في تعزيز الشمول المالي لإيصال جميع المنتجات المالية الى شريحة واسعة من الزبائن لمختلف الأعمار ولكلا الجنسين وخصوصا الفقراء والعمل على تحسين مستواهم المعيشي عن طريق منحهم الائتمان بكلف متدنية فضلا عن اشراك جميع القطاعات بما في ذلك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمؤشرات الوصول الى التمويل اذ توفر التكنولوجيا المالية سواء التي تقدمها الشركات غير المالية أو الأفراد أو المؤسسات المالية والمصرفية التمويل الازم والسريع بأقل الأسعار إذ تم استحداث بما يعرف بتمويل الطوارئ مما يساهم في دعم فرص التنمية المستدامة . لقد تم طرح التجربة الفلسطينية والهندية للاستفادة منها عن طريق معرفة العقبات التي واجهتها وكيفية تغلبها عليها والفرص التي سنحت لها ونزلت عن طريقها المصاعب التي واجهتها ، وتوصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات والمقترحات كان أهمها :إن الهدف من الشمول المالي هو دمج المستبعدين ماليا في النظام المالي الرسمي ،وان من بين الصعوبات التي تواجهها التكنولوجيا المالية ارتفاع تكلفة الانترنت وضعف الثقافة المالية للجمهور . أما أهم المقترحات التي طرحها البحث فهي ضرورة توسيع نطاق الخدمات المصرفية للسكان غير المتعاملين مع المصارف (المستبعدين ماليا) ، وتنظيم دفع إلكتروني فعال وتوفير خيارات بديلة للزبائن، والعمل على وضع خطط وبرامج توعية وتنقيف مالي لتعزيز قدرات وإمكانيات المواطنين لاستخدام الخدمات والمنتجات المالية بكل دراية وحصافة وبما يلبي احتياجاتهم الاستهلاكية والاستثمارية ،الاطلاع على التجارب الدولية ومحاولة الاستفادة منها .

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي ، التكنولوجيا المالية، المصارف، تجارب دولية

Abstract

The aim of this study is to highlights the important of financial technologies in banks through providing the financial service and its role in enhancing the financial inclusion to provide all the financial production to more customers , different ages and poor people focusing on improving their living levels by awarding them the credit in low cost as well as participating all sectors including small and semi institutions. The available of financial technologies whether interfused by non-financial companies or individuals or financial institutions the required credit quickly and low cost. Recently appeared new concept it is contingency financing that will contribute in supporting the sustainable development . the Palestinian and Indian experiment had previewed to get the benefits by knowing the obstacles which had faced and how to overcome , then the opportunity which support them . the most important conclusions and suggestions of the study is : the aim of financial inclusion is to merge all customers in the official financial system. Moreover , the obstacles that faced the financial technologies is high cost of internet , weakness of financial

knowledge among the society . Thereafter the suggestion in focusing on expanding the range of financial services for the society that did not with banks. Moreover organizing effective electronic paying and providing alterative choices for the customers . then forcing on disbanding planning programs that will educate the capability of the society to interest with the productions and services of banks with complete knowledge . that will accommodate their consumptive and investment needs.

Keywords : *financial technologies , financial inclusion , banks*

المقدمة

لقد أحدثت التطورات الأخيرة في مجال التكنولوجيا المصرفية تحولاً في البنية المصرفية بشكل عام ، إذ تحولت بعض الوظائف التي كان يقوم بها الموظف بشكل تقليدي إلى شكل إلكتروني آخر ماكينات الصرف الآلي (ATM) ، وبطاقات الائتمان / الخصم ، والمعاملات المالية عبر الإنترنت ، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت ، وما إلى ذلك. غير أن النقطة الموضوعية هي أن الوصول إلى هذه التكنولوجيا يقتصر على قطاعات معينة من المجتمع فقط. تظهر العديد من التقارير والدراسات الاستقصائية بوضوح أن أعداداً كبيرة من السكان لا تستطيع الوصول إلى الخدمات المصرفية والمالية الأساسية ، في العالم بأسره. وهذا ما يسمى "الاستبعاد المالي". لا يستطيع هؤلاء الأشخاص ، ولا سيما أصحاب الدخل المنخفض إذ لا يستطيعون الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية السائدة مثل الحسابات المصرفية التي تستخدم في سداد المدفوعات وحفظ الأموال والتحويلات المالية والائتمان بأسعار معقولة والتأمين وغير ذلك من الخدمات المالية ، إلخ. (Garg& Agarwal,2014,25). من هنا زاد الاهتمام عالمياً بتحقيق الشمول المالي والعمل على تسهيل وصول كافة شرائح المجتمع إلى الخدمات المالية.

مشكلة البحث

ان ضعف الوعي الثقافي التكنولوجي و المالي لبعض الافراد وخاصة الفئة الفقيرة يقف عائقاً امام حصولهم على الخدمات المالية والمصرفية التي تقدمها المؤسسات المالية وشركات التكنولوجيا المالية الناشئة وبالتالي يمكن تحديدي مشكلة البحث من خلال التساؤل الاتي :

هل يوجد دور للتكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي للمصارف؟

اهمية البحث

تتمحور اهمية البحث من خلال ما يأتي:

يكتسب البحث اهميته من اهمية التطرق الى موضوع الشمول المالي وتحديد مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي وماهي الاجراءات المتخذة من قبل المصارف المركزية والحكومة للسماح للمصارف بتقليل كلفة القرض و بإنشاء شركات تكنولوجيا مالية تساهم في ابتكار وتطوير خدمات مالية تسهم في ادماج الفقراء في النظام المصرفي .

هدف البحث

يهدف البحث الى ما يأتي:

1. التعرف على مدى اهمية الشمول المالي والعقبات التي تقف عائقاً في وجه تحقيقه.
2. التعرف على مفهوم التكنولوجيا المالية والفائدة المرجوة منها .
3. معرفة التحديات التي تواجه تطبيق التكنولوجيا المالية .

4. الكشف عن الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي.

5. الاطلاع على بعض التجارب الدولية ومحاولة الاستفادة منها وبما يخدم وضعنا الحالي.

فرضية البحث

يوجد دور للتكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي من خلال اوصول الخدمات المالية والمصرفية الى شريحة واسعة من الجمهور .

منهج البحث

يعتمد البحث على المنهج الوصفي والتحليلي من خلال الاعتماد على المصادر العربية والاجنبية و المواقع الالكترونية ذات العلاقة بموضوع البحث .

