

أثر الخدمات المالية الرقمية على النمو الاقتصادي فى كوت ديفوار منذ عام 2000: الفرص والتحديات

أ. سماح أحمد محمود(*)

د. ندى ناجي(***)

أ.د. سالى فريد(**)

• ملخص:

ستعرض فى هذه الورقة التحليل الرباعي لفرص و تحديات تطبيق الخدمات المالية الرقمية فى كوت ديفوار من خلال مبحثين أساسيين، حيث نتناول نقاط القوة والضعف لتطبيق الخدمات المالية الرقمية فى كوت ديفوار، مع استعراض هذه الخدمات المالية الرقمية ومنها: الدفع الإلكتروني، التطبيقات المالية الرقمية، العملات المشفرة، الرصيد المسبق والمحافظ الإلكترونية، التحويلات المالية الفورية، ثم نتناول تحليل الفرص للخدمات المالية الرقمية فى كوت ديفوار منها: الانتشار المتزايد للهواتف الذكية، النمو الاقتصادي، الحكومة الداعمة، ثم نتناول التهديدات التى تواجه الخدمات المالية الرقمية فى كوت ديفوار. وتتكون هذه الورقة من مبحثين رئيسيين، كالتالى:

- المبحث الأول : نقاط القوة والضعف لتطبيق الخدمات المالية الرقمية فى كوت ديفوار

- المبحث الثانى: تحليل الفرص والتهديدات للخدمات المالية الرقمية فى كوت ديفوار

الكلمات المفتاحية: المالية، الرقمية، الفرص، التحديات، كوت ديفوار

(*) باحث دكتوراه بقسم السياسة والاقتصاد بكلية الدراسات الأفريقية العليا - جامعة القاهرة

(**) أستاذ الاقتصاد بكلية الدراسات الأفريقية العليا - جامعة القاهرة

(***) مدرس الاقتصاد بكلية الدراسات الأفريقية العليا - جامعة القاهرة

The Impact of Digital Financial Services on Economic Growth in Côte d'Ivoire since 2000 Opportunities and Challenges

Samah Ahmed Mahmoud Soliman^(*)

Prof. Dr. Sally Farid^(**)

Dr. Nada Nagy^(***)

• Abstract

In this paper, we review the SWOT analysis of the opportunities and challenges of implementing digital financial services in Côte d'Ivoire through two main sections, where we address the strengths and weaknesses of implementing digital financial services in Côte d'Ivoire, with a review of these digital financial services, including: electronic payment, digital financial applications, cryptocurrencies, prepaid credit and electronic wallets, instant money transfers, then we discuss the analysis of opportunities for digital financial services in Côte d'Ivoire, including: the increasing spread of smartphones, economic growth, supportive government, then we discuss the threats facing digital financial services in Côte d'Ivoire.

This Paper consists of two main sections, as follows:

- Section One: Strengths and weaknesses of implementing digital financial services in Côte d'Ivoire
- Section Two: Analysis of opportunities and threats to digital financial services in Côte d'Ivoire

Keywords: Finance, Digital, Opportunities, Challenges, Côte d'Ivoire

^(*) PhD candidate at the Department of Politics and Economics, Faculty of African Graduate Studies, Cairo University.

^(**) Professor of Economics, Faculty of African Graduate Studies, Cairo University

^(***) Lecturer of Economics at the Faculty of African Graduate Studies - Cairo University



• مقدمة

تشير الخدمات المالية الرقمية إلى الخدمات المقدمة عن طريق الإنترنت أو تطبيقات الهاتف المحمول مع الحسابات والمنتجات والخدمات المصرفية المقدمة من المؤسسات والمنظمات المالية المختلفة. حيث تتمكن هذه التطبيقات أن تصل لعدد أكبر من المستخدمين بتكلفة أقل بطريقة أفضل من الخدمات المقدمة عبر المصرفية التقليدية القائمة.

وتعد الخدمات المالية الرقمية محركاً رئيسياً للنمو الاقتصادي في العديد من الدول، بما في ذلك كوت ديفوار. ومع ذلك، فإن تطبيق هذه الخدمات يواجه العديد من التحديات، وعلى ذلك يسعى هذا التحليل إلى إلقاء الضوء على الجوانب الإيجابية والسلبية لتطبيق الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار، وذلك من خلال مصفوفة التحليل الرباعي SWOT، مما يتيح لنا تحديد أفضل السبل للاستفادة من الفرص المتاحة وتجاوز التحديات القائمة.

أولاً: أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في أنه تعد كوت ديفوار رائداً إقليمياً في الخدمات المالية الرقمية في غرب إفريقيا، لا سيما في استخدام الأموال عبر الهاتف المحمول، و يبلغ معدل نمو إجمالي الناتج المحلي السنوي فيها 8% تقريباً. أيضاً عدد السكان في كوت ديفوار 23 مليون تقريباً. وما يقرب من نصف السكان يعيش في المناطق الريفية. وكذلك معدل الإلمام بالقراءة والكتابة للبالغين بنسبة 41% و يقدر أن 18.3% من السكان البالغين لديهم حسابات بنكية بما في ذلك التمويل الأصغر، والنقود البريدية، والجوال، و يبلغ معدل الشمول المالي 46% في عام 2017.

ثانياً: هدف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة وتحليل فرص و تحديات تطبيق الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار وأثرها على النمو الاقتصادي لكوت ديفوار.

ثالثاً: إشكالية الدراسة

على الرغم من أن الخدمات المالية الرقمية تقدم حلول متطورة ومبتكرة في وقت قصير يسهم بشكل فعال في النمو الاقتصادي، إلا أن كوت ديفوار تعاني العديد من

التحديات، تتمثل في: عدم وجود الأطر القانونية والتنظيمية الفعالة للخدمات المالية الرقمية، بجانب ضعف وتواضع البنية التحتية المالية والرقمية مقارنة بالإمكانيات الطبيعية التي تمتلكها، بالإضافة الى عدم توافر نظم الدعم الحكومي بالشكل الملائم لعمليات تطور الخدمات المالية الرقمية.

رابعاً: تساؤلات الدراسة

تسعى الدراسة إلى الاجابة على عدة تساؤلات، وهى : ما هى أهم نقاط القوة والضعف لتطبيق الخدمات المالية الرقمية فى كوت ديفوار؟ ما هى فرص وتحديات تطبيقات الخدمات المالية الرقمية فى كوت ديفوار؟ وكيف يؤثر تطبيق الخدمات المالية الرقمية على النمو الاقتصادي فى كوت ديفوار؟

خامساً: فرضية الدراسة

تسعى الدراسة إلى اختبار فرضية العلاقة الطردية بين استخدام الخدمات المالية الرقمية والتوسع فيها والنمو الاقتصادي فى دولة كوت ديفوار.

سادساً: منهجية الدراسة

سيتم الإعتماد على أداة التحليل الرباعي لفرص و تحديات تطبيق الخدمات المالية الرقمية فى كوت ديفوار.

سابعاً: الإطار الزمانى والمكانى

الإطار المكانى: تم اختيار كوت ديفوار للدراسة لعدة أسباب، من أهمها: انه تم تصنيف كوت ديفوار على أنها أغنى دولة من دول الغرب الافريقي فى عام 2019 بمعدل نمو 8% تقريباً. أيضاً تم تصنيف كوت ديفوار على أنها أكبر سوق للخدمات المالية الرقمية في الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب إفريقيا، حيث استحوذت كوت ديفوار على أكثر من 50% من القيمة المودعة في حسابات الأموال عبر الهاتف المحمول في المنطقة فى عام 2019.

الإطار الزمانى: الفترة الزمنية التى تتناولها الدراسة منذ سنة 2000 نظراً لما شهدته هذه الفترة من تحولات جذرية محلية فى كوت ديفوار على الجانب السياسى والاقتصادى والجانب التكنولوجى.



المبحث الأول: نقاط القوة والضعف لتطبيق الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار

نتناول في هذا المبحث نقاط قوة تطبيق الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار، والتي من أهمها سهولة الوصول حيث تُتيح الخدمات المالية الرقمية الوصول إلى الخدمات المالية للمجتمعات الريفية والفقيرة التي لا تملك حسابات بنكية تقليدية، بجانب الكفاءة والشمول المالي حيث تُشجع الخدمات المالية الرقمية على إدماج المزيد من الأشخاص في النظام المالي الرسمي، مما يُعزز التنمية الاقتصادية. بالإضافة إلى تعزيز عوامل الابتكار حيث تُحفز الخدمات المالية الرقمية الابتكار في مجال الخدمات المالية وتُقدم حلولاً جديدة لتلبية احتياجات العملاء، والراحة حيث تُتيح الخدمات المالية الرقمية للعملاء إجراء المعاملات المالية من أي مكان وفي أي وقت.

أيضاً نستعرض نقاط ضعف تطبيق الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار والتي تتمثل في الأمية الرقمية وضعف البنية التحتية وضعف عوامل الأمان والثقة، وذلك من خلال مطلبين هما:

المطلب الأول: نقاط القوة لتطبيق الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار

الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار¹

تشهد كوت ديفوار، مثل كثير من الدول الإفريقية، نمواً في استخدام الخدمات المالية الرقمية. وتتوفر العديد من الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار، بما في ذلك:

(1) الدفع الإلكتروني: يمكن للأفراد والشركات في كوت ديفوار استخدام خدمات الدفع الإلكتروني لإجراء عمليات الدفع والتحويلات المالية بسهولة وأمان، ومن طرق الدفع الإلكتروني الأكثر استخداماً :

- الدفع عبر الهاتف المحمول

¹ The Statistics portal for Market Data:

<https://www.statista.com/statistics/330695/number-of-smartphone-users-worldwide>, visited on 15/12/2024

- التحويلات المصرفية
- البطاقات الإلكترونية.

