

الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية كمدخل لتحقيق أبعاد الشمول المالي.

Islamic Digital Banking as an entry point to achieve dimensions of financial inclusion.

أكنيش إسماعيل

AKNICHE ISMAIL

مخبرالمقاوله تسيير الموارد البشرية والتنمية المستدامة، جامعة البليدة 2 (الجزائر)، ei.akniche@univ-blida2.dz

بوحرب حكيم

HAKIM BOUHARB

جامعة البليدة 2 (الجزائر)، hakimbouharb7@gmail.com

تاريخ النشر : 2024.07.06

تاريخ القبول : 2024.04.21

تاريخ الاستلام : 2024.02.17

مستخلص : حاولت الدراسة تسليط الضوء على النهج الجديد الذي اعتمدته المصارف الإسلامية لتحقيق أبعاد الشمول المالي، والذي اعتمدت فيه بشكل كبير على الخدمات المالية الرقمية الناتجة عن الشراكات مع مؤسسات التكنولوجيا المالية بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ودعمه بدراسة تجربة كل من بيت التمويل الكويتي ومصرف الراجحي السعودي، وجدت الدراسة أن رقمنة الخدمات المصرفية الإسلامية أدى إلى العديد من الفوائد للأفراد غير المتعاملين مع المصارف، حيث تمكنت التكنولوجيا من تقريب المسافة بين المصارف الإسلامية وعملائها من خلال إنشاء نقاط وصول جديدة للعملاء عبر تطبيقات الهاتف المحمول، كما توافقت هذه الخدمات أيضا مع احتياجات العملاء ورغبتهم إضافة لتحقيقها الميزة النسبية، كما مكنت المصارف الإسلامية من تقديم خدمات عالية الجودة بتكلفة منخفضة، كما يتجلى أيضاً في النتائج المبهرة التي حققها كل من بيت التمويل الكويتي والبنك الراجحي السعودي في تقاريرهما السنوية، وتشير النتائج إلى أن الاعتماد على تكنولوجيا الهاتف المحمول هو الحل الأمثل لتحقيق أبعاد الشمول المالي.

الكلمات المفتاحية: أبعاد الشمول المالي؛ التكنولوجيا المالية؛ الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية.

تصنيف JEL : I22, O30, G38, G21.

Abstract : The purpose of this study is to highlight the new approach of Islamic banks to achievement dimensions of financial inclusion from partnerships with financial technology institutions relying on the descriptive analytical approach and studying the experience of both the Kuwait Finance House and the Saudi Al Rajhi Bank, the study found that the digitization gives many benefits for non-bank individuals, where technology reduced the distance between Islamic banks and customers by creating new access points for customers via mobile applications , these services becomes compatible with customers' needs and desires in addition to achieving the comparative advantage, It also enabled Islamic banks to provide high quality services at low cost and also reflected in the impressive results achieved by the Kuwait Finance House and the Saudi Al Rajhi Bank in their annual reports, the results indicate that reliance on mobile technology is the ideal solution for achieving financial inclusion dimensions.

Keywords: dimensions of financial inclusion; financial technology; digital Islamic banking services.

JEL Classification Codes : G21, G38, O30, I22.

المؤلف المرسل : أكنيش إسماعيل، ei.akniche@univ-blida2.dz

1. مقدمة

رغم الأهمية التي أولي بها الشمول المالي من عديد الفعاليات والمؤتمرات والملتقيات الدولية، والجهود المبذولة لتحقيقه من طرف العديد من دول العالم، إلا أن بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي لعام 2021 أحصت ما يقارب 1,4 مليار بالغ أبقوا أنفسهم خارج نطاق التعامل مع البنوك، ويرجع ذلك لأسباب متعددة، منها ما هو مرتبط بصعوبة الوصول إلى الخدمات المالية كبعد المسافة، ومنه ما هو مرتبط بصعوبة استخدام الخدمات، ومنه ما هو مرتبط بنوعية وجودة الخدمة المقدمة، إضافة لأسباب شخصية تخص الفرد بعينه، حيث أشارت بيانات البنك الدولي أن نحو 06 % من سكان العالم لا يتعاملون مع البنوك لأسباب دينية وثقافية، وفي ظل التطورات التكنولوجية السريعة وتغير أنماط الحياة اليومية، أصبحت الخدمات المصرفية الرقمية تلعب دوراً حيوياً في تحقيق الشمول المالي، وخاصة من طرف المصارف الإسلامية، التي تمثل خدماتها الرقمية جزءاً أساسياً من التطور الحديث الذي عرفه القطاع المالي، حيث أصبحت تعتمد على التكنولوجيا الحديثة الخاضعة لمبادئ الشريعة الإسلامية في تقديم الخدمات المالية، بهدف توفير بيئة مالية شاملة وعادلة لجميع أفراد المجتمع، مما انعكس إيجابياً على أبعاد الشمول المالي المتمثلة في الوصول والاستخدام والجودة، من خلال تقديم الخدمات المصرفية عبر قنوات إلكترونية متعددة ساهمت في إيصال ونشر وتحسين نوعية وجودة الخدمات المصرفية لمختلف شرائح المجتمع، مما أدى إلى جلب العديد من الأفراد والمؤسسات غير المخدومين مصرفياً للاستفادة من المزايا والفرص التي خلفتها الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية، وعليه يمكن طرح الإشكالية الآتية: كيف يمكن أن تساهم الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية في تحقيق أبعاد الشمول المالي؟ وللإجابة على هذه الإشكالية يمكن إدراج التساؤلات الفرعية التالية: ماهي مزايا وفوائد تبني الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية على أبعاد الشمول المالي؟ وهل نجحت تجربة الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية في تحقيق أبعاد الشمول المالي؟ وللإجابة على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية تمت صياغة الفرضيات التالية:

- يؤدي تبني الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية إلى تحقيق مزايا متعددة تجاه أبعاد الشمول المالي المتمثلة في الوصول، والاستخدام والجودة؛
- يوجد تجارب ناجحة لمصارف إسلامية حققت نتائج إيجابية واضحة على أبعاد الشمول المالي من خلال تبني الخدمات المصرفية الرقمية.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم الشمول المالي، أبعاده وسبل تحقيقه وكذا التعرف على مفهوم الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية، أشكالها وضوابطها، والاطلاع على فوائد تبني الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية على أبعاد الشمول المالي مع ذكر تجارب بعض المصارف الإسلامية في تبني الخدمات المصرفية الرقمية.

تكمن أهمية الدراسة في تحديد دور الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية الناتجة عن التكنولوجيا المالية في تحقيق أبعاد الشمول المالي، من خلال تحديد فوائد التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية في تحقيق الشمول المالي.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لاستعراض أهم الجوانب النظرية الخاصة بالموضوع، وأسلوب دراسة الحالة للتعرف على تجربة رقمنة الخدمات المصرفية الإسلامية في بعض المصارف الإسلامية والفوائد التي صاحبها على أبعاد الشمول المالي.

هناك عديد الدراسات التي حاولت إظهار مزايا الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية على الشمول المالي، من بينها: دراسة أمزيان ماسينيسا وتوات عثمان، *The rôle of Fintech in Islamic Finance in accelerating financial inclusion*، الملتقى الدولي الافتراضي حول: متطلبات ادماج منتجات ومؤسسات المالية الإسلامية في الاقتصادات المغاربية في ظل تطورات التكنولوجيا المالية، مخبر الشراكة والاستثمار في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الفضاء الأورو مغاربي، جامعة سطيف 1، جوان 2022. هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على دور دمج التكنولوجيا المالية في صناعة التمويل الإسلامي من أجل تعزيز الشمول المالي،

حيث كشفت النتائج أن التكنولوجيا المالية لديها القدرة على تعزيز الشمول المالي من خلال توفير خدمات مالية غير مكلفة متوافقة مع الشريعة الإسلامية لملايين البالغين المستبعدة لأسباب دينية، كما أظهرت أن تقنية البلوكتشاينوالذكاء الاصطناعي من أكثر التقنيات الواعدة للارتقاء بالتمويل الإسلامي إلى مستوى أعلى.

دراسة (Muhammad Ridhwan AB. Aziz (2022). Digital Transformation Through Islamic Digital Banking for Financial Inclusion. *International Conference on Science and Technology* (pp. 12-19). Universitas Islam Kuantan Singingi, Indonesia: Lembaga Penelitian Pengabdian kepada Masyarakat dan Dakwah Islamiyah, Universitas Islam Kuantan Singingi, Indonesia, November 10th 2022). استهدفت الدراسة استكشاف فهم وتطبيق الخدمات المصرفية الرقمية الإسلامية من أجل الشمول المالي، من خلال القيام باستبيان لـ 250 مشاركاً وتحليل بياناته من خلال التحليل الوصفي، أظهرت النتائج أن الفهم الأفضل للخدمات المصرفية الرقمية الإسلامية جد مهم لتحقيق الشمول المالي.

