النتائج والتوصيات الخاصة بالملتقى الدول الافتراضي الأول الموسوم ب "التكنولوجيا المالية كألية لتعزيز الشمول المالي الرقمي في ظل أزمة كورونا

النتائـــــــــــــــج

- هناك عدة متطلبات أساسية يجب الوصول لها وتفعيلها من أجل تحقيق تعزيز الشمول المالي في الجزائر من خلال التكنولوجيا المالية لعل أبرزها دمج العملاء ضمن التحول الرقمي وجذبهم وتعزيز الثقة لديهم فيما يخص التعاملات الرقمية وأيضا يجب تقليص الفجوة الرقمية خاصة مع دول الجوار (منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا)؛
- أن خدمات الدفع الإلكتروني هي من أكثر الخدمات المصرفية عرضة لمخاطر القرصنة والاحتيال، فالواجب أن تتيح هذه الوسائل لجمهور مستعمليها قدرا من الأمان والثقة من خلال حيازة قاعدة تقنية متينة والاضطلاع بالتسيير المحكم والفعال الذي يستند إلى الخبرة والاستثمار في الطاقات الايجابية التي تمتلك الإبداع والقادرة على تقديم الأفضل والأحسن.
- تعتبر دولة الإمارات العربية المتحدة ذات تجربة رائدة في مجال رقمنة الخدمات المالية، وذلك من خلال فتح المجال أمام الشركات الناشئة في ميدان التكنولوجيا المالية، وتوفير بنية تحتية ملائمة لها من خلال إنشاء مختبرات لتنظيم التقنيات المالية، مع اعتماد نظام الهوية الرقمية، وثلاث تقنيات مبتكرة في مجال الخدمات المالية الرقمية المتمثلة في :المحفظة الرقمية، التمويل الجماعي للقروض والاستثمارات، وسلسلة الكتل المعروفة بـ (Blockchain).
- إضافة إلى اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي، فالتحسن في مؤشرات الشمول المالي يعود بدرجة أساسية إلى الجهود المبذولة من طرف حكومة دولة الإمارات المتحدة من خلال توفير البنى التحتية والتثقيف المالي، والتي كانت عامل دعم لظهور الخدمات المالية الرقمية ثم اعتمادها وسهولة استخدامها من طرف الأفراد.
- حسب قاعدة بيانات البنك العالمي، تشير الاتجاهات العامة للأرقام المعروضة حول مؤشرات الشمول **المالي** نحو تعميق انتشار الشمول المالي من طرف السلطات النقدية، ويظهر ذلك من خلال تحسن جميع مؤشرات الشمول المالي في دولة الإمارات بما في ذلك الفئات المهمشة، وخاصة المؤشرات التي تعكس استخدام الخدمات المالية الرقمية، حيث تراجع اعتماد قناة النقد أمام قنوات كل من الحساب المصرفي وحساب الهاتف المحمول في تسوية المعاملات المالية.
- ساهمت العملات الرقمية في تطوير الاسواق التجارية وجعلها اسواق مفتوحة امام الزبائن بغض النظر عن الموقع الجغرافي اذ انها تتعدى الحدود الزمانية والمكانية التي تعيق حركة التعاملات التجارية، وبالتالي ساعد ذلك على قيام سوق عالمي الكتروني.