وقد بلغ حجم معاملات الدفع الإلكتروني 10.6 مليار دولار أمريكي في عام 2022، و قيمة معاملات الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول 7.8 مليار دولار أمريكي في عام 2022. ومن أهم مزايا الدفع الإلكتروني: الراحة والأمان والسرعة والشفافية والتكلفة، ومن المتوقع أن يستمر الدفع الإلكتروني في النمو في كوت ديفوار في السنوات القادمة، ومن المتوقع أيضاً أن تلعب الحكومة دوراً أكبر في تعزيز الدفع الإلكتروني من خلال مبادرات جديدة وتنظيم السوق.

(2) **التطبيقات المالية الرقمية:** يمكن للأفراد والشركات في كوت ديفوار استخدام التطبيقات المالية الرقمية لإدارة حساباتهم المصرفية والاستثمارية والتحكم فيها عبر التطبيقات الذكية، و يشهد قطاع التطبيقات المالية الرقمية في كوت ديفوار نمواً هائلاً، مدفوعاً بارتفاع معدلات استخدام الهاتف المحمول، وتزايد التوجه نحو الخدمات المالية الرقمية، ودعم الحكومة للتكنولوجيا المالية، وقد بلغ عدد مستخدمي الهاتف المحمول 45.8 مليون مستخدم في عام 2023¹ ويشكل ذلك 80٪ من السكان، اما حسابات الهاتف المحمول النشطة للمعاملات المالية بلغت 27.4 مليون حساب في عام 2023 ويشكل ذلك 48٪ من السكان، اما قيمة المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول 27.4 مليار دولار أمريكي في عام 2023 ومن أهم التطبيقات المالية الرقمية الأكثر شعبية في كوت ديفوار²:

Orange Money – MTN Mobile Money – Wave CI – Wizbang

من أهم أنواع التطبيقات المالية الرقمية:

¹The Statistics portal for Market Data:

<https://www.statista.com/statistics/330695/number-of-smartphone-users-worldwide>, visited on 15/12/2024

² The Statistics portal for Market Data:

<https://www.statista.com/statistics/330695/number-of-smartphone-users-worldwide>, visited on 15/12/2024.



- تحويل الأموال - دفع الفواتير - شراء رصيد الهاتف المحمول - المدفوعات التجارية - الادخار القروض.

(3) **العملات المشفرة¹**: يتزايد الاهتمام بالعملات المشفرة في كوت ديفوار، ويمكن للأفراد والشركات استخدامها لإجراء التحويلات المالية بشكل آمن وفوري دون الحاجة إلى وسيط مالي، إلا أنه لا تتوفر حالياً بيانات دقيقة حول عدد مستخدمي العملات المشفرة في كوت ديفوار، وتشير بعض التقديرات إلى أن ما بين 1.5% و 2.5% من السكان قد يكونون قد استخدموا العملات المشفرة في مرحلة ما، وتزداد شعبية العملات المشفرة بسرعة في كوت ديفوار، مدفوعة بعوامل مثل سهولة الوصول إلى الإنترنت وارتفاع تكاليف المعيشة وتحويلات المغتربين، وتستخدم العملات المشفرة في كوت ديفوار بشكل أساسي للتحويلات المالية والمدفوعات عبر الإنترنت، يستخدمها بعض الأشخاص أيضاً للاستثمار والتداول، وهناك عدد متزايد من الشركات التي تقبل العملات المشفرة كوسيلة للدفع، وتشمل التحديات الرئيسية التي تواجه تبني العملات المشفرة في كوت ديفوار نقص الوعي، والتقلبات في الأسعار، والتهديدات الأمنية، والافتقار إلى اللوائح.

(4) **الرصيد المسبق والمحافظ الإلكترونية**: يمكن للأفراد والشركات في كوت ديفوار شراء السلع والخدمات عبر الإنترنت من خلال إيداع رصيد مسبق في حسابهم المصرفي أو المحفظة الإلكترونية.

(5) **التحويلات المالية الفورية²**: تتوفر خدمات التحويلات المالية الفورية في كوت ديفوار، ويمكن للأفراد والشركات إجراء التحويلات بسرعة فائقة ودون أي تأخير، وتشير بعض التقديرات إلى أن السوق قد بلغت قيمتها مليارات الفرنكات الأفريقية الغربية في عام 2023، إلا أنه لا تتوفر حالياً بيانات دقيقة حول حجم سوق التحويلات المالية الفورية في كوت ديفوار، تُستخدم التحويلات المالية الفورية بشكل

¹ Bitcoin Magazine: <https://bitcoinmagazine.com>, Visited on 15/12/2024

² The Mobile Economy Report: https://www.gsma.com/mobileeconomy/wp-content/uploads/2022/02/280222_ visited on 15/12/2024

أثر الخدمات المالية الرقمية على النمو الاقتصادي في كوت ديفوار: الفرص والتحديات —

أساسي لإرسال الأموال إلى العائلة والأصدقاء في الريف، وتزداد شعبية التحويلات المالية الفورية بسرعة في البلاد، مدفوعة بعوامل مثل سهولة الاستخدام والأمان وسرعة المعاملات.

تشمل طرق التحويل المالية الفورية الشائعة في كوت ديفوار:

- التحويلات عبر الهاتف المحمول، التحويلات عبر الإنترنت، نقاط البيع، الوكلاء.

تشمل بعض الشركات الرئيسية التي تقدم خدمات التحويلات المالية الفورية في كوت ديفوار:

Orange Money – MTN Mobile Money – Moov Africa – Wave –
Ria Money Transfer – Western Union

تقدم هذه الشركات مجموعة متنوعة من الخدمات، بما في ذلك: إرسال الأموال، استلام الأموال، دفع الفواتير، سحب الأموال، وتختلف تكلفة التحويلات المالية الفورية في كوت ديفوار اعتمادًا على المبلغ المرسل وطريق التحويل وشركة الخدمة، و بشكل عام، تتراوح الرسوم بين 1% و 5% من المبلغ المرسل.

وتشمل فوائد التحويلات المالية الفورية في كوت ديفوار: السرعة والراحة والأمان وانخفاض التكلفة وسهولة الوصول، ويتوفر العديد من الخيارات الأخرى للخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار، ومن المتوقع أن يستمر النمو في هذا القطاع في المستقبل.

نقاط القوة لتطبيق الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار¹

نتناول فيما يلي نقاط القوة لتطبيق الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار، والتي تتمثل في التالي:

¹ البنك الدولي: البنية التحتية الرقمية للمالية الرقمية في كوت ديفوار، واشنطن، 2021

<https://www.worldbank.org/ar/results/2021/02/09/digital-infrastructure-for-digital-finance-in-cote-divoire>, visited on 15/12/2024



- (1) **توفر البنية التحتية الرقمية¹:** تمتلك كوت ديفوار بنية تحتية رقمية تسمح بتوفير الخدمات المالية الرقمية بشكل فعال وسريع. وتشهد كوت ديفوار استثمارات كبيرة في البنية التحتية للاتصالات، مما يؤدي إلى تحسين الوصول إلى الإنترنت وزيادة سرعة البيانات، وهذا يوفر بيئة مواتية لنمو الخدمات المالية الرقمية
- (2) **ارتفاع نسبة التغطية المالية:** وفقاً لتقرير حديث للبنك الدولي، فإن نسبة التغطية المالية في كوت ديفوار تتجاوز 40٪، وهذا يعني وجود فرص كبيرة لتوفير خدمات مالية رقمية للمزيد من الأفراد.
- (3) **ارتفاع معدلات الانتشار غير المصرفي:** يبلغ معدل الانتشار المصرفي في كوت ديفوار 17٪ فقط، مما يعني أن هناك العديد من الأشخاص غير المتعاملين مع البنوك. يمكن للخدمات المالية الرقمية سد هذه الفجوة من خلال توفير خدمات مالية ميسورة التكلفة وبأسعار معقولة للأشخاص غير المتعاملين مع البنوك.
- (4) **ارتفاع معدل انتشار الهواتف الذكية:** تزداد انتشار الهواتف الذكية في كوت ديفوار بشكل مستمر حيث بلغ عدد مستخدمي الهواتف الذكية في كوت ديفوار 26.5 مليون مستخدم في عام 2022، أي ما يعادل 70٪ من سكان البلاد. وهذا يوفر أساساً كبيراً لإطلاق الخدمات المالية الرقمية التي تعتمد على الهواتف الذكية و يجعل الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية أسهل وأكثر فعالية.
- (5) **تحسين الإدارة المالية:** تساعد الخدمات المالية الرقمية على تحسين الإدارة المالية للأفراد والشركات في كوت ديفوار، وتساعد على توفير الوقت والجهد.
- (6) **النمو الإقتصادي:** تشهد كوت ديفوار نمواً اقتصادياً متزايداً، وهذا يزيد الاهتمام بالخدمات المالية الرقمية ويدفع للتحويل نحوها، وقد بلغت نسبة البالغين الذين لديهم

¹ World Bank: Digital Infrastructure for Digital Finance in Cote-Divoire, Washington, 2021

<https://www.worldbank.org/ar/results/2021/02/09/digital-infrastructure-for-digital-finance-in-cote-divoire>, visited on 15/6/2023

حسابات مصرفية %33.4 في عام 2021، و نسبة البالغين الذين لديهم حسابات موبايل موني في عام 2021 حوالي %53.7، اما حجم معاملات موبايل موني بلغت 11.2 مليار دولار أمريكي في عام 2021، ومن المتوقع أن يصل حجم سوق الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار إلى 2.5 مليار دولار أمريكي بحلول عام 2025.

(7) **الحكومة الداعمة¹**: تدعم الحكومة الإيفوارية تطوير الخدمات المالية الرقمية. وقد أطلقت الحكومة العديد من المبادرات لتعزيز التحول الرقمي في القطاع المالي، بما في ذلك برنامج "التحول الرقمي المالي" الذي يهدف إلى زيادة الوصول إلى الخدمات المالية للأشخاص غير المتعاملين مع البنوك.

(8) **النمو السكاني**: تساعد زيادة عدد السكان على زيادة الطلب على الخدمات المالية الرقمية، مما يدفع لزيادة توفر هذه الخدمات.