دراسة داهيني أحمد والعربي مصطفى، التكنولوجيا المالية الإسلامية بوابة المصارف الإسلامية لتحقيق الشمول المالي والتكيف مع جائحة كورونا، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 10، العدد 03، 2022، ص ص 610-629. كان هدف الدراسة تحليل مدى اعتماد المصارف الإسلامية على التكنولوجيا المالية لمواجهة مخلفات جائحة كورونا وتحقيق الشمول المالي من خلال دراسة تجربة ثلاث مصارف إسلامية، حيث أكدت الدراسة أن المصارف الثلاث اعتمدت بشكل كبير على التكنولوجيا المالية لتحقيق الشمول المالي خلال أزمة كورونا.

اختلفت دراستنا عن الدراسات السابقة كونها ركزت على استكشاف كيفية تحقيق الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية لأبعاد الشمول المالي، من خلال تحليل الدور الإيجابي الذي خلفته هذه الخدمات في توفير الوصول إلى الخدمات المالية، وتحسين جودتها، وتعزيز استخدامها بين مختلف شرائح المجتمع، عكس الدراسات السابقة التي ركزت على انعكاس الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية على مستوى الشمول المالي من الجانب الكلي.

2. عموميات حول الشمول المالي

سعت العديد من الحكومات والمنظمات الدولية لتحقيق الشمول المالي لدوره الفعال في تحقيق النمو والتنمية الاقتصادية المستدامة في المجتمع، لذلك قامت باتخاذ تدابير وسياسات أصبحت في الآونة الأخيرة تعرف تطورا وتنوعاً سريعاً، خاصة مع ما خلفته الأزمة الصحية لكورونا 19 التي عرفها العالم.

1.2. مفهوم الشمول المالي

حاولت العديد من المؤسسات والهيئات الدولية وضع تعريف واضح ودقيق للشمول المالي، ولعل من بين التعاريف الرائجة في الأوساط الأكاديمية نجد تعريف كل من مجموعة العشرين ومؤسسة التحالف العالمي من أجل الشمول المالي، اللتان عرّفته على أنه: "تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية، التي تتناسب مع احتياجاتهم، بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة" (فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، 2015)، أما الشمول المالي عند البنك الدولي يعني: "أن الأفراد والشركات لديهم إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة (المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين) بأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم، ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة" (البنك الدولي، 2022)، وعليه يمكن تعريف الشمول المالي على أنه الوضع المالي والمصرفي السائد في البلد، والذي يسمح لكل الأفراد والمؤسسات مهما كانت وضعيتهم المالية بالتمتع بالخدمات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بصفة رسمية ومستدامة: كالادخار، وسائل الدفع وتحويل الأموال، وكذا القروض والتأمين.

2.2. أبعاد الشمول المالي وسبل تحقيقها

اتفق أعضاء التحالف الدولي من أجل الشمول المالي على ثلاث مؤشرات رئيسية للشمول المالي هي: الوصول، الاستخدام والجودة، وكانت بمثابة الأساس لجمع البيانات وقياسها، ويمكن تحديدها كالتالي (Bankable Frontier Associates, 2010):

- الوصول: ويهتم بقدرة الأفراد على استخدام المنتجات المالية المتاحة من المؤسسات المالية الرسمية، ويمكن قياسهم خلال (Global partnership for financial inclusion, 2016): (عدد فروع المصارف والصراف الآلي ووكلاء خدمات الدفع لكل 100 ألف بالغ، نسبة البالغين الذين يمكنهم الوصول إلى الهاتف المحمول أو الإنترنت، عدد البطاقات الائتمانية لكل 1000 بالغ)؛
- الاستخدام: ويهتم بديمومة استخدام المنتجات المالية الرسمية، أي انتظام الاستخدام وتكراره ومدته، ويقاس من خلال (Global partnership for financial inclusion, 2016): (نسبة البالغين الذين يمتلكون حساباً عادياً أو عبر الإنترنت مع مؤسسة مالية رسمية، تكرار استخدام الحساب سواء بالسحب أو الدفع الإلكتروني أو تسوية للمدفوعات لصالح طرف آخر غير مالك الحساب)؛
- الجودة: يتمثل في قياس أهمية المنتج المالي في تلبية نمط حياة المستهلك واحتياجاته "تجربة المستهلك"، والتي تظهر في المواقف والآراء تجاه تلك المنتجات، ويمكن قياسها من خلال المؤشرات التالية (Alliance for financial inclusion, 2016): (القدرة على تحمل التكاليف، الوضوح والشفافية، السهولة واليسير، حماية المستهلك، العدالة والمساوات في تقديم الخدمات، توفر الاختيارات).

ويمكن تحقيق أبعاد الشمول المالي باتخاذ مجموعة من العوامل الكلية والجزئية والتي تساهم في تحقيقها بنسب متفاوتة لعل أبرزها (فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي، 2017) (حسين نعمة و حسن مطر، 2019، صفحة 35):

- تعزيز المعرفة المالية لدى الفئات المستهدفة لتسهيل الوصول إلى المنتجات المالية الموافقة لاحتياجاتهم وإمكاناتهم؛
- تعزيز قواعد ومبادئ حماية المستهلك، كضمان الإفصاح والشفافية حول مزايا ومخاطر كل خدمة؛
- دعم البنية التحتية المالية كتطوير نظم الدفع والتسوية، وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاع المصرفي؛
- تنوع المنتجات المالية كالخدمات الرقمية والتمويل الأصغر والصبرفة الإسلامية والتي تسمح بالاختيار بين المنتجات بسهولة؛
- سن تشريعات تضمن بيئة تنافسية متكافئة بين الجميع، مما يؤدي إلى توسيع نطاق القنوات المصرفية ذات التكلفة المعقولة؛
- أتمتة المنتجات المالية، والتي تساهم في تذليل العديد من معوقات الشمول المالي بتكلفتها المنخفضة، وتوفيرها لمنتجات مالية صغيرة القيمة وتوسيع انتشارها جغرافياً، وتعزيز الشفافية.

3. الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية، مفهومها وصورها

فتحت الثورة الرقمية خلال السنوات القليلة الماضية الباب أمام المصارف لتسويق خدماتها عبر وسائل وقنوات اتصال إلكترونية، والتي ساهمت بشكل كبير في تغيير علاقتها بعملائها، بتسهيل الوصول إلى عمليات السحب أو الائتمان أو التحويل أو غير ذلك من أعمال المصارف (حسيني، 2020)، ولمختلف المصرفية الإسلامية عن نظيرتها التقليدية، حيث تأثرت كثيراً بالإنجازات العلمية، بظهور خدمات مصرفية إسلامية رقمية جديدة تخضع للضوابط الشرعية المتعلقة بالمعاملات المالية (شحادة و العتوم، 2021)، من خلال الاعتماد على التقنيات الإلكترونية، وشبكات الاتصال العالمية، والتي ترتب عليها تطور هائل في أساليب العمل المصرفي الإسلامي لمواجهة التحديات المتمثلة في إيجاد مجموعة الخدمات التي تلبي احتياجات ورغبات الزبائن، وتحقيق تطلعاتهم باعتبارهم أساس العمل المصرفي الإسلامي (صاوي و مخفي، 2020)، وعليه يمكن تعريف الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية على أنها جميع العمليات والمنتجات والخدمات المصرفية التي يتم اعتمادها وتقديمها من طرف المصارف الإسلامية والناشئة عن استخدام مجموعة متنوعة من الأجهزة والأنظمة الإلكترونية الحديثة وفقاً لمبادئ ومقاصد الشريعة الإسلامية.

أصبحت المصارف الإسلامية تتعرض لضغوط كبيرة في ظل النمو الكبير الذي عرفه سوق التكنولوجيا المالية، والذي تسبب في تعطيل قنواتها التوزيعية وفقدانها النسبة كبيرة من أعمالها تقدر من بين 20 إلى 40% (Mahomed & Mohamed, 2016)، لذلك أصبح لزاماً عليها تكوين شراكة مع محترفي التكنولوجيا لإنتاج خدمات مالية رقمية، وهو السبيل الأكثر مردودية ونجاعة لتوسيع أعمالها، لأنه يسمح لها بالوصول إلى العملاء بالاستعانة بشبكة واسعة من شركات التكنولوجيا المالية المنتشرة في الفضاء الرقمي (Abdeljawad, Hashem, & Rashid, 2022)، لذلك سعت المصارف الإسلامية إلى تبني التكنولوجيا المالية في أنشطتها وبمستويات مرتفعة، وهذا ما أشار إليه الاستبيان العالمي للمصرفيين الإسلاميين لعام 2020 (المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية، 2020، صفحة 07) حيث أكد 77% من مسؤولي البنوك في الاستبيان أن اعتماد التكنولوجيا المالية قد وصل إلى مستويات جد مرتفعة، لتمييزها بالسرعة والبساطة والتكلفة المعقولة، ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها، إضافة إلى العديد من المزايا.