- تعتبر العملات الرقمية حصيلة لثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الأمر الذي يجعل استخدامها مرتبط بشكل مباشر بالتجارة الإلكترونية، وهو ما يفسر وجود علاقة بين العملات الرقمية والتجارة الإلكترونية.
- يمثل تبني تقنيات ومنتجات التكنولوجيا المالية فرصة هائلة أمام البنوك لتعزيز أدائها وتحقيق ميزة تنافسية، وذلك بجعل الخدمات المالية والمصرفية أكثر سهولة وكفاءة وأقل تكلفة؛
- ظهور شركات التكنولوجيا المالية وتحقيق أرقام قياسية أثر بشكل كبير على مداخيل البنوك، وأصبح التنافس ليس فقط بين البنوك بل بين البنوك وشبكة من المتعاملين في التكنولوجيا المالية.
- ظهور وانتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصال جعل تقديم الخدمات المالية يخرج من دائرة البنوك لتصبح في يد شركات متخصصة في التكنولوجيا المالية؛
- تسمح التكنولوجيا المالية بالوصول إلى شريحة كبيرة من الأفراد الذين لا يتعاملون مع الجهاز المصرفي نظرا لكثرة التعقيدات والإجراءات المفروضة، كما أنها وسيلة في يد المشاريع الصغيرة والمتوسطة لتعزيز قدراتها التمويلية وإزالة عقبة الإقصاء المالي؛
- فالتكنولوجيا المالية هي أداة للتحديث والتحسين في الأساليب والخدمات المالية التقليدية، حيث تعمل على جعل هذه الخدمات أسرع وأرخص وأكثر أمنا وشفافية، بالإضافة إلى جعل الوصول إليها متاح لأكبر فئة ممكنة من الأفراد، وإجراء المعاملات المالية عن بعد بواسطة المنصات الرقمية، وكذا سهولة الاستثمار فيها، حيث يتطلب ذلك فقط فتح حساب على الشبكة أو الولوج إلى مختلف المنصات المخصصة لذلك.
- نظرا لتوسع التكنولوجيا المالية واعتمادها على التطبيقات الرقمية، جعلها عرضة لمختلف المخاطر، منها المخاطر التشغيلية والمتمثلة أساسا في الهجمات السيبرانية، فالتطور التكنولوجي لطالما صاحبه تطور في الجريمة الإلكترونية.
- يظل القطاع المالي وبشكل خاص المصرفي منه أكثر القطاعات الاقتصادية تعرضا للمخاطر لاسيما المخاطر المستقبلية، ويرجع هذا إلى طبيعة تخصصه الذي يستقطب بدرجة كبيرة ما تضفي إليه تحديات زيادة معدلات التغير والتداخل بين القطاعات الاقتصادية؛
- الأمن السيبراني هو حماية الأنظمة المتعلقة بالأنترنيت مثل الأجهزة والبرامج والبيانات من التهديدات السيبرانية، ويتم استخدام هذه الممارسة من قبل الأفراد والمؤسسات للحماية من الوصول غير المصرح به إلى مراكز البيانات والأنظمة المحوسبة الأخرى؛
- يعد الأمن السيبراني ضرورة ملحة فهو يشكل العمود الفقري لأمن المؤسسات عامة والمؤسسات المالية والبنوك بصفة خاصة وذلك لحساسية وسرية المعلومات؛
- في عصر تكثر فيه التهديدات عبر الانترنيت في المؤسسات كل ثانية، فإن المعلومات والأمن السيبراني أصبح أمرا لابد منه لضمان بيئة آمنة؛

- إن التطور الحادث في المخاطر السيبرانية يحفز المؤسسات المالية على البحث المستمر والمكثف نحو اتخاذ إجراءات وقائية من تلك المخاطر من خلال لوائح تجعل تلك الإجراءات أكثر وضوحا أمام مجالس إدارة تلك المؤسسات.
- تعبر المخاطر المصاحبة للتكنولوجيا المالية عن كل احتمال للخسارة تتعرض لها الأنظمة والتطبيقات والتقنيات التكنولوجية الحديثة المعتمدة في تقديم الخدمات والمنتجات المالية مما يكون له الأثر السلبي على الأداء المالي للبنوك، ومن أهم هذه المخاطر: المخاطر السيبرانية
- ان تزايد استخدام التكنولوجيا المالية يوازي تزايد الهجمات السيبرانية حول العالم فلقد بلغت تكلفة الهجمات السيبرانية أكثر من 5 تريليون دولار عام 2020.
- وفقا للإحصاءات متاحة لمركز الاستعداد لطوارئ الحاسبات والشبكات في مصر بلغت الهجمات الالكترونية الموسطو وشديدة الخطورة خوالي 57.5 % من اجمالي الهجمات.
- من بين أشهر الهجمات السيبرانية هجمات حجب الموقع وبرامج الطرف الثالث وهجمات الحوسبة السحابية والتصيد والبرامج الضارة في حين تتمثل أشهر أدوات الحماية من المخاطر السيبرانية: كيسماك و نيكتو و نكسبوز و نيسوس بوفيشيونال
- تمثلت اجراءات البنك المركزي المصري في مجموعة من المهام وذلك لتحقيق الوقاية من المخاطر السيبرانية كوضع استراتيجية متكاملة لتعزيز البيئة الآمنة لمعلومات البنك بالإضافة الى خلق الوعي بين كافة المستويات الادارية في البنك، توفي وسائل مراقبة حديثة بالبنوك والتأكيد على الادارة العليا لمتابعة التطورات العملية لأمن المعلومات
- في حين أن البنك الأهلي المصري وضع استراتيجية لإدارة المخاطر السيبرانية في البنك وأهمها: تطبيق خاصية tokenization والتوافق مع متطلبات الهيئات الدولية فيزا وماستركارد لتأمين معاملات التسوق الإلكتروني بالإضافة الى التوعية المستمرة للعملاء عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي.
- تم الوصول إلى أن حوالي 44% من عينة البالغين في الجزائر لديهم حسابات بنكية سنة 2021، بينما على المستوى العالمي فإن حوالي 76%من البالغين يملكون نفس الحسابات في نفس السنة، الأمر الذي يجعلنا نقول أن الجزائر ما زالت تدخل في دائرة البلدان النامية التي لا زالت تحاول جذب المدخرات ومحاربة ظاهرة الاكتناز.
- - هناك فجوة كبيرة في الجزائر بين الحسابات البنكية لدى الرجال مقارنة بالنساء، ويمكن القول أن ذلك راجع لكثرة النساء الماكثات في البيوت والتي لا تملك أي حسابات بنكية، حيث تختلف هذه الناحية حسب ثقافة وتقاليد كل بلد.
- - حوالي المليار شخص حول العالم لا يملكون حسابات بنكية، ويرجع ذلك لقلة المالكين للحسابات البنكية في الدول النامية، ففي الجزائر مثلا يعد عدد الغير المالكين للحسابات البنكية منخفضا جدا، والسبب في هذا الانخفاض يرجع لكثرة النساء الذين لا يملكون حسابات بنكية. كما يرجع سبب انخفاض نسب الحسابات البنكية لدى البالغين سواء على المستوى العالمي أو الجزائر إلى نسبة