(9) **الطلب المتزايد على الخدمات المالية**: حيث ان هناك طلب متزايد على الخدمات المالية في كوت ديفوار، خاصة من قبل السكان الذين يعيشون في المناطق الريفية والذين لا يملكون حسابات مصرفية تقليدية، أيضاً تلبي الخدمات المالية الرقمية هذا الطلب من خلال توفير الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية مثل التحويلات المالية والمدفوعات والقروض.

(10) **وجود مزودي الخدمات المالية الرقمية**: حيث ان هناك عدد متزايد من مزودي الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار، بما في ذلك شركات الاتصالات والمصارف وشركات التكنولوجيا المالية، أيضاً هذا يوفر للعملاء مجموعة واسعة من الخيارات للاختيار من بينها.

¹ World Bank: Digital Infrastructure for Digital Finance in Cote-Divoire, Washington, 2021

<https://www.worldbank.org/ar/results/2021/02/09/digital-infrastructure-for-digital-finance-in-cote-divoire>, visited on 15/6/2023



المطلب الثاني: نقاط الضعف لتطبيق الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار

نستعرض في هذا المطلب أهم نقاط الضعف التي تواجه تطبيق الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار.

نقاط الضعف لتطبيق الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار¹

هناك عدد من نقاط الضعف لتطبيق الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار تتمثل في التالي:

أولاً: انخفاض الوعي بالخدمات المالية الرقمية²

لا يزال الوعي بالخدمات المالية الرقمية منخفض في كوت ديفوار، مما يتطلب جهوداً مكثفة لتثقيف الجمهور حول مزايا الخدمات المالية الرقمية. أيضاً عدم وجود ثقافة استخدام التكنولوجيا لإجراء المعاملات المالية. الى جانب صعوبة استخدام بعض المنصات المالية الرقمية في كوت ديفوار، لذلك يُعاني قطاع الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار من انخفاض كبير في مستوى الوعي بين السكان، مما يُعيق تبني هذه الخدمات بشكل واسع، وفيما يلي بعض العوامل التي تُساهم في انخفاض الوعي بالخدمات المالية الرقمية:

(1) **نقص التعليم:** حيث لا يملك الكثير من الناس في كوت ديفوار مستوى تعليمياً مرتفعاً. وقد يمنع هذا الأشخاص من فهم كيفية استخدام الخدمات المالية الرقمية.

¹ شبكة الاتصالات الدولية : تحديات تعزيز الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار، 2020.

https://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/Africa/Documents/Events/2020/Digital-FinancialServicesinCotedIvoire/Presentations/2_ITU_Cote%20d%27Ivoire%20DFS%20Challenges.pdf, visited on 15/12/2023.

موقع الأمم المتحدة: التحول الرقمي في كوت ديفوار: تحديات وآفاق، 2020.

<https://www.un.org/africarenewal/ar/magazine/%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%AF%D8%AF%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%AE%D9%8A%D8%B1/%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AD%D9%88%D9%84%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A%D9%81%D9%8A%D9%83%D9%88%D8%AA%D8%AF%D9%8A%D9%81%D9%88%D8%A7%D8%B1%D8%AA%D8%AD%D8%AF%D9%8A%D8%A7%D8%AA-%D9%88%D8%A2%D9%81%D8%A7%D9%82>, visited on 15/9/2023.

² <https://www.worldbank.org/en/country/cotedivoire/overview>

(2) **قلة الوصول إلى الإنترنت:** حيث لا يزال الوصول إلى الإنترنت محدودًا في بعض المناطق في كوت ديفوار. ويمنع هذا الأشخاص من التعرف على الخدمات المالية الرقمية.

(3) **عدم توفر الخدمات باللغة المحلية:** حيث لا تُقدم العديد من الخدمات المالية الرقمية خدماتها باللغة الفرنسية، وهي اللغة الأكثر شيوعًا في كوت ديفوار.

(4) **انتشار المعلومات المضللة:** حيث ان هناك الكثير من المعلومات المضللة حول الخدمات المالية الرقمية المنتشرة في كوت ديفوار، وقد تُثني هذه المعلومات الناس عن استخدام الخدمات المالية الرقمية.

ثانيًا: انخفاض معدلات الدخل¹

يبلغ متوسط الدخل الشهري للفرد في كوت ديفوار حوالي 200 دولار أمريكي. وهذا قد يحد من القدرة على تحمل التكاليف بالنسبة لبعض الخدمات المالية الرقمية، مثل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول.

ويرجع انخفاض معدلات الدخل في كوت ديفوار الى عدة اسباب، منها :

(1) **التضخم:** يعاني اقتصاد كوت ديفوار من ارتفاع معدلات التضخم، مما أدى إلى تآكل قيمة الدخل الحقيقي للأشخاص.

(2) **البطالة:** تُعاني كوت ديفوار من معدلات بطالة مرتفعة، خاصة بين الشباب، مما يحد من فرص العمل ومصادر الدخل.

(3) **عدم المساواة في الدخل:** هناك فجوة في الدخل بين الطبقات الاجتماعية المختلفة في كوت ديفوار.

(4) **انخفاض أسعار السلع الأساسية:** تعتمد كوت ديفوار بشكل كبير على صادرات السلع الأساسية مثل الكاكاو والقهوة. أدى انخفاض أسعار هذه السلع في السنوات الأخيرة إلى انخفاض الدخل الوطني.

¹ World Fact Book: <https://www.cia.gov/the-world-factbook/countries/cote-divoire/>, visited on 15/9/2023



(5) **العوامل الخارجية:** تأثرت كوت ديفوار بشكل كبير بالأزمات الاقتصادية العالمية، مثل أزمة 2008 المالية، مما أدى إلى انخفاض معدلات النمو وانخفاض الدخل.

ثالثاً: الافتقار إلى البنية التحتية للاتصالات

لا تزال البنية التحتية للاتصالات في كوت ديفوار غير متطورة بالكامل. وهذا قد يؤثر على جودة الخدمات المالية الرقمية التي يمكن تقديمها، حيث تواجه كوت ديفوار تحديات في بناء البنية التحتية اللازمة لتوفير الاتصالات اللازمة لاستخدام الخدمات المالية الرقمية، تتمثل في :

- نقص تغطية الإنترنت، خاصة في المناطق الريفية.
- انقطاع التيار الكهربائي بشكل متكرر.
- تكلفة الإنترنت المرتفعة.
- محدودية الوصول إلى الأجهزة الذكية.

رابعاً: عدم توافر الأمن والخصوصية¹

يجب التوضيح أن كوت ديفوار تُعاني من نقص كبير في الأمن والخصوصية للخدمات المالية الرقمية، مما يُشكل تحدياً كبيراً لقطاع الخدمات المالية الرقمية في البلاد، وفيما يلي بعض النقاط التي تُسلط الضوء على هذه المشكلة:

(1) **نقص الإطار القانوني:** حيث لا يوجد قانون شامل ينظم الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار. أيضاً تخضع بعض الخدمات المالية الرقمية لقوانين وتشريعات مختلفة، مما يخلق بيئة غير منظمة، إلى جانب نقص القوانين يجعل من الصعب على السلطات ملاحقة الجرائم الإلكترونية وحماية المستهلكين.

(2) **ضعف البنية التحتية:** حيث تواجه كوت ديفوار نقصاً في البنية التحتية الرقمية، مما يجعل من الصعب على الشركات المالية الرقمية تأمين أنظمتها. وتعتمد العديد

¹ World Bank: Country Report, Washington DC, 2021.

<https://www.worldbank.org/en/country/cotedivoire/overview>, visited on 12/12/2024

من الشركات المالية الرقمية على حلول خارجية لتأمين بياناتها، مما قد يزيد من مخاطر التعرض للاختراق.

(3) **قلة الوعي:** حيث لا يدرك العديد من المستهلكين في كوت ديفوار مخاطر الخدمات المالية الرقمية. ولا يعرف الكثير من الناس كيفية حماية أنفسهم من الاحتيال والاختراق.

(4) **نقص المهارات:** هناك نقص في المهارات المتخصصة في مجال الأمن السيبراني في كوت ديفوار. وايضاً تواجه الشركات المالية الرقمية صعوبة في العثور على موظفين مؤهلين لتأمين أنظمتها.

(5) **الفساد:** حيث يمثل الفساد تحدياً كبيراً في كوت ديفوار، مما قد يجعل من الصعب على السلطات مكافحة الجرائم الإلكترونية.

ومن المهم التأكيد على أن عدم توافر الأمن والخصوصية للخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار يُشكل تحدياً كبيراً يجب معالجته من أجل ضمان نمو وازدهار القطاع المالي الرقمي في البلاد.

خامساً: التحديات القانونية والتنظيمية¹

قد يواجه مقدمو الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار تحديات قانونية فيما يتعلق بالتنظيم والإشراف، مما يجعل العملية أكثر تعقيداً وتكلفة. لذلك فإن إطار العمل التنظيمي غير مكتمل للخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار، بجانب نقص التنسيق والتنظيم بين مختلف الجهات الفاعلة في القطاع المالي.

سادساً: النقص في الوعي والتعليم

يعاني الكثير من الأفراد في كوت ديفوار من نقص في الوعي بشأن الخدمات المالية الرقمية وفوائدها، ويتعين على مقدمي الخدمات التركيز على تثقيف المستخدمين

¹ World Bank: Country Report, Washington DC, 2021.

<https://www.worldbank.org/en/country/cotedivoire/overview>, visited on 12/12/2024



حول هذه الخدمات، مع الحملات الدعائية والاعلانية العامة. وفيما يلي أهم اسباب نقص الوعي والتعليم في كوت ديفوار:

(1) **معدلات الأمية العالية:** تُعاني كوت ديفوار من معدلات أمية مرتفعة، خاصة بين النساء والريف.

(2) **نقص التعليم المالي:** لا يتلقى الكثير من الناس في كوت ديفوار تعليمًا ماليًا كافيًا لفهم الخدمات المالية الرقمية واستخدامها.

(3) **البنية التحتية الرقمية الضعيفة:** لا تزال البنية التحتية الرقمية في كوت ديفوار قيد التطوير، مما يحد من إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية.