الشكل 1. مزايا اعتماد التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية



المصدر: (المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية، 2020، صفحة 76)

سمحت الشراكة بين المصارف الإسلامية وشركات التكنولوجيا المالية باستفادة المصارف الإسلامية من مجموعة واسعة من التقنيات والبرامج والتكنولوجيات، أبرزها (Khelil & Labadi, 2023): (تقنية البلوكتشين، العقود الذكية، الذكاء الاصطناعي، تحليلات البيانات الضخمة، القياسات الحيوية)، والتي أسفرت عن ظهور خدمات ومنتجات مالية إسلامية مبتكرة، أحدثت ثورة في مجال الخدمات المصرفية الإسلامية الأساسية، كالأعمال المصرفية والإقراض، الدفع وتحويل الأموال، الاستثمار وإدارة الثروات، (Mahomed & Mohamed, 2016) إضافة إلى خدمات إلكترونية أخرى مستحدثة، يمكن حصر بعضها على النحو التالي:

- **المحفظة الإلكترونية المصرفية:** هي محفظة افتراضية ترتبط بالحساب المصرفي للعميل، حيث يساعد موقع أو برنامج إلكتروني العملاء على إدارة المعلومات في مكان واحد يشبه المحفظة الفعلية المستعملة لتنفيذ المعاملات اليومية، حيث يتم تحميل الأموال من خلال المصرف كمنصة للتمكن من استخدامها عبر تطبيقات رقمية مؤمنة (Jamaruddin & Markom, 2020)، ومن بين استخدامات المحفظة الإلكترونية المصرفية ما يسمي بتطبيقات المحفظة الإلكترونية على الهاتف المحمول (قندوز، 2019، صفحة 61)، وهي خدمة يقدمها المصرف لعملائه، تمكنهم من إجراء العديد من العمليات المصرفية بواسطة هواتفهم المحمول (خلج وعبو، 2021)؛

- **الخدمات المصرفية المفتوحة (Open Banking):** تتمثل في السماح لطرف ثالث عادة ما يكون شركة للتكنولوجيا المالية ببناء تطبيقات مبتكرة للعملاء باستخدام بيانات المصرف، تسمى هذه العملية برمجة واجهة التطبيقات (Application Interface Programming-APIs)، وهي عبارة عن رموز تمكّن البرامج المالية بالاتصال ببعضها لإنشاء شبكة بين المصارف ومزودي التطبيقات، تسمح للعملاء بالتحكم أكثر في بياناتهم المصرفية لاتخاذ القرارات المالية (قندوز، 2019، صفحة 80)؛

- المنصات الرقمية (platforms Digital): وهي منصة إلكترونية تربط بين مجموعتين متميزتين أو أكثر كالمشتريين والبائعين، أو صانعي المحتوى والأفراد، تهدف إلى خلق القيمة من خلال التقاء المستخدمين وتبادل السلع أو الخدمات فيما بينهم (سلطاني و صفيح، 2021). ومن بين هذه المنصات نجد: الإقراض من نظير إلى نظير (P2P) والتمويل الجماعي (crowdfunding)؛

- روبوتات الدردشة (chat bot): هي برامج طُوِّرت للتفاعل مع العملاء رقمياً، تعمل على مدار الساعة على الإجابة عن الأسئلة وتقديم المساعدة والدعم للعديد من العملاء في وقت واحد لإتمام الخدمات المالية، وتتميز بانخفاض تكلفتها (مراد، 2022)؛

- الصكوك الذكية: استناداً على تقنية البلوكتشين تقوم المؤسسات المالية الإسلامية بإصدار صكوك ذكية خاضعة لقواعد الشريعة الإسلامية (Abdeljawad, Hashem, & Rashid, 2022). تتمثل في استخدام تقنية البلوكتشين لتوحيد وأتمتة المدفوعات المحاسبية والقانونية والنفقات المرتبطة بالصكوك، وذلك لتعزيز الكفاءة والشفافية وخفض التكلفة، وتمكين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمشاريع والجمعيات ذات التأثير الاجتماعي من إصدار صكوك خاصة بها باستخدام التكنولوجيا (BABAS, 2020)؛

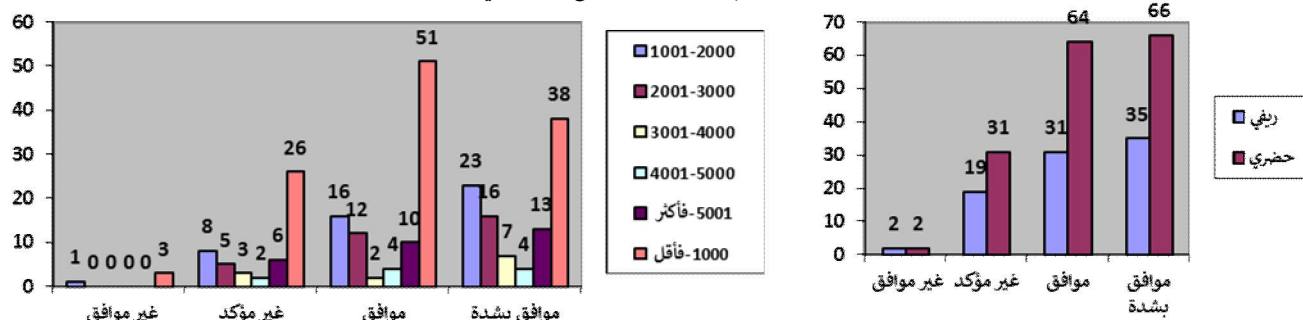
- خدمات مصرفية إسلامية تقليدية مبنية على العقود الذكية: يمكن استخدام العقد الذكي في التمويلات على أساس المربحة، التمويلات التجارية كخطاب الاعتماد والفواتير والمدفوعات، القروض والتمويلات الجماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، خدمات التحويلات المالية (Alam, Gupta, & Zameni, 2019).

تبنت المصارف الإسلامية مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية الرقمية، إلا أن الخدمات المصرفية المفتوحة والخدمات عبر الهاتف المحمول، أخذت حصة الأسد من اهتمامها (المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية، 2020، صفحة 59).

4. الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية وعلاقتها بالشمول المالي.

تعد الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية من بين أفضل الحلول لتحسين الشمول المالي، من خلال تذليلها لأكبر عائقين يواجهان الشمول المالي والمتمثلان في التكلفة وبعد المسافة. حيث تُمكن الطرق الإلكترونية المصارف من تسويق مختلف خدماتها في مدة وجيزة تسمح لها بالتكفل بعدد كبير من العملاء مهما كان موقعهم الجغرافي، وتقديم خدمات مصرفية متنوعة تتسم بالجودة والتكلفة المعقولة (نخريين و بوخرص، 2022) وبالتالي تحقيق الشمول المالي، وهذا ما يتفق مع ردود العديد من العملاء المستفيدين من الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية، ففي دراسة ماليزية لعينة عشوائية من 250 مشاركاً، مقسمة حسب الموقع الجغرافي ومستوى الدخل، وذلك لتحليل ردود المستجوبين إحصائياً حول الطرح التالي (تعد الخدمات المصرفية الرقمية الإسلامية الحل المالي الرئيسي لتحسين الشمول المالي)، حيث كشفت مخرجات الاستطلاع على النتائج التالية (AB. Aziz, 2022, p. 17):

الشكل 2. آراء المستجوبين حسب الموقع الجغرافي ومستوى الدخل.



المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على: (AB. Aziz, 2022, p. 17)

أظهر الرسم البياني أعلاه أن العدد الأكبر من المشاركين من المناطق الحضرية متفقون على أن الخدمات المصرفية الرقمية الإسلامية هي الحل المالي الرئيسي لتحسين الشمول المالي، حيث وافق 130 مشاركاً من هذه المجموعة على هذا التأكيد بين موافق وموافق بشدة من أصل 163 مواطن حضري بنسبة تفوق 79 % من مجموع المواطنين القاطنين في المناطق الحضرية، كما أظهر الرسم البياني أن العدد الأكبر من المشاركين من المناطق الريفية متفقون على أن الخدمات المصرفية الرقمية الإسلامية هي الحل المالي الرئيسي لتحسين الشمول المالي، حيث وافق 66 مشاركاً من المناطق الريفية بين موافق وموافق بشدة على أن الخدمات المصرفية الرقمية الإسلامية هي الحل المالي الرئيسي لتحسين الشمول المالي من أصل 87 مواطن ريفي بنسبة تفوق 75 % من مجموع المواطنين القاطنين في المناطق الريفية، فمن خلال النتائج نلاحظ أن مجموع المشاركين من المناطق الحضرية والريفية الموافقين والموافقين بشدة على الطرح يقدر بـ 196 مشاركاً من بين 250 مشارك بنسبة تفوق 78 %، كما أظهر الرسم البياني أيضاً أن 89 مشاركاً من أصل 118 الذين لديهم مستوى دخل أقل من 1000 رنجيت ماليزي متفقون أو متفقون بشدة على أن الخدمات المصرفية الرقمية الإسلامية هي الحل المالي الرئيسي لتحسين الشمول المالي بنسبة تفوق 75 %، وفي الوقت نفسه، هناك 39 مشاركاً من أصل 48 مشاركاً من مجموعة مستوى الدخل 1001-2000 متفقون أو متفقون بشدة على أن الخدمات المصرفية الرقمية الإسلامية هي الحل المالي الرئيسي لتحسين الشمول المالي بنسبة تفوق 81 %.

إضافة إلى ما قدمته الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية من حلول لتذليل عائق التكلفة وبعد المسافة، فقد أظهرت بدورها حلولاً وتقنيات مبتكرة ساهمت بشكل واضح في تعزيز أبعاد الشمول المالي المتمثلة في الوصول والاستخدام والجودة.

1.4. دور الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية في تحقيق أبعاد الشمول المالي.

