

## واقع التطور التكنولوجي للخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي في المصارف اليمنية

ارفق محمد مسعد شرهان

قسم إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والحاسبات، برداع-جامعة البيضاء، البيضاء، اليمن.

Email: [arfaksharhan2022@gmail.com](mailto:arfaksharhan2022@gmail.com), ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-8287-8072>

صالح قائد صالح أحمد الأقرع

قسم العلوم المالية والمصرفية، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة إقليم سبأ، مأرب، اليمن.

Email: [sqsalaqra@gmail.com](mailto:sqsalaqra@gmail.com), ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-6895-1421>

ريدان محمد احمد شرهان

قسم الإدارة المالية، الأكاديمية العربية للعلوم للإدارة والمالية والمصرفية، مأرب، اليمن.

Email: [raidanmohdsharhan@gmail.com](mailto:raidanmohdsharhan@gmail.com), ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-8763-2139>

## المستخلص

## معلومات البحث

## تواريخ البحث:

التقديم: 2025 / 12 / 25

المراجعة: 2026 / 01 / 25

قبول النشر: 2026 / 02 / 01

نشر الكتروني: 2026 / 03 / 01

تسلسل الصفحات: 75 - 89

## الكلمات المفتاحية:

التطور التكنولوجي، الخدمات المصرفية الإلكترونية، الشمول المالي.

## المراسلة:

أسم الباحث: ارفق محمد مسعد شرهان

Email:

[arfaksharhan2022@gmail.com](mailto:arfaksharhan2022@gmail.com)

هدف البحث الحالي إلى تحليل مستوى واقع التطور التكنولوجي في الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف اليمنية، وكذلك تحليل مستوى واقع الشمول المالي في اليمن ومؤشراته. واستعملت منهجيةً وصفيّةً، باستعمال الأسلوب الاستقرائي مستندة إلى عينة من البيانات التاريخية لمتغيرات البحث، في المدة 2014-2023م. وقد توصل للبحث، إلى عدد من الاستنتاجات، يتمثل أهمها، اعتماد القطاع المصرفي اليمني على شبكات الإنترنت وخدمات الاتصالات لدعم عملياتها اليومية وتقديم خدماته الإلكترونية، وكذلك تتبني حلولاً إلكترونية لتبسيط العمليات المصرفية وزيادة الفعالية التشغيلية، والتحول التدريجي إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تزيد من قدرة الأفراد والشركات على الوصول إلى الخدمات المصرفية.

كما توصل أيضاً إلى وجود دوراً مهماً للبنك المركزي اليمني في مواكبة التطور التكنولوجي للخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال العمل على تعزيز البنية التحتية المالية للبلاد لتسهيل الخدمات المصرفية، ووضع أطر تنظيمية وتشريعية لضمان توفير بيئة آمنة وموثوقة لتنفيذ هذه الخدمات، وكذلك بذل الجهود نحو تحسين الشمول المالي في اليمن.

## 1. المقدمة

لقد أحدث التطور الذي شهده العالم في قطاع التكنولوجيا خلال السنوات الأخيرة ثورة في مختلف المجالات، وقطاع الخدمات المالية والمصرفية لم يكن بمنأى عن هذا التطور؛ حيث شهدت الخدمات المصرفية الإلكترونية نمواً ملحوظاً، وذلك عبر ابتكار أدوات ووسائل وخدمات مالية إلكترونية حديثة، مما أدى إلى إحداث تغييرات جوهرية في طبيعة وأساليب تقديم الخدمات المصرفية التقليدية؛ ويعد استعمال التكنولوجيا المالية في مجال العمل المالي والمصرفي من أهم العوامل المساعدة على انتشار وإتاحة وصول الخدمات المالية لشريحة واسعة من الأفراد والمؤسسات، وهي شكل من أشكال الابتكار في المجال المالي، حيث شهدت المنتجات والخدمات المالية والمصرفية تطوراً متزايداً من حيث تنوعها وطرق انتشارها وتسهيل الوصول إليها وبتكلفة منخفضة. ولعل من أبرز التغيرات التي شهدتها الاقتصاد العالمي بعد التطور التكنولوجي للخدمات المالية والمصرفية ظهور مصطلح جديد وهو ما يعرف بالشمول المالي حيث انتشر بقوة خلال الأعوام القليلة الماضية، نظراً لما يعكسه مفهومه من قدرة جميع شرائح المجتمع والمؤسسات والوحدات الاقتصادية في الوصول إلى كافة الخدمات المصرفية بجودة عالية وسهولة تامة وبأسعار منخفضة، وبذلك فالشمول المالي يُعد أحد ركائز التنمية المستدامة من خلال دوره في تحسين الحياة الاقتصادية والاجتماعية للفرد والمجتمع، وتخفيض معدلات الفقر والبطالة، وتعزيز النمو الاقتصادي، وتعد الخدمات المصرفية الإلكترونية من أهم الركائز التي تساهم في تعزيز الشمول المالي، حيث أنها تتيح إمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية لفئات واسعة من المجتمع، خاصة الفئات المهمشة والمحرومة من الخدمات المصرفية التقليدية. كما أنها تساعد في تقليل التكاليف وزيادة الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات المصرفية.

لذا فإن التطور التكنولوجي للخدمات المصرفية الإلكترونية أصبح حجر الأساس في تطوير أداء المؤسسات المصرفية وتحقيق رؤى التنمية المستدامة، وتحقيق الشمول المالي، لا سيما في الدول التي تواجه تحديات اقتصادية واجتماعية معقدة مثل اليمن. وعلى أساس ذلك تبرز هناك فجوة واضحة بين الإمكانيات التي تتيحها التكنولوجيا الحديثة وبين مدى استثمار المصارف المحلية لها، الأمر الذي يمثل فجوة علمية تتطلب البحث، وذلك لأن العديد من الدراسات السابقة أظهرت أغفال هذه الفجوة، فعلى سبيل المثال، وجدت دراسة [1] وجود أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في القطاع المصرفي العراقي. كما توصلت دراسة [2] إلى أن منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا قد خطت خطوة هامة في تقديم الخدمات المصرفية الرقمية، بهدف تعزيز الشمول المالي وتحقيق التحول الرقمي، ومع ذلك لا تزال نسب التعاملات المالية الرقمية في المنطقة متدنية، الأمر الذي يستدعي

بذل المزيد من الجهود لرفعها. وأشارت دراسة [3] أن الشمول المالي يتحقق عن طريق سعي المصارف التجارية العراقية الخاصة إلى توفير الخدمات المالية المختلفة لكافة فئات المجتمع وبتكلفة منخفضة ووقت أقل، ووجدت دراسة [4] أن التكنولوجيا المالية تساهم في تعزيز الشمول المالي وتحوله إلى الشمول المالي الرقمي، الذي يلعب دوراً مهماً في التخفيف من الأثر الاقتصادي والاجتماعي لأزمة COVID-19 ومن ناحية أخرى فإن توسيع الوصول المالي للأسر ذات الدخل المنخفض والشركات الصغيرة يمكن أن يدعم انتعاشاً أكثر شمولاً. علاوة على ذلك وجدت دراسة [5] أن هناك دوراً فاعلاً للتكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ضبط أوقات الحجر الصحي والأزمات الوبائية. كما توصلت دراسة [6] إلى أنه بالرغم من تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر وزيادة التعامل بها في السنوات الأخيرة، إلا أن مساهمتها في تعزيز الشمول المالي لم يرق إلى المستوى المطلوب، لاسيما ما يتعلق بمؤشر الخدمات المصرفية الرقمية (عبر الانترنت، الهاتف المحمول) ومؤشر بطاقات الائتمان اللذان يعكسان ضعف استعمال القنوات الرقمية وأجهزة الصرف الآلي ومحطات الدفع الإلكتروني، وتوصلت دراسة الباحث [7] إلى أن مستوى تطبيق ابعاد الشمول المالي في المصارف اليمنية قد يمكن من حيث توفرت الامكانيات المادية وبنية الحاسوب والانترنت، واثبتت دراسة [8] وجود الكثير من المنتجات المصرفية الالكترونية التي لم تفعل في القطاع المصرفي العراقي، كما ينبغي اعتماد مؤشرات كمية لقياس جودة المنتجات المصرفية الالكترونية والتي تحقق كفاءة في النشاط المصرفي، وفهم متطلبات السوق بشكل أكثر. كما توصلت دراسة [9] أن الشمول المالي يعزز جودة خدمة الصرافات الآلية المنتشرة على نطاق جغرافي واسع بالداخل، ويعزز جودة خدمة الصيرفة الهاتفية التي تقدمها المصارف لعملائها، وحصول العميل على الخدمة المصرفية الإلكترونية بسهولة. أما دراسة [10] ووجدت أن زيادة ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية يعزز الشمول المالي. وأوضحت دراسة [11] وجود علاقة طردية وقوية بين المتغير المستقل الخدمات الالكترونية وبين المتغير التابع الشمول المالي، فضلاً عن تدني نسب مستويات الشمول المالي في العراق نتيجة ضعف مؤشري وصول واستعمال الخدمات المالية والمصرفية، ومحدودية نقاط البيع والبطاقات الالكترونية. وأشارت دراسة [12] إلى وجود أثر لاستعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال ابعاد (الانترنت، الهاتف المحمول، الوكيل المصرفي) على الشمول المالي في المصارف التجارية العراقية. وأثبتت دراسة [13] إلى وجود دور كبير للتكنولوجيا المالية في تحقيق فكرة الشمول المالي، لذا تنبثق من مراجعة الأدبيات السابقة ندرة في تناول ما واقع التطور التكنولوجي للخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي في المصارف اليمنية. وتأسيساً لما سبق يمكن التعبير عن مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية:

أ- ما هو واقع التطور التكنولوجي للخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف اليمنية؟  
ب- ما هو واقع الشمول المالي في المصارف اليمنية؟

## 2. أهمية البحث

تكمُن أهمية البحث أنها تناولت موضوعاً في غاية الأهمية والحيوية، والمتمثل في واقع التطور التكنولوجي للخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي في المصارف اليمنية حيث يتضح أن القطاع المصرفي في اليمن بدأ يشق طريقه نحو التحول الرقمي، رغم ما يعترضه من تحديات بنوية وتقنية واقتصادية. كما أن واقع التطور التكنولوجي في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية يساهم في تعزيز الشمول المالي، وأن استعمال أدوات التكنولوجيا مثل الصرافات الآلية، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول، يمكن أن تساهم في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، خاصة للفئات التي كانت تفتقر إلى التعاملات المصرفية وكذلك فإن هذا البحث قد يساهم في حفز المصارف اليمنية لتبني استراتيجية لتطوير خدماتها المصرفية الإلكترونية من أجل تعزيز الشمول المالي. كما إن هذا البحث لا يدعي الإحاطة الشاملة بكل جوانب الموضوع، لكنها تسعى إلى أن تكون خطوة علمية أولى تفتح المجال لمزيد من الأبحاث والتحليلات، التي يمكن أن تساهم في بناء نظام مالي أكثر عدالة وشمولاً في اليمن، يعتمد على التكنولوجيا كأداة تمكين لا كحاجز إقصاء وذلك بسبب إن تحقيق الشمول المالي الحقيقي في اليمن لا يمكن أن يتم بمعزل عن تبني التطور التكنولوجي كخيار استراتيجي، يندمج فيه الجميع، مؤسسات وأفراداً، نحو مستقبل مالي رقمي أكثر كفاءة واستدامة.