(4) **الثقة المنخفضة في المؤسسات المالية:** لا يثق الكثير من الناس في كوت ديفوار بالمؤسسات المالية، مما يجعلهم مترددين في استخدام الخدمات المالية الرقمية.

سابعاً: قلة الثقة والأمان

تواجه الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار تحديات فيما يتعلق بالثقة والأمان، مما يؤدي إلى عدم استخدامها بشكل واسع من قبل الأفراد، ويتمثل ذلك في:

- مخاوف بشأن أمان البيانات الشخصية.
- نقص الشفافية في بعض الخدمات المالية الرقمية.
- انتشار عمليات الاحتيال الإلكتروني.

ثامناً: عدم وجود التنافسية¹

ويظهر ذلك في هيمنة عدد قليل من الشركات على السوق، وايضاً صعوبة دخول الشركات الجديدة إلى السوق، و يرجع أسباب نقص التنافسية الى:

(1) **هيمنة مزودي الخدمات التقليديين:** يهيمن على سوق الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار عدد قليل من مزودي الخدمات التقليديين، مثل البنوك وشركات الاتصالات.

¹ World Bank: Country Report, Washington DC, 2021.

<https://www.worldbank.org/en/country/cotedivoire/overview>, visited on 12/12/2024

(2) **عوائق الدخول المرتفعة:** تواجه الشركات الناشئة والشركات الجديدة صعوبة في دخول سوق الخدمات المالية الرقمية بسبب عوائق الدخول المرتفعة، مثل متطلبات رأس المال واللوائح التنظيمية.

(3) **نقص الوعي:** لا يدرك الكثير من الناس في كوت ديفوار الخدمات المالية الرقمية المتاحة، مما يحد من المنافسة.

(4) **البنية التحتية الرقمية الضعيفة:** تحد البنية التحتية الرقمية الضعيفة من قدرة الشركات على تقديم خدمات مالية رقمية فعالة.

وعلى ذلك يؤثر نقص التنافسية في :

- **ارتفاع الأسعار:** يؤدي نقص التنافسية إلى ارتفاع أسعار الخدمات المالية الرقمية.

- **قلة الابتكار:** يؤدي نقص التنافسية إلى قلة الابتكار في مجال الخدمات المالية الرقمية.

- **قلة الخيارات للمستهلكين:** لا يتمتع المستهلكون بالعديد من الخيارات عندما يتعلق الأمر بالخدمات المالية الرقمية.

وهنا يأتي دور الحكومة والمؤسسات المالية في كوت ديفوار، فلا بد ان تعمل على :

- **خلق بيئة تنافسية:** يجب على الحكومة العمل على خلق بيئة تنافسية في سوق الخدمات المالية الرقمية.

- **دعم الشركات الناشئة:** يجب على الحكومة والمؤسسات المالية دعم الشركات الناشئة والشركات الجديدة في دخول سوق الخدمات المالية الرقمية.

- **توعية الناس:** يجب على الحكومة والمؤسسات المالية العمل على توعية الناس بالخدمات المالية الرقمية المتاحة.

- **تحسين البنية التحتية الرقمية:** يجب على الحكومة الاستثمار في تحسين البنية التحتية الرقمية لزيادة إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية.



تاسعاً: نقص المهارات¹

تشهد كوت ديفوار، مثل العديد من البلدان الأفريقية، تحولاً رقمياً سريعاً، يشمل ذلك القطاع المالي. أدى هذا التحول إلى ظهور خدمات مالية رقمية جديدة، مثل المدفوعات الإلكترونية، والبنوك الرقمية، والتكنولوجيا المالية (FinTech). ويواجه القطاع المالي في كوت ديفوار نقصاً في المهارات اللازمة لتطوير وتشغيل الخدمات المالية الرقمية. حيث تشمل المهارات المطلوبة لهذا القطاع الهام عدد من التخصصات، منها:

- البرمجة وتطوير التطبيقات: لتطوير وتصميم المنصات والتطبيقات المالية الرقمية.
 - الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة: لتحليل البيانات المالية، وتطوير أنظمة الكشف عن الاحتيال، وتحسين تجربة المستخدم.
 - الأمن السيبراني: لحماية البيانات المالية من الهجمات الإلكترونية.
 - الامتثال التنظيمي: لفهم وتطبيق القوانين واللوائح المتعلقة بالخدمات المالية الرقمية.
 - مهارات التواصل والتفاوض: للتعامل مع العملاء والمستثمرين والمنظمين.
- ويترتب على نقص هذه المهارات² :
- تأخير أو إعاقة تطوير وتشغيل الخدمات المالية الرقمية.
 - زيادة مخاطر الأمن السيبراني والاحتيال.
 - انخفاض جودة تجربة المستخدم.
 - عدم الامتثال للقوانين واللوائح.

¹World Bank: Country Report, 2021,
<https://www.worldbank.org/en/country/cotedivoire/overview>, visited on 15/12/2024

²World Bank: Country Report, 2021,
<https://www.worldbank.org/en/country/cotedivoire/overview>, visited on 15/12/2024

وعلى ذلك يمكن حل نقص المهارات من خلال:

- **الاستثمار في التعليم والتدريب:** توفير برامج تعليمية وتدريبية متخصصة في مجال الخدمات المالية الرقمية.
 - **جذب المواهب من قطاعات أخرى:** تشجيع الموظفين من قطاعات أخرى على الانتقال إلى القطاع المالي.
 - **التعاون مع الشركات الناشئة:** التعاون مع الشركات الناشئة التي تمتلك مهارات وخبرات في مجال التكنولوجيا المالية.
 - **استخدام التكنولوجيا:** استخدام التكنولوجيا لتحسين كفاءة العمليات وتقليل الحاجة إلى مهارات معينة.
- وعلى الجانب الآخر هناك بعض الجهود المبذولة لمعالجة نقص المهارات في كوت ديفوار، تشمل:
- **إنشاء برامج تعليمية وتدريبية:** قامت الحكومة والجامعات والقطاع الخاص بإنشاء برامج تعليمية وتدريبية متخصصة في مجال الخدمات المالية الرقمية.
 - **دعم الشركات الناشئة:** تُقدم الحكومة والمنظمات الدولية الدعم للشركات الناشئة التي تعمل في مجال التكنولوجيا المالية.
 - **رفع مستوى الوعي:** تقوم الحكومة والمنظمات غير الحكومية بحملات توعية لتعريف الناس بالخدمات المالية الرقمية وفوائدها.

يُعد نقص المهارات من أهم التحديات التي تواجه القطاع المالي في كوت ديفوار في عصر التحول الرقمي. ولحل هذه المشكلة، يجب على جميع أصحاب المصلحة، بما في ذلك الحكومة والشركات والمؤسسات التعليمية، العمل معًا للاستثمار في التعليم والتدريب، وجذب المواهب، والتعاون مع الشركات الناشئة، واستخدام التكنولوجيا، ومعالجة التحديات الإضافية مثل نقص البنية التحتية الرقمية ومعدلات الأمية المرتفعة.



عاشراً: ارتفاع تكلفة استخدام الخدمات المالية الرقمية¹

إن استخدام الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار ذو تكلفة عالية، ويرجع ذلك إلى الاسباب التالية :

(1) **عوائق الدخول المرتفعة:** تواجه الشركات الناشئة والشركات الجديدة صعوبة في دخول سوق الخدمات المالية الرقمية بسبب عوائق الدخول المرتفعة، مثل متطلبات رأس المال واللوائح التنظيمية.

(2) **قلة الوعي:** لا يدرك الكثير من الناس في كوت ديفوار الخدمات المالية الرقمية المتاحة، مما يحد من المنافسة ويؤدي إلى ارتفاع الأسعار.

(3) **البنية التحتية الرقمية الضعيفة:** تحد البنية التحتية الرقمية الضعيفة من قدرة الشركات على تقديم خدمات مالية رقمية فعالة وذات تكلفة منخفضة.

(4) **الضرائب والرسوم:** تفرض الحكومة ضرائب ورسومًا على الخدمات المالية الرقمية، مما يزيد من تكلفتها.

وعلى ذلك يتأثر استخدام الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار من خلال عدة صور، كالتالي:

- **قلة الوصول:** لا يتمتع الكثير من الناس في كوت ديفوار بالوصول إلى الخدمات المالية الرقمية بسبب ارتفاع التكلفة.
- **الاعتماد على النقود:** يعتمد الكثير من الناس في كوت ديفوار على النقود في معاملاتهم المالية، مما يجعلهم عرضة للسرقة والاحتيال.
- **الاستبعاد المالي:** لا يتمتع الكثير من الناس في كوت ديفوار بالوصول إلى الخدمات المالية الأساسية، مما يحد من فرصهم الاقتصادية.

لذلك على الحكومة الايفوارية ان تعمل على :

¹ Worl Bank: Country Report, 2021, <https://www.worldbank.org/en/country/cotedivoire/overview>, visited on 15/12/2024

أثر الخدمات المالية الرقمية على النمو الاقتصادي في كوت ديفوار: الفرص والتحديات —

- **دعم الشركات الناشئة:** يجب على الحكومة والمؤسسات المالية دعم الشركات الناشئة والشركات الجديدة في دخول سوق الخدمات المالية الرقمية.
- **توعية الناس:** يجب على الحكومة والمؤسسات المالية العمل على توعية الناس بالخدمات المالية الرقمية المتاحة.
- **تحسين البنية التحتية الرقمية:** يجب على الحكومة الاستثمار في تحسين البنية التحتية الرقمية لزيادة إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية.
- **مراجعة الضرائب والرسوم:** يجب على الحكومة مراجعة الضرائب والرسوم المفروضة على الخدمات المالية الرقمية لتقليل تكلفتها.