ساهم تبني المصارف الإسلامية للخدمات المصرفية الرقمية إلى جذب فئات جديدة كانت تعتبر من قبل من الفئات الصعب اشتغالها مالياً، وذلك لما أظهرته من مزايا وتحسينات جذرية على أبعاد الشمول المالي الثلاث المتمثلة في الوصول والاستخدام والجودة.

1.1.4. دور الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية في تحقيق بعد الوصول.

ساهمت الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية الناتجة عن تبني التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية إلى تحقيق العديد من الفرص لنمو نطاق الوصول إلى الخدمة المالية وتنشيطها، من خلال توفير الراحة في الوصول وذلك لتمييز تلك الخدمات بالفعالية والكفاءة (Fadillah, Rusadi, & Imani, 2021)، وإزالة العوائق التي كانت تحول دون فتح الحسابات المصرفية الأساسية، كالتكلفة والقرب من نقاط الخدمة المصرفية (Abdull Manaf, Siong, Amiruddin, & Abdul Razak, 2022)، حيث قدمت المصارف الإسلامية العديد من التطبيقات والمحافظ الرقمية عبر الهاتف المحمول، والتي كانت فائدتها ملحوظة خاصة بالنسبة للشمول المالي في المناطق التي ينخفض فيها معدل ملكية الحسابات المصرفية ويرتفع فيها معدل الوصول إلى الهواتف المحمولة، وذلك من خلال خدمات الدفع والتمويل التي تتيحها (Islamic Financial Services Board, 2020)، حيث صرح مسؤولي 101 مصرفاً إسلامياً في 35 بلداً في الاستبيان العالمي للمصرفيين الإسلاميين 2020، أن تطبيقات الهاتف المحمول تعد أقوى نقاط التواصل مع العملاء، حيث أكدت معظم البنوك بأن قيام العملاء بالدفع إلكترونياً والحصول على تمويل شخص يعبر الهاتف المحمول يعتبر أهم المجالات المشتركة بين 101 مصرفاً إسلامياً (المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية، 2020، صفحة 66)، وفي دراسة أخرى بحثت في دور الخدمات المصرفية الإسلامية عبر التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في بروناي دار السلام وماليزيا (Ali, Abdullah, & Zaini, 2019)، أظهرت أن المؤسسات المالية الإسلامية يمكنها تعزيز الشمول المالي من خلال توفير حلول مبتكرة كنقاط اتصال جديدة للأشخاص الذين لا يتعاملون مع البنوك، وذلك عبر التكنولوجيا المالية.

2.1.4. دور الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية في تحقيق بعد الاستخدام.

تعد تصورات الأفراد المدركة تجاه المنتجات المالية الجديدة بأنها لا تتعارض مع رغباتهم ومعتقداتهم وقيمهم وخبراتهم والتي يشار إليها بمصطلح التوافق، أحد أهم العوامل في القبول السريع للمنتجات المالية الجديدة وانتشارها، وهذا ما أكدته العديد من الدراسات، حيث أوضح رحيماتي في بحثه سنة (2021) أنه متى بدأ العملاء في استخدام الخدمات المصرفية الرقمية ووجدوها أكثر توافقاً مع نمط حياتهم، ضمن ذلك استمرارهم في استخدامها، كما أوضح رضا في بحثه سنة (2019) أن العميل يواصل في استخدام الخدمات المصرفية الرقمية إذا كان يعتقد أنها ستكون مناسبة لمتطلباته ووظيفته وأن القيمة الإجمالية المحققة من استخدامها ستكون مرضية (Siska, 2022)، وهذا ما دعمته دراسة (Alex Fahrur Riza) لعينة من 315 عميل من مستخدمي الخدمات المصرفية الرقمية الإسلامية في إندونيسيا حول تصوراتهم للخدمات المصرفية الرقمية الإسلامية (Riza, 2019)، حيث كانت ردود المستجوبين جد إيجابية حول (سهولة الاستخدام المدركة، الفائدة المدركة، الموقف تجاه المنتج، نية الاستخدام)، حيث كانت النتائج قريبة جداً من أقصى نقطة من مقياس ليكرت المكون من 5 نقاط، وبين الجدول إجابات أفراد العينة.

الجدول رقم (01): تصور العملاء للخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية.

المتغير	الحد الأدنى	الحد الأقصى	المتوسط
سهولة الاستخدام	1	5	4.193
الفائدة المدركة	1	5	4.135
الموقف تجاه المنتج	1	5	4.129
نية الاستخدام	1	5	3.937

المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على: (Riza, 2019, p. 70)

من خلال بيانات الجدول، نلاحظ أن ردود المستجوبين حول سهولة الاستخدام المدركة والفائدة المدركة والموقف تجاه المنتج ونية الاستخدام كانت جد إيجابية في الاستبيان، وذلك فيه دلالة علمية التوافق بين رغبات ومعتقدات وقيم وخبرات الأفراد مع الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية المستفاد منها، وهو ما يؤدي إلى ديمومة وعمق استخدام الخدمات والمنتجات المالية.

من العوامل الأخرى المساعدة على نمو استخدام الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية هو تحقيق الميزة النسبية، فعندما يدرك ويشعر العملاء بالميزة النسبية كتوفير الوقت والراحة والدقة زاد استخدامهم للخدمة (Yussaivi, Suhartanto, & Syarief, 2020)، وهذا ما ميز الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية، حيث تتيح للعميل إجراء العديد من المعاملات في وقت قصير من خلال المنصات الرقمية، والتي تمكنهم من التفاعل رقمياً مع البنوك لتلبية احتياجاتهم دون الوقوف في طوابير، في أي وقت وفي أي مكان يرغبون فيه، كما تمكنهم من تحقيق الراحة والدقة من خلال خدمة العملاء بشكل فردي عبر الإنترنت مثلاً، يمكن أيضاً لخدمات الدفع عبر المحفظة الإلكترونية أن تضمن مستوى أعلى من الأمان، فلا يضطر العملاء إلى حمل مبالغ مالية كبيرة لإجراء المعاملات، علاوة على ذلك، يمكن للخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية أيضاً أن تضمن شفافية التدفق النقدي وسرعة الحركة النقدية، وبالتالي فإن المصارف الإسلامية تكون قادرة على مساعدة العملاء بطريقة سريعة وفعالة، بمعنى آخر، تعزيز الكفاءة في المعاملات والعمليات، من خلال تقديم خدمة أسرع وأكثر أماناً وملاءمة لعملائها وهذا ما لا يمكن أن تحققه الخدمات التقليدية (Ab Azizi & Izat Mustafar, 2021) (Abdull Manaf, Siong, Amiruddin, & Abdul Razak, 2022).

3.1.4. دور الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية في تحقيق بعد الجودة.

لخص جارمو كوتيلان، كبير الاقتصاديين في مجلس التنمية الاقتصادية في البحرين استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية بالعبارة التالية: "يؤدي استخدام التكنولوجيا المالية إلى تحسين جودة التجربة المصرفية بين العملاء، إنه يؤثر على سرعة ودقة التجربة، فالتكنولوجيا تجعل المنتجات في متناول العملاء بشكل أكبر" (Khelil & Labadi, 2023, p. 07). ويمكن حصر مزايا الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية على بعد الجودة على النحو التالي:

- تخفيض التكاليف: تخفّض الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية التكاليف على العملاء والبنك نفسه، فتطبيقات روبوتات الدردشة مثلاً، تؤدي إلى خفض التكلفة التشغيلية للبنوك، بحوالي 50 % ، لاعتمادها على خدمات رقمية ذات تكلفة منخفضة نسبياً وعالية الكفاءة (Yousef Al-amrkani & Abdallah Arabiyat, 2023). كما أن إجراء العمليات إلكترونياً يخفّض النفقات المخصصة للأغراض الإدارية والمكتبية، كما يؤدي لتوفير تكلفة المواد والبريد والطباعة والتخزين، مما يؤدي إلى انخفاض تكاليف الاستثمار الأولية، والتي تؤثر بشكل مباشر على سعر الخدمة المقدمة (Abdull Manaf, Siong, Amiruddin, & Abdul Razak, 2022)، يستفيد العملاء أيضاً من توفير تكلفة التنقل والسفر إلى فرع البنك، كما تكون هذه الخدمات مريحة وآمنة للأشخاص المحرومين والفقراء الذين ليس لديهم حسابات مصرفية خاصة في المناطق الريفية في البلدان النامية (Ab Azizi & Izat Mustafar, 2021) :

- ضمان الحماية للمستهلك: تمنح الخدمات المصرفية الرقمية للعملاء القدرة على مراقبة المستندات والتوقيع عليها عن بعد، كما تمنحهم ردود فورية وسريعة على طلباتهم واستفساراتهم بناءً على مشكلاتهم الشخصية من خلال الخدمة الآلية المدفوعة بالذكاء الاصطناعي، يمكن أن تساعد أيضاً في حل النزاعات، حيث تكون الأنظمة قادرة على تقييم ومسح المعاملات السابقة للعمل مع البنك والبحث عن الحل المقدم مسبقاً (Abdull Manaf, Siong, Amiruddin, & Abdul Razak, 2022)، كما تساعد أيضاً على تعزيز الحماية من الغش والاحتيال، فوفقاً لمحمد داماك الرئيس العالمي للتمويل الإسلامي في وكالة التصنيف (S&P Global Ratings)، فإن تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي وتقنية البلوكشين قد تساعد في تحسين الامتثال للقواعد والضوابط المصرفية الإسلامية وتقليل المخاطر المتعلقة بالمعاملات الاحتيالية (Ameziane & Touat, 2022)، لأن البيانات تكون شفافة ودقيقة ومن الصعب جداً التلاعب بها أو اختراقها، كما أن المعلومات الشخصية وجميع تفاصيل الهوية آمنة ومؤمنة (Alam, Gupta, & Zameni, 2019):