## 3. أهداف البحث

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تحليل مستوى واقع التطور التكنولوجي في الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف اليمنية خلال المدة 2014-2023م
- تحليل مستوى واقع الشمول المالي في اليمن ومؤشراته خلال المدة 2014-2023م

## 4. الجانب النظري

التطور التكنولوجي للخدمات المصرفية الإلكترونية وطرق تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية:

### 1.4 مفهوم التكنولوجي للخدمات المصرفية الإلكترونية ومراحل تطوره

تُعرف التكنولوجيا المصرفية بأنها رصيد المعرفة الذي يسمح بإدخال الآت ومعدات وعمليات وخدمات مصرفية جديدة ومحسنة، وعلى ذلك يضم مصطلح التكنولوجيا في الميدان المصرفي مجالين الأول هو التكنولوجيا الثقيلة وتشمل الآلات والمعدات المصرفية والبرامج، والثاني هو التكنولوجيا الخفيفة وتشمل الدراية والإدارة والمعلومات والتسويق المصرفي [14] وقد عرفت لجنة بازل للرقابة المصرفية عرفت التكنولوجيا المصرفية والمالية على أنها أي تكنولوجيا أو ابتكار مالي ينتج عنه نموذج أعمال أو عملية أو منتج جديد له تأثير على الأسواق والمؤسسات المالية [15]. وكما أن الابتكار المالي للخدمات المصرفية هو عملية تطوير للمنتجات المالية والرقمي بها لتستجيب للتطور الحاصل في النشاط الاقتصادي المعاصر، وهي عملية ابداع وتركيب منتجات مالية أصلية كبديل للمنتجات المالية التقليدية، نتيجة تطبيق الهندسة المالية في الصناعة المصرفية [12]. وبناءً على ما سبق يمكن تعريف التكنولوجيا

المالية والمصرفية على انها استعمال التقنيات والابتكارات الحديثة والأنظمة الرقمية في تقديم الخدمات المالية والمصرفية بفعالية وأمان، لتحسين الكفاءة التشغيلية وتوسيع نطاق الخدمات المالية المتاحة للعملاء، مما يسهم في تعزيز الشمول المالي وتحسين الاستقرار المالي. وتعرف الخدمات المصرفية الإلكترونية: بانها إجراء العمليات المصرفية بطرق مبتكرة من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أم الجديدة [9]. وتعرف أنها تقديم المصارف للخدمات المصرفية التقليدية بطريقة مبتكرة من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية، تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقاً لشروط العضوية التي تحددها المصارف [16]. كما انها أي نشاط أو منفعة أو أداء له طبيعة مالية، يقدمه طرف إلى طرف آخر، وبخضع إلى، أو محكوم بتشريعات أو أنظمة أو تعليمات أو سياسات صادرة من قبل جهة، أو من قبل مؤسسة عامة تمارس سلطة تنظيمية أو رقابية منحت لها بموجب القوانين المعمول بها في دولة معينة [17].

ومن خلال ما سبق فإنه يمكن ان نعرف الخدمات المصرفية الإلكترونية بانها خدمات مصرفية تقدمها المصارف لعملائها عبر وسائل الكترونية وتكنولوجية حديثة، من خلال استعمال الإنترنت ووسائط تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصالات المتطورة، مما يسهل للعملاء القيام بعملياتهم المصرفية بشكل سريع وآمن من أي مكان وفي أي وقت وبأقل التكاليف.

#### 2.2.4 أهم طرق تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية

أبرزها ما يلي:

##### 1.2.4 آلة الصراف الآلي (A.T.M) Automatic Teller Machine

كان أول ظهور لأجهزة الصراف الآلي في العقد السابع من القرن العشرين كبديل لموظفي الصرافة في الفروع المصرفية لتقليل عدد المعاملات داخل المصرف، حيث تعتمد هذه الخدمة على وجود شبكة من الاتصالات تربط فروع المصرف الواحد مع بعضها ومع فروع المصارف الأخرى، ففي هذه الحالة تقوم ماكينة الصراف الآلي بخدمة أي عميل من أي بنك مشترك والتي تتطلب الوصول إلى بيانات حسابات العملاء فوراً، ولقد أصبحت هذه الأجهزة منذ بدء تشغيلها في عام 1975م من المستلزمات اليومية في تنفيذ العمليات المصرفية الحديثة للأفراد. أما في الثمانينات من نفس القرن بدأ الاهتمام بخفض التكاليف من ثم البحث عن تحقيق ميزة تنافسية، وتعتبر الصرافات الآلية أولى آلية تطور العمل المصرفي. [18]

##### 2.2.4 الخدمات المصرفية عبر الهاتف (Telephone Banking)

تستخدم خدمة الهاتف المصرفي لتقادي صفوف العملاء في الاستفسار عن حساباتهم ومختلف الخدمات المصرفية وتتيح هذه الخدمة للعميل إمكانية إجراء عمليات متعددة أهمها الخدمات الاستعلامية وطلبات كشف الحساب، تستمر هذه الخدمة يوميا ولمدة 24 ساعة وتعتمد على شبكة تربط بين فروع المصرف الواحد ككل والاتصال يكون برقم موحد بينها.

##### 3.2.4 الخدمات المصرفية عبر الإنترنت (POS)

تستخدم المصارف نقاط البيع الإلكترونية لتسهيل عمليات الدفع الإلكتروني عند الشراء من المتاجر. هذه القناة تتيح للعملاء الدفع مباشرة من حساباتهم المصرفية باستعمال بطاقات الخصم أو الائتمان، هذه القناة تعتبر شائعة جداً في المعاملات التجارية.

##### 4.2.4 البريد الإلكتروني والخدمات القائمة على الرسائل النصية (Email and SMS Banking)

هذه القناة تتيح للمصارف إرسال إشعارات وتنبهات حول المعاملات المصرفية التي تخص العملاء، سواء تلك التغييرات التي تتم في حساباتهم لدى المصرف، أو غيرها من الخدمات التي تقدم لهم عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية. يمكن للعملاء أيضاً استعمال هذه القناة للتحقق من الرصيد، طلب كشف الحساب، أو ضبط تنبيهات مخصصة.

##### 5.2.4 المصارف عبر الإنترنت (Online Banking)

هي واحدة من أهم قنوات التوزيع الإلكترونية، حيث تتيح للعملاء إجراء مجموعة متنوعة من المعاملات مثل تحويل الأموال، دفع الفواتير، وإدارة الحسابات من خلال موقع المصرف على الإنترنت. هذه القناة هي الأكثر استعمالاً وتتيح للبنك تقديم خدمات على مدار الساعة دون الحاجة إلى زيارة الفرع [18]

##### 6.2.4 التطبيقات المصرفية على الهواتف الذكية (Mobile Banking Apps)

تقدم التطبيقات المصرفية نفس الخدمات التي تقدمها المصارف عبر الإنترنت ولكن بشكل أكثر سهولة ومناسبة، حيث يمكن للعملاء إدارة حساباتهم وإجراء المعاملات مباشرة من هواتفهم الذكية. تتميز هذه القناة بالوصول السريع والتفاعل المباشر مع الخدمات المصرفية في أي وقت ومن أي مكان.

##### 7.2.4 نقاط البيع المتنقلة (Mobile POS)

هذه الأجهزة تعتبر امتداداً لنقاط البيع التقليدية لكنها توفر مرونة أكبر، حيث يمكن استعمالها في مواقع مختلفة مثل الأسواق، المنازل، أو حتى في المكاتب المتنقلة. تمكن هذه الأجهزة التجار من قبول المدفوعات باستعمال الهواتف الذكية أو الأجهزة اللوحية.

##### 8.2.4 الفروع الإلكترونية (E-Branches)

الفروع الإلكترونية هي أكشاك أو مراكز خدمة رقمية تعتمد بشكل كامل على التكنولوجيا لتقديم الخدمات المصرفية، مع وجود حد أدنى من الدعم البشري. يتم توفير هذه الفروع في أماكن استراتيجية وتتيح للعملاء إجراء معظم المعاملات المصرفية من دون الحاجة إلى التفاعل المباشر مع موظفي المصرف

##### 9.2.4 لخدمات المصرفية عبر شبكات التواصل الاجتماعي (Social Media Banking)

تستخدم بعض المصارف منصات التواصل الاجتماعي للتواصل مع العملاء وتقديم خدمات مصرفية محددة مثل الاستفسارات العامة، الدردشة الحية، وحتى تنفيذ بعض المعاملات. [19]

3.4 واقع التطور التكنولوجي للخدمات المصرفية الإلكترونية ومراحل تطور النظم والتشريعات القانونية للخدمات المالية الإلكترونية في اليمن.

### 1.3.4. استعراض التطور التكنولوجي في الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجهاز المصرفي اليمني

يتم استعراض التطور التكنولوجي في الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجهاز المصرفي اليمني من خلال التالي:

#### 1.1.3.4. التطور التكنولوجي في الأنظمة والشبكات

##### أ. الأنظمة الأساسية وأنظمة التحويلات المصرفية

كانت أولى الأنظمة الإلكترونية المعتمدة في القطاع المصرفي في اليمن متأثرة بالتوجه العالمي نحو أتمتة الخدمات المالية في أواخر تسعينيات القرن العشرين. وكانت إحدى الخطوات الرئيسية الأولى هي بدء استعمال الأنظمة المصرفية المركزية (Core Banking Systems) لتبسيط العمليات المصرفية، مثل إدارة الحسابات والتحويلات. وأحد أبرز هذه الأنظمة كان إدخال نظام سويفت (SWIFT: Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication) وفي أوائل العقد الأول من القرن الحادي والعشرين سمح للمصارف اليمنية بمعالجة التحويلات والتسويات المالية الدولية بكفاءة وأمان أكبر. الذي تم اعتماده لتحويل الأموال دولياً، مما سهل التحويلات المالية بين المصارف اليمنية والمؤسسات المالية الدولية، كما استخدمت بعض المصارف حلول الحوسبة السحابية لتقليل التكاليف التشغيلية وزيادة الكفاءة. [20، 21] هذه الحلول توفر مرونة أكبر، خاصة فيما يتعلق بإدارة الأنظمة المحاسبية والخدمات المصرفية عن بعد.

##### ب. التطور في شبكات الاتصال ونقل البيانات

يعتمد القطاع المصرفي على شبكات الإنترنت وخدمات الاتصالات لدعم عملياتها اليومية وتقديم خدماتها الإلكترونية. فقد قام البنك المركزي والمصارف اليمنية وبمختلف أنواعها بفتح منصات لها عبر الإنترنت بحيث يستطيع عملائها الوصول إلى خدماتها بدون الذهاب إلى فروعها التقليدية، كما أنها أغلب المصارف التجارية والإسلامية ومصارف التمويل الأصغر عملت على تقديم خدماتها عبر الهاتف المحمول بواسطة تطبيقات خاصة بالهواتف الذكية يستطيع من خلالها العملاء من الوصول إلى الخدمات في أي وقت ومن أي مكان، ومع ذلك ووفقاً لتقرير صادر في أغسطس 2023 من المركز الدولي للنمو (IGC)، فإن البنية التحتية للاتصالات في اليمن ضعيفة جداً وفقاً للمعايير الإقليمية والعالمية حيث يحتل اليمن المرتبة (175) من أصل (176) دولة في مؤشر تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بحسب تقرير الاتحاد الدولي للاتصالات. بسبب ضعف السياسات الحكومية ونقص الكفاءة، إلى جانب آثار الحرب، التي أعاقت تطور القطاع بشكل ملحوظ [22].