أحد عشر: العوامل الثقافية في كوت ديفوار¹

تلعب العوامل الثقافية دوراً مهماً في اعتماد الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار. تشمل بعض العوامل الثقافية الرئيسية ما يلي:

- (1) **الثقة:** حيث يميل الناس في كوت ديفوار إلى الثقة في المؤسسات المالية التقليدية أكثر من المؤسسات المالية الرقمية، أيضاً قد يمنع نقص الثقة الناس من استخدام الخدمات المالية الرقمية.
- (2) **العادات:** حيث اعتاد الناس في كوت ديفوار على استخدام النقود في المعاملات. وقد يكون من الصعب تغيير هذه العادة واستخدام الخدمات المالية الرقمية.
- (3) **اللغة:** حيث لا يتحدث الكثير من الناس في كوت ديفوار اللغة الفرنسية، وهي اللغة المستخدمة في العديد من الخدمات المالية الرقمية، وقد يمنع هذا الأشخاص من استخدام الخدمات المالية الرقمية.
- (4) **التعليم:** حيث لا يملك الكثير من الناس في كوت ديفوار مستوى تعليمياً مرتفعاً. وقد يمنع هذا الأشخاص من فهم كيفية استخدام الخدمات المالية الرقمية.

¹ World Bank: Country Report, 2021, <https://www.worldbank.org/en/country/cotedivoire/overview>, visited on 15/12/2024



(5) الدين: حيث تلعب المعتقدات الدينية دوراً مهماً في حياة العديد من الناس في كوت ديفوار. وقد تؤثر هذه المعتقدات على كيفية استخدام الناس للخدمات المالية الرقمية.

المبحث الثاني: تحليل الفرص والتهديدات للخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار

نتناول في هذا المبحث تحليل الفرص والتهديدات للخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار، حيث نستعرض اهم فرص تطبيق الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار ومن اهمها ارتفاع معدل اختراق الهاتف المحمول حيث تتمتع كوت ديفوار بمعدل اختراق مرتفع للهاتف المحمول، حيث يبلغ 90%. هذا يوفر قاعدة مستخدمين كبيرة للخدمات المالية الرقمية. بجانب نقص البنية التحتية المالية التقليدية حيث لا تزال البنية التحتية المالية التقليدية في كوت ديفوار محدودة، مما يخلق فرصة للخدمات المالية الرقمية لسد الفجوة، ايضاً مع وجود الحكومة الداعمة حيث تدعم الحكومة الإيفوارية التطوير والاعتماد على الخدمات المالية الرقمية، مع زيادة الطلب على الخدمات المالية حيث يزداد الطلب على الخدمات المالية مع نمو الاقتصاد الإيفواري أيضاً نستعرض التهديدات التي تواجه تطبيق الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار من نقص الوعي بالخدمات المالية الرقمية، مع ضعف الأمن السيبراني حيث تمثل مخاطر الأمن السيبراني تهديداً كبيراً للخدمات المالية الرقمية، الى جانب نقص التنظيم حيث لا يزال الإطار التنظيمي للخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار قيد التطوير، وذلك من خلال مطلبين كما يلي:

• المطلب الأول: الفرص التي تمتلكها الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار

الفرص التي تمتلكها الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار¹:

أولاً: الانتشار المتزايد للهواتف الذكية:

¹ ستاندارد آند بورز جلوبال ماركتس: الاتجاهات العالمية في الخدمات المالية الرقمية، 2023.

البنك الدولي: التحول الرقمي في الخدمات المالية في أفريقيا - الفرص والتحديات، واشنطن، 2023.

شركة "ديلويت": الانتشار والاستخدام للخدمات المالية الرقمية في أفريقيا، 2023.

أثر الخدمات المالية الرقمية على النمو الاقتصادي في كوت ديفوار: الفرص والتحديات —

تشهد كوت ديفوار نمواً هائلاً في استخدام الهواتف الذكية، حيث وصل عدد المشتركين إلى 12.6 مليون مستخدم في عام 2023، ومن المتوقع أن يصل إلى 16.4 مليون مستخدم في 2025، بنسبة نمو سنوي 10.4%، ومن أهم الاستخدامات المتزايدة لخدمات الهاتف الذكي:

- الإنترنت: حيث يستخدم 87.8% من مستخدمي الهواتف الذكية الإنترنت.
 - تطبيقات التواصل الاجتماعي: حيث يستخدم 85.3% من مستخدمي الهواتف الذكية تطبيقات التواصل الاجتماعي المختلفة.
 - خدمات التجارة الإلكترونية: حيث يستخدم 21.4% من مستخدمي الهواتف الذكية خدمات التجارة الإلكترونية في كوت ديفوار.
- ومن أهم العوامل الدافعة لانتشار الهواتف الذكية تتمثل في :
- انخفاض تكلفة الهواتف الذكية: حيث يتم انتشار الهواتف الذكية منخفضة التكلفة مع وجود برامج التقسيط.
 - تحسين البنية التحتية للاتصالات: حيث يتم توسيع نطاق شبكات G4 مع وجود استثمارات في شبكات G5.
 - زيادة الوعي الرقمي: من خلال حملات التوعية الحكومية وبرامج تعليمية مختلفة.
 - دور الشباب: حيث الاعتماد الكبير على التكنولوجيا بجانب استخدام الهواتف الذكية للتعليم والترفيه.

ثانياً: النمو الاقتصادي

تتمتع كوت ديفوار بنمو اقتصادي قوي، مما يخلق طلباً متزايداً على الخدمات المالية، حيث هناك علاقة طردية بين النمو الاقتصادي في كوت ديفوار وزيادة استخدام الخدمات المالية الرقمية فالخدمات المالية الرقمية كمحرك للنمو تعمل على تعزيز الشمول المالي و زيادة فرص العمل و تحفيز الابتكا و تحسين كفاءة السوق.



أما الوضع الحالي للاقتصاد في كوت ديفوار، فإن متوسط معدل نمو سنوي يصل الى 7% وبذلك هو أحد أسرع الاقتصادات نمواً في إفريقيا، أيضاً نسبة عالية من الشمول المالي حيث 77% من البالغين لديهم حساب بنكي أو حساب هاتف محمول، مما يؤدي الى الانتشار المتزايد للخدمات المالية الرقمية حيث ان 40% من البالغين يستخدمون الخدمات المالية الرقمية.

ثالثاً: الحكومة الداعمة¹:

- تدعم الحكومة الإيفوارية نمو الخدمات المالية الرقمية، من خلال:
- الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي: والتي تهدف إلى زيادة استخدام الخدمات المالية الرقمية من قبل 75% من البالغين بحلول عام 2025
 - الاستثمارات في البنية التحتية الرقمية: والعمل على توسيع نطاق الوصول إلى الإنترنت، مع تحسين كفاءة شبكات الهاتف المحمول
 - تطوير إطار عمل تنظيمي مناسب: يضمن حماية حقوق المستهلكين، مع تعزيز المنافسة
 - حملات التوعية: حيث يتم توعية السكان بفوائد الخدمات المالية الرقمية، مع تعزيز استخدام الخدمات المالية الرقمية
- ايضاً مع وجود المبادرات الرئيسية في كوت ديفوار، مثل :
- منصة الخدمات المالية الرقمية: وهي منصة موحدة تقدم مجموعة متنوعة من الخدمات المالية الرقمية، وتعمل على تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية.
 - حساب الهاتف المحمول: حيث يتم تمكين جميع البالغين من فتح حساب هاتف محمول، و تسهيل المعاملات المالية
 - المدفوعات الرقمية: والعمل على تعزيز استخدام المدفوعات الرقمية مع تقليل الاعتماد على النقود

¹ The Mobile Economy Report: https://www.gsma.com/mobileeconomy/wp-content/uploads/2022/02/280222_ visited on 15/12/2024

كل هذا من شأنه ان يساعد بشكل كبير على:

- زيادة عدد مستخدمي الخدمات المالية الرقمية: و تحسين فرص الحصول على الخدمات المالية
- نمو الاقتصاد: من خلال تحفيز الاستثمار و خلق فرص عمل جديدة
- تحسين حياة الناس: من خلال توفير الوقت والمال، و تحسين الوصول إلى الخدمات الأساسية.

رابعاً: قلة الوصول إلى الخدمات المالية التقليدية¹

حيث لا يزال 40٪ من السكان البالغين في كوت ديفوار بدون حساب مصرفي، وتُعد الخدمات المالية الرقمية فرصة كبيرة لسد هذه الفجوة وتوفير الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية للمزيد من الناس. وتواجه كوت ديفوار، مثل العديد من الدول النامية، تحديات كبيرة في مجال الوصول إلى الخدمات المالية لعدة اسباب، كالتالي:

- (1) العوامل الاقتصادية: وتتمثل في قلة الدخل و عدم الاستقرار في العمل مع صعوبة إثبات الدخل
- (2) العوامل الجغرافية: وتتمثل في البعد عن الفروع المصرفية بجانب قلة البنية التحتية
- (3) العوامل الاجتماعية: وتتمثل في قلة الوعي المالي مع نقص التعليم و التمييز ضد مجموعات معينة

لذلك فإن فرص الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار تتمثل في:

- زيادة الوصول حيث تطبيقات الهاتف المحمول والتي تجعل الخدمات المالية متاحة للجميع، ايضاً لا تتطلب وجود فروع، مع سهولة الاستخدام

¹ World Bank: Country Report, 2021, <https://www.worldbank.org/en/country/cotedivoire/overview>, visited on 15/12/2024



- خفض التكاليف: لا تتطلب تكاليف تشغيل عالية مثل البنوك، و رسوم معاملات أقل
- تحسين المرونة: وإمكانية الوصول إلى الخدمات المالية في أي وقت ومن أي مكان، مع إمكانية تخصيص الخدمات لاحتياجات العملاء
- ومن نماذج الخدمات المالية الرقمية:
- المحافظ الرقمية: حيث تخزين الأموال وتحويلها، دفع الفواتير، شراء السلع والخدمات
- القروض الرقمية: حيث إمكانية الحصول على قروض صغيرة، و سهولة سداد القروض
- التأمين الرقمي: حيث توفير تغطية تأمينية بأسعار معقولة، و سهولة تقديم المطالبات

تُقدم الخدمات المالية الرقمية فرصاً كبيرة لزيادة الوصول إلى الخدمات المالية وتحسين الشمول المالي في كوت ديفوار، ومع التغلب على التحديات، يمكن أن تلعب الخدمات المالية الرقمية دوراً هاماً في تحسين حياة الناس في جميع أنحاء كوت ديفوار.