- السهولة والتيسير: إن تطبيق الخدمات المصرفية الإسلامية عبر الهاتف المحمول مفيد جداً، إذ تمكنهم من استغلال وقتهم وأنشطتهم اليومية بشكل جيد وأكثر راحة، وهذا ما عززته دراسة (Tezza و Souza)، التي كشفت أن الوقت المستغرق في الاتصال والوصول إلى المعاملات من خلال التطبيق المصرفي هما العنصران الأكثر أهمية في نجاح الخدمات المصرفية الرقمية، وتتوافق هذه النتائج أيضاً مع نتائج (Ansori)، والتي كشفت أن الخدمات المصرفية الإسلامية عبر الهاتف المحمول تخدم العملاء على مدى 24 ساعة مما يوفر العديد من التسهيلات كدفع الفواتير (Alam, Hendratmi, & Wati, 2022)، كما يمكن من خلال برامج (CalFE) (Chatbot as Islamic Finance Expert) المصممة للتفاعل مع عملاء البنوك الإسلامية، تقديم إجابات فورية على مدار الساعة لجميع الأسئلة المتعلقة بالمفاهيم الأساسية والقواعد واللوائح وأنواع الخدمات والامتثال للشريعة وجميع الاستفسارات الأخرى المتعلقة بالتمويل الإسلامي، حيث أظهرت بعض التقارير أن جلسات البحث باستخدام Chatbot تكون أقل بنسبة 25% من استخدام محركات البحث التقليدية، مما يجعلها وسيلة سهلة وفعالة لتحقيق التفاعل مع العملاء (Khan & Rabbani, 2020):

- النزاهة والشفافية والقدرة على الاختيار: ساهمت الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية في نزاهة وشفافية المعاملات، من خلال تقديم المواصفات والمعلومات الكاملة للزبون عن الخدمات المالية المتاحة وفي وقت قصير، حيث وفر الذكاء الاصطناعي الفرصة لاتخاذ قرارات محسنة وسريعة من خلال معرفة سلوك العملاء، أنواعهم وتوجهاتهم وغيره، ما ساعد على إنشاء منتجات وخدمات مخصصة تتميز بالسهولة مع حلول استشارية كالإدارة المالية الشخصية مثلاً (قندوز، 2019)، كما أعطت تقنية البيانات الضخمة

المصارف الإسلامية القدرة على تتبع معاملات العملاء وعاداتهم وأنماط إنفاقهم، مما سهّل مهمة التأكد من احتياجاتهم ورغباتهم وتصنيفهم على أساس معايير مختلفة، الأمر الذي مكّنهم من استهداف عملائها بشكل عادل ومتوافق مع احتياجاتهم (قوجيل و قرزيز، 2021)، كما وفرت الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية خيارات مناسبة تتوافق مع معتقدات الملايين من المسلمين (Ameziane & Touat, 2022)، من خلال تحقيقها لمقاصد الشريعة المتعلقة بجلب المصالح ودفع المفاسد، وحفظ النفس (كأزمة وباء كورونا) والمال، كما أثبتت قدرتها على توفير الكفاءة وانخفاض التكاليف، فضلاً عن توفير الشفافية والمرونة، وهي عناصر مهمة في مبادئ ومقاصد الشريعة (Ab Azizi & Izat Mustafar, 2021)، ففي استبيان لـ 219 زبون من زبائن الخدمات المصرفية الإسلامية عبر الهاتف المحمول لفترة عشر سنوات، أظهر أنه من الأمور التي ساهمت في وصول العملاء إلى الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية في البلدان المسلمة، هو اعتقادهم أن هذه الخدمات توافّق احتياجاتهم وقيمهم وعاداتهم ومعتقداتهم، مما يدفع هذا الاعتقاد بالعملاء إلى تبني هذه الخدمات، وهذا ما وافق العديد من الدراسات في هذا المجال (Sudarsono, Kholid, 2022)؛ (Trisanty, & Maisaroh, 2022)

2.4. تجربة بيت التمويل الكويتي وبنك الراجحي السعودي في الخدمات المصرفية الرقمية

يعتبر كل من بنك التمويل الكويتي وبنك الراجحي السعودي من رواد التحول الرقمي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وذلك نتيجة للشراكات التي أبرمتها مع كبار شركات التكنولوجيا المالية العالمية.

1.2.4. تجربة بيت التمويل الكويتي

تأسس بيت التمويل الكويتي عام 1977م، ويعد اليوم من البنوك الرائدة في مجال المنتجات المصرفية الرقمية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية على مستوى العالم، وتعتبر 2014 من السنوات الفارقة في مسيرته كمصرف إسلامي بإطلاقه استراتيجية "رؤية بيتك"، التي ركز فيها على الاستثمار في الخدمات المصرفية الرقمية، من خلال التعاقد مع شركات دولية متخصصة في التكنولوجيا المالية، كشركة «ProgressSoft» وشركة «AION DIGITAL» (بيت التمويل الكويتي، 2021)، (بيت التمويل الكويتي، 2021)، تمخض عن الاتفاقيات التي أبرمها المصرف مع شركات التكنولوجيا المالية إطلاق مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية الرقمية (بيت التمويل الكويتي، 2022) (بيت التمويل الكويتي، 2023) : كتطبيق الهاتف المحمول KFHOnline والذي أُطلق من خلاله مبادرة خطتي للتوفير أون لاين بالحصول على تسبيق جزء من الراتب وخصمه من الراتب القادم دون زيارة المصرف، فتح حسابات الادخار بالعملات الأجنبية وتحويل الشيكات إلى الحسابات عبر التطبيق الإلكتروني، خدمات التمويل أون لاين باستخدام التوقيع الرقمي أين يتم معالجة الأعمال الورقية المتعلقة بخدمات التمويل إلكترونياً بجميع مراحلها عن طريق التوقيع الإلكتروني عن بعد على المستندات، الخدمات المصرفية عبر الصراف الآلي باستخدام المحافظ الرقمية المتاحة على الساعات الذكية دون استخدام بطاقة الائتمان، فتح حسابات مصرفية عبر أجهزة XTM مجاناً وفي وقت قياسي للمواطنين أو المقيمين والحصول على البطاقة البنكية بعد 3 دقائق فقط من فتح الحساب، خدمات رقمية أخرى كفتح حسابات الذهب، التحويلات المالية الخارجية باستخدام شبكة RippleNet، السحب بدون بطاقة عن طريق الموبايل برمز QR code، إرسال وطلب الأموال عبر KFH PAY.

شهد إطلاق "رؤية بيتك" نتائج إيجابية على التقارير السنوية لبيت التمويل الكويتي، والتي أثبتت بدورها مدى مساهمة الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية في تحقيق أبعاد الشمول المالي، حيث صرح رئيس الخدمات المصرفية للأفراد للبنك، أن خدمة "بيتك" حققت نمواً كبيراً في عدد العمليات المنجزة خلال سنة 2021 مقارنة بسنة 2020، أين تم تسجيل نحو 160 مليون عملية، بنسبة نمو تصل إلى 25% في عدد العمليات المصرفية الرقمية التي أنجزها العملاء عبر الموقع الإلكتروني وعبر تطبيق الموبايل، وبلغت 135 مليون عملية خلال النصف الأول فقط من 2023، بنسبة نمو وصلت إلى 40% مقارنة بعام 2022م، كما

نجح المصرف في جذب حوالي 15.3 مليار دينار كويتي كودائع ليصل إلى 1.8 مليار دينار كويتي كودائع جديدة عام 2020م فقط أي بنسبة نمو 13% مقارنة بعام 2019م وتشير هذه النتائج بوضوح إلى عدم تأثر عملاء المصرف بجائحة كورونا وهو ما يحقق بعدي الوصول والاستخدام، كما أكد رئيس الخدمات المصرفية للأفراد أيضاً أن العمليات المصرفية الإلكترونية التي أنجزها العملاء جاءت متنوعة وشاملة، وأوضح أن النمو في حجم الاستخدام للحلول الرقمية التي وفرتها "بيتك" تؤكد سهولة الخدمات وكفاءتها في تلبية معظم احتياجات وتطلعات العملاء، والتي تعكس بدورها قدرة البنك على توفير الحلول المصرفية الرقمية والقنوات البديلة، لتمكين العملاء من تنفيذ معاملاتهم المالية والمصرفية على مدار الساعة وفي أي مكان، وهذا ما يعني بدوره تحقيق بعد الجودة (بيت التمويل الكويتي، 2022) (بنك التمويل الكويتي، 2020).