##### ج. أجهزة الصراف الآلي (ATM) وشبكات نقاط البيع

وكان التطور الحاسم الآخر في نهاية التسعينيات وبداية الألفية، هو إدخال أنظمة ATM (أجهزة الصراف الآلي) وشبكات POS (نقاط البيع)، مما مكن العملاء من الوصول إلى حساباتهم بسهولة وإجراء المعاملات المالية بطريقة إلكترونية. وقد مكنت هذه التقنيات من أتمتة عمليات سحب النقود والمعاملات القائمة على البطاقات، مما أدى تدريجياً إلى تقليل الاعتماد على الخدمات المصرفية اليدوية والنقدية. ولعب البنك المركزي اليمني دوراً مهماً في نشر هذه الأنظمة من خلال العمل على تعزيز البنية التحتية المالية للبلاد. على سبيل المثال، بحلول أوائل العقد الأول من القرن الحادي والعشرين، قدمت العديد من المصارف التجارية في اليمن شبكات أجهزة الصراف الآلي ومحطات نقاط البيع لتسهيل الخدمات المصرفية التي يمكن الوصول إليها بشكل أكبر للسكان [20، 21].

### 2.1.3.4. التطور التكنولوجي في الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للعملاء

تبنت المصارف اليمنية مجموعة من الأنظمة والتقنيات التي تسهل تقديم الخدمات المصرفية عبر القنوات الإلكترونية، أبرزها:

#### أ. الإنترنت البنكي

لقد تم تدشين خدمة الإنترنت في اليمن عام 1996م من قبل مزود وحيد هو (الشركة اليمنية للاتصالات اليمنية (تيلمين)، وقد أدى هذا الاحتكار الحكومي إلى غياب المنافسة، فرغم صدور قرار مجلس الوزراء رقم 16 لسنة 2000م بمنح تراخيص لمزودي خدمة الإنترنت، إلا أن القرار لم يطبق حتى الآن، وقد نتج عن هذا الاحتكار الحكومي إلى احتكار القطاع الحكومي - أيضاً - للخدمات المصاحبة، كخدمات الاستضافة وتأجير السيرفرات والخدمات السحابية المختلفة وحسابات الإيميل وغيرها، ومن ثمّ بطء تطور خدمات تزويد الإنترنت والخدمات المصاحبة لها في اليمن، ووصل عدد مشتركى خدمة الإنترنت إلى (11,230,187) مشترك نهاية العام 2023م، وبلغت نسبة المشتركين إلى إجمالي عدد السكان (31.84%) والجدول التالي يوضح التطور في عدد مستخدمي الإنترنت.

جدول (1): عدد مستخدمي الإنترنت خلال الفترة من (2014-2023) (23، 24)

السنة	2014	2018	2019	2020	2021	2023
مشتركي انترنت نطاق عريض	340,000	386,330	343,246	373,790	402,935	562,000
انترنت نقال	3,236,679	7,659,884	7,190,000	8,446,637	9,970,269	10,668,187
اجمالي عدد مستخدمي الإنترنت	3,576,679	8,046,214	7,533,246	8,820,427	10,373,204	11,230,187

وقد بدأ استعمال الإنترنت في المصارف اليمنية داخلياً في أواخر التسعينيات وأوائل الألفيات، وكان الهدف الأساسي من ذلك هو تحسين العمليات الداخلية للمصارف، مثل نقل البيانات بين الفروع وإدارة الحسابات والمعاملات المالية بشكل أسرع وأكثر كفاءة. ومع مرور الوقت، تم تطوير الأنظمة المصرفية لتصبح أكثر تطوراً، وتزامن ذلك مع انتشار الإنترنت في اليمن، مما مكن المصارف من تحسين بنيتها التحتية الرقمية. وقد قام البنك المركزي والمصارف اليمنية وبمختلف أنواعها بفتح منصات لها عبر الإنترنت، يستطيع من خلالها العملاء الوصول إلى خدماتها بدون الذهاب إلى فروعها التقليدية. أما بالنسبة لاستعمال العملاء للإنترنت في تعاملاتهم المصرفية في اليمن، فد بدأت هذه الخدمة في الانتشار تدريجياً في منتصف العقد الأول من الألفية الثانية (2005-2010)، حيث بدأت بعض المصارف اليمنية بتقديم خدمات مصرفية عبر الإنترنت للعملاء تمكنهم من إدارة حساباتهم وإجراء المعاملات المالية، مثل ارسال كشوفات الحساب عبر البريد الإلكتروني، الاستعلام عن الحسابات وارصدها وإجراء بعض التحويلات المالية ودفع الفواتير عن بُعد وفي أي وقت. ومع تطور البنية التحتية التكنولوجية والاتصالات في اليمن، ازدادت الخدمات الإلكترونية التي

تقدمها المصارف، مما مكن العملاء من القيام بتعاملاتهم المصرفية عبر الإنترنت بسهولة أكبر. ومع ذلك، كان تبني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من قبل العملاء في اليمن أبطأ مما هو عليه في البلدان الأخرى بسبب انتشار الإنترنت المحدود والتحديات المتعلقة بالبنية الأساسية. وفقاً للدراسات التي أجريت على سلوك العملاء، فإن العوامل الرئيسية التي أثرت على التبني شملت سهولة الاستعمال المتصورة والثقة في أمان المعاملات عبر الإنترنت. لا يزال العديد من العملاء يفضلون الأساليب المصرفية التقليدية على الخدمات عبر الإنترنت بسبب المخاوف بشأن الأمن السيبراني وعدم الإلمام بأنظمة الخدمات المصرفية الرقمية [25].

### ب. الصرافات الآلية (ATMs)

أدخلت أجهزة الصراف الآلي (ATM) في المصارف اليمنية لأول مرة في أوائل العقد الأول من الألفية الثانية. وكان بنك اليمن والخليج هو أول بنك يمني يقوم بتركيب جهاز صراف آلي بعد تأسيسه في عام 2001. في نفس الفترة، بدأ بنك اليمن الدولي أيضاً بتركيب أجهزة الصراف الآلي في فروعه مع مرور الوقت، توسعت شبكة أجهزة الصراف الآلي في البلاد، وبدأ العملاء في استعمالها لإجراء عملياتهم المصرفية بشكل أوسع بحلول، رغم ذلك النمو من حيث العدد أو نوع الخدمات التي تقدمها لتشمل المزيد من المواقع العامة، إلا أن اليمن ما تزال في ذيل قائمة الدول العربية التي تقدم خدمة الصراف الآلي. يعد هذا التطور جزءاً من تحول المصارف اليمنية نحو الخدمات المصرفية الرقمية وتقديم منتجات وخدمات جديدة تلبيةً لاحتياجات العملاء وتماسياً مع التطورات التكنولوجية في القطاع المالي والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (2): عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 100 ألف (من عمر 15 فما فوق) (23، 24)

السنة	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2023
عدد أجهزة الصراف الآلي	983	1028	890	890	1002	1062	1449
عدد السكان البالغين	16089285	16624339	17152292	17684725	18221703	18769198	20990003
عدد أجهزة الصراف لكل 100 ألف	6.11%	6.18%	5.19%	5.03%	5.50%	5.66%	6.90%

### ج. الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول (Mobile Banking)

بدأ في اليمن تطبيق واستعمال الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في عام 2009 من خلال مبادرة بنك التسليف التعاوني الزراعي بالاتفاق مع شركة الهاتف المحمول "أم تي أن" (YOU) المملوكة للقطاع الخاص في تقديم خدمات مصرفية للعملاء تمثلت في الاستعلام على الأرصدة وتحويل الأموال ودفع الفواتير، ورسائل SMS وقد ساعد انتشار شبكات الهاتف المحمول من خلال ثلاث شركات مملوكة للقطاع الخاص وهي (سبأفون، أم تي أن "يو" واي) وشركة رابعة مختلطة (يمن موبايل)، حيث يتوفر في اليمن أكثر من نظام للاتصالات عبر الشبكة المحلية لخدمات الهاتف النقال والتي انطلقت لأول مرة في فبراير عام 2001م. وقد بلغ عدد مشتركى الهاتف الخليوي إلى (17.756,380) مليون مشترك في عام 2021 [27] وتوفر هذه الشركات البنية التحتية اللازمة لنشر وتوسيع نطاق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول بما في ذلك التحويلات المالية. وتعتبر اليمن من الدول العربية عالية الإمكانات في هذا المجال والتي يمكن لها الاستفادة من الهاتف المحمول للوصول إلى الخدمات المصرفية، خاصة وأن أكثر من 60.8% من سكان اليمن يعيشون في المناطق الريفية [23] بدأ استعمال الهواتف المحمولة في الخدمات المصرفية في اليمن يكتسب زخماً بين عامي (2015 و 2019). وخلال هذه الفترة، منح البنك المركزي اليمني تراخيص لعدة مصارف، بما في ذلك مصرف الكريمي الإسلامي للتمويل الأصغر، ومصرف التضامن الإسلامي الدولي، ومصرف الأمل للتمويل الأصغر، ومصرف اليمن والكويت، لتقديم خدمات الأموال الإلكترونية من خلال منصات الهاتف المحمول، ومكنت هذه الخدمات العملاء من الوصول إلى الوظائف المصرفية عبر هواتفهم المحمولة، مما يمثل خطوة مهمة نحو تبني الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في اليمن. بالإضافة إلى ذلك، حصل مصرف (CAC Bank) على ترخيص من البنك المركزي في صنعاء لتقديم خدمات مماثلة، بحلول عام 2021، توسعت الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول بشكل أكبر، مع انضمام المزيد من المصارف، مثل مصرف اليمن والبحرين الشامل (SBYB) ومصرف اليمن الدولي (IBY)، إلى المبادرة. يهدف هذا التقدم في الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول إلى التغلب على التحديات التي يفرضها الصراع المستمر والبنية التحتية غير الكافية والوصول المالي المحدود في جميع أنحاء البلاد، ويبين الجدول (3) عدد المشتركين في خدمة الهاتف المحمول.

جدول (3): عدد المشتركين في خدمة الهاتف المحمول (23، 24)

السنة	2014	2018	2019	2020	2021	2023
مشتركى الهاتف النقال	15,708,035	15,297,789	18,597,333	16,788,805	17,756,380	20,047,500
عدد السكان	27,753,304	30,790,513	31,546,691	32,284,046	32,981,641	34,860,539
النسبة إلى إجمالي عدد السكان	56.59%	49.68%	58.95%	52%	53.83%	57.51%

### د. التحويلات المالية والدفع الإلكتروني

عملت اغلب المصارف التجارية والإسلامية ومصارف التمويل الأصغر على تقديم خدماتها عبر أنظمة الدفع الإلكتروني مثل خدمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول بواسطة تطبيقات خاصة بالهواتف الذكية ونقاط البيع "POS" والبطاقات المصرفية التي تتيح للعملاء إجراء المدفوعات في المتاجر أو عبر الإنترنت دون الحاجة لاستعمال النقد. كما يستطيع من خلالها العملاء من الوصول إلى الخدمات في أي وقت ومن أي مكان. وتتيح هذه التقنيات للمستخدمين إجراء مجموعة متنوعة من المعاملات المالية عبرها، مثل تحويل الأموال والتحقق من الرصيد ودفع الفواتير وغيرها من الخدمات، ويعد هذا التطور في الخدمات المصرفية الإلكترونية في اليمن خطوة حيوية نحو تحسين الوصول المالي وتعزيز كفاءة النظام المالي، خاصة في ظل التحديات التي تواجه المصارف من حيث التغطية الجغرافية والقدرة على تقديم الخدمات للعملاء في المناطق النائية.