الفقراء في معظم الدول، كما يُرجع البقية من الطبقة المتوسطة السبب إلى عدم امتلاكهم لنسب وافية من الأموال لضخها في البنوك، ومنهم من ليس لديه ثقة في النظام المالي، أما بالنسبة للدول المسلمة فالسبب يرجع للوازع الديني.

- بالنسبة للقطاع العام يتلقى معظم العاملين في الجزائر مدفوعاتهم من الحكومة، أما بالنسبة للقطاع الخاص فمعظمهم يتلقون مدفوعاتهم إما نقدا أو عن طريق الحسابات البنكية.
- انخفاض نسب استخدام المدفوعات الرقمية بالنسبة لكل من البلدان مرتفعة الدخل، والبلدان النامية ما يؤثر على انخفاض نسبة استخدام هذه المدفوعات الرقمية على مستوى العالم، وكذلك الحال بالنسبة للذين يرسلون أو يتلقون المدفوعات الرقمية في الجزائر فهي نسبة جد منخفضة.
- يمكن أن تتم عمليات الدفع مباشرة من الحساب عبر الهواتف المحمولة والأنترنت، حيث تمثل هذه الأخيرة وبشكل متزايد بديلا لبطاقات الخصم والائتمان.
- حوالي 30% من مالكي الحسابات في الجزائر لا يستخدمون حساباتهم البنكية بشكل نشط وبذلك فهم يمتلكون حسابات خاملة.
- يقوم الشمول المالي على الأبعاد الرئيسية التالية: القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية ومدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي إضافة إلى جودة الخدمات المالية؛
- إن تحقيق الشمول المالي يعود بالنفع على الاقتصاد والمجتمع والنظام المالي والمصرفي، لذا فإعداد استراتيجية وطنية لتحقيقه يعتبر أولوية ذات أهمية قصوى؛
- يتضمن الشمول المالي الشفافية في تسعير الخدمات المالية، وتوفير آلية لمعالجة شكاوى العملاء وتحديد الجهة الإشرافية المسؤولة عن حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية.
- يهدف الشمول المالي إلى بناء نظام مالي شامل باعتباره الطريق الوحيد للوصول إلى الفقراء ومحدودي الدخل، ومن أجل تحقيق ذلك، لا بد وجود قنوات متعددة لإيصال خدمات مالية متنوعة إلى أيادي فئات متنوعة من الناس المستبعدين اقتصادياً واجتماعيًا.
- لتعزيز الشمول المالي وإتاحته للفقراء لا بد من رفع مستوى جودة هذه الخدمات لخدمة أكبر عدد من الفقراء، والوصول إلى أكبر عدد ممكن من العملاء الفقراء والأكثر فقرًا، وكذا تقليل التكلفة على كل من العملاء والمؤسسات المالية نفسها.
- تهدف المصارف الإسلامية إلى خلق قيمة اقتصادية حقيقية قائمة على الاستحقاق وتركز على خلق قيمة اجتماعية قائمة على العدل بين الجميع وهي الأسس التي يسعى الشمول المالي الوصول إليها، حيث أن استقطاب المصارف الإسلامية لجموع المسلمين الذين يتجنبون التعامل مع البنوك التقليدية بحكم تحريم الفوائد الربوية التي تفرضها يشكل دعما للشمول المالي من خلال إيصال الخدمات المالية لفئة مستبعدة إراديا بتوفير البديل عن الخدمات المالية التقليدية.