المبحث الاول

الشمول المالي

اولاً: مفهوم الشمول المالي

تعددت المصطلحات ما بين الشمول، أو الاشتمال، أو الإدماج المالي إلا إنها تصب كلها في معنى واحد هو اوصول الخدمات المالية والمصرفية بأسعار وتكلفة معقولة إلى مختلف الشرائح وخصوصا المستبعدين ماليا. ينظر (Gohen& Nelson, 2011,3) إلى الشمول المالي بأنه مفهوم متعدد الأبعاد ، يشمل الوصول الأفضل ، وأفضل المنتجات والخدمات ، والاستخدام الأفضل. هنا يكمن تحديها - دون العنصر الثالث ، واستخدام العنصرين الأول والثاني . ويرى (نورين ،2015، 5) قدرة السكان على الوصول والتمتع بالخدمات المالية. ويعتبر (Cnaan& Handy,2012,184) ان الشمول المالي نتيجة مرغوبة بغض النظر عن الدافع وراءها لأنه يمكن أن يساعد الفقراء على الوصول إلى الخدمات المالية بتكلفة أقل ويقلل من عواقب الفقر. كما يمكن تعريف الشمول المالي على أنه الوصول إلى الخدمات المالية من النوع الذي يلبي احتياجات المستخدم واستخدامها (bis,2016,19) . وعلاوة على ذلك ، ينبغي أن تمكنهم من زيادة مستوى معيشتهم وإتاحة الفرصة للأعمال لتوسيع أنشطتهم. كل هذا يجب أن يحدث بسعر في متناول اليد وفي غضون وقت أقل. اما(Khan,2008,11) فيرى ان الشمول المالي يقوم على فكرة أن كل مواطن يجب أن يحصل على الخدمات المالية الأساسية والمبادرات. وهذا يشمل الأعمال المصرفية والائتمان والمدخرات والتأمين والمشورة .في حين يرى كل من (Nenadovic& Golcin,2015, 3) على أنه نسبة الأفراد الذين يستخدمون الخدمات المالية (المدخرات ، الائتمان ، إلخ). كما يشير الشمول المالي إلى عملية تعزيز الوصول في الوقت المناسب وبأسعار معقولة مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المالية المنظمة وتوسيع نطاق استخدامها من قبل جميع شرائح المجتمع من خلال تنفيذ المناهج القائمة والمبتكرة بما في ذلك الوعي المالي والتعليم بهدف تعزيز الرفاهية المالية بالإضافة إلى الشمول الاقتصادي والاجتماعي (OCED,2013,11) .

ثانياً: أهمية الشمول المالي

إن مفهوم الشمول المالي له أهمية خاصة بالنسبة للاقتصادات المتنامية حيث أن جلب شريحة كبيرة من القطاعات الإنتاجية للاقتصاد تحت شبكة مالية رسمية يمكن أن يطلق العنان لقدراتهم الإبداعية إلى جانب زيادة الطلب المحلي على أساس مستدام مدفوعاً بنمو الدخل والاستهلاك. من هذه القطاعات. إن جهود الشمول المالي لها تأثير مضاعف

على الاقتصاد ككل من خلال زيادة المدخرات المجمعّة من الجزء الكبير من قاع الهرم Bottom Of the Pyramid (BoP) عن طريق توفير الوصول إلى ترتيبات ادخار رسمية تؤدي إلى التوسع في الائتمان والاستثمار من قبل المصارف (Khan,2012,1). فان سهولة الوصول إلى الخدمات المالية سيسمح للسكان بتحسين مستوياتهم المعيشية ، وتوفير المال والمساعدة في منع تركيز القوة الاقتصادية مع عدد قليل من الأفراد ، وبالتالي التخفيف من المخاطر التي قد يواجهها الفقراء نتيجة العوامل الاقتصادية. لذلك ، أصبح توفير إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية مجالاً يثير القلق بالنسبة لصانعي السياسات لأن له آثار اقتصادية واجتماعية بعيدة المدى (Garg& Agarwal,2014,55) . لقد انعكس الاهتمام المتزايد بالشمول المالي من خلال نشر استراتيجيات تعزيز الشمول المالي من قبل اغلب الدول المتقدمة والنامية ، وتكمن أهميته في ما يأتي: (Aggarwal,2014,563)

- سهولة الوصول الى الخدمات المصرفية
- تحسين الوصول الى الائتمان، والادخار والتأمين وبأسعار معقولة.
- من خلال تعزيز الشمول المالي يمكن تشجيع عادات الادخار و توفير الأموال للبحث مصادر أكثر إنتاجية للعمالة من خلال توفير إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية والمصرفية إلى المناطق الريفية.
- تحويل المنافع الإلكترونية (EBT) Electronic Benefit Transfer: يمكن للمصارف نقل الحقوق الإلكترونية إلى الحساب المصرفي للمستفيد ويمكن أن تحقق منافع حكومية على حساب المستفيدين ، وبالتالي تقليل الاعتماد على النقد وخفض تكاليف المعاملات.
- الشمول المالي يوفر الفرص للقطاع المصرفي عبر مختلف طبقات المجتمع والأقاليم والجنس والدخل وتشجيع الجمهور على التبني العادة المصرفية. ولنجاح الشمول المالي يكون عن طريق تقديم تشريعات مختلفة ، ومحو الأمية المالية ، والاستفادة من التكنولوجيا وما إلى ذلك.
- تكمن أهمية الشمول المالي بكونه وسيلة للنمو والتنمية من خلال ضمان التوافر والسرعة بين القطاعات المحتاجة.
- لا يتضمن الإدراج المالي المدخرات الآمنة فقط ، ولكن أيضا تقديم الكثير من الخدمات الحليفة مثل غطاء التأمين ، وقروض الشركات ، والمدفوعات ، والتسهيلات ، الخ.

ثالثا: التحديات التي تحول دون الاشتغال المالي

يجب تحديد العقبات أو التحديات الرئيسية التي تقف عائقا أمام تحقيق الشمول المالي وتسلط الضوء على أهم هذه التحديات (Gupta,2015,173) :

- الحواجز البشرية: تشمل مهارات محو الأمية المالية ،القضايا المالية للأشخاص، والمسائل المتعلقة بعمر وجنس الزبائن.

○ **الحوافز المؤسسية:** تشمل عدم التكيف مع المتغيرات الجديدة التي تفرضها البيئة المالية والمصرفية أفضهم المحدود لاحتياجات الزبائن، النقص في جودة الخدمات المقدمة أو انعدامها، والإطار التنظيمي غير الملائم

○ **حوافز البنية التحتية :** تشمل الموقع ،والتكلفة المرتفعة ونقص المعرفة حول استخدام التكنولوجيا ونقص المعاملات القائمة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال فضلا عن عدم وجود حوافز للمصارف .