خامساً: البيئة التنظيمية المواتية¹

حيث تُظهر الحكومة الكوت ديفوارية التزاماً بدعم تطوير الخدمات المالية الرقمية، وقد تم سن قوانين جديدة لتنظيم هذا القطاع وخلق بيئة آمنة وموثوقة للمستخدمين. ويظهر ذلك من خلال :

- (1) الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي: وضعت الحكومة استراتيجية وطنية للشمول المالي تهدف إلى زيادة الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية، بما في ذلك الخدمات المالية الرقمية، إلى 75٪ من السكان بحلول عام 2025.

¹مركز التمويل الرقمي: الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في كوت ديفوار،

<https://digitalfinance.org>

- (2) **الإطار القانوني:** تم سن قوانين وتشريعات جديدة لتنظيم الخدمات المالية الرقمية، مثل قانون المعاملات الإلكترونية وقانون المؤسسات المالية الأصغر.
- (3) **الترخيص:** تم إنشاء هيئة تنظيمية جديدة، وهي هيئة تنظيم الخدمات المالية الرقمية، للإشراف على هذا القطاع.
- (4) **انتشار الهواتف الذكية:** ارتفع معدل انتشار الهواتف الذكية في كوت ديفوار بشكل كبير في السنوات الأخيرة، حيث وصل إلى 70٪ من السكان في عام 2023.
- (5) **توسع شبكة الإنترنت:** تم توسيع شبكة الإنترنت في جميع أنحاء البلاد، مما أدى إلى زيادة الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية.
- (6) **البنية التحتية للخدمات المالية:** تم تطوير البنية التحتية للخدمات المالية، مثل أنظمة الدفع الإلكتروني، مما سهل تقديم الخدمات المالية الرقمية.
- (7) **الوعي المتزايد:** ازداد وعي السكان بفوائد الخدمات المالية الرقمية، مثل سهولة الاستخدام والوصول والتكلفة المنخفضة.
- (8) **الطلب على الخدمات المالية:** هناك طلب متزايد على الخدمات المالية من قبل السكان، خاصة في المناطق الريفية حيث لا توجد فروع للبنوك.
- (9) **التحول الرقمي:** تشهد العديد من الشركات في كوت ديفوار تحولاً رقمياً، مما يزيد من الطلب على الخدمات المالية الرقمية.
- (10) **وجود لاعبين رئيسيين في السوق، يتمثل في:**
 - **شركات الاتصالات:** دخلت شركات الاتصالات في مجال الخدمات المالية الرقمية، مما أدى إلى زيادة المنافسة وتحسين جودة الخدمات.
 - **البنوك:** بدأت البنوك في تقديم الخدمات المالية الرقمية، مما أدى إلى توسيع نطاق خدماتها وزيادة قاعدة عملائها.
 - **الشركات الناشئة:** ظهرت العديد من الشركات الناشئة التي تقدم الخدمات المالية الرقمية، مما أدى إلى الابتكار في هذا القطاع.



تتمتع كوت ديفوار ببيئة تنظيمية مواتية لنمو الخدمات المالية الرقمية. هناك عدد من العوامل التي تدعم هذا النمو، مثل البنية التحتية الرقمية المتنامية والطلب المتزايد على الخدمات المالية الرقمية. هناك أيضاً عدد من التحديات التي يجب معالجتها، مثل الأمية المالية والأمن السيبراني. ومع ذلك، هناك العديد من الفرص للنمو والابتكار في هذا القطاع.

سادساً: وجود شركات ناشئة قوية¹

هناك عدد متزايد من الشركات الناشئة في كوت ديفوار التي تقدم خدمات مالية رقمية مبتكرة، و تُعد هذه الشركات محركاً رئيسياً للنمو في هذا القطاع. وتتمتع كوت ديفوار ببيئة خصبة للشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، مما يُقدم فرصاً كبيرة لنمو الخدمات المالية الرقمية.

عوامل نمو الشركات الناشئة في كوت ديفوار:

- (1) **البيئة التنظيمية:** ويتمثل ذلك في وجود قوانين تدعم الابتكار في مجال التكنولوجيا المالية، الى جانب رغبة الحكومة في تعزيز الشمول المالي
- (2) **الوصول إلى رأس المال:** ويتمثل ذلك في ازدياد عدد صناديق الاستثمار التي تستثمر في الشركات الناشئة، و وجود برامج دعم من الحكومة والمنظمات الدولية
- (3) **المهارات:** من خلال وجود جامعات تقدم برامج تعليمية في مجال التكنولوجيا المالية، و وجود برامج تدريبية للشباب

ومن النماذج الناجحة للخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار:

- **Wave:** منصة مدفوعات رقمية تُستخدم على نطاق واسع
- **CinetPay:** بوابة دفع إلكتروني للشركات

¹ World Bank: Country Report, 2021,
<https://www.worldbank.org/en/country/cotedivoire/overview>, visited on 15/12/2024

- مركز التمويل الرقمي: الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في كوت ديفوار،
<https://digitalfinance.org>

• **Djamo**: منصة لتقديم الخدمات المالية للأفراد والشركات

إن وجود شركات ناشئة قوية في مجال التكنولوجيا المالية يُقدم فرصًا كبيرة لنمو الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار، مع التغلب على التحديات، يمكن أن تلعب الخدمات المالية الرقمية دورًا هامًا في تحسين حياة الناس في جميع أنحاء كوت ديفوار.

سابعاً: الطلب على الخدمات المالية الرقمية¹

هناك طلب متزايد من المستهلكين والشركات على الخدمات المالية الرقمية، وتُقدم هذه الخدمات مزايا عديدة مثل الراحة والسرعة والقدرة على الوصول إليها من أي مكان، ويشهد الطلب على الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار نمواً سريعاً، مدعوماً بعدد من العوامل، أهمها:

(1) **سهولة الاستخدام**: تتميز الخدمات المالية الرقمية بسهولة الاستخدام، حيث يمكن للمستخدمين الوصول إليها من خلال الهواتف الذكية أو أجهزة الكمبيوتر.

(2) **سهولة الوصول**: توفر الخدمات المالية الرقمية الوصول إلى الخدمات المالية للسكان في المناطق الريفية، حيث لا توجد فروع للبنوك.

(3) **التكلفة المنخفضة**: تتميز الخدمات المالية الرقمية بتكلفتها المنخفضة مقارنة بالخدمات المالية التقليدية.

(4) **الابتكار**: تقدم الخدمات المالية الرقمية مجموعة متنوعة من الخدمات المبتكرة، مثل المدفوعات الإلكترونية والتأمين الرقمي والقروض الرقمية.

(5) **التحول الرقمي**: تشهد العديد من الشركات في كوت ديفوار تحولاً رقمياً، مما يزيد من الطلب على الخدمات المالية الرقمية.

الطلب على الخدمات المالية الرقمية حسب القطاعات، ويتمثل في :

• **المدفوعات الإلكترونية**: هناك طلب كبير على المدفوعات الإلكترونية في كوت ديفوار، حيث يستخدم المزيد من الأشخاص الهواتف الذكية لإجراء المدفوعات.

¹ World Bank: Country Report, 2021, <https://www.worldbank.org/en/country/cotedivoire/overview>, visited on 15/12/2024.



- **التحويلات المالية:** هناك طلب كبير على التحويلات المالية، خاصة من قبل المغتربين الذين يرسلون الأموال إلى عائلاتهم في كوت ديفوار.
- **القروض الرقمية:** هناك طلب كبير على القروض الرقمية، خاصة من قبل الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تحتاج إلى تمويل لنموها.
- **التأمين الرقمي:** هناك طلب متزايد على التأمين الرقمي، حيث يزداد وعي السكان بأهمية التأمين.

يشهد الطلب على الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار نموًا سريعًا، مدعومًا بعدد من العوامل. هناك العديد من الفرص للنمو والابتكار في هذا القطاع. ومع ذلك، هناك أيضًا عدد من التحديات التي يجب معالجتها والتي تتمثل أهمها في الأمية الرقمية والأمن السيبراني

ثامنًا: الدفع عبر الهاتف المحمول¹

تُستخدم الخدمات المالية الرقمية لإجراء المدفوعات مقابل السلع والخدمات، وكذلك لتحويل الأموال بين الأفراد، ويشهد الدفع عبر الهاتف المحمول نموًا سريعًا في كوت ديفوار، مدعومًا بعدد من العوامل، أهمها:

- (1) **انتشار الهواتف الذكية:** ارتفع معدل انتشار الهواتف الذكية في كوت ديفوار بشكل كبير في السنوات الأخيرة، حيث وصل إلى 70٪ من السكان في عام 2023
- (2) **سهولة الاستخدام:** تتميز خدمات الدفع عبر الهاتف المحمول بسهولة الاستخدام، حيث يمكن للمستخدمين إجراء المدفوعات من خلال هواتفهم الذكية دون الحاجة إلى بطاقات الائتمان أو النقود
- (3) **التكلفة المنخفضة:** تتميز خدمات الدفع عبر الهاتف المحمول بتكلفتها المنخفضة مقارنة بالخدمات المالية التقليدية

¹ World Bank: Country Report, 2021,
<https://www.worldbank.org/en/country/cotedivoire/overview>, visited on
15/12/2024

(4) الأمان: تعتبر خدمات الدفع عبر الهاتف المحمول آمنة، حيث يتم استخدام تقنيات التشفير لحماية بيانات المستخدمين

(5) التنوع: تقدم خدمات الدفع عبر الهاتف المحمول مجموعة متنوعة من الخدمات، مثل تحويل الأموال ودفع الفواتير وشراء السلع والخدمات.

تاسعاً: المدخرات الرقمية

تُقدم العديد من الشركات الناشئة في كوت ديفوار خدمات مدخرات رقمية تسمح للمستخدمين بتوفير المال بسهولة. بجانب ان هذه الخدمات عادةً معدلات فائدة أعلى من تلك التي تقدمها البنوك التقليدية.