### 2.3.4. مراحل تطور النظم والتشريعات القانونية للخدمات المالية الإلكترونية في اليمن

تم اتخاذ مجموعة من الخطوات في سبيل تطوير البنية التحتية كان أهمها: [26، 21]

- إصدار القانون رقم (14) لسنة 2000م بشأن البنك المركزي والذي أكد على أن الهدف العام للبنك المركزي هو تحقيق الاستقرار المالي وتنظيم تقديم الخدمات المصرفية وتعتبر نظم وأدوات المدفوعات من الأدوات الأساسية التي تساعد على تحقيق الاستقرار المالي كونها القنوات التي يتم من خلالها إدارة السياسة النقدية، وقد ظهرت حديثاً العديد من أدوات المدفوعات الحديثة ومنها إصدار النقود الإلكترونية وهي المكافئ للنقود الورقية لذا فإنها تخضع لرقابة وإشراف البنك المركزي.
- في العام 2004م تم إنشاء لجنة فنية لنظم المدفوعات بالقرار الإداري رقم (130) لسنة 2004م بفريق من البنك المركزي والمصارف اليمنية وعضوية كل من وزارة المالية والبريد وقد اقتصر دور اللجنة على الدور المعرفي الاستشاري فقط.
- في العام 2006م تم صدور قانون أنظمة الدفع والعمليات المالية والمصرفية الإلكترونية رقم (40) لسنة 2006م والذي أسس للكثير من القضايا المرتبطة بأنظمة المدفوعات وحدد بشكل واضح دور البنك المركزي في التنظيم والإشراف على أنظمة ووسائل الدفع والتحويل الإلكتروني حيث خولت المادة (7) البنك المركزي وضع الأنظمة المصرفية التي تعتمد التقنية الحديثة الإلكترونية في النشاط المصرفي والمالي بهدف تطوير وتحديث أنظمة ووسائل الدفع ووضع نظام مقاصة يلبي التطورات التقنية في الجهاز المصرفي، كما إعطاء البنك المركزي الصلاحيات التنظيمية والرقابية والإشرافية لتنظيم المدفوعات والاعتراف بالبيانات الإلكترونية والسند والتحويل الإلكتروني وحجبتها في الإثبات في المحاكم اليمنية، وإصدار التعليمات التنظيمية اللازمة.
- إنشاء شركة الخدمات المالية (YFSC: Yemen Financial System Company) من قبل (11) مصرفاً من المصارف العاملة في اليمن لغرض القيام بمهام الربط البيئي لأجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع وغيرها من الخدمات المالية.
- إنشاء إدارة لنظم المدفوعات بالقرار الإداري رقم (70) لسنة 2006م.
- استحداث غرفة لمقاصة الدولار في الأعوام 2007م إلى 2010م، كما تم تحديث الإجراءات المتعلقة بمقاصة الشيكات واستحداث إدارة لتنفيذ المدفوعات بين المصارف عبر شبكة السويفت وتسويتها في نفس اليوم في قطاع المحاسبة والحاسب الآلي.
- في العام 2013م وقع البنك المركزي مع هيئة التنمية الدولية على برنامج طموح لتطوير البنية التحتية للقطاع المصرفي اليمني وبمبلغ حوالي (20) مليون دولار منحة، ويتكون البرنامج من ثلاثة مشاريع هي: مشروع تطوير النظم الأساسية الداخلية للبنك المركزي (Data warehouse، ERP، Core Banking)، مشروع تطوير البنية التحتية لنظام المدفوعات الوطني (Payment System)، ومشروع إنشاء سجل الائتمان العام Public Credit Registry يهدف هذا المشروع إلى إنشاء سجل ائتمان متين وموثوق به (PCR) تشترك فيه المصارف ومؤسسات التمويل الصغرى.
- وفي نهاية عام 2014م، أصدر البنك المركزي اليمني التعميم رقم (11) لعام 2014م لتمكين إنشاء نموذج قائم على المصارف لتوفير خدمات النقود الإلكترونية، بدعم من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية، والبنك الدولي، والمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (سيجاب) والوكالة الألمانية للتعاون الدولي. واسترشد النموذج بعملية مراجعة ومناقشات مع القطاع الخاص دامت قرابة العامين، وحدد تعميم عام 2014م الجوانب التنظيمية والإشرافية الأساسية لخدمات النقود الإلكترونية عبر الهواتف المحمولة مثل متطلبات الحصول على الترخيص والقدرات الفنية، فضلاً عن واجبات ومسؤوليات الأطراف الفاعلة المتوخاة ومقدمي هذه الخدمات المرتبطين بالمصارف، وسمح التعميم للمصارف المرخصة بالتعاقد مع شركات الاتصالات والوكلاء أو الاستعانة بمصادر خارجية لتوفير خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول، وفي الوقت ذاته حمل التعميم المصارف المسؤولية النهائية عن تصرفات هذه الكيانات.
- بين عامي 2015م و2019م، بذلت بعض الجهود لتسهيل إجراء المدفوعات الإلكترونية عبر مشغلي شبكات الهواتف النقالة الخاصة باليمن، وخلال هذه الفترة، منح البنك المركزي اليمني تراخيص لأربعة مصارف يمنية لتوفير خدمات النقود الإلكترونية عبر الهواتف المحمولة، وهي: مصرف الكريمي الإسلامي للتمويل الأصغر، ومصرف التضامن الإسلامي الدولي، ومصرف الأمل للتمويل الأصغر، ومصرف اليمن والكويت. كما منح البنك المركزي في صنعاء ترخيصاً بذلك لمصرف التسليف التعاوني والزراعي (كك بنك). أنشأت هذه المصارف منصات للمحافظ الإلكترونية الخاصة بها.
- في مارس من العام 2022م، أصدر البنك المركزي التعليمات الخاصة بأجهزة الصراف الآلي ووضع الضوابط والشروط الواجب على المصارف الراغبة في تركيب أجهزة الصراف الآلي التقيد بها.
- في سبتمبر 2022م، أصدر البنك المركزي اليمني التعليمات المنظمة لأعمال مقدمي خدمات الدفع ومديري أنظمة الدفع، والذي سمح من خلاله للمؤسسات المالية غير المصرفية بتقديم خدمات الدفع بعد استيفاء الشروط ومنحها الترخيص بذلك.
- في 8 أغسطس 2023م، أصدر البنك المركزي اليمني التعليمات المنظمة لتقديم خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول من قبل المؤسسات المالية غير المصرفية.
- وفي العام 2024م قام البنك المركزي اليمني بتطبيق العمل بنظام الحساب المصرفي الدولي (IBAN: International Bank Account Number): وهو معيار دولي لتحديد الحسابات المصرفية عبر الحدود الوطنية بطريقة تقلل من خطا انتشار أخطاء نسخ المعاملات. يتم استعماله على نطاق واسع من قبل العديد من البلدان من جميع انحاء العالم. وتماشياً مع خطة واستراتيجية البنك المركزي اليمني لتدعيم الشمول المالي باليمن، مما تجدر الإشارة إلى أن تطبيق هذا النظام يهدف إلى تعظيم الأداء المالي والمصرفي للمصارف اليمنية عالمياً، كما يتميز الحساب المصرفي الدولي بدقة التحويلات المصرفية وسرعة تنفيذها بتكلفة أقل مما يحد من أخطاء النسخ وتجنب التأخير في تنفيذ المدفوعات الإلكترونية. [26، 21]

## 6. الجانب العملي للبحث

واقع الشمول المالي ومؤشراته في اليمن.

### 1.6 مفهوم الشمول المالي

عرفت مجموعة العشرين (G20) ومؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي (AFI) الشمول المالي بأنه تعزيز وصول واستعمال كافة فئات المجتمع وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة. كما عرفت كل من منظمة (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE) المنبثقة عنها الشمول المالي بأنه: العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكاف، وتوسيع نطاق استعمال هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة وذلك من خلال تطبيق مناهج مبتكرة والتي تضم التوعية والتثقيف المالي وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي [30]، وعرفت مجموعة العشرين (G20) ومؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي (AFI) الشمول المالي بأنه: تعزيز وصول واستعمال كافة فئات المجتمع وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة. أما منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE) فعرفته على أنه: العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالوقت والسعر المعقولين، وبالشكل الكاف وتوسيع نطاق استعمال هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة وذلك من خلال تطبيق مناهج مبتكرة تضم التثقيف المالي بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي [27] كما أن الشمول المالي أن يُتاح لكل فرد من أفراد المجتمع إمكانية الحصول على جميع الخدمات المالية التي تلبى احتياجاته بسهولة ويسر وبأسعار ميسورة من خلال قنوات رسمية تتسم بالمسؤولية والاستدامة [28]. ومن خلال ما سبق فإنه يمكن القول إن الشمول المالي هو ضمان وصول واستعمال الأفراد والشركات وكافة فئات المجتمع، خاصة ذوي الدخل المنخفض للخدمات المالية المتاحة والمناسبة عبر القنوات الرسمية وبأسعار معقولة، وبما يحقق لهم إشباع مالي ويمكنهم من تحقيق طموحاتهم الاستثمارية والاستهلاكية والإدخارية بسرعة أكبر وجودة مناسبة.

## 2.6. الجهود المبذولة لتعزيز الشمول المالي

على الرغم من التحديات، هناك بعض الجهود المبذولة لتحسين الشمول المالي في اليمن، حيث بدأ البنك المركزي اليمني، باتخاذ خطوات نحو تحقيق الشمول المالي، خصوصاً في ظل الظروف الاقتصادية الصعبة التي تمر بها البلاد. من أهم الإجراءات التي اتخذها البنك في هذا الصدد: [21].

### 1.2.6. تحديث البنية التحتية المصرفية

سعى البنك المركزي لتحسين البنية التحتية للقطاع المصرفي، بما في ذلك تطوير أنظمة الدفع الإلكتروني وتعزيز الأمن السيبراني هذا يتضمن تحسين نظم المدفوعات وتطوير قواعد البيانات المصرفية لتكون أكثر كفاءة وشمولية.

### 2.2.6. التعاون الدولي

انضم البنك المركزي اليمني إلى التحالف من أجل الشمول المالي، وهي شبكة عالمية تعمل على تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية للفئات المهمشة. هذا التعاون يساعد في تبني أفضل الممارسات وتبادل الخبرات مع بنوك مركزية أخرى.

### 3.2.6. إصدار السياسات واللوائح

أصدر البنك المركزي اللوائح والتعليمات التي تمكن المؤسسات المالية من الاستفادة من التكنولوجيا المالية للوصول إلى كافة فئات شرائح المجتمع اليمني، وتنظيم عمل المؤسسات المالية غير المصرفية، مثل شركات الصرافة والتحويلات المالية، لضمان توفير خدمات مالية آمنة وموثوقة للمواطنين.

### 4.2.6. تشجيع التكنولوجيا المالية

دعم البنك المركزي تطوير حلول التكنولوجيا المالية، مثل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، لتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية في المناطق النائية والمحرومة.