هذا وقد أشار مشعل العبيد المدير التنفيذي للقنوات المصرفية، إلى أن النتائج التي حققها المصرف في استراتيجيته للتحويل الرقمي كانت أكبر مما توقعه المسيرين، مستنداً بالمستوى المرتفع لتفاعل الزبائن مع خدمات المصرف وارتفاع نمو عدد المستخدمين للخدمات الرقمية مقارنة بالأعوام التي سبقت والتي كانت بمعدلات كبيرة، كما أكد أيضاً أن استراتيجية التحويل الرقمي التي تبناها المصرف تجسد أولوياته في مواكبة التطور التكنولوجي لتحقيق أهدافه المتمثلة في تحقيق الاستدامة والشمول المالي وتحقيق تطلعات الشباب، وتوسيع قاعدة العملاء واستقدام عملاء جدد، وتحسين جودة الخدمة وإتاحتها للزبائن بيسر وسهولة سواء عبر فروع المصرف أو رقمياً، وأضاف العبيد أن جائزة "التحول الرقمي لتجربة العميل لعام 2023" والتي منحتها شركة التكنولوجيا الأميركية "أفيا" بالشراكة مع شركة الشرق الأوسط للاتصالات "ميتكو"، تثبت حرص المصرف على تحسين تجربة الزبائن وتحقيق متطلباتهم واحتياجاتهم الناتجة عن تطورات العصر الحالي والتي تمثل أساس استراتيجية المصرف للتحويل الرقمي (بيت التمويل الكويتي، 2023).

2.2.4. تجربة مصرف الراجحي

تأسس مصرف الراجحي السعودي الاسلامي عام 1957م، ويعد من شركات المساهمة المصرفية الكبرى، إذ استطاع تحقيق مستويات نمو عالية في السنوات الأخيرة مستنداً على استراتيجيته للتحويل الرقمي التي تبناها عام 2018م، والتي ركز فيها على تحسين خدماته المصرفية عبر الهاتف المحمول بهدف توسيع شبكته الرقمية وتعزيز تجربة العملاء، كما قام المصرف بطرح أكشاك الخدمة الذاتية الجديدة، ونشر تقنيات الذكاء الاصطناعي وتقنيات التعرف على الصوت ضمن مراكز الاتصال مع العملاء، واستخدام تقنية البلوك تشين لإجراء التحويلات المالية الخارجية عبر منصة "ريل" (مصرف الراجحي، 2018، الصفحات 27-30).

واصل المصرف عام 2019م دعم إستراتيجيته للتحويل الرقمي، بتبنيه لمبادرة "الهاتف الذكي أولاً"، والتي تعتمد على أربعة محاور، تشمل توسيع القنوات الذكية للخدمات المصرفية، مرافقة العملاء للتعريف بالخدمات الرقمية، رفع معدل استخدام العملاء للخدمات المتاحة، توفير ابتكارات مالية في مجال المدفوعات، ونتيجة لذلك شهد عام 2019م تحسينات شاملة في كافة العروض والخدمات (مصرف الراجحي، 2019، صفحة 07): تمكين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خدمات مصرفية مخصصة عبر الإنترنت، تحسينات على تطبيق الهاتف الذكي "المباشر" بزيادة حدود الإنفاق المصرفي وإضافة حسابات دولية في قائمة المستخدمين مع الحصول على مفاتيح إضافية لإدارة التطبيق، تحسينات على تطبيق "تحويل" بإضافة 06 لغات جديدة وتتبع عمليات التحويل وإضافة مستفيدين دوليين، تحسين خدمة "Apple Pay"، تحسينات على خدمات الصراف الآلي وأجهزة الخدمة الذاتية "ASRAA" كالتحويلات المالية الجديدة، فتح الحساب المصرفي عبر الإنترنت، إطلاق نظام التمويل الإلكتروني الشامل "مربحة"، تحسينات على منصة "eTadawul" كخاصية التعرف البيومتري على المستخدم.

واصل المصرف عام 2021م في إستراتيجيته للتحويل الرقمي، بتبنيه لمبادرة "الدقيقة الواحدة" التي تتضمن إنهاء الخدمة المقدمة للعميل بشكل تام في ظرف دقيقة واحدة، واستمر في ذلك عام 2022م، أين ركز على الاحتفاظ بعملائه ورفع معدل النمو، بتحديث وتحسين خدماته، حيث اتخذ المصرف نهج البيع المتقاطع "القائم على الاحتياجات"، ودعمه بتحليلات الذكاء الاصطناعي

التي تساعد في حلول مخصصة للعملاء في وقت قياسي، الأمر الذي أدى إلى تنوع وزيادة عدد الخدمات لكل عميل، وهذا ما منحهم القدرة على الاختيار بين مجموعة واسعة من الحلول المالية التي يقدمها المصرف (مصرف الراجحي، 2022، الصفحات 114-115).

أسفرت استراتيجية المصرف عن نتائج ماهرة، أين سجل 56% من معاملات العملاء رقمياً، كما عرفت منصة "المباشر" نمواً كبيراً في عدد العملاء النشطين في 2018م، حيث بلغ عددهم من الأفراد 3,6 مليون شخص بنسبة نمو 64%. وبلغ عددهم من المؤسسات 40,000 مؤسسة بنسبة نمو 12,8% وهو ما يحقق بعدي الوصول والاستخدام، كما ساهم اندماج تطبيقات واتساب وأبل بايمع تطبيق المصرف على الهاتف المحمول في تبسيط وتسهيل استخدام الخدمات المصرفية، مما أدى إلى تحسين تجربة العملاء (مصرف الراجحي، 2018، صفحة 29) وهذا ما يعني بدوره تحقيق بعد الجودة، شهد عام 2021 زيادة كبيرة في تعداد العملاء النشطين رقمياً إلى 9.7 مليون عميل، بنسبة وصلت إلى 80% من مجموع عملاء المصرف النشطين، كما ساهمت الرقمنة في تنفيذ معظم الأعمال المصرفية الأساسية، إذ تمت 85% من جميع الحوالات و 83% من مدفوعات "سداد" رقمياً، كما افتتح 90% من الحسابات المصرفية الجديدة للأفراد فينفس العام رقمياً، فيما كانت 80% من طلبات إصدار البطاقات الائتمانية الخاصة بالمصرف رقمياً، حقق التحول الرقمي معدل نمو قدر بـ 175% سنوياً في معاملات التجارة الإلكترونية، و 125% في إصدار البطاقات و 23% في معاملات السوق الإلكتروني و 275% في الأصول أغلبها منتجات تمويل رقمية للأشخاص، شهد عام 2021 زيادة كبيرة في حسابات الأعمال الجديدة المفتوحة عبر الإنترنت بنسبة 83% من جميع الحسابات بمعدل نمو 58% سنوياً، وارتفع عدد العملاء النشطين رقمياً إلى ما يفوق نصف العملاء النشطين من الشركات والمنشآت الصغيرة والمتوسطة مجتمعة وهو دليل على تحسن بعد الاستخدام (مصرف الراجحي، 2021) كما عرف عام 2022 مبدوره نتائج مرضية، حيث سجل المصرف نمواً بـ 17% في عدد العملاء النشطين رقمياً ليبلغ 11,3 مليون عميل نهاية 2022، كما أطلق المصرف في 2022 فقطماً يزيد عن 190 منتجاً جديداً، مسجلاً نمواً سنوياً بـ 43% في الخدمات المصرفية للأفراد، و 42% في إصدار البطاقات الائتمانية، و 24% في معاملات السوق وهذا ما يحقق بعد الجودة من ناحية توفر الاختيارات للعملاء، كما عرف تطبيق مصرف الراجحي للأعمال نمواً بـ 71% في عدد العملاء النشطين من المؤسسات، في إشارة على أن المنتجات الرقمية الجديدة التي أطلقها المصرف تلبي متطلبات وتفضيلات قطاع المؤسسات وهذا ما يعني بدوره تحقيق بعد الجودة (مصرف الراجحي، 2022، الصفحات 114-115).

5. خاتمة

حاولنا من خلال الدراسة الحالية لقاء الضوء على مزايا الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية على أبعاد الشمول المالي، حيث تبين لنا أن المصارف الإسلامية انتهجت في سياستها للتحويل الرقمي على الشراكة مع مؤسسات التكنولوجيا المالية، للاستفادة من تطورها، وتحقيق الأهداف المرجوة منها وعلى رأسها الشمول المالي، حيث استطاعت المنتجات المالية الرقمية الإسلامية الناتجة عن التكنولوجيا المالية من تغيير طبيعة العمل المصرفي الإسلامي، من خلال توفير حلول مبتكرة ومتنوعة تتماشى مع متطلبات المجتمع الحالي، والتي ساهمت بشكل واضح في تحقيق أبعاد الشمول المالي، إذ أصبحت الخدمات المصرفية الإسلامية تشمل مهارات تكنولوجية وابتكارات مالية وقنوات جديدة، تمكن العملاء وخصيصاً الأفراد غير المخدمين مصرفياً سواء لأسباب تتعلق بمحدودية الدخل أو الموقع الجغرافي أو المعتقد الديني من الوصول والاستفادة من خدمات مالية تتميز بالسهولة والبساطة والسرعة والتكلفة المنخفضة في أي وقت وفي أي مكان، وهذا ما توصلت إليه الدراسة من خلال النتائج التالية:

- تعد الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية أفضل حل لتحسين الشمول المالي، إذ أصبحت الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية الناتجة عن استخدام التكنولوجيا المالية أكثر خصوصية نتيجة لتصميمها استناداً على رغبات الزبائن واحتياجاتهم وقدراتهم؛
- ساهم اعتماد المصارف الإسلامية على الحلول الرقمية في توصيل خدماتها للزبائن بأيسر الطرق وبكفاءة كبيرة وجودة عالية؛

- ساهمت الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية في تحقيق مزايا عديدة على بعد الوصول، أهمها توفير الراحة في الوصول وإزالة عوائق التكلفة والقرب من نقاط الخدمة وإنشاء نقاط وصول جديدة عبر تطبيقات الهاتف المحمول خصوصاً في المناطق النائية. حيث تمتخطي الحدود المكانية وتقديم الخدمات رغم عدم انتماء العملاء لنفس الرقعة الجغرافية، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى؛
- حققت الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية بعد الاستخدام لتوافقها مع رغبات ومعتقدات وقيم وخبرات العملاء، وكذا تحقيقها للميزة النسبية من خلال تعزيز كفاءة المعاملات، كتوفير الوقت والراحة والدقة وضمان مستوى أعلى من الأمان وضمان شفافية التدفق النقدي وسرعة الحركة النقدية، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى؛
- حققت الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية بعد الجودة بتحقيقها لمجموعة من المزايا كتخفيض التكاليف وضمان الحماية للمستهلك والسهولة والتيسير والنزاهة والشفافية والقدرة على الاختيار، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى؛
- حققت "رؤية بيتك" لبيت التمويل الكويتي نتائج إيجابية على أبعاد الشمول المالي تظهر من خلال النتائج الإيجابية على التقارير السنوية (نمو كبير في عدد العمليات، عمليات متنوعة وشاملة، سهولة الخدمات وكفاءتها في تلبية معظم احتياجات وتطلعات العملاء، تمكين تنفيذ المعاملات المالية والمصرفية في أي وقت ومن أي موقع جغرافي)، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية؛
- حققت مبادرات مصرف الراجحي كأكشاك الخدمة الذاتية الجديدة ومبادرة "الهاتف الذكي أولاً" ومبادرة "الدقيقة الواحدة" تحسينات شاملة في كافة العروض والخدمات والتي أدت إلى تبسيط خطوات الاستفادة من الخدمة، الأمر الذي مكّن العملاء من اتخاذ قرارات مالية سليمة، في مدة زمنية أقصر من أي وقت مضى؛
- حققت مبادرات مصرف الراجحي نتائج إيجابية على أبعاد الشمول المالي من خلال النتائج الإيجابية على التقارير السنوية (نمو في المعاملات الرقمية، تبسيط وتسهيل استخدام الخدمات المصرفية مما أدى إلى تحسين تجربة العملاء، تنوع الخدمات بما يزيد عن 190 منتجاً جديداً، توفير منتجات تلبي متطلبات وتفضيلات قطاع الأفراد والمؤسسات). وهذا يؤكد صحة الفرضية الثانية.
- ومن أجل تعزيز دور الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية في تحقيق أبعاد الشمول المالي ارتأينا إلى تقديم التوصيات التالية:
- تعزيز البنية التحتية لتكنولوجيات الاعلام والاتصال خاصة في المناطق النائية؛
- الاعتماد على تقديم الخدمات عبر الأجهزة المحمولة لانتشارها بصفة كبيرة عبر جميع أنحاء العالم؛
- تعزيز الثقافة المالية والتقنية بالمجتمع تزامناً مع انتشار التكنولوجيا المالية ووضع ميزانية لتحسين مهارات الموظفين التقنية والفقهية للمعاملات المالية الإسلامية الرقمية للرفع من مستوى الكفاءة والحفاظ على خصوصية العمل المصرفي الإسلامي؛
- تقييم المعاملات المالية الإسلامية الرقمية بشكل دوري لتصحيح الاختلالات في أقصر وقت للحفاظ على سمعة المصرفية الإسلامية؛
- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للتعرف على تفضيلات واحتياجات الأفراد غير المخدومين مصرفياً وجعلها انطلاقة لتصميم وترويج منتجات تساهم في رفع مستوى الشمول المالي.

6. قائمة المصادر والمراجع

- Ab Azizi, M., & Izat Mustafar, M. (2021). Islamic digital banking in the light of maqasid shariah: a review of literatures. *Al-Qanatr: International Journal of Islamic Studies*, 23(02), pp. 63-73.
- AB. Aziz, M. (2022). Digital Transformation Through Islamic Digital Banking for Financial Inclusion. *International Conference on Science and Technology* (pp. 12-19). Universitas Islam Kuantan Singingi, Indonesia: Lembaga Penelitian Pengabdian kepada Masyarakat dan Dakwah Islamiyah. doi:https://doi.org/10.36378/internationalconferenceuniks.v0i0.2818
- Abdeljawad, I., Hashem, S., & Rashid, M. (2022). Fintech and Islamic Financial Institutions: Applications and Challenges. *Palgrave Macmillan*, pp. 193-222. Retrieved 09 22, 2023, from https://doi.org/10.1007/978-3-031-14941-2_10

- Abdull Manaf, A., Siong, W., Amiruddin, N., & Abdul Razak, H. (2022). CHALLENGES AND OPPORTUNITIES OF ISLAMIC DIGITAL BANKS IN MALAYSIA. *Al-Qanadir: International Journal of Islamic Studies*, 28(02), pp. 275-282.
- Alam, A., Hendratmi, A., & Wati, M. (2022). The impact of mobile banking use on the Islamic financial institutional interest: A study in Indonesia. *Banks and Bank Systems*, 17(03), pp. 1-11.
- Alam, N., Gupta, L., & Zameni, A. (2019). Smart Contract and Islamic Finance. *Palgrave Macmillan, cham*, pp. 119-135. Retrieved from https://doi.org/10.1007/978-3-030-24666-2_7
- Ali, H., Abdullah, R., & Zaini, M. (2019). Fintech and Its Potential Impact on Islamic Banking and Finance Industry: A Case Study of Brunei Darussalam and Malaysia. *International Journal of Islamic Economics and Finance IJIEF*, 02(01), pp. 73-108.
- Alliance for financial inclusion. (2016). *indicators of the quality dimension of financial inclusion*. Alliance for financial inclusion. Retrieved 12 20, 2023, from <https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/publications/2016-08/Guideline%20Note-22%20FID-Quality.pdf>
- Ameziane, M., & Touat, O. (2022). The role of Fintech in Islamic Finance in accelerating financial inclusion. *International Webinar on Requirements for the Integration of Islamic Financial Products and Institutions in the Maghreb Economies in the Light of FinTech Developments* (pp. 1-13). University of Setif. Retrieved 10 27, 2023, from https://www.researchgate.net/publication/361903056_The_role_of_Fintech_in_Islamic_Finance_in_accelerating_financial_inclusion
- BABAS, M. (2020). blockchain technology applications in the Islamic financial industry -the smart sukuk of blossom finance's platform in Indonesia mode-. *economic sciences, management and commercial sciences review*, 13(02), pp. 309-325.
- Bankable Frontier Associates. (2010). *Financial inclusion measurement for regulators: Survey design and implementation*. Alliance for financial inclusion. Retrieved 09 08, 2023, from https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/publications/2018-10/afi_policypaper_datameasurement_en.pdf
- Fadillah, A., Rusadi, P., & Imani, D. (2021). Acceleration of Financial Technology Growth towards Inclusiveness of Unbankable Society (Case Study: Generation Z, Jabodetabek). *Airlangga International Journal of Islamic Economics and Finance*, 04(02), pp. 158-175.
- Islamic Financial Services Board. (2020). *Islamic Financial Services Industry Stability*. Kuala Lumpur. Retrieved 10 26, 2023, from <https://fr.scribd.com/document/476515890/Islamic-Financial-Services-Industry-Stability-Report-2020-En-pdf>
- Jamaruddin, W., & Markom, R. (2020). the application of fintech in the operation of Islamic banking focussing on Islamic documentation: post-covid-19. *INSLA e-Proceedings*, 03(01), pp. 31-43.
- Khan, S., & Rabbani, M. (2020). Chatbot as Islamic Finance Expert (CaIFE): When finance meets Artificial Intelligence. *In Proceedings of 4th International Symposium on Computer Science and Intelligent Control (ISCSIC)* (pp. 1-5). newcastle upon tyne: Association for Computing Machinery (ACM). doi:<https://doi.org/10.1145/3440084.3441213>
- Khelil, A., & Labadi, H. (2023). Challenges and success factors of Fintech in Islamic Banks. *the first virtual national forum on Islamic finance in light of the current challenges*. Monnaie et Institutions Financieres dans le Maghreb Arabe MIFMA - university of belkaid telemcen. Retrieved 09 23, 2023, from https://www.researchgate.net/publication/371341069_Challenges_and_success_factors_of_Fintech_in_Islamic_Banks
- Mahomed, Z., & Mohamed, S. (2016). *Disruptors financial innovation and riding the fintech wave*. (Centre of Islamic Asset and Wealth Management) Retrieved 09 22, 2023, from INCEIF archive: <https://www.inceif.org/archive/wp-content/uploads/2018/02/Bulletin-Vol.2-article-2.pdf>
- Riza, A. (2019). Customer acceptance of digital banking in Islamic bank: Study on millennial generation. *The Islamic Economics' Roles in Achieving the Sustainable Development Goals (SDGs) in the Industrial 4.0 Era.2*, pp. 66-74. Yogyakarta: The