وتتمتع كوت ديفوار بإمكانيات هائلة لتطوير المدخرات الرقمية و الخدمات المالية الرقمية. و من خلال التعاون بين جميع الأطراف المعنية، يمكن لهذه الخدمات أن تُساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في كوت ديفوار.

• عاشرًا: وجود القروض الرقمية¹

تُقدم بعض الشركات الناشئة في كوت ديفوار قروضاً رقمية للمستخدمين الذين لا يمكنهم الوصول إلى الائتمان من البنوك التقليدية، بجانب ان هذه القروض عادةً بأسعار فائدة تنافسية وشروط مرنة.

وتشهد كوت ديفوار نمواً سريعاً في مجال القروض الرقمية، مدعومة بتزايد انتشار الهواتف الذكية وخدمات الإنترنت.، حيث تُعدّ منصة "Wave" من أشهر منصات القروض الرقمية في كوت ديفوار، حيث تقدم خدمات القروض والمدفوعات الرقمية لملايين المستخدمين.

أيضاً تُقدم شركات أخرى مثل "Orange Money" و "MTN Mobile Money" خدمات مماثلة.

¹International Monetary Fund

(IMF):<https://www.imf.org/external/arabic/pubs/ft/fandd/2021/03/index.htm>, visited on 15/11/2024



وتتمتع القروض الرقمية بعدة مزايا منها :

- سهولة الوصول إلى القروض، خاصةً للمناطق الريفية التي لا تتوفر فيها خدمات البنوك التقليدية.
- سرعة معالجة طلبات القروض.
- خفض تكاليف الاقتراض.
- تعزيز الشمول المالي.

من المتوقع أن يشهد قطاع القروض الرقمية في كوت ديفوار المزيد من النمو في السنوات القادمة، حيث تلعب الحكومة دورًا هامًا في تنظيم هذا القطاع وحماية حقوق المقترضين.

أحد عشر: التأمين الرقمي¹

تُقدم بعض الشركات الناشئة في كوت ديفوار خدمات تأمين رقمية تسمح للمستخدمين بشراء التأمين بسهولة عبر الإنترنت. مع تقديم هذه الخدمات عادةً أسعارًا تنافسية وخططًا مرنة، ولا تزال صناعة التأمين الرقمي في كوت ديفوار في مراحل تنميتها الأولى، لكنها تشهد نموًا سريعًا مدعومًا بعوامل مثل:

- (1) انتشار الهواتف الذكية: مع امتلاك أكثر من 60% من السكان لهاتف ذكي، أصبح الوصول إلى خدمات التأمين الرقمي أسهل من أي وقت مضى.
- (2) النمو في التجارة الإلكترونية: أدى ظهور التجارة الإلكترونية إلى زيادة الطلب على منتجات التأمين الرقمي مثل تأمين الشحن والتأمين ضد الاحتيال.
- (3) دعم الحكومة: تدعم حكومة كوت ديفوار مبادرات لتعزيز التكنولوجيا المالية، بما في ذلك التأمين الرقمي.

¹ International Monetary Fund (IMF)

[:https://www.imf.org/external/arabic/pubs/ft/fandd/2021/03/index.htm](https://www.imf.org/external/arabic/pubs/ft/fandd/2021/03/index.htm),

visited on 15/12/2024

ومن أبرز الشركات في مجال التأمين الرقمي في كوت ديفوار:

- **Allianz**: حيث تقدم Allianz مجموعة من منتجات التأمين الرقمي، بما في ذلك تأمين السيارات وتأمين السفر وتأمين الحياة.
- **AXA**: حيث تقدم AXA أيضًا مجموعة من منتجات التأمين الرقمي، بما في ذلك تأمين المنازل وتأمين الأعمال وتأمين الصحة.
- **Sunu Assurances**: وهي شركة تأمين إفريقية رائدة تقدم مجموعة من منتجات التأمين الرقمي، بما في ذلك تأمين السيارات وتأمين السفر وتأمين الحياة.

ومن أهم فوائد التأمين الرقمي في كوت ديفوار:

- **الراحة**: يمكن للمؤمن عليهم شراء وإدارة بوليصات التأمين الخاصة بهم من خلال هواتفهم الذكية أو أجهزة الكمبيوتر الخاصة بهم.
- **السرعة**: تتم معالجة المطالبات بشكل أسرع من التأمين التقليدي.
- **التكلفة**: غالبًا ما تكون منتجات التأمين الرقمي أرخص من منتجات التأمين التقليدي.

من المتوقع أن يستمر التأمين الرقمي في النمو في كوت ديفوار مع تزايد انتشار الهواتف الذكية وتحسن الوصول إلى الإنترنت.

المطلب الثاني: التحديات والتهديدات التي تواجه الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار

بالرغم من النمو المتزايد الذي تشهده كوت ديفوار في نمو سوق الخدمات المالية الرقمية، إلا أنها تواجه عدد من التحديات التي تهدد نمو هذا السوق، وفيما يلي نتناول هذه التحديات بالتفصيل، كالتالي:



التحديات التي تواجه الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار

أولاً: نقص الوعي بالخدمات المالية الرقمية في المجتمع الإيفواري¹

لا يزال الكثير من الناس في كوت ديفوار غير مدركين للخدمات المالية الرقمية أو غير متأكدين من كيفية استخدامها، ويرجع ذلك الى عدة عوامل، وهي:

(1) **التعليم** : حيث يبلغ معدل الأمية 43% بين البالغين في كوت ديفوار مما يؤدي الى نقص الوعي والدراية بالخدمات المالية الرقمية وأهميتها وطرق استخدامها في كوت ديفوار.

(2) **الوصول إلى الإنترنت** : حيث بلغ معدل انتشار الإنترنت 43.3% في عام 2023، حيث لا يزال النسبة الأكبر في المجتمع الإيفواري لا تمتلك الوصول الى الانترنت مما يؤدي الى نقص الوعي والدراية بالخدمات المالية الرقمية وأهميتها وطرق استخدامها في كوت ديفوار.

(3) **البنية التحتية** : هناك تحديات البنية التحتية، مثل الكهرباء غير الموثوقة واتصال الإنترنت السيء مما يؤدي الى عدم استخدام الخدمات المالية الرقمية والوعي بأهميتها في كوت ديفوار

(4) **الثقة** : نقص الثقة في الخدمات المالية الرقمية بسبب عمليات الاحتيال والخداع، مما يؤدي الى تجنب استخدام الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار.

(5) **اللغة** : التوافر المحدود للخدمات المالية باللغات المحلية مما يؤدي الى عدم الدراية بالخدمات المالية الرقمية وأهميتها وطرق استخدامها في كوت ديفوار.

ثانياً: الأمية الرقمية

الأمية الرقمية هي عدم القدرة على استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) بشكل فعال، و لا يزال الكثير من الناس في كوت ديفوار غير قادرين على استخدام الهواتف الذكية أو الإنترنت.

27 World Bank: Country Report, 2021,

<https://www.worldbank.org/en/country/cotedivoire/overview>, visited on 15/12/2024

ثالثاً: البنية التحتية الرقمية غير الكافية¹

لا تزال البنية التحتية الرقمية في كوت ديفوار في طور التطوير، حيث لا تزال كوت ديفوار تعاني من نقص في البنية التحتية، مثل الوصول إلى الكهرباء والإنترنت، وتواجه كوت ديفوار تحديات كبيرة في مجال البنية التحتية الرقمية، مما يعيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في البلاد، ومن أبرزها:

(1) الكهرباء : حيث انقطاع التيار الكهربائي بشكل متكرر.

(2) الإنترنت : حيث معدل انتشار الإنترنت منخفض (43.3% في عام 2023) وسرعة بطيئة.

(3) الكابلات البحرية : حيث تعتمد كوت ديفوار على كابلات بحرية دولية لوصول الإنترنت، مما يجعلها عرضة للانقطاعات.

(4) التمويل : حيث نقص التمويل للاستثمار في البنية التحتية الرقمية.

وهذا يشكل أثراً كبيراً على كل من:

- الاقتصاد :إعاقة نمو الأعمال التجارية، وفرص الاستثمار، والابتكار.
- التعليم :الحد من فرص التعليم عبر الإنترنت.
- الخدمات :الحد من الوصول إلى الخدمات المالية والصحية والحكومية.
- الحياة اليومية :إعاقة الاتصالات والتواصل بين الناس.

لذلك لابد من العمل على الاستثمار وزيادة الاستثمار في البنية التحتية الرقمية، بما في ذلك الكهرباء والإنترنت، و زيادة الكابلات البحرية من خلال بناء كابلات بحرية جديدة لتحسين كفاءة و redundancy وصول الإنترنت، أيضاً السياسة و وضع سياسة وطنية شاملة للتنمية الرقمية، والتركيز على التعاون مع القطاع الخاص والمنظمات الدولية للاستثمار في البنية التحتية الرقمية، كل هذا من شأنه ان يسهم في زيادة استخدام الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار.

¹ World Bank: Country Report, 2021,

<https://www.worldbank.org/en/country/cotedivoire/overview>, visited on 15/12/2024



رابعاً: المخاطر الأمنية¹

تواجه الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار العديد من المخاطر الأمنية، بما في ذلك:

- (1) القرصنة الإلكترونية: وتتمثل في الاختراقات من خلال استهداف البنية التحتية للخدمات المالية الرقمية والبيانات الحساسة، و الفيروسات والتصيد الاحتيالي من خلال نشر الفيروسات والبرامج الضارة لسرقة البيانات المالية.
 - (2) الاحتيال: و استخدام أساليب الاحتيال لسرقة الأموال من حسابات الخدمات المالية الرقمية، وايضاً غسل الأموال واستخدام الخدمات المالية الرقمية لغسل الأموال غير المشروعة.
 - (3) الخصوصية : من خلال جمع البيانات حيث جمع البيانات الشخصية من مستخدمي الخدمات المالية الرقمية دون موافقتهم، واستخدام البيانات الشخصية لأغراض غير قانونية.
- أثر وجود المخاطر الأمنية على الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار، تتمثل في: الخسائر المالية وفقدان الأموال من حسابات الخدمات المالية الرقمية، وفقدان الثقة في الخدمات المالية الرقمية، والتأثير على الاقتصاد وإعاقة الشمول المالي والنمو الاقتصادي.
- ختاماً، لتطبيق الخدمات المالية الرقمية تأثير إيجابي كبير على النمو الاقتصادي في كوت ديفوار من خلال تعزيز الشمول المالي، وتسهيل المعاملات، وتحسين الكفاءة الإدارية، وتحفيز الابتكار. ولتحقيق أقصى قدر من هذه الفوائد، من الضروري معالجة التحديات المتعلقة بمخاطر المستهلكين، والفجوة الرقمية، وعدم نشاط الحسابات من خلال سياسات عامة مناسبة وتعاون بين مختلف الجهات الفاعلة في النظام البيئي المالي الرقمي.