- يواكب بنك بوبيان الإسلامي التطور التكنولوجي والرقمي من خلال عمله على تطوير قاعدة محكمة للخدمات المالية الإسلامية بصفة رقمية تسهل على العملاء الوصول إليها بطريقة سهلة وسلسة، حيث يعد استقطاب الشركات في السوق المحلي بكافة قطاعاته أحد أهم أهداف بنك بوبيان من خلال تقديم مجموعة من الخدمات المصرفية والحلول المميزة التي تلبي كافة احتياجات عملاء الشركات كما تحرص على تطوير وتحسين المنتجات و الخدمات بشكل رقمي متطور مما يساهم في تدعيم وتوسيع نطاق الخدمات المقدمة مما يعزز الخدمات المصرفية بينما تحظى الشركات الصغيرة و المتوسطة بتشجيع دائم من بنك بوبيان مما يساهم في تنمية أعمالهم من خلال تقديم افضل الخدمات والحلول المصرفية، و تأكيداً لريادته في قطاع الخدمات المصرفية الرقمية واستمراراً في تحقيق الإنجازات الكبرى، وضع بنك بوبيان نفسه في مصاف الكبار بحصوله للعام السادس على التوالي على جائزة أفضل بنك إسلامي في العالم في مجال الخدمات المصرفية الرقمية من مؤسسة غلوبل فاينانس العالمية، وأبرز ما يميز هذه الجائزة هو أنها جاءت من مؤسسة عالمية مشهود لها بالحيادية والمصداقية وهو ما يمثل تتويج لجهود السنوات الماضية التي استثمر بها البنك في قطاع تكنولوجيا المعلومات والخدمات المصرفية الرقمية.
- ويعد بنك بوبيان من البنوك القليلة على مستوى المنطقة وربما العالم التي استوفت شروط التقدم للجائزة حيث انطبقت جميع المعايير التي وضعتها غلوبل فاينانس على تجربة البنك في السنوات الاخيرة.
- انعكست الاستثمارات التي قام بها بنك بوبيان في قطاع تكنولوجيا المعلومات والخدمات المصرفية الرقمية إيجابا على تجربته في ظل جائحة كوفيد 19 حيث كان من السهل عليه القيام بكل التزاماته عن بعد بحكم خبرته السابقة في هذا الميدان، وعليه فإن هذه المنتجات والخدمات المالية الإسلامية الرقمية من شأنها تعزيز وتنمية الشمول المالي الرقمي بفعالية كبيرة.
- إن الابتكارات المالية في الجزائر ماهي إلى اســتيراد لمنتجات بنكية لدول إســلامية كالبحرين وماليزيا، وتبقى حديثة النشأة
- تنحصر الصيرفة الاسلامية في الجزائر في بنكين اسلاميين هما بنكي البركة والسلام إضافة الى مجموعة من النوافذ الاسلامية التي تنشط في بيئة مصرفية غير بيئتها القانونية والتنظيمية وهذا ما يعرقل نموها؛
- ان تطوير الصيرفة الاسلامية في الجزائر سيساهم في دمج الشرائح المستبعدة من النظام المالي خاصة محدودي الدخل والمؤسسات الصغيرة والذين اقصوا أنفسهم لأسباب دينية، وهذا ما سيساهم في تعزيز الشمول المالي؛
- يعد تحقيق الشمول المالي تحديا للبنوك والمؤسسات الاسلامية وفرصة في نفس الوقت.
- تطوير الصيرفة الاسلامية يساهم في رفع معدلات الادخار والاستثمار ودعم المؤسسات والمشاريع الصغيرة والمتوسطة والناشئة وهو ما سيساهم في وصول الخدمات المالية بشكل اوسع الى جميع فئات المجتمع ومنه تعزيز الشمول المالي.