هذه الإجراءات تمثل جزءاً من استراتيجية البنك المركزي لتعزيز الشمول المالي في اليمن وتحسين الوصول إلى الخدمات المالية للمواطنين في كافة أنحاء البلاد.

لذا يمكن عرض بعض التوجهات الناجحة نحو الشمول المالي الرقمي داخل القطاع المالي اليمني على النحو الآتي:

- الخدمات المالية الرقمية عبر الهاتف المحمول: قامت أولى المصارف المرخص لها بتقديم خدمات مصرفية عبر الهاتف المحمول بتقديم الخدمات الرقمية، حيث أطلق مصرف الكريمي خدمة جوال كريمي، وأطلق مصرف الأمل خدمته المصرفية الرقمية بيس (PYES)، ومصرف التضامن الإسلامي خدمته عبر الهاتف المحمول محفظتي، ومصرف اليمن والكويت خدمة فلو سك، ومصرف اليمن والبحرين خدمته الشامل موني، ومصرف التسليف الزراعي خدمته موبايل موني وغيرها من النماذج.

- بنية تحتية مصرفية عالمية المستوى: اختارت مجموعة من المصارف أنظمة برمجية مصرفية متفوقة مثل T24 التابع لشركة تيمبنوس، لتشغيل الخدمات المصرفية الرقمية مثل المصرف اليمني للإنشاء والتعمير.

- المحفظة الإلكترونية: أطلقت عدد من المصارف محافظ متنقلة وذلك يسمح للعملاء بالتعامل رقمياً يتيح سهولة إجراء المعاملات وسداد الفواتير وشراء البضائع من التجار ويمكن تعبئة وتغذية هذه المحافظ عبر حسابات مالية في المصارف.

- تتوفر أيضاً حالياً في القطاع المالي اليمني خدمة الدفع عند الاستلام للبضائع المطلوبة عبر الإنترنت وخدمة "حاسب" على سبيل المثال وخدمة الدفع الإلكتروني لمدفوعات الطلبات المحلية.

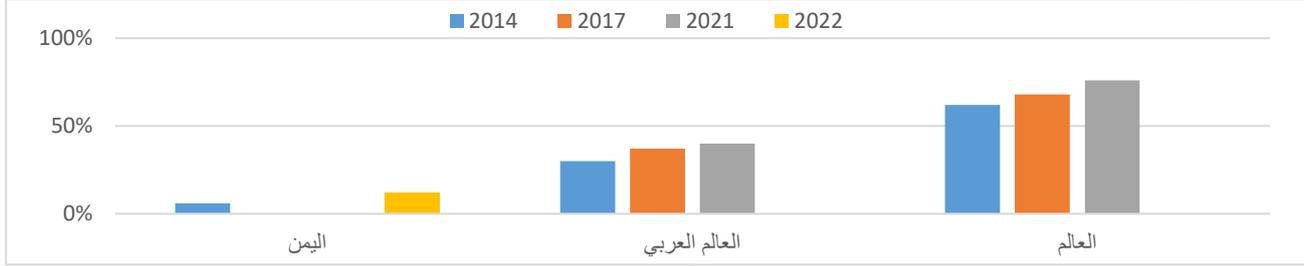
- ونظراً للمرحلة الجيدة من التطور الرقمي الذي وصلت إليه بعض المصارف الرائدة فإن البنية التحتية والخدمات تبدو في وضع جاهز لدفع عجلة الشمول المالي والتحول الرقمي السريع لتكون قصص نجاح يسترشد بها لبقية القطاع المالي اليمني.

## 3.6. مؤشرات الشمول المالي في اليمن والتحديات التي تواجه تحقيقه

الشمول المالي يقاس من خلال مجموعة من المؤشرات التي تعكس درجة الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية واستعمالها من بين هذه المؤشرات:

### 1.3.6 مؤشر الوصول الى ملكية الحسابات في المؤسسات المالية الرسمية أو عبر الهاتف المحمول للبالغين (من عمر 15 فما فوق)

ويوضح الشكل والجدول نسبة هذا المؤشر خلال الفترة من (2014-2022). (The World Bank, 2023)



شكل (1): مؤشر ملكية حساب في مؤسسة مالية أو عبر الهاتف المحمول للبالغين (من عمر 15 فما فوق)  
جدول (4): ملكية حساب في مؤسسة مالية أو مع مزود خدمة الأموال عبر الهاتف المحمول كنسبة مئوية من السكان البالغين (من عمر 15 فما فوق) (23)

المنطقة	2014	2017	2021	2022
اليمن	6%	-	-	12%
العالم العربي	30%	37%	40%	-
العالم	62%	68%	76%	-

وبحسب أحدث بيانات للشمول المالي في اليمن فقد بلغ نسبة من يمتلكون حساب في مؤسسة مالية أو عبر الهاتف المحمول 12%، وهذه النسبة منخفضة جداً مقارنة بنسبة 76% على المستوى العالمي، ونسبة 40% على مستوى العالم العربي. ووفقاً لنفس المصدر لملكية الحسابات في مؤسسة مالية رسمية أو عبر الهاتف المحمول بحسب الجنس، يوضح وجود فجوة حيث بلغ نسبة 18% للذكور مقابل 5% للإناث في اليمن لسنة 2022، وهذه الفجوة سببها الرئيس، الفقر وانعدام الدخل والحرب الدائرة في اليمن منذ عام 2015م.

### 2.3.6 مؤشر فروع المصارف اليمنية لكل 100 ألف بالغ (من عمر 15 وما فوق)

ويوضح الجدول التالي (5) مستوى انتشار المصارف ومعرفة مدى وصول الخدمات المصرفية الى مختلف فئات المجتمع.

جدول (5): مؤشر فروع المصارف والمصارف لكل 100 ألف بالغ (من عمر 15 وما فوق) [23]

المنطقة	البيان	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2022	2023
اليمن	اجمالي عدد الفروع	387	427	410	416	444	433	534	575
	عدد السكان من عمر 15 وما فوق	16089285	16624339	17152292	17684725	18221703	18769198	20387381	20990003
	عدد الفروع لكل 100 ألف	2.4	2.56	2.39	2.35	2.43	2.3	2.62	2.74
العالم العربي	عدد الفروع لكل 100 ألف	13.06	13.07	12.57	12.44	12.01	12.09	10.96	10.96
	عدد الفروع لكل 100 ألف	12.32	12.03	11.97	11.50	11.47	10.74	12.29	12.29

ونلاحظ من خلال جدول (5) أن نسبة الفروع المصرفية لكل 100 ألف بالغ في اليمن متذبذبة خلال الفترة من (2014-2023)، بسبب الوضع الاقتصادي والسياسي التي تعيشه البلاد والحرب الدائرة فيها، ويظل هذا العدد متدني مقارنة بعدد الفروع المصرفية لكل 100 ألف بالغ على مستوى العالم وعلى مستوى العالم العربي، والتي كانت هي أيضاً متذبذبة ما بين الانخفاض تارة والصعود تارة أخرى.

### 3.3.6 مؤشر انتشار أجهزة الصرف الآلي لكل 100 ألف بالغ (من عمر 15 فما فوق)

ويوضح الجدول التالي الانتشار المصرفي لماكنات الصراف الآلي لكل 100 ألف بالغ.

جدول (6): مؤشر عدد أجهزة الصرف الآلي لكل 100 ألف (من عمر 15 فما فوق) [23]

المنطقة	البيان	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2023
اليمن	عدد أجهزة الصراف الآلي	983	1028	890	890	1002	1062	1449
	عدد السكان من عمر 15 فما فوق	16089285	16624339	17152292	17684725	18221703	18769198	20990003
	عدد الصرافات لكل 100 ألف	6.11	6.18	5.19	5.03	5.50	5.66	6.90
العالم العربي	عدد الصرافات لكل 100 ألف	24.5	23.59	26.71	27.21	27.79	28.58	28.58
	عدد الصرافات لكل 100 ألف	35.33	36.20	37.08	37.74	38.21	40.73	40.73

ونلاحظ من خلال جدول (6) انخفاض عدد أجهزة الصراف الآلي في الفترة (2015-2018)، حيث كانت الأزمة السياسية والاقتصادية في أوجها آنذاك في اليمن حيث سجل 5.66 صراف آلي لكل 100 ألف بالغ في العام 2019م، وتعتبر اليمن من ضمن أقل الدول في انتشار الصرافات الآلية مقارنة بالمستوى العالمي الذي سجل 40.73 صراف آلي، وعلى مستوى العالم العربي الذي سجل أيضاً 28.58 صراف آلي لكل 100 ألف في العام 2023

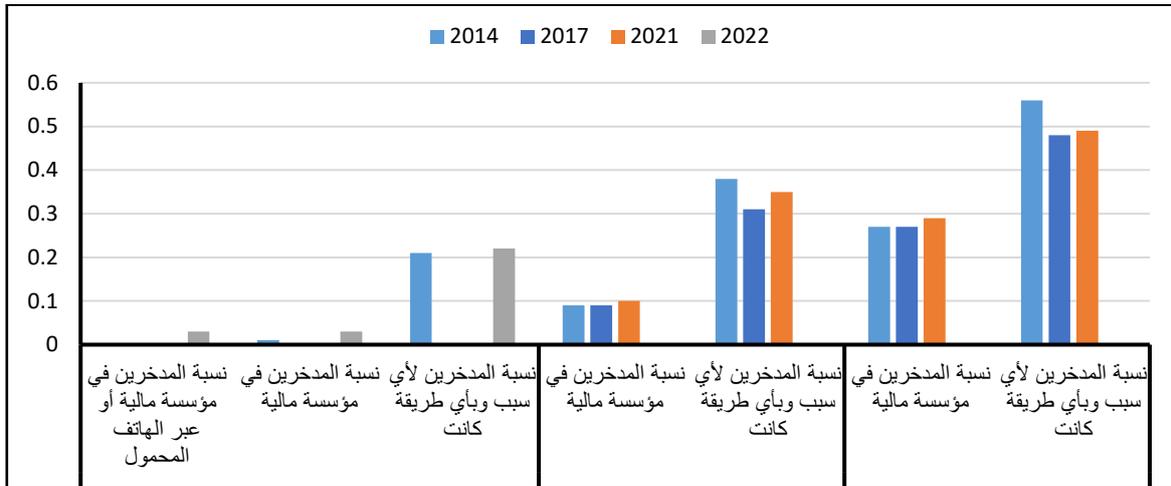
### 4.3.6 مؤشر الادخار في المؤسسات المالية الرسمية او باي طريقة اخرى للبالغين (من عمر 15 فما فوق)

ويقيس هذا المؤشر مدى قيام الأفراد بالادخار في المؤسسات المالية الرسمية والجدول والشكل يوضح ذلك

جدول (7): مؤشر نسبة المدخرين للبالغين (من عمر 15 فما فوق) (23)

المنطقة	مؤشرات الادخار	2014	2017	2021	2022
اليمن	نسبة المدخرين في مؤسسة مالية أو عبر الهاتف المحمول	-	-	-	3%
	نسبة المدخرين في مؤسسة مالية	1%	-	-	3%
	نسبة المدخرين لأي سبب وبأي طريقة كانت	21%	-	-	22%