وإذا كان البعض ممن لا يتعامل مع المصارف من أشخاص وشركات يحجم عن طلب فتح حسابات مصرفية فإن الغالبية تحرم من ذلك بسبب حوافز مادية و اقتصادية وإدارية ونفسية من قبيل التكلفة ، وبعد المسافة ، وحجم الوثائق التي ينبغي تقديمها وانعدام الثقة . ويعزو أكثر البالغين سبب عدم فتح حساب مصرفي إلى افتقارهم إلى الأموال المتاحة؛ ويرى العديد من الأشخاص في هذه الحوافز حائلا دون استفادتهم من الخدمات المالية . وتؤثر هذه الحوافز عادة على الفقراء والنساء والشباب وسكان المناطق الريفية والعمال غير النظاميين والمهاجرين أكثر من تأثيرها على غيرهم . وتمثل القدرة على تحمل تكلفة فتح حساب مصرفي عائقاً رئيسياً لأن التكاليف الثابتة المرتبطة بالمعاملات قد تُحمّل صاحبه عبئاً ثقيلًا على نحو غير متكافئ إذا كانت قيمة الحساب صغيرة . وإذا كانت رقعة انتشار المكاتب الفرعية للمصارف في المناطق الريفية ضيقة فإن ذلك من شأنه أن يزيد تكاليف الحصول على الخدمات زيادة كبيرة . وربما تكون اشتراطات تقديم وثائق لفتح حساب مصرفي سببا في استبعاد العاملين في المناطق الريفية والقطاع غير الرسمي، أو للمهاجرين نظرا لعدم توفر كشوف الرواتب الرسمية أو وصولات سداد الضرائب، أو سند الإقامة . وفي حال وجود قطاع مالي متخلف قد تكون ثقة الناس في المؤسسات المالية معدومة أو يكون مستوى المعرفة المالية أو الإلمام بالشأن المالي محدودًا لديهم (الاونكتاد،2014، 8-9)

المبحث الثاني

التكنولوجيا المالية

اولا: مفهوم التكنولوجيا المالية Financial Technology

يعد مصطلح التكنولوجيا المالية من المصطلحات الحديثة جدا والتي ظهرت في القرن 21 اذ يتصف النظام المالي بانه ذو طبيعة ديناميكية تتقاطع فيه قطاعات الخدمات المالية والتكنولوجية حيث تقوم شركات التكنولوجيا المالية الناشئة بالابتكار في المنتجات والخدمات المالية والمصرفية المقدمة فضلا عن وجود صناعة الخدمات المالية التقليدية. ويضيف (Alexander, 2017,2) ان لدى FinTech القدرة على تسهيل زيادة الشمول المالي من خلال تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية لأولئك الأفراد والشركات التي تم استثناءها من الأسواق المالية الرسمية. تقوم شركات FinTech بتطوير الخدمات الرقمية التي قد تؤدي إلى وصول مليارات الأشخاص إلى القطاع المصرفي وإلى المنتجات الاستثمارية الجديدة. كان للابتكارات الرقمية عبر مختلف المجالات في القطاع المالي تأثير هائل في تعزيز تقديم الخدمات المالية. على وجه التحديد ، انتشرت التكنولوجيا الرقمية بسرعة في العديد من مناطق الاقتصاد العالمي . ويشير (Cooten,2017,14) إلى إنها مزيج من التكنولوجيا ونماذج الأعمال المبتكرة التي تعمل على تغيير أو تعطيل أو تحسين الخدمات / المنتجات المالية. وكما يمكن تقسيم FinTech إلى تحويل الأموال ، والمدفوعات ، والودائع / الإقراض ، وجمع الأموال ، وإدارة الاستثمار / الثروة ، وتنظيم التكنولوجيا (RegTech). ويرى (ozili, 2017) ان مصطلح "FinTech" يشير إلى "التكنولوجيا المالية" ويعرف بأنه تقديم الخدمات المالية والمصرفية من خلال الابتكارات

التكنولوجية الحديثة التي تقودها برامج الكمبيوتر والخوارزميات. يتم تعريف مزود FinTech ، من ناحية أخرى ، كفرد أو شركة تستخدم منصة تكنولوجيا ، سواء عبر الإنترنت أو غير متصل ، لتقديم خدمات مالية جديدة أو لتحسين تقديم الخدمات المالية الحالية. من الناحية المثالية . كما ان الابتكارات التكنولوجية تجلب عملاء جدد ، ومن المحتمل أن تضم ملايين من أصحاب الهواتف المحمولة غير المتعاملين معها ، ومقدمي خدمات جدد - مجموعة متنوعة من منافذ البيع بالتجزئة ، وأجهزة الاتصال الهاتفي وغيرها (Gohen& Nelson ,2011,3) .

بناء على ما تقدم ترى الباحثة انه يمكن للمصارف بالإضافة الى شركات التكنولوجيا المالية او الافراد من تقديم خدماتها المالية والمصرفية عبر الانترنت او الهواتف المحمولة مما يقلل من الابعاء المالية وتقليل زمن حصول الزبائن على الخدمات المالية والمصرفية .اذ كما يلاحظ لا يقتصر تقديم الخدمات المالية على المصارف فقط بل و اصبحت شركات التكنولوجيا المالية منافس جديد وقوي للمصارف العاملة على الرغم من ان هذه الشركات لا تقبل الودائع نظرا لألتزامها باللوائح التنظيمية التي تمنعها من ذلك .

ثانيا: فوائد التكنولوجيا المالية FinTech

بالإمكان معرفة فوائد التكنولوجيا المالية (FinTech) من خلال الاجابة على السؤال الاتي: ماهي الاسباب التي تدفع العملاء للتعامل مع الخدمات المالية المقدمة عبر الانترنت او الهواتف المحمولة (ozili,2018,9-10)

1. يمكن لمزودي FinTech: توفير خدمات مالية أسرع مع اجراءات عملية سلسلة ، مما يسهل على الأفراد ذوي الدخل المنخفض لإدارة التزاماتهم المالية على أساس يومي.

2. مقدمو خدمات FinTech: لا يتعاملون مع الودائع مثل المصارف مما يعني أن مقدمي FinTech سيواجهون عدداً أقل من التنظيمات (أو سيكونون غير منظمين في بعض البلدان) والعبء التنظيمي المنخفض الذي يواجهونه يجعل من السهل على مزودي FinTech التركيز على تحسين التكنولوجيا المالية ووظيفة الوساطة حيثما أمكن لخدمة العملاء بشكل أفضل.

3. يمكن لمقدمي FinTech: أن ينضموا إلى مؤسسات الإقراض التقليدية التي يمكن أن تساعد على خفض التكاليف التشغيلية وتحسين جودة وسائل التدخل ويمكن أن تساعد الشراكة مع مؤسسات الإقراض التقليدية شركات FinTech على الاستمرار مع مرور الوقت ، في حين أن التكنولوجيا المالية لمزودي FinTech يمكن أن تضيف قيمة إلى أنشطة مؤسسات الإقراض التقليدية التي يشاركون معها ، لا سيما في "تحسين العملية" للإقراض عبر الإنترنت.

4. بعض موفري FinTech: لديهم قدرة متفوقة على توفير أموال طوارئ فورية أو قروض في مبالغ صغيرة للأفراد ذوي الدخل المنخفضة مقارنة بالمصارف ومؤسسات الإقراض الأخرى. هذا لأن المصارف التقليدية ومؤسسات الإقراض الأخرى ليست ملزمة بتوفير أموال الطوارئ لأي شخص وأي طلب للحصول على تمويل طارئ، اذ ان معاملات طلبات الائتمان يجب أن تمر عبر عمليات تقييم مخاطر الائتمان المعتادة التي قد تكون في بعض الاحيان مطولة للأفراد الذين يحتاجون إلى أموال طوارئ فورية وهذا يضع بعض موفري FinTech في وضع أفضل لتوفير أموال الطوارئ بكميات صغيرة بمعدلات فائدة أعلى للأفراد من الدخل المتوسط والمنخفض.