التوصيـــــــــــات

- تصحيح المنظومة التعليميةة وإدخال مقاييس تدعم طرق البرمجة وأساليب الاتصال الحديثة وأنظمة المعلومات في مختلف أطوار الدراسة وذلك لتنمية جيل مشبع بالثقافة الرقمية والتقنيات التكنولوجية الحديثة
- سن قوانين ومراسيم لإضفاء طابع الشرعية على عملية التحول الرقمي ولضمان تفعيل وتحكم وأمن وسرية المعلومات الرقمية
- ترسيخ الثقافة الرقمية في الادارات العليا والموظفين والعملاء وكل أصحاب المصالح وتوعيتهم بالضرورة الحتمية لها في العصر الحالي وأهمية هذا التغير الاستراتيجي للمؤسسات ولضمان استمرارها وبقاءها في الاسواق بالإضافة الى اعتبارها من أحد مبادئ المنافسة والتميز.
- رفع وتقوية شبكة الإنترنيت لتسهيل الربط بين المؤسسات وبين مستويات ادارتها وكذلك بين المؤسسات والعملاء وأصحاب المصالح، ذلك لتدعيم الاتصال الجيد بالإضافة الى تقوية جميع الشبكات الداخلية والخارجية للمؤسسة وترسيخ ثقافة تشارك المعلومات والبيانات،
- يجب تطوير أنظمة حماية أكثر فعالية فيما يخص التعامل مع الهاتف والبطاقات الالكترونية وذلك لكسب ثقة العملاء وحماية حقوقهم.
- التشجيع أكثر على استخدام التكنولوجيا المالية في مختلف القطاعات خاصة المصرفية منها، لأنها ضرورية أكثر من أي وقت مضى خصوصا مع تواجد أمراض خطيرة مثل جائحة كوفيد19 التي تفرض قلة تنقل الاشخاص والتباعد الاجتماعي لأقصى درجة ممكنة. وكذلك رفع مردودية قطاع الخدمات المصرفي لمعدلات النمو الاقتصادي بما يتماشى مخ مخطط الحكومة.
- تشجيع تعامل الأفراد والمؤسسات مع المصارف وبعث الثقة في معاملات الدفع الإلكتروني؛
- العمل الجاد على ترسيخ الثقافة المالية لدى المواطنين من أجل الوصول إلى تحقيق نسب كبيرة في مجال الشمول المالي.
- العمل على كيفية التقليص من حجم الفجوات بين مختلف فئات المجتمع.
- تشجيع العمل بالهويات الرقمية والتي تسهل من فتح الحسابات المالية.
- على حكومات الدول العربية تبنّي إستراتيجية وتجربة الإمارات في الاعتماد على المدفوعات الرقمية والتكنولوجيا المالية كأداة رئيسية لتعزيز الشمول المالي والتحوّل إلى الاقتصاد غير النقدي، وذلك عبر تحديث البنية التحتية للاتصالات، وإعداد قانون لتطوير المعاملات المالية غير النقدية تحت مظلة البنوك المركزية، بالإضافة إلى إقرار أطر تنظيمية تحقق الاندماج بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والقطاع المالي.

- على البنوك والمؤسسات المالية عند وضع الاستراتيجية الرقمية أن تكون قائمة على منهج محكم ومنضبط لإدارة المخاطر الرقمية؛
- صياغة قوانين وتوجهات ارشادية داخل الأنظمة المصرفية للدول المنفتحة على التكنولوجيا المالية وتشديد إجراءات الرقابة والتدقيق.
- تزويد العميل بكل المعلومات اللازمة في كل مراحل تعامله مع مقدمي الخدمات المالية.
- ضرورة الاهتمام بوضع إستراتيجية وطنية لنشر الثقافة المالية في أوساط كل فئات المجتمع.
- ضرورة إخراج خدمات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر من مفهومها الضيق المتعلق بالاطلاع على الرصيد وتسديد الفواتير إلى مفهوم أوسع يشمل الإقراض والاستثمار.
- تعويض التوريق الرهني بالتصكيك الإسلامي، من أجل دفع عجلة الاستثمار وتشجيع الأسر على الاستفادة من سكنات.
- تحرير تبعية القطاع المصرفي للبنك المركزي، لأنه عادة ما يدعو لتبني الابتكارات المالية بحذر، لإبقاء سيطرته على النظام المصرفي الجزائري، الإمر الذي يعيق الابتكارات بالنسبة للمؤسسات المالية الإسلامية الخاصة.
- يجب تطوير وتوسيع أكثر للسوق المالية الإسلامية في الجزائر.
- ضرورة تدعيم الركائز الاساسية للشمول المالي في الجزائر خاصة فيما يتعلق بالبنية التحتية لتدعيم الانتشار الجغرافي للبنوك والمؤسسات المالية الاسلامية ونظم ووسائل الدفع والتسوية؛
- ضرورة تفعيل المتطلبات الشرعية والتنظيمية الخاصة بالصيرفة الاسلامية في لجزائر؛
- توسيع شبكة البنوك الاسلامية والفروع والنوافذ خاصة في المناطق النائية مما يسهل من عملية وصول كافة الافراد للخدمات المالية الاسلامية؛

د. مغلاوي امينة
أستاذة محاضر "أ"
جامعة الجزائر3