العالم العربي	العالم
نسبة المدخرين في مؤسسة مالية	9% 10%
نسبة المدخرين لأي سبب وبأي طريقة كانت	38% 35%
نسبة المدخرين في مؤسسة مالية	27% 29%
نسبة المدخرين لأي سبب وبأي طريقة كانت	56% 49%



شكل (2): مؤشر الادخار للبالغين (من عمر 15 فما فوق)

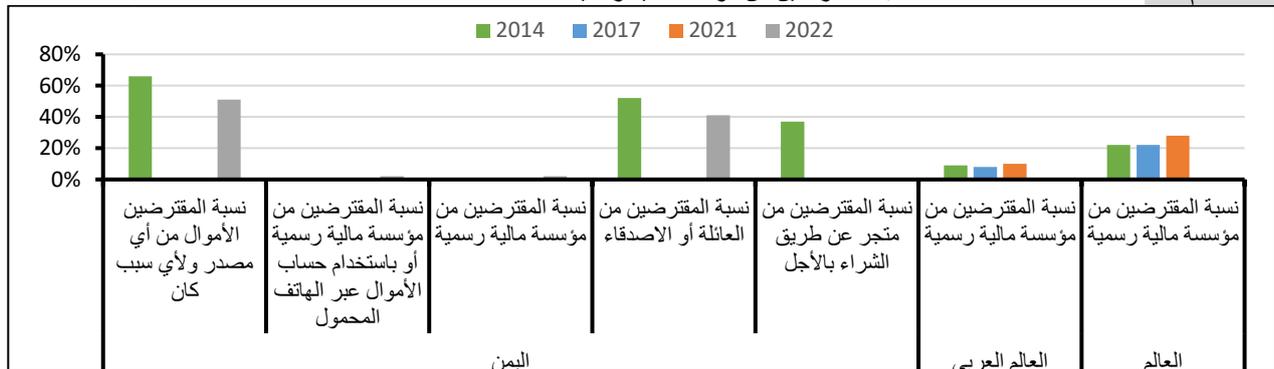
يوضح الجدول (7) والشكل (2) ان نسبة الادخار في اليمن في المؤسسات المالية الرسمية أو عبر الهاتف المحمول متدني جداً حيث بلغ 3% في عام 2022م، كما أن نسبة الادخار لأي سبب كان وبأي طريقة بلغ 22%، وهي نسب منخفضة مقارنة بالنسب في العالم والعالم العربي التي بلغت على التوالي 29% و 10% للادخار في المؤسسات المالية الرسمية، و 49% و 35% للادخار لأي سبب كان وبأي طريقة ادخار. وهذا كله يرجع الى عدم الاستقرار في اليمن بشكل رئيسي، وتدهور الوضع الاقتصادي وانقطاع المرتبات والفقر المدقع التي يعاني منه اليمنيون في هذه الفترة.

### 5.3.6. مؤشر الاقتراض للبالغين (من عمر 15 فما فوق)

ويقاس هذا المؤشر نسبة المقترضين سواء من المصارف والمؤسسات المالية الرسمية او عبر الشراء بالأجل أو من العائلة والأصدقاء والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (8): مؤشر نسبة المقترضين للبالغين (من عمر 15 فما فوق) (23)

المنطقة	2022	2021	2017	2014
اليمن	نسبة المقترضين من أي مصدر وأي سبب كان	-	-	66%
	نسبة المقترضين من مؤسسة مالية رسمية أو باستعمال حساب الأموال عبر الهاتف المحمول	2%	-	-
	نسبة المقترضين من مؤسسة مالية رسمية	2%	-	1%
	نسبة المقترضين من العائلة أو الاصدقاء	41%	-	52%
العالم العربي	نسبة المقترضين من متجر عن طريق الشراء بالأجل	-	-	37%
	نسبة المقترضين من مؤسسة مالية رسمية	10%	8%	9%
	نسبة المقترضين من مؤسسة مالية رسمية	28%	22%	22%



شكل (3): مؤشر الاقتراض للبالغين (من عمر 15 فما فوق)

يتضح أن نسبة المقترضين من مؤسسة مالية رسمية في اليمن في عام 2022م بلغت 2%، وهي نسبة متدنية جداً وضعيفة مقارنة بنسبة المقترضين من مؤسسة مالية رسمية في العالم العربي والعالم عموماً حيث بلغ على التوالي 10% و 28% في عام 2021م، وان سلوك الاقتراض في اليمن يتركز في الاقتراض من العائلة والأصدقاء حيث بلغت نسبته 41% في العام 2022م.

### 6.3.6. مؤشر ارسال أو استلام الأموال أو سداد أو تحصيل مدفوعات رقمية والتحقق من الرصيد للبالغين (من عمر 15 وما فوق)

يقاس هذا المؤشر مدى استعمال الخدمات المالية الرقمية والتي تساهم بشكل كبير في رفع مستوى الشمول المالي.

جدول (9): مؤشر استعمال الخدمات الرقمية للبالغين (من عمر 15 فما فوق) (23، 24)

المنطقة	المؤشر	2014	2017	2021	2022
اليمن	سداد أو تحصيل مدفوعات رقمية	4%	-	-	9%
	استعمال الهاتف المحمول أو الإنترنت للتحقق من الرصيد	-	-	-	28%
	استعمال الهاتف المحمول أو الإنترنت لسداد مدفوعات أو شراء أشياء أو ارسال أو استلام الأموال من الحساب	-	-	-	17%
العالم العربي	سداد أو تحصيل مدفوعات رقمية	21%	26%	32%	-
	استعمال الهاتف المحمول أو الإنترنت للتحقق من الرصيد	-	21%	39%	-
	استعمال الهاتف المحمول أو الإنترنت لسداد مدفوعات أو شراء أشياء أو ارسال أو استلام الأموال من الحساب	-	-	32%	-
العالم	سداد أو تحصيل مدفوعات رقمية	44%	52%	64%	-
	استعمال الهاتف المحمول أو الإنترنت للتحقق من الرصيد	-	37%	55%	-
	استعمال الهاتف المحمول أو الإنترنت لسداد مدفوعات أو شراء أشياء أو ارسال أو استلام الأموال من الحساب	-	-	52%	-

بالنسبة لمؤشر سداد أو تحصيل المدفوعات رقمياً، فقد سجل ارتفاعاً في اليمن حيث بلغت 9% خلال العام 2022م، لكن هذه النسبة تعتبر متدنية مقارنة مع ما سجلته من ارتفاع على مستوى العالم وعلى مستوى الوطن العربي فقد بلغ نسبته في العام 2021م على التوالي 64% و32%، أما ما وصلت إليه نسبة استعمال الهاتف المحمول أو الإنترنت للتحقق من الرصيد فقد سجلت نسبة 28% في اليمن للعام 2022م، و39% على مستوى الوطن العربي و55% على مستوى العالم للعام 2021م، وقد يعود ضعف هذه النسبة في اليمن إلى رداءة شبكة الاتصالات والإنترنت وارتفاع تكلفتها. أما نسبة استعمال الهاتف المحمول أو الإنترنت في سداد أو شراء الأشياء وارسال أو استلام الأموال في اليمن فقد وصلت إلى 17% في العام 2022م، وهي نسبة متدنية مقارنة، ما وصلت إليه نسبة هذا المؤشر عام 2021م في الوطن العربي حيث سجلت نسبة 32%، وكذا نسبة 52% على مستوى العالم لنفس العام والشكل التالي (4) يوضح ذلك.



شكل (4): مؤشر استعمال الخدمات الرقمية للبالغين (من عمر 15 فما فوق)

### 7.3.6. التحديات والصعوبات التي تواجه الشمول المالي في اليمن

توجد العديد من التحديات والصعوبات التي تعيق الشمول المالي، حيث يتركز تواجد المصارف والمصارف والمؤسسات المالية اليمنية في مراكز المحافظات والمناطق الحضرية والتي لا يتواجد فيها سوى 39.188% من اجمالي السكان، ويعيش الغالبية العظمى في المناطق الريفية بحسب اخر إحصائية للبنك الدولي [26]، وأبرز هذه التحديات والعوائق في النقاط التالية:  
أ- البنية التحتية الضعيفة: اليمن يفتقر إلى بنية تحتية متطورة للاتصالات والإنترنت، مما يعوق تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، خاصة في المناطق الريفية. فمن الصعب الوصول إلى المناطق الريفية، مما يجعل تقديم الخدمات المالية مكلفاً. لذا فإما أن ترتفع أسعار الخدمات المالية، أو أن تقرر المؤسسات المالية عدم التوسع خارج المناطق الحضرية.

ب- انخفاض الدخل وارتفاع نسب البطالة: مستويات الفقر المرتفعة والبطالة في اليمن تحول دون قدرة الأفراد على المشاركة في النظام المالي، حيث يفتقر العديد من المواطنين إلى الموارد الكافية للاستفادة من الخدمات المصرفية، كما ان انقطاع المرتبات خلال وعدم انتظامها خلال الفترة من (2017- 2024) ساهم في زيادة حرمان المواطنين من الخدمات المالية أو الاستفادة منها. ومع انتشار الفقر على نطاق واسع في اليمن، لا يملك الناس المال لفتح حسابات أو لدفع الرسوم المرتبطة بهذه الحسابات.

ت- الأوضاع السياسية والنزاعات المسلحة: الحرب والنزاعات المستمرة أضرت بشدة بالنظام المالي والمصرفي في اليمن. وأدت هذه النزاعات إلى إغلاق العديد من المصارف والمؤسسات المالية وعاقة توسعها وتدمير البنية التحتية اللازمة لتقديم الخدمات المالية.

ث- الوعي المالي: هناك نقص كبير في الوعي المالي بين السكان، وانتشار كبير للامية في أوساط السكان، مما يحد من إقبالهم على الخدمات المالية الرسمية، ولا توجد برامج توعية أو تثقيف مالي سوءً على مستوى القطاع العام أو القطاع الخاص.

ج- نقص وثائق الثبوتية أو انعدامها وخاصة في الأرياف: فبعض الشرائح الاجتماعية من السكان لا يمكنها فتح الحساب لعدم استيفاء ومتطلبات فتحه، لأنهم يفتقرون إلى وثيقة إثبات الهوية مثل النساء أو مثل النازحين الذين يفتقرون إلى عنوان سكن دائم ومستقر.

ح- نقص الضمانات: هو أحد الأسباب الرئيسة للأفراد والشركات الصغيرة في عدم الوصول للخدمات المالية؛ لذلك فمن لا يمتلك الضمانة المطلوبة ليس مؤهلاً للحصول على القروض.

كما أن انقسام السلطة النقدية ووجود بنكيين مركزيين و عملتين محليتين وتأثير الازدواج في الجهات الرقابية على القطاع المالي وعدم وجود رؤية واضحة واستراتيجية موحدة تعد من التحديات الكبيرة أيضاً التي تواجه تعزيز الشمول المالي وتحد من فرص

تحقيقه وتعيق تقدمه، ومن أجل تغيير هذا الواقع ربما يكون التحول الرقمي هو السبيل الوحيد للوصول إلى المستويات المنشودة من الشمول المالي.