5. FinTech لتوفير الراحة: يمكن لمقدمي الخدمات التقنية من خلال منصات أون لاين أن يوفرُوا إلكترونيا مزيداً من الراحة للمستخدمين من خلال توفير إمكانية الوصول إلى هذه الخدمات وجعلها متوفرة دائماً من أي مكان وفي أي وقت، وهذا يتيح لمقدمي خدمات FinTech مساعدة العملاء على تجنب الذهاب إلى المصرف للقيام بالمعاملات المالية .

تتظر (Nakaso,2016, 3-5) ان فائدة FinTech تكمن بتسهيل الخدمات المالية "الشخصية"، اذ تتمتع الهواتف المحمولة والهواتف الذكية بخصائص الأدوات "الشخصية" اذ من الممكن الآن تحليل بيانات العملاء الأفراد من خلال الجمع بين هذه الأدوات الجديدة ومنهجية التحليل ، وقد تجعل FinTech من السهل على الصناعة تقديم واستكشاف المزيد من الخدمات المالية من خلال التخصيص "الديناميكي".

ثالثاً: عوائق وتحديات تطبيق التكنولوجيا المالية

من التحديات التي تواجه تطبيق التكنولوجيا المالية FinTech هي كالاتي :

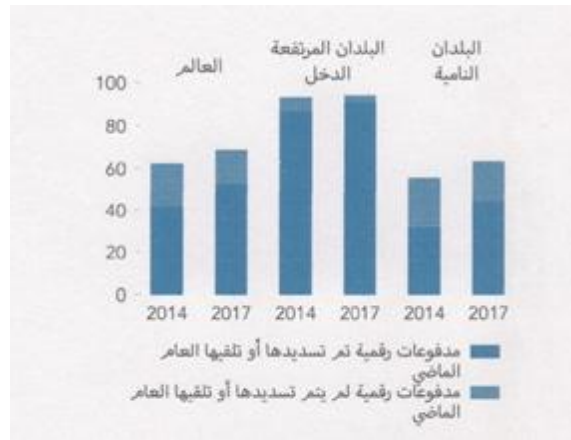
التحدي الاول : أن غالبية السلطات قد راجعت أطرها التنظيمية القائمة وبعضها قد أدخل تعديلات لمراعاة أنشطة FinTech اذ ان عدداً من أنشطة FinTech ونماذج العمل قد لا يتم تسجيلها ضمن أطرها التنظيمية فقد تأخذ بعض شركات FinTech في اعتبارها ان بعض التراخيص المصرفية ذات تكلفة كبيرة بالنسبة لها عندما يكون لنموذج أعمالها أنشطة محدودة . فقد تؤثر المسائل التنظيمية المحيطة على قدرة السلطات على مراقبة تطورات تقنية FinTech ، بالاعتماد على المرونة التي يوفرها بالفعل الإطار التنظيمي الحالي. في ضوء ذلك ، يكون معرّف الكيان القانوني وسيلة لدعم جمع البيانات والإبلاغ عنها في FinTech ، بطريقة تسهل التعاون وتبادل المعلومات عبر الحدود (Financial Stability Board,2017,27) ،فضلا عن وجود القليل من مصادر البيانات الرسمية وضعف جودة البيانات لمراقبة القطاع بشكل جيد ، ويرجع ذلك جزئياً إلى أن الكيانات تقع خارج النطاق التنظيمي أو لا تخضع (بالكامل) لمتطلبات تقديم التقارير اذ تستخدم العديد من السلطات النقدية تقديرات القطاع الخاص أو الأكاديمي أو الاستشاري للرصد وقد تتدرج بعض الكيانات تحت المحيط التنظيمي ولكن لا يكون لها سوى التزامات قليلة أو معدومة فيما يتعلق بالإبلاغ المالي بسبب على سبيل المثال ، صغر حجمها أو بسبب تسجيلها بموجب تراخيص تتطوي على متطلبات إبلاغ أقل من التراخيص المصرفية الكاملة. بالإضافة إلى ذلك ، يمكن لشركات التكنولوجيا والتجارة الإلكترونية الحالية الاستفادة من بيانات العملاء للانتقال إلى الخدمات المالية ، مما يؤدي إلى طمس الحدود المالية وغير المالية (Buckley , 2017,22).

التحدي الثاني : يكمن في ضعف تغطية الإنترنت وانخفاض أعداد الأفراد الذين يمتلكون حسابات مصرفية ، وكذلك لا تزال تغطية الإنترنت واستخدامها منخفضين للغاية بين الفقراء لسوء الحظ من غير المرجح أن تتحسن البنية التحتية للإنترنت بسرعة ، خاصة في المناطق الريفية والناائية والبلدان التي تعاني من العنف والنزاع وعدم الاستقرار السياسي. كما يتطلب بناء بنية تحتية داعمة لـ FinTech سياسات استثمار أكثر جدية وتعاوناً وثيقاً بين الحكومات ومزودي الكهرباء وشركات الاتصالات (ING Economics Department,2016,34) عالمياً، أفاد 52 % من البالغين أو 76 % من مالكي الحسابات، بأنهم استخدموا حساباتهم مرة واحدة على الأقل في إرسال أو استلام مدفوعات رقمية خلال العام الماضي و في البلدان مرتفعة الدخل، بلغت النسبة 91 % من البالغين(97 % من مالكي الحسابات) مقابل 44 % من البالغين (70% من مالكي الحسابات) في البلدان النامية. واستخدام المدفوعات الرقمية أخذ في الارتفاع فقد زادت نسبة البالغين حول العالم الذين يرسلون أو يتلقون مدفوعات رقمية بواقع 11 نقطة مئوية بين عامي

2014 و 2017 كما موضح في الشكل (1). و في البلدان النامية، ارتفعت نسبة البالغين الذين يستخدمون هذه المدفوعات بواقع 12 نقطة مئوية لتصل إلى 44 % . توفر الهواتف المحمولة و الانترنت بشكل متزايد بديلاً لبطاقات الخصم والائتمان لإجراء معاملات دفع مباشرة من الحساب. وفي البلدان مرتفعة الدخل، أفاد 51 % من البالغين (55% من مالكي الحسابات) بأنهم أجروا معاملة مالية واحدة على الأقل في العام الماضي باستخدام الهاتف المحمول أو الانترنت. وأما في البلدان النامية، فقد أفاد 19 % من البالغين (30 % من مالكي الحسابات) بأنهم أجروا معاملة دفع مباشرة واحدة على الأقل باستخدام حساب مالي عبر الهاتف المحمول ، أو الانترنت وكما في الشكل (1) (ديميرجوتش واخرون، 2018، 7).