¹ World Bank: Country Report, 2021, <https://www.worldbank.org/en/country/cotedivoire/overview>, visited on 15/12/2024

• توصيات البحث

بناءً على التحليل السابق لتأثير الخدمات المالية الرقمية على النمو الاقتصادي في كوت ديفوار منذ عام 2000، مع الأخذ في الاعتبار الفرص والتحديات، يمكن تقديم التوصيات التالية بهدف تعظيم الآثار الإيجابية وتخفيف التحديات:

أولاً: توصيات للحكومة والجهات التنظيمية

(1) **تعزيز البنية التحتية الرقمية الشاملة من خلال:** الاستثمار في توسيع نطاق الوصول إلى الإنترنت عالي السرعة وشبكات الهاتف المحمول في جميع أنحاء البلاد، مع التركيز بشكل خاص على المناطق الريفية والمهمشة، وتشجيع المنافسة بين شركات الاتصالات لخفض تكلفة الاتصال وتحسين جودة الخدمات، أيضاً تطوير استراتيجية وطنية للبنية التحتية الرقمية تحدد الأولويات والاستثمارات اللازمة.

(2) **تطوير أطر تنظيمية مرنة ومبتكرة من خلال:** إنشاء بيئة تنظيمية متوازنة تشجع الابتكار في مجال التكنولوجيا المالية وتحمي المستهلكين وتضمن استقرار النظام المالي، وتحديث القوانين واللوائح المالية لتواكب التطورات السريعة في مجال الخدمات المالية الرقمية، الى جانب تعزيز التعاون بين الجهات التنظيمية المختلفة (مثل البنك المركزي، وهيئة تنظيم الاتصالات، وهيئات حماية المستهلك).

(3) **تعزيز الأمن السيبراني وحماية المستهلك من خلال:** سن قوانين ولوائح قوية لحماية البيانات الشخصية والمالية للمستخدمين، وتطوير آليات فعالة لمعالجة شكاوى المستهلكين وحماية حقوقهم في مجال الخدمات المالية الرقمية، والاستثمار في بناء القدرات المؤسسية لمكافحة الجرائم الإلكترونية والاحتيال المالي الرقمي، وكذلك إطلاق حملات توعية وطنية لتعليم المستخدمين حول المخاطر الأمنية وكيفية حماية أنفسهم.

(4) **دعم جهود التوعية والتثقيف المالي والرقمي من خلال:** إدراج مفاهيم الثقافة المالية والرقمية في المناهج التعليمية على مختلف المستويات، وإطلاق حملات



توعية عامة تستهدف مختلف شرائح المجتمع، بما في ذلك الفئات الأكثر تهميشاً، لتعزيز فهمهم للخدمات المالية الرقمية وكيفية استخدامها بأمان وفعالية، وكذلك الشراكة مع منظمات المجتمع المدني ووسائل الإعلام لنشر الوعي وتقديم التدريب العملي.

(5) **تشجيع الشمول المالي المستهدف من خلال:** تطوير سياسات وبرامج تستهدف الفئات التي لا تزال مستبعدة مالياً، مثل النساء وسكان المناطق الريفية، لتمكينهم من الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية واستخدامها، وتحفيز مقدمي الخدمات المالية الرقمية على تطوير منتجات وخدمات تلبي الاحتياجات الخاصة لهذه الفئات، واستخدام التحويلات الحكومية الرقمية لتعزيز الشمول المالي وتقليل التكاليف.

ثانياً: توصيات لمقدمي الخدمات المالية الرقمية (بما في ذلك شركات الاتصالات والبنوك وشركات التكنولوجيا المالية):

(1) **الاستثمار في الابتكار وتطوير منتجات وخدمات تلبي احتياجات السوق من خلال:** إجراء أبحاث السوق لفهم احتياجات العملاء المختلفة وتطوير حلول مالية رقمية مبتكرة، والاستفادة من التكنولوجيا المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات لتحسين تجربة المستخدم وتقديم خدمات مخصصة، والشراكة مع شركات التكنولوجيا المالية الناشئة لتبني حلول جديدة وتوسيع نطاق الخدمات.

(2) **تحسين تجربة المستخدم وسهولة الوصول من خلال :** تصميم واجهات مستخدم بسيطة وسهلة الاستخدام بلغات محلية، وتوفير قنوات دعم عملاء متعددة وسهلة الوصول، وضمان شفافية التسعير والرسوم.

(3) **تعزيز الثقة والأمان من خلال:** الاستثمار في أنظمة أمن سيبراني قوية لحماية بيانات المستخدمين وأموالهم، وتطبيق إجراءات تحقق قوية للهوية، وتوفير آليات واضحة وسريعة لحل النزاعات.

(4) توسيع نطاق الوصول والانتشار من خلال: بناء شبكات وكلاء واسعة النطاق، خاصة في المناطق الريفية، لتسهيل عمليات الإيداع والسحب، والشراكة مع التجار والشركات لتمكين المدفوعات الرقمية.

(5) من خلال تنفيذ هذه التوصيات، يمكن لكوت ديفوار الاستفادة بشكل كامل من إمكانات الخدمات المالية الرقمية لدفع النمو الاقتصادي الشامل والمستدام وتحسين حياة مواطنيها.

• خاتمة

تناولنا في هذه الورقة البحثية التحليل الرباعي لفرص و تحديات تطبيق الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار، حيث تناولنا نقاط القوة لتطبيق الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار ومنها توفر البنية التحتية الرقمية و ارتفاع نسبة التغطية المالية وارتفاع معدلات الانتشار غير المصرفي، الى جانب ارتفاع معدل انتشار الهواتف الذكية، الى جانب تحسين الإدارة المالية.

أيضاً استعرضنا نقاط الضعف لتطبيق الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار ومن أهمها : انخفاض الوعي بالخدمات المالية الرقمية وانخفاض معدلات الدخل، ثم الافتقار إلى البنية التحتية للاتصالات، الى جانب عدم توافر الأمن والخصوصية، وايضاً التحديات القانونية والتنظيمية والنقص في الوعي والتعليم وقلة الثقة والأمان، و عدم وجود التنافسية و نقص المهارات.

وكذلك تم استعراض هذه الخدمات المالية الرقمية ومنها: الدفع الإلكتروني، التطبيقات المالية الرقمية، العملات المشفرة، الرصيد المسبق والمحافظ الإلكترونية، التحويلات المالية الفورية، ثم تناولنا تحليل الفرص للخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار منها: الانتشار المتزايد للهواتف الذكية، النمو الاقتصادي، الحكومة الداعمة، ثم تطرقت الورقة البحثية الى التهديدات التي تواجه الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار، ثم في الختام تم تقديم عدد من التوصيات للحكومة والجهات التنظيمية وتوصيات لمقدمي الخدمات المالية الرقمية (بما في ذلك شركات الاتصالات والبنوك وشركات التكنولوجيا المالية) في كوت ديفوار.

• مراجع الدراسة

أولاً: المراجع باللغة العربية

- التقارير
- البنك الدولي: البنية التحتية الرقمية للمالية الرقمية في كوت ديفوار، واشنطن، 2021
- ستاندارد آند بورز جلوبال ماركتس: الاتجاهات العالمية في الخدمات المالية الرقمية، 2023.
- البنك الدولي: التحول الرقمي في الخدمات المالية في أفريقيا - الفرص والتحديات، واشنطن، 2023.
- شركة "ديلويت": الانتشار والاستخدام للخدمات المالية الرقمية في أفريقيا، 2023.
- مركز التمويل الرقمي: الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في كوت ديفوار، <https://digitalfinance.org>
- موقع الأمم المتحدة: التحول الرقمي في كوت ديفوار: تحديات وآفاق، 2020.
- شبكة الاتصالات الدولية : تحديات تعزيز الخدمات المالية الرقمية في كوت ديفوار، 2020.
- المواقع الإلكترونية
- موقع العرب نت : كوت ديفوار والهواتف الذكية يقود انتشار الخدمات المالية الرقمية، 2019.

ثانياً: المراجع باللغة الانجليزية

- **Reports**
- The Mobile Economy Report:
https://www.gsma.com/mobileeconomy/wp-content/uploads/2022/02/280222_visited on 15/12/2024
- World Bank: Digital Infrastructure for Digital Finance in Cote-Divoire, Washington, 2021
<https://www.worldbank.org/ar/results/2021/02/09/digital-infrastructure-for-digital-finance-in-cote-divoire>, visited on 15/12/2024

- The Mobile Economy Report:
https://www.gsma.com/mobileeconomy/wp-content/uploads/2022/02/280222_ visited on 15/12/2024
- **Internet Resources**
- The Statistics portal for Market Data:
https://www.statista.com/statistics/330695/number-of-smartphone-users-worldwide_ visited on 15/12/2024
- Bitcoin Magazine: <https://bitcoinmagazine.com>, Visited on 15/12/2024
https://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/Africa/Documents/Events/2020/Digital-FinancialServicesinCotedIvoire/Presentations/2_ITU_Cote%20d%27Ivoire%20DFS%20Challenges.pdf, visited on 15/12/2023.
- World Fact Book: <https://www.cia.gov/the-world-factbook/countries/cote-divoire/>, visited on 15/2023
- International Monetary Fund (IMF): <https://www.imf.org/external/arabic/pubs/ft/fandd/2021/03/index.htm>, visited on 12/45/2024