## 7. الاستنتاجات

1. ان التطور التكنولوجي في الأنظمة والشبكات وأنظمة التحويلات المصرفية كانت أولى الأنظمة الإلكترونية المعتمدة في القطاع المصرفي في اليمن متأثرة بالتوجه العالمي نحو أتمتة الخدمات المالية نحو تبسيط العمليات المصرفية، مثل إدارة الحسابات والتحويلات. وقد سمح هذا للمصارف اليمنية بمعالجة التحويلات والتسويات المالية الدولية بكفاءة وأمان أكبر.
2. تبين من خلال البحث وجود تطور في شبكات الاتصال ونقل البيانات حيث أعتمد القطاع المصرفي اليمني على شبكات الإنترنت وخدمات الاتصالات لدعم عملياتها اليومية وتقديم خدماتها الإلكترونية، حيث قامت المصارف اليمنية على تقديم خدماتها عبر الهاتف المحمول بواسطة تطبيقات خاصة بالهواتف الذكية يستطيع من خلالها العملاء من الوصول الى الخدمات في أي وقت ومن أي مكان.
3. نستنتج أن البنك المركزي اليمني له دوراً مهماً في نشر هذه الأنظمة من خلال العمل على تعزيز البنية التحتية المالية للبلاد لتسهيل الخدمات المصرفية التي يمكن الوصول إليها بشكل أكبر للسكان ووضع أطر تنظيمية وتشريعية لضمان توفير بيئة آمنة وموثوقة لتنفيذ هذه الخدمات، بما يحقق الاستفادة المثلى منها دون الاخلال بحقوق العملاء او النظام المالي.
4. تبين من البحث مع تقدم التكنولوجيا أن المصارف اليمنية بدأت تتبنى حلولاً إلكترونية لتبسيط العمليات المصرفية وزيادة الفعالية التشغيلية، حيث تبنت التحول التدريجي إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية مثل خدمات الإنترنت البنكي، والصراف الآلية (ATM)، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، وزاد من قدرة الأفراد والشركات على الوصول إلى الخدمات المصرفية.
5. تبين من البحث وجود جهود مبدولة من قبل البنك المركزي اليمني نحو تحسين الشمول المالي في اليمن، خصوصاً في ظل الظروف الاقتصادية الصعبة التي تمر بها البلاد وذلك من خلال تحديث البنية التحتية المصرفية للقطاع المصرفي، والانضمام للتعاون الدولي وتبادل الخبرات مع بنوك مركزية أخرى وإصدار اللوائح والتعليمات التي تمكن المؤسسات المالية من الاستفادة من التكنولوجيا المالية وتشجيعها للوصول الى كافة فئات شرائح المجتمع اليمني.
6. نجد أن الشمول المالي في اليمن يواجه العديد من التحديات والصعوبات، حيث يتركز تواجد المصارف والمؤسسات المالية اليمنية في مراكز المحافظات، وافقارها إلى بنية تحتية متطورة للاتصالات والإنترنت، وتدهور الأوضاع السياسية والنزاعات المسلحة، فضلاً عن ذلك هناك نقص كبير في الوعي المالي بين السكان، وانقسام السلطة النقدية ووجود بنكيين مركزيين وعملتين محليتين.
7. نجد أن ارتفاع مستوى الشمول المالي يعكس إدراكاً إيجابياً لأثر التكنولوجيا في تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية وذلك على أن أهمية التكنولوجيا المالية لها أثرها البارز وفي تعزيز الشمول المالي من خلال سهولة الوصول وتخفيض التكاليف وجودة وأمان الخدمة.
8. إن تحقيق الشمول المالي الحقيقي في اليمن لا يمكن أن يتم بمعزل عن تبني التطور التكنولوجي كخيار استراتيجي، يندمج فيه الجميع، مؤسسات وأفراداً، نحو مستقبل مالي رقمي أكثر كفاءة واستدامة.

## 8. التوصيات

1. التوسع في تطوير البنية التحتية الرقمية للمصارف اليمنية بما يضمن تقديم خدمات مصرفية إلكترونية آمنة وسهلة الوصول.
2. توسيع شبكة الوكلاء المصرفيين في المناطق الريفية والنائية، وتدريبهم على استعمال التكنولوجيا الحديثة لتقديم الخدمات المالية، نظراً لأثرهم الكبير في توصيل الخدمات المصرفية للفئات المستبعدة.
3. تعزيز الاستثمار في تقنيات الهاتف المحمول كوسيلة فعالة لتقديم الخدمات المصرفية، خاصة في المناطق الريفية والنائية والعمل على تحسين تجربة المستخدم وتوفير الدعم الفني للعملاء عند استعمال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.
4. تحسين البنية التحتية للإنترنت وتبسيط منصات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لزيادة فاعليتها، مع حملات توعية لاستعمالها.
5. زيادة عدد أجهزة الصراف الآلي في مختلف المناطق لتوسيع رقعة الوصول للخدمات المالية، ورفع كفاءتها، مع توفير واجهات سهلة الاستعمال للمستخدمين ذوي المهارات التقنية المحدودة.
6. إطلاق حملات توعية لتثقيف الجمهور حول مزايا وأمان استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية وتطوير السياسات التنظيمية التي تحفز الابتكار المالي الرقمي وتسهم في تعزيز الشمول المالي.
7. دعم مشاريع التحول الرقمي في القطاع المصرفي من خلال تشريعات تسهل انتشار الوكلاء المصرفيين وخدمات الهاتف المحمول وتبني التطور التكنولوجي للخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي كخيار استراتيجي، يندمج فيه الجميع، مؤسسات وأفراداً، نحو مستقبل مالي رقمي أكثر كفاءة واستدامة.
8. التعاون مع شركات الاتصالات لتوسيع التغطية الشبكية والإنترنت بما يخدم أهداف الشمول المالي وتوفير برامج تدريب مالي وتقني لزيادة قدرة العملاء المحتملين على استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية.

## 9. مواد تكميلية

(لا يوجد).

## 10. مساهمات المؤلفين

ارفق محمد شرهان: اعداد تصميم البحث وتطويره، وتحديث حجم العينة، وأجرى التحليلات وتفسير النتائج ، بالاشتراك مع ريدان محمد أحمد شرهان. صالح قايد الأقرع: الاشراف العلمي ومتابعة تفسير النتائج للبحث ريدان محمد شرهان.

## 11. التمويل

(لا يوجد).

## 12. بيان توافر البيانات

تم الحصول على البيانات

<https://www.data.albankaldawli.org/country>

<https://cby-ye.com/news/669>

[https://mtit.gov.ye/mobile/media\\_center\\_reports.aspx](https://mtit.gov.ye/mobile/media_center_reports.aspx)

## 13. شكر وتقدير

(لا يوجد).

## 14. تضارب المصالح

يُعلن المؤلفون عدم وجود أي تضارب في المصالح.

## References

- [1] Al-Asadi, N. A. (2024) The impact of electronic payment means on enhancing financial inclusion: An applied study in the Iraqi banking sector. *Afro-Asian Journal of Scientific Research*, 2(1), 89–99. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10891461>
- [2] Yalées Chaouche, A., & Sid Amar, Z. (2023). Digital banking services and their role in enhancing financial inclusion in the Middle East and North Africa region. *Journal of Economic Integration (Algeria)*, 11(2), 57-72. Retrieved from <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/220222>
- [3] Kamel, Y., Saad; M.; & Faiza I. (2023). The effectiveness of electronic payment systems in enhancing financial inclusion: An analytical study on a sample of Iraqi banks. *Journal of Sustainable Studies*, 5(4), 1–24.
- [4] Kurdousi, M; Wasiya S., (2023). Financial technology as a means to enhance financial inclusion in the post-COVID-19 era. *Journal of New Economy*, 14(2), 356–374. <https://doi.org/10.29141/2658-5081-2023-24-2-1>
- [5] Karim, H., M.; Mustafa S., Abdul-Reda; & Qusay, A., D. (2023). Financial technology innovations and their role in promoting the concept of financial inclusion in light of the COVID-19 pandemic: An exploratory study of a sample of customers of Egypt Bank and Al-Taif Islamic Bank in Baghdad. *Warith Scientific Journal, Iraq*, 5.(5) <https://doi.org/10.51520/2706-6207.1352>
- [6] Najjar, H. (2023). Developing electronic banking services as a requirement to enhance financial inclusion: The case of Algeria. *Journal of Finance and Business Economics*, 7(4), 98–113. <https://asjp.cerist.dz/en/article/239638>
- [7] Al-Awsh, A., Y. (2023). The extent of applying dimensions of financial inclusion in Yemeni banks: A field study on clients of Yemeni banks in Hadhramaut Governorate. *University of Aden Journal of Humanities and Social Sciences*, 4(4), 652-663. <https://doi.org/10.48129/kadenhss.v4i4.2001>
- [8] Mustafa., M. I.; Ibrahim., S. A.; & Hussein., A. S. (2022). The effect of offering electronic banking products on indicators of financial inclusion amid the COVID-19 pandemic for the period 2010–2020. *Al-Tirath University College Journal*, (34), 477–486. <https://search.emarefa.net/detail/BIM-1407295>
- [9] Abdul Salam., A. K., S; & Asim., H. M. (2022). The role of financial inclusion in enhancing the quality of electronic banking services in Sudanese banks. *Journal of Economic, Administrative, and Legal Sciences*, 6(22), 37–56. <https://doi.org/10.26389/AJSRP.S100522>
- [10] Hajila., M; & Ismail., T (2022). The contribution of electronic banking transactions to enhancing financial inclusion in Algeria. *Algerian Journal of Economy and Finance*, 9(1), 7–22. <https://asjp.cerist.dz/en/article>
- [11] Salah Al-Din., M., A.; Aysar., R., A., A. (2021). The impact of electronic banking services on indicators measuring financial inclusion: An analytical study in the Iraqi banking system. *Dinar Journal*, 1(21), 457–486. <https://www.iasj.net>
- [12] Al-Khazraji., F. (2020). The extent of using electronic banking services and their impact on financial inclusion in Iraq. *Journal of Baghdad College of Economic Sciences*, 257–271. <https://search.emarefa.net>
- [13] Mustafa., S., Mohammed., M., J; & Haider., M., K. (2020). The role of financial technology in promoting financial inclusion, Iraq. *Warith Journal of Scientific Research*, 2, 151–160. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4316934>
- [14] Hamo., M; Zidan., M. (2016). Managing banking technology to improve banks' competitiveness, with reference to Algerian banks. *Academy for Social and Human Studies*, (16), 85–96. <https://www.asjp.cerist.dz>
- [15] Harfoush, S. (2019). Financial technology: A promising industry in the Arab world. *Afak Ilmiyya Journal*, 11 (3) ، 724-744 <https://asjp.cerist.dz/en/article/96371>