الشكل (1)

مزيد من الافراد ليهم حساب مصرفي يستخدمونه في المدفوعات الرقمية



المصدر : تقرير قاعدة البيانات المؤشر العالمي للشمول المالي، 2018، ص 7

المبحث الثالث

دور التكنولوجيا المالية في تعزيز وتحقيق الشمول المالي للمصارف

FinTech هي ببساطة دمج التكنولوجيا في النظام المالي من خلال الخدمات المقدمة في النظام المالي حيث سيضمن ظهور FinTech الى توسيع المنافسة واختيار الخدمات نظرًا لأن شركات FinTech لديها لوائح أقل للامتثال لها كما انها محاولة لتوفير خدمات مالية أكبر عدد ممكن من الأشخاص ، اذ ستعمل FinTech على تحسين الشمول المالي وجعله حقيقة واقعة من خلال الوصول إلى الأماكن البعيدة وبأدنى تكلفة ممكنة (Sunday, 2019, 78). يمكن أن توفر الأنظمة الأساسية عبر الإنترنت نموذجًا من نوع سوبر ماركت يسهل الوصول إلى العديد من المنتجات والخدمات التي يقدمها مقدمو الخدمات المتباينون إلى جانب حفظ السجلات. قد تستخدم شركات التكنولوجيا مثل Google أو Facebook أو Amazon أو Apple حل الدفعات مثل Apple Pay كنظام أساسي والحصول على واجهة مباشرة للعملاء للمنتجات والخدمات ذات الصلة، اذ قد تعمل المؤسسات المالية القديمة كمكاتب خلفية للمنصة.

(Boot, 2016, 88). يرى (zaman, 2017, 5) ان العلاقة بين المصارف والتكنولوجيا المالية هي تكافلية اكثر مما هي تنافسية فمن خلال الشراكات ، تمكنت FinTech من توسيع نطاق التكنولوجيا الخاصة بها والوصول إلى رأس المال للنمو ، بينما تحصل المؤسسات المالية على المساعدة في جهودها لتحسين عروض المنتجات وزيادة الكفاءة وخفض التكاليف ، هذه كلها أهداف ذات صلة خاصة بالزبائن ذوي الدخل المنخفض الذين يبحثون عن منتجات أكثر

ملاءمة وأقل تكلفة وأعلى جودة ، وهذا يجعل من الشراكات بين المؤسسات المالية وتكنولوجيا المعلومات والمالية استراتيجية حاسمة لتلبية الاحتياجات المالية للمتعاملين وغير المتعاملين مع المصارف في جميع أنحاء العالم. وتؤكد (Nakaso,2016,5,3) إن FinTech تحفز الشمول المالي إذا ان الناس في البلدان النامية سيحصلون على الخدمات المالية بطرق جديدة من خلال FinTech ، وبالتالي سيكون هناك توسيع ل أعمال التجارة الإلكترونية والتعلم الإلكتروني ، علاوة على ذلك ، لدى FinTech القدرة على "عولمة" الخدمات المالية الأساسية من خلال تعزيز "الإدماج المالي" ليس فقط في الاقتصاديات المتقدمة ولكن أيضا في الاقتصاديات النامية والناشئة حيث الخدمات المالية لم تنتشر بعد ، والهواتف المحمولة والهواتف الذكية تنتشر الآن بسرعة . ويشير (Antonio & et.al,2017.78) إن المؤسسات المالية ستستفيد من التنبؤ المتنامي لتقنيات الهاتف المحمول والإنترنت لفهم العملاء بشكل أفضل وتقديم الخدمات المالية إلى قاعدة الهرم ، فعندما لا يملك العملاء بنية تحتية مصرفية أو نقاط دفع تقليدية قريبة هنا تلعب التكنولوجيا دورًا رئيسيًا في تحقيق الانتشار الحقيقي للخدمات المصرفية.

اما (Hatami,2015,1) و (Mario & Jorge, 2017,217-220) فيشيران الى وجود سيناريوهات يمكن من خلالها الاستفادة من التكنولوجيا المالية اهمها :

السيناريو الأول: المصرف الأفضل

قد بدأت الثورة الرقمية مجراها ، ويرى جميع العملاء تقريبًا أن الوضع الرقمي هو نمط المشاركة الرئيسي مع مصرفهم فقد أدركت المصارف الكبرى الحالية الفرصة فقامت بإعادة تشكيل أعمالها لتلبية المتطلبات الرقمية الجديدة اذ قاموا بإعادة هيكلة منصات وعمليات تكنولوجيا المعلومات الخاصة بهم ، وقدموا مقترحات جديدة داخليًا ومن خلال الشراكات ، لكن الأهم من ذلك أنهم حققوا أقصى استفادة من أصولهم الرئيسية وتمكنوا من الاحتفاظ بمعظم عملائهم ، وأعادوا تدريبهم ليصبحوا أكثر معرفة بالقراءة والكتابة الرقمية ، وأعادوا تخصيص مجالاتهم لتلبية المتطلبات الجديدة، واستغلوا ثقة عملائهم ليصبحوا مصرفًا أفضل في المستقبل. ومن أمثلة على ذلك Barclays و Lloyds

السيناريو الثاني : المصرف الجديد

إذا لم تكن الإدارات المصرفية قادرة على النجاة من التطور الرقمي ، ولم يكونوا قادرين على تلبية احتياجات عملائهم فقد يتجه العملاء إلى المصارف المنافسة الجديدة التي تقدم خدمات جديدة ، تم بناؤها في العصر الرقمي وهي تقدم خدمات مماثلة لتلك الموجودة في المصارف القديمة ، ولكنها تقوم بذلك بشكل أسرع وأرخص وأفضل وقامت بتصميم المنصات الأساسية والعمليات المرتبطة بها لتحقيق أقصى استفادة من التقنيات الجديدة ، وهي تتناول التنظيم واحتياجات العملاء ، بعض اللاعبين الرئيسيين في هذا السيناريو يشمل Fidor و Atom و Starling .

السيناريو الثالث : المصرف الموزع

مع تقدم ثورة تكنولوجيا المالية ، ظهرت أعداد كبيرة من الشركات الجديدة لتزويد العملاء بخدمات مصرفية أفضل اذ لم يحاولوا أن يكونوا مصارف تجزئة عالمية - فقد ركزوا ببساطة على تقديم منتجات محددة بشكل جيد للغاية. ركزوا في البداية على المدفوعات ، والقروض ، ومنتجات الادخار ، والعملات الأجنبية ، ولكن ببطء انتقلوا إلى الرهون العقارية والاستثمارات والمعاشات التقاعدية وأكثر من ذلك برز نوع جديد من الأعمال التجارية عبر الإنترنت اذ تقدم هذه الشركات الخدمات وتمكن العملاء من الوصول إلى العديد من مقدمي الخدمة مع تسجيل الدخول من واجهة واحدة كما تمكنت هذه الشركات الجديدة من توفير مجموعة متكاملة من أفضل الخدمات المصرفية دون أن تكون مصرفية. الأمثلة الجيدة للاعبين في هذا السيناريو هي mondo and possibly on tree.