- Conference on Islamic Management, Accounting and Economics (CIMAIE). Retrieved 10 15, 2023, from <https://journal.uui.ac.id/CIMAIE>
- Siska, E. (2022). Exploring the Essential Factors on Digital Islamic Banking Adoption in Indonesia: A Literature Review. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 08(01), pp. 124-130.
- Sudarsono, H., Kholid, M., Trisanty, A., & Maisaroh, M. (2022). The intention of Muslim customers to adopt mobile banking: The case of Islamic banks in Indonesia. *Cogent Business and Management*, 09(01), pp. 1-17.
- Yousef Al-amrkan, W., & Abdallah Arabiyat, W. (2023). Artificial Intelligence in Islamic Banking: Sharia Regulations and Standards. *Dirasat: Shari'a and Law Sciences*, 50(01), pp. 155-170.
- Yussaivi, A., Suhartanto, D., & Syarief, M. (2020). An Analysis of the Determining Factors of Mobile Banking Adoption in Islamic Banks. *3rd International Conference on Informatics, Engineering, Science, and Technology (INCITEST)*, 879, pp. 1-7. Bandung: IOP Conference Series: Materials Science and Engineering. doi:<http://dx.doi.org/10.1088/1757-899X/879/1/012174>
- البنك الدولي. (2022, 03 29). الشمول المالي. تاريخ الاسترداد 08 30 2023. من نشرة مجموعة البنك الدولي: <https://www.albankaldawli.org/ar/topic/financialinclusion/overview#1>
- المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية. (2020). الاستبيان العالمي للمصرفيين الإسلاميين (ما بعد التحول الرقمي: التكنولوجيا المالية وتجربة العملاء). الموجز التنفيذي. تاريخ الاسترداد 10 26 2023، من [https://cibafi.org/images/FI126-GIBS2020%20-%20AR-4%20\(002\).pdf](https://cibafi.org/images/FI126-GIBS2020%20-%20AR-4%20(002).pdf)
- المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية. (2020). الاستبيان العالمي للمصرفيين الإسلاميين (ما بعد التحول الرقمي: التكنولوجيا المالية وتجربة العملاء). تاريخ الاسترداد 10 17 2023، من <https://www.cibafi.org/images/FI129-CI1977-Arabic%20GIBS.pdf>
- الهاشمي سلطاني، و صادق صفيح. (2021). تأثير الرقمنة على الدخل الصافي في البنوك الإسلامية: دراسة حالة بنك الراجحي السعودي. مجلة دراسات اقتصادية، 21(02)، الصفحات 254-268.
- آمنة خلع، و عمر عبو. (2021). رقمنة خدمات الصناعة المصرفية الإسلامية أداة لتعزيز الشمول المالي الرقمي. المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 13(05)، الصفحات 114-134.
- بنك التمويل الكويتي. (2020). تقرير الاستدامة. تاريخ الاسترداد 01 02 2024، من [https://www.kfh.com/dam/jcr:39b122ef-493c-4607-848c-74e76dda6b8d/KFH%20Sustainability%20Report%20\(Ar\)%202019-2020%20\(8March\).pdf](https://www.kfh.com/dam/jcr:39b122ef-493c-4607-848c-74e76dda6b8d/KFH%20Sustainability%20Report%20(Ar)%202019-2020%20(8March).pdf)
- بيت التمويل الكويتي. (2021, 04 04). "بيتك" يطلق نظام النماذج الإلكترونية بالتعاون مع شركة ProgressSoft. تاريخ الاسترداد 10 22 2023، من <https://www.kfh.com/home/Personal/news/2021/news-2018-01-291.html>
- بيت التمويل الكويتي. (2021, 03 21). "بيتك" يوقع اتفاقية تحول رقمي مع شركة "AION DIGITAL". تاريخ الاسترداد 10 22 2023، من بيت التمويل الكويتي: <https://www.kfh.com/home/Personal/news/2021/news-2018-01-284.html>
- بيت التمويل الكويتي. (2022, 01 29). 160 مليون عملية مصرفية رقمية أنجزها عملاء "بيتك" في 2021. تاريخ الاسترداد 10 22 2023، من بيت التمويل الكويتي: <https://www.kfh.com/home/Personal/news/2022/KFH-customers-performed-160-million-online-banking-transactions-in-2021.html>
- بيت التمويل الكويتي. (2023, 06 10). "بيتك" يفوز بجائزة التحول الرقمي لتجربة العميل لعام 2023. تاريخ الاسترداد 01 06 2024، من بيت التمويل الكويتي: <https://www.kfh.com/home/Personal/news/2023/KFH-Wins-2023-Customer-Experience-Transformation-Award.html>
- بيت التمويل الكويتي. (2023, 05 17). خدمة جديدة يتيحها "بيتك" تؤكد توجهه الرقمي ودعم الشمول المالي. تاريخ الاسترداد 01 05 2024، من بيت التمويل الكويتي: <https://www.kfh.bh/home/Personal/news/2023/High-non-KFH-customers-demand-for-opening-new-accounts-through-XtMs.html>
- جائزة حسيني. (2020). تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية. مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، 16(23)، الصفحات 97-114.

- عبد الكريم أحمد قندوز. (2019). *التقنيات المالية وتطبيقاتها في الصناعة المالية الإسلامية*. دراسات إقتصادية وأوراق بحثية. صندوق النقد العربي. تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/profile/Abdelkrim-Guendouz/publication/339200188_altqnyat_almalyt_wttbyqatha_fy_alsnat_almalyt_alaslmyt/links/5e438e67458sg%5_&515072d933b90/altqnyat-almalyt-wttbyqatha-fy-alsnat-almalyt-alaslmyt.pdf?origin=publicationDetail
- فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي. (2017). *نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي*. صندوق النقد العربي. أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية. تاريخ الاسترداد 12 22, 2023، من <https://www.amf.org.ae/sites/default/files/publications/2022-01/brochure-on-the-concepts-of-financial-inclusion.pdf>
- فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية. (2015). *متطلبات تبني استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية*. صندوق النقد العربي. أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية. تاريخ الاسترداد 08 30, 2023، من <https://www.amf.org.ae/sites/default/files/publications/2022-01/requirements-for-adopting-a-comprehensive-national-strategy-to-enhance-financial-inclusion-in-arab-countries.pdf>
- محمد قوجيل، ونبيلة قرزيز. (2021). *استخدامات التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية الإسلامية - تجربة المصارف السعودية*. مجلة *المبادئ الاقتصادية*، 04 (01)، الصفحات 247-266.
- مراد صاوي، وأمين مخفي. (2020). *الفجوة الرقمية وإستراتيجية الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية: في البنوك الإسلامية الجزائرية*. *المجلة الجزائرية للإدارة والتسويق* (01)، الصفحات 17-31.
- مصرف الراجحي. (2018). *التقرير السنوي*. تاريخ الاسترداد 10 23, 2023، من https://annualreport.plus/alrajhibank2018/ar/download/pdf/Al_Rajhi_Bank_AR_2018.pdf
- مصرف الراجحي. (2019). *التقرير السنوي*. تاريخ الاسترداد 10 23, 2023، من https://www.alrajhibank.com.sa/-/media/Project/AlrajhiPWS/shared/PDFS/investor-relation/ARB_Annual_Report_2019_Ar.pdf?la=ar
- مصرف الراجحي. (2021). *البصمة الرقمية والتحول التقني*. تاريخ الاسترداد 01 07, 2024. من موقع مصرف الراجحي: https://www.alrajhibank.com.sa/ir/ar/business_in_perspective/digital_footprint.html
- مصرف الراجحي. (2022). *التقرير السنوي*. تاريخ الاسترداد 10 23, 2023، من https://www.alrajhibank.com.sa/ir22/ar/download/pdf/Al_Rajhi_Bank_AR2022_Arabic.pdf
- مها خليل شجادة، و عامر يوسف العتوم. (2021). *التمويل الإسلامي الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي*. مجلة *جرش للبحوث والدراسات*، 22 (02)، الصفحات 825-849.
- مهدي مراد. (2022). *واقع استخدام البنوك الإسلامية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في التسويق الرقمي - دراسة حالة بنك السالم الجزائر*. *أنموذج*. مجلة *أبعاد اقتصادية*، 12 (02)، الصفحات 239-263.
- نغم حسين نعمة، وأحمد نوري حسن مطر. (2019). *الشمول المالي: متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس* (الإصدار 01). عمان: دار الأيام للنشر والتوزيع.
- وليد تخربين، وأحمد أمين بوخرص. (2022). *واقع وأفاق التحول الرقمي لدى المصارف الإسلامية: دراسة حالة مصرف البلاد السعودي*. مجلة *مالك بن نبي للبحوث والدراسات*، 04 (01)، الصفحات 151-165.

للاستشهاد بهذا المقال وفق طريقة (APA) :

أكنيش إسماعيل وبوحرب حكيم. (2024). *الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية كمدخل لتحقيق أبعاد الشمول المالي*. مجلة *الاقتصاد الجديد*. المجلد 15 / العدد 02/2024.