- [16] Ramzi., T. (2023). Financial technology as a modern direction to improve electronic banking services – An analytical study of the UAE and Saudi Arabia experience with reference to the case of Algeria. *Al-Afāq for Economic Studies*, 8(1), 530–551. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.7611843>
- [17] Al-Jiyusi., S & Al-Samid'i., M. (2009). *Marketing financial services Amman*, Jordan: Dar Wael Publishing.
- [18] Ritesh R. (2024) The Evolution of Digital Banking: Impacts on Traditional Financial Institutions, *International Journal of Progressive Research In Engineering Management And Science (Ljprems)*, 4(9), 753-763 <https://www.doi.org/10.58257/IJPREMS33842>
- [19] Al-Husseini, M., G, & Al-Shafaei, M., M. (2024). Digitalization of Banking Operations and Its Role in Enhancing Financial Inclusion: A Study of a Sample of Commercial Banks in Iraq for the Period 2017–2022. *Al-Ghary Journal of Economic and Administrative Sciences*, Vol. 20, Special Issue. 2129–2159, with reference to the Digital Banking Services Report (2023): The Role of social media in Banks <https://www.digitalbankingreport.com>
- [20] USAID. (n.d.). Modernizing Money in Yemen. <https://www.usaid.gov/yemen/news/modernizing-money-yemen>
- [21] Central Bank of Yemen. (2024, April 27). Central Bank Governor calls for financial inclusion that enhances sustainable development. Retrieved from <https://cby-ye.com/news/669>
- [22] International Growth Centre (IGC). (2023). Reforming Yemen's telecommunications sector: Policy options for improving private sector participation. Retrieved from <https://www.theigc.org>
- [23] World Bank. (2023). Global Financial Inclusion Database (Global Findex) – Republic of Yemen Data. Retrieved from <https://microdata.worldbank.org>
- [24] Ministry of Telecommunications and Information Technology. (2021). Telecommunications and Information Technology Indicators Report. Sana'a, Republic of Yemen. Retrieved from <https://mtit.gov.ye>
- [25] Al-Ajam, A. S., & Nor, K. M. (2013). Adoption of Internet Banking by Yemeni Consumers: An Empirical Investigation. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences* 2013, 7(2). 182-189. <https://www.ajbasweb.com>
- [26] Sana'a Center for Strategic Studies. (2022). Challenges and Prospects of Electronic Money and Payment Systems in Yemen. Sana'a, Yemen. <https://sanaacenter.org>
- [27] Arab Monetary Fund (AMF). (2015). Requirements for adopting a comprehensive national strategy to enhance financial inclusion in Arab countries. Regional Working Group on Financial Inclusion in Arab Countries, Abu Dhabi, UAE.
- [28] Arab Monetary Fund. (2020). Financial Inclusion (Targeted at the youth age group in the Arab world. Edited by Hanan Al-Tayyib. Abu Dhabi, United Arab Emirates: Arab Monetary Fund. <https://www.amf.org>.

## المصادر

- [1] الاسدي، نورس علي (2024) تأثير وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي: دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي. *المجلة الأفروآسيوية للبحث العلمي*، 2 (1)، 89-99. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10891461>
- [2] بليس الشاوش، أ، و سيد أعمار، ز. (2023). الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تعزيز الشمول المالي بمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا *مجلة التكامل الاقتصادي*، 11(2)، 57-72. <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/220222>
- [3] كامل، بزن سعد، محمود، فائزة ابراهيم (2023) فاعلية أنظمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي (دراسة تحليلية لعينة من المصارف العراقية). *مجلة الدراسات المستدامة*، 5(4) 1-24.
- [4] كردوسي، مزودة، واسيا سعدان (2023) التكنولوجيا المالية كوسيلة لتعزيز الشمول المالي في عصر ما بعد جائحة *Covid-19*. *مجلة الاقتصاد الجديد*، 14(2)، 374-356. <https://doi.org/10.29141/2658-5081-2023-24-2-1>
- [5] كريم، حيدر محمد، مصطفى سلام عبد الرضا، وقصي علي ذياب. (2023). ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز فكرة الشمول المالي في ظل جائحة كورونا-بحث استطلاعي لعينة من زبائن مصرفي بغداد التجاري والطيف الاسلامي، *مجلة وارث العلمية*، العراق 5(5) 394-402. <https://doi.org/10.51520/2706-6207.1352>
- [6] نجار، حياة (2023). تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية مطلب لتعزيز الشمول المالي: حالة الجزائر. *مجلة اقتصاد المال والاعمال*، 7(4)، 98-113. <https://asjp.cerist.dz/en/article/239638>
- [7] العوش، احمد يسلم (2023) مدى تطبيق ابعاد الشمول المالي في المصارف اليمنية دراسة ميدانية على عملاء المصارف اليمنية بمحافظة حضرموت. *مجلة جامعة عدن للعلوم الانسانية والاجتماعية*، 4(4)، 663-652. <https://doi.org/10.48129/kadenhss.v4i4.2001>
- [8] مصطفى محمد ابراهيم، ابراهيم سكران عبد الله، حسين علي صدام. (2022). أثر تقديم المنتجات المصرفية الالكترونية على مؤشرات الشمول المالي في ظل جائحة (Covid-19) للمدة 2010-2020. *مجلة كلية التراث الجامعة* (34)، 477-486. <https://search.emarefa.net/detail/BIM-1407295>
- [9] عبد السلام عوض خير السيد، وعاصم حسن محمد. (2022). دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصارف السودانية. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، 6(22)، 37-56. <https://doi.org/10.26389/AJSRP.S100522>
- [10] حبيبة مليكاوي، واسماعيل طويل (2022) مساهمة التعاملات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر. *المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية*، 19(1)، الصفحات 7-22. <https://asjp.cerist.dz/en/article/193323>
- [11] صلاح الدين محمد الامام، وأيسر رزاق عبد علي. (2021). تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية في مؤشرات قياس الشمول المالي دراسة تحليلية في الجهاز المصرفي العراقي. *مجلة دنانير* 1(21)، 486-457. <https://www.iasj.net>
- [12] الخزرجي، فؤاد (2020). مدى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في الشمول المالي العراقي. *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة*، 9(1)، 271-257. <https://search.emarefa.net>
- [13] مصطفى سلام، محمد مجيد جواد، حيدر محمد الكريم. (2020)، التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز استراتيجية الشمول المالي-بحث استطلاعي لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري والخليج التجاري، *مجلة وارث للبحوث العلمية*، 2 (1)، 151-160. <https://www.researchgate.net>

- [14] حمو محمد، وزيدان محمد. (2016) إدارة التكنولوجيا المصرفية من أجل تحسين تنافسية المصارف، مع الإشارة إلى المصارف الجزائرية. الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية(16)، 85 - 96. <https://www.asjp.cerist.dz>
- [15] حرفوش سعيدة. (2019). التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة آفاق علمية، 11 (3)، 744-724 <https://asjp.cerist.dz/en/article>
- [16] رمزي طبائبية. (2023). التكنولوجيا المالية كتوجه حديث لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية – دراسة تحليلية لتجربة الإمارات العربية والمملكة العربية السعودية مع الإشارة إلى حالة الجزائر. مجلة الافاق للدراسات الإقتصادية، 8(1)، 530-551 DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.7611843>
- [17] الجيوشي، سليمان، الصمدي، محمود (2009). تسويق الخدمات المالية عمان، الأردن: دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان.
- [18] رانجان، ريتش (2024) تطور الخدمات المصرفية الرقمية: آثارها على المؤسسات المالية التقليدية المجلة الدولية للبحوث التقدمية في هندسة الإدارة والعلوم، المجلد 4، العدد 9، 753-763. <https://www.doi.org/10.58257/IJPREMS33842>
- [19] الحسيني، محمد غالي، الشافعي، منتظر محمد (2024) رقمية العمليات المصرفية ودورها في تعزيز الشمول المالي-دراسة لعينة من المصارف التجارية في العراق للمدة 2017-2022، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد 20، عدد خاص، 2129-2159، مع الاستناد من تقرير الخدمات المصرفية الرقمية. (2023). دور وسائل التواصل الاجتماعي في المصارف. <https://www.digitalbankingreport.com>
- [20] الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية. (بدون تاريخ). تحديث النقود في اليمن. <https://www.usaid.gov/yemen/news/modernizing-money-yemen>
- [21] البنك المركزي اليمني. (2024، 27 أبريل). محافظ البنك المركزي يدعو لشمول مالي يعزز التنمية المستدامة. مسترجع من <https://cby-ye.com/news/669>
- [22] مركز النمو الدولي. (2023). إصلاح قطاع الاتصالات في اليمن: خيارات السياسات لتحسين مشاركة القطاع الخاص. مسترجع من <https://www.theigc.org>
- [23] البنك الدولي. (2023). قاعدة بيانات الشمول المالي العالمي. (Global Findex) بيانات الجمهورية اليمنية. مسترجع من <https://microdata.worldbank.org>
- [24] وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (2021). تقرير مؤشرات الاتصالات وتقنية المعلومات. صنعاء، الجمهورية اليمنية. مسترجع من <https://mtit.gov.ye>
- [25] العجم، أ. س.؛ نور، ك. م. (2013). اعتماد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من قبل المستهلكين اليمنيين: تحقيق تجريبي. المجلة الأسترالية للعلوم الأساسية والتطبيقية، 7(2)، 182-189. <https://www.ajbasweb.com>
- [26] مركز صنعاء للدراسات الاستراتيجية. (2022). تحديات وأفاق النقود الإلكترونية وانظمة الدفع في اليمن. صنعاء <https://sanaacenter.org>
- [27] صندوق النقد العربي. (2015). متطلبات تبني استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية. فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة.
- [28] صندوق النقد العربي. (2020). الشمول المالي (موجه إلى الفئة العمرية الشابة في الوطن العربي). (حنان الطيب، المحرر) أبوظبي، الإمارات. <https://www.amf.org>

<https://doi.org/10.31272/jae.i151.1546>

<https://admics.uomustansiriyah.edu.iq>

P-ISSN: 1813-6729 E-ISSN: 2707-1359

JAE

OPEN ACCESS

## The Status of Technological Development in Electronic Banking Services and Financial Inclusion in Yemeni Banks

**Erfak Mohammed Musaed Sharhan**

Dept. Business Administration, Faculty of Administrative Sciences and Computing, Rada'a Albaydha University, Albaydha, Yemen.

Email: [arfaksharhan2022@gmail.com](mailto:arfaksharhan2022@gmail.com), ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-8287-8072>

**Salah Qaid Salah Ahmed Al-Aqra**

Dept. Financial and Banking Sciences, College of Administrative & Financial Sciences, University of Saba Region, Marib, Yemen.

Email: [sqsalaqra@gmail.com](mailto:sqsalaqra@gmail.com), ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-6895-1421>

**Raidan Mohammed Ahmed Sharhan**

Arab Academy for Management, Banking & Financial Science-Marib- Yemen.

Email: [raidanmohdsharhan@gmail.com](mailto:raidanmohdsharhan@gmail.com), ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-8763-2139>

### Article Information

#### Article History:

Received: 25 / 12 / 2025

Revised: 25 / 01 / 2026

Accepted: 01 / 02 / 2026

Available Online: 01 / 03 / 2026

Pages no: 75 – 89

#### Keywords:

Technological development,  
Electronic banking services, Financial  
inclusion

#### Correspondence:

Researcher name:

Erfak Mohammed Musaed Sharhan

Email: [arfaksharhan2022@gmail.com](mailto:arfaksharhan2022@gmail.com)

### Abstract

*This study aimed to analyse the extent of technological development in electronic banking services in Yemeni banks and to examine the level and indicators of financial inclusion in Yemen. A descriptive methodology was employed, using an inductive approach and a sample of historical data on the study variables for the period 2014–2023. The study reached several conclusions, the most significant of which is that the Yemeni banking sector relies on internet networks and telecommunication services to support its daily operations and provide electronic services. It also adopts electronic solutions to simplify banking processes, enhance operational efficiency, and gradually transition to electronic banking services, thereby increasing individuals' and businesses' access to financial services. Furthermore, the study highlighted the important role of the Central Bank of Yemen in keeping pace with the technological development of electronic banking services by working to strengthen the country's financial infrastructure, facilitating banking services, establishing regulatory and legislative frameworks to ensure a secure and reliable environment for the provision of such services, and making efforts to improve financial inclusion in Yemen.*