السيناريو الرابع: مصرف بلا ضوابط

عندما أصبح العملاء يشعرون بخيبة أمل متزايدة تجاه مصرفهم ، فقد اتجهوا على نحو متزايد الى زيارة مزودين لشراء الخدمات المالية وبدأت الدفعات يليها تمويل المبيعات ، ثم المشورة في مجال الاستثمار والقروض ومنتجات الادخار ، حتى يتمكنوا في نهاية المطاف من الوصول إلى جميع منتجات المصارف هذه الخدمات المالية كانت ولا تزال تقدم من قبل المصارف (القديمة والجديدة والمجمعة). تدريجيا ، بدأت المصارف تصبح أداة لتوفير الخدمة ولكن ليس امتلاك علاقتها مع العملاء. محركات هذا السيناريو تشمل أبرزها ، و Google Wallet ، و Samsung Pay ، و Facebook Payments ، و Amazon.

ترى الباحثة إن هذه السيناريوهات قد يكون من الإمكان تطبيقها أو لا في المستقبل وبمختلف دول العالم ولن تكون حكرا على مصرف معين دون آخر أو دولة دون أخرى إذا اخذ المصرف بنظر الاعتبار احتياجات عملائه المستقبلية وتماشى مع تطورات التكنولوجيا المالية إما باستخدامها من قبله مباشرة أو عن طريق الشراكة مع شركات التكنولوجيا المالية .

المبحث الرابع تجارب دولية

التجربة الفلسطينية

يتكون القطاع المصرفي الفلسطيني من 17 مصرفاً، منها 7 مصارف محلية، موزعة على مصرفين إسلاميين وخمسة مصارف تجارية، و 10 مصارف وافدة، منها 8 مصارف أردنية، ومصرف حتى عام 2014 م ولكن نهاية العام 2015 م، تقلصت المصارف إلى 16 مصرفاً في عام 2016 (عجور ،2017، 45) . يتم النفاذ للخدمات المالية من خلال وحدات الصراف الآلي ونقاط البيع و بطاقات الصراف CARD DEBIT، CARD CREAD، ATM قد شهد توسعاً سريعاً في فلسطين لكونه اقل تكلفة وأكثر ملائمة مقارنة بالنفاذ للخدمات المالية من خلال الفروع المصرفية، فركزت المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية على التوسع في نشر الخدمات المالية من خلال التوسع في نشر أجهزة الصراف الآلي ووحدات نقاط البيع، وهذا أدى إلى زيادة كبيرة في أعداد هذه المنافذ، فالانتشار الجغرافي للصراف الآلي يساهم في زيادة المتعاملين مع المصرف، حيث يوفر لهم التكيف مع أوقاتهم ويجعلهم على تواصل دائم مع حساباتهم المصرفية في أي وقت ومن أي مكان بدون انتظار من خلال إتاحة العديد من الخدمات مثل (الاستفسار عن الرصيد، الإيداع والسحب النقدي، التحويل بين الحسابات، تسديد الفواتير، شحن الجوال بالرصيد، وشحن البطاقات الائتمانية بالرصيد وتسديد إقساطها، ... الخ) إلى جانب عدم تقييدهم بمواعيد عمل المصارف الرسمية، وهذا عزز من ثقة العميل بالمصارف وعزز من انتماءه أيضاً. تلعب البطاقات المصرفية دوراً هاماً في تسهيل عمليات الشراء والسحب سواء من الحساب المصرفي مباشرة أو من خلال ائتمان ممنوح، وبشكل أساسي تنقسم البطاقات إلى بطاقات الائتمان Card Credit وبطاقات الخصم Card Debit وبطاقة الصراف الآلي وبطاقة الشراء عبر الإنترنت، وهناك أنواع أخرى من البطاقات مثل البطاقات ذات العلامة التجارية المزدوجة التي تمنح حاملها فرص الاستفادة من عروض العلامة التجارية، (أبو دية، 2016، 61) . أما بالنسبة لنسبة امتلاك الأفراد لبطاقات الشراء عبر الإنترنت (card shopping internet) وهي بطاقات دفع مسبق تستخدم للشراء عبر الإنترنت لحماية الزبائن، فقد بلغت بحسب سجلات سلطة النقد الفلسطينية 0.3 % (4.6 ألف فرد) فقط من إجمالي الأفراد البالغين في الضفة الغربية، وسجل استخدامها أعلى نسبة في محافظات وسط الضفة الغربية بلغت %0.4 (1.8 ألف فرد) فقط ، وبلغت نسبة حيازتها في

مناطق شمال وجنوب الضفة الغربية 0.2% لكل منهما (1.6 ألف فرد) و (1.2 ألف) على التوالي، وفي قطاع غزة كانت نسبة حيازتها 0.3% (2.4 ألف فرد) كما في الشكل (4). أما نسبة الأفراد المشتركين في خدمة الإنترنت البنكي Banking Internet إلى إجمالي البالغين فتبلغ 8.1% (127.3 ألف) تليها منطقة شمال الضفة الغربية بنسبة 6.4% (41 ألف). ومن ثم جنوب الضفة الغربية بنسبة 5.8% (30 ألف) وكانت النسبة الأقل في منطقة قطاع غزة حيث لما تتجاوز نسبة 3% (26 ألف) من إجمالي البالغين فيها (معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية، 2017، 58). تبلغ نسبة المشتركين بخدمة التسديد الآلي للفواتير (كهرباء، ومياه، و هاتف، و انترنت،...) في الضفة الغربية نحو 7.5% (118 ألف) من إجمالي البالغين. وحازت منطقة وسط الضفة الغربية على النسبة الأعلى من حيث استخدام هذه الخدمة التي شملت 9.1% (37 ألف)، تليها منطقة شمال الضفة الغربية بنسبة 7.7% (50 ألف)، ومن ثم قطاع غزة بنسبة 7% (63 ألف)، وأخيراً منطقة جنوب الضفة الغربية بنسبة 6% (32 ألف)، (معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية، 2017، 59).

يلاحظ مما تقدم ان هناك جهود حقيقية من قبل السلطة النقدية الفلسطينية وهيئة سوق راس المال لتحقيق استراتيجية الشمول المالي وذلك من خلال الانتشار الواسع للصراف الالي و بطاقات الصراف و نقاط البيع و بطاقات الدفع المسبق عبر الانترنت وغيرها من الخدمات المالية والمصرفية الالكترونية الحديثة وقيامها ايضا بتوفير قاعدة المعلومات الرئيسية لمؤشرات الشمول المالي في فلسطين وتحديد العقبات والتحديات التي تواجهها للوصول الى مختلف شرائح المجتمع الفلسطيني ومعرفة الفرص التي من الممكن استغلالها .

التجربة الهندية

بدأت الحكومة الهندية في تحرير صناعتها المصرفية بعد عام 1990 بإدخال بنوك ذكية للتكنولوجيا. كما اتخذت الحكومة إجراءات تشريعية لتعزيز النظام المصرفي ودفعت بتكنولوجيا جديدة مثل MICR ، وتحويل الأموال الإلكتروني وغيرها من المدفوعات الإلكترونية التي أحدثت ثورة في النظام المصرفي ، وعززت بالتالي الاقتصاد الهندي. ومع ذلك ، على مدى عقدين من عام 1991 ، كان الابتكار التكنولوجي في الخدمات المالية والمصرفية مدفوعا بالحكومة وشهد نمواً بطيئاً. و لمحاكاة الاتجاه العالمي ، شهدت الصناعة المصرفية والمالية الهندية اختراق الشركات الناشئة أو FinTech في العروض التي تواجه المستهلكين من منتصف عام 2000. واحد من العروض الأولية ، التي ظهرت في حوالي عام 2005 ، كان نموذج المراسلة المصرفية (BC) Bank Correspondent ، والذي تم استخدامه لزيادة اختراق الخدمات المالية للأسر الريفية. (fintech in India, 2016, 5).

كما تمتلك الهند صناعة تكنولوجية قوية على مستوى عالمي قائمة على شركات رائدة في مجال البرمجيات وتكنولوجيا المعلومات وقد خلق هذا نظاماً بيئياً للتكنولوجيا ، بما في ذلك المهارات ورؤوس الأموال ، التي تدعم قطاع تكنولوجيا المعلومات المالية المزدهر ، بما في ذلك المبتكرين في مجال المدفوعات ، والمؤسسات الصغيرة الرقمية والإقراض بالتجزئة ، والإدارة المالية الشخصية ، والتأمين. وقد تم تقييد قطاع التكنولوجيا في الهند من خلال اللوائح التنظيمية التي حددت الكيانات غير المرخص لها من القيام بالأنشطة المصرفية مع الحفاظ على حواجز عالية للحصول على ترخيص مصرفي. ومع ذلك ، فإن اللوائح الجديدة المعلنة في عام 2014 ستسمح لشركات التكنولوجيا بالمنافسة. لقد حصلت العديد من FinTech بالفعل على تراخيص أو سع اذ قام المصرف الاحتياطي الهندي بتصنيف المدفوعات في عام 2014 كنموذج جديد لزيادة إمكانية الحصول على الخدمات المالية للمجموعات غير المتعاملة مثل الشركات الصغيرة والأسر ذات الدخل المنخفض والعمال المهاجرين. (ifc,2017,9). تستهدف شركات FinTech في الهند الخدمات

الديموغرافية التي تقدم خدمات مالية رقمية ومن أهم هذه البرامج Adhaar هو برنامج هندي لتوفير رقم هوية فردية لكل مقيم ، هو أكبر برنامج تحديد الهوية البيومترية في العالم. بدأ في عام 2008 ، أنشأ البرنامج الهويات البيومترية لأكثر من 940 مليون شخص ، و يهدف البرنامج إلى تحقيق الإدماج الاجتماعي .تستخدم Aadhaar لعدة أغراض عامة ، مثل رقمنة تدفقات الدعم الحكومي (مدفوعات الحكومة إلى الحكومة) ؛ الخدمات المالية؛ تسجيل الحضور لموظفي الحكومة للحد من التغيب عن العمل ؛ وإصدار جوازات السفر والناخب بطاقات الهوية ، وغيرها من أشكال الهوية (Banerjee,2015,1). وبرنامج Paytm ، وهو نظام محفظة إلكترونية غير نقدي وصل عدد مستخدميه إلى 200 مليون مستخدم في عام 2017 ويمكن أن يعزى جزء من نجاح Paytm إلى البرنامج الحكومي لعام 2014 صمم لفتح 200 مليون حساب جديد للفقراء .وفي أواخر عام 2016 سعى البرنامج الحكومي الى سحب كمية كبيرة من النقد من التداول وتوسيع المعاملات غير النقدية فان هذا النوع من الحلول التكنولوجية المبتكرة يجسد إمكانات صناعة FinTech عندما يتعلق الأمر بالتصدي لتحديات التمويل الحديثة ، فإن الاستفادة من التكنولوجيا بهذه الطريقة يمكن أن تكون فعالة للغاية ، لا سيما عندما تقترن بالسياسة العامة السليمة (James,2017,6).

ترى الباحثة مما تقدم ان السياسة العامة السليمة للحكومة والتدخل في الوقت الصحيح عن طريق انشاء اطر تنظيمية ووضع سياسات مناسبة تشجع النمو المستدام دون ان تحد من استخدام التكنولوجيا المالية والتوازن بين الاطر التنظيمية والاستقرار الاقتصادي وبين الحاجة الى دعم وانشاء شركات التكنولوجيا المالية من اجل استيعاب العدد الكبير من الزبائن الجدد عبر منصات الدفع غير النقدية يمكن ان يكون له الاثر الايجابي في تعزيز الشمول المالي .

المبحث الخامس

الاستنتاجات والمقترحات

اولا: الاستنتاجات

1. يتفق الباحثون والكتاب وصانعي السياسات الاقتصادية على ان الشمول المالي هو من اجل جذب المستبعدين ماليا ودمجهم في النظام المالي .
2. ان الهدف من الشمول المالي هو اوصول الخدمات المصرفية والمالية الى الفقراء بأسعار وتكلفة معقولة .
3. تعمل التكنولوجيا المالية سواء المطبقة من قبل المصارف او من قبل الشركات التي تقوم بتوفير التمويل الازم ، والائتمان ، والمشورة والخ على تقليل التكاليف التي تتحملها المصارف او شركات التكنولوجيا المالية على المدى الطويل
4. من بين الصعوبات التي تواجه تطبيق التكنولوجيا المالية ارتفاع تكلفة الانترنت ،ضعف ثقافة الجمهور المالية .
5. يلاحظ من خلال التجربة الفلسطينية ما يزال وجود ضعف في الثقافة المالية للجمهور الفلسطيني.
6. يلاحظ من خلال التجربة الهندية سعيها الى اوصول الخدمات للفقراء والى المناطق الريفية والناحية اذ تعد التجربة الهندية اكثر جدية في الاستفادة من التكنولوجيا المالية.

ثانيا : المقترحات

1. ضرورة توسيع نطاق الخدمات المصرفية للسكان غير المتعاملين مع المصارف (المستبعدين ماليا) ، وتنظيم دفع إلكتروني فعال وتوفير خيارات بديلة للزبائن، والعمل على وضع خطط وبرامج توعية وتنقيف مالي لتعزيز قدرات وإمكانيات المواطنين لاستخدام الخدمات والمنتجات المالية بكل دراية وحصافة وبما يلبي احتياجاتهم الاستهلاكية والاستثمارية .
2. ضرورة توفر الدعم الحكومي الذي يعتبر الحافز الأول لنجاح او فشل التكنولوجيا المالية من خلال دراسة مدى تغطية القوانين والتشريعات النافذة في الدولة، وكذلك دراسة البيئة التشريعية ومدى توافقها مع إنشاء شركات التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي وذلك لضمان مشاركة كافة الأطراف ذات العلاقة تحت إطار قانوني وتشريعي.
3. مبادرات حكومية لإنشاء صندوق بمبالغ محددة لدعم الشركات التكنولوجية الناشئة.
4. وجوب وجود مبادرات حكومية حول الاعفاءات الضريبية للشركات التكنولوجية الناشئة.
5. العمل على توفير فرص تدريبية وتعليمية للعاملين في المصارف في مجال البرمجيات والتحليلات .

المصادر

المصادر العربية

أولاً: التقارير و الوثائق الرسمية

1. معهد ابحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية ،2016،الشمول المالي في فلسطين ،القدس ورام الله ،فلسطين
2. ديميرجوتش،أسي ،ليورا كلاير ،دوروثي سينجر ،سنية انصار، جيك هيس، 2018، قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي 2017: قياس مستوى الشمول المالي وثورة التكنولوجيا المالية، البنك الدولي، واشنطن. متاح على الموقع <http://www.openknowlegde.worldbank.org>

ثانياً: الرسائل والاطاريح الجامعية

1. ابو دية، ماجد محمود محمد، 2016، دور الانتشار المصرفي والاشتمال المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني، رسالة ماجستير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية في جامعة الازهر ،غزة - فلسطين .
2. عجور، حنين محمد بدر، 2017، دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (دراسة حالة - البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة) ، رسالة ماجستير منشورة، كلية التجارة في الجامعة الاسلامية ،غزة- فلسطين.

ثالثاً: الدوريات

1. نورين، مجدي الامين، 2015، الخدمات المالية بين الاستبعاد والشمول، مجلة المصرفي، تصدر عن الإدارة العامة للسياسات والبحوث والإحصاء بنك السودان المركزي ، عدد 77

رابعاً: المؤتمرات

1. الاونكتاد، 2014، تأثير إمكانية الوصول الى الخدمات المالية على التنمية ،بما يشمل إبراز اثر التحويلات المالية ،التمكين الاقتصادي للنساء والشباب، مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية ،جنيف .

Report

1. Banerjee, Shweta , S., (2015), Adhaar: Digital Inclusion and Public Services in India , World Development report.
2. Committee on Payment and Market Infrastructures and The World Bank (2016), Payment Aspects of Financial Inclusion, Available online at <http://www.bis.org/cpmi/publ/d144.pdf>
3. Financial Stability Board (FSB), (2017), Supervisory and Regulatory Issues Raised by Fintech.
4. IFC (2017). Digital Financial Services: Challenges and Opportunities for Emerging Market Banks. EM Compass Report, No 42, August. International Finance Corporation, World Bank. Available online at <https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/4e45d83f-e049-41d3-8378>
5. swinssnex India ,2016, fintech in India <http://www.swissneindia.org/wp-content/uploads/sites/5/2016/10/Fintech-Report-2016.pdf>

6. Zaman , Zai,(2017), How Financial Institutions and Fintechs Are Partnering for Inclusion :Lessons from the Frontlines, A joint report from the Center for Financial Inclusion at Accion and the Institute of International Finance.

Thesis

1. Cooten, Jack, Van, (2017), The Development of Fintech in Nairobi: Contributions to Financial Inclusion and Barriers to Growth , Master in Management, school of Economics and Management, Lund University .

Journal

1. Aggarwal, Richa , (2014) , Financial Inclusion in India: Challenge and Opportunities International journal of research, vol 1, issue 4.
2. Bergara ,M., & Ponce, J., (2017), how disruptive are fintech Available online at <http://www.bcu.gub.uy>
3. Boot ,Arnoud, W.,(2016), the futer of banking :from scale & scope economies to fintech, published by Europeyesrl . Available online at www.europeye.com
4. Garg, Sona, & Agrawal, Parul, (2014), Financial Inclusion in India- a Rview of Initiatives and Achievement, journal of Business and Management ,vol 16, Issue 1.
5. Gupta, Rigani, & Bahma, Venkatarmani, & Deepa, Gupta, (2012), Computation of Financial Inclusion index for India , journal social and behavioral sciences, published by Elsevier Ltd.
6. Gupta, Deepkia, (2015), Key Barriers Faced Implementing Financial Inclusion, International journal of engineering technology, Management and Applied Sciences, vol 3, Issue 1.
7. Canna, R.,A., & Hendy, F., (2012), financial inclusion: lessons from rural South India, journal of social policy, vol 41, issue 1,copyright Cambridge university .
8. James , Gulid, 2017, Fintech and the Future of Finance , Asian Journal of Public Affairs, National University of Singapore.
9. Khan , Omer , (2008), financial inclusion and ethnicity, published by Runnymede . Available online at www.runnymedetrust.org
10. Organization of Economic Cooperation and Development (OECD), (2013), promoting financial inclusion through financial education, working paper on finance, insurance and private pensions,no.34 .
11. Olizi . P.,K., (2018), impact of digital finance on financial ,inclusion and stability, Elsevier journal ,Vol.18 , issue 4.
12. Ong , N., (2016), identifying constraint to financial inclusion and their impact on GDP and inequality: A case of Suriname .
13. Mario Bergara, and ,Jorge Ponce, (2017) , How Disruptive are Fintechs?, Monetaria journal , English Edition Vol. 5, Number 2
14. Nevadovic ,A., & Golicin ,P.,(2015), financial inclusion in Serbia: An analysis of status, barriers, benefit and opportunities ,editor: Zarko Sunderic ,publisher : social inclusion and poverty reduction unit and government of the republic of Serbia.

15. Sunday , Mlaga , (2019), Implications of Financial Technology for Professionals in Financial Services in Nigeria , International Research Journal of Finance and Economics , issue 172.

Seminars and Conference

1. Alexander, Kern, (2017) Financial Inclusion Fintech and Regtech, working paper for united nation conference on Trade in Development (UNCTAD), multi- year expert meeting on trade ,services and development, Geneva.
2. Bukley, Ross, P., (2017), from Fintech to Techfin: the Regulatory Challenges of Data-Driven Finance, working paper from International Conference on Fintech law and regulation, University of Luxembourg.
3. Cohen , M., & Nelson , C., (2011) , Financial literacy: A step for Client Towards Financial Inclusion, workshop paper to Global Microfinance Summit, Valladolid, Spin.
4. Khan, Harun, (2012), Issue and Challenges in financial inclusion- policy, partnership processes & products , the symposium on financial inclusion in India economy, organized by the India institution of public Administration , Bhubaneswar.
5. Nakaso , H., (2016), fintech-its impact on finance , economies and central bank , working paper to joint conference center for advanced research in finance (CARF) of the university of tokoy and bank of japan, Tokyo – Japan.

Book

Antonio , José , & Melvin Bermudez, & Ronald Rojas,(2017), financial inclusion of small rural producers , editor: Francisco, G., printed at United Nation ,Santiago.