

## ملخص الدراسة

عنوان الدراسة: دور المحافظ الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي (دراسة حالة بنك اليمن والكويت).

إعداد الباحث: فاضل محمد سعيد عبد الخالق. إشراف: أ. م. د. نبيل محمد العلفي.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور المحافظ الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي، عن طريق دراسة حالة بنك اليمن والكويت، وتمثلت إشكالية الدراسة في الإجابة عن السؤال: ما دور المحافظ الإلكترونية المتمثلة في (محفظة النقود الإلكترونية، تطبيق الهاتف البنكي) في تعزيز الشمول المالي بأبعاده (استخدام الخدمات المالية، الوصول إلى الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية). ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واشتملت عينة الدراسة على (375) مفردة من عملاء بنك اليمن والكويت، وكانت الاستبانة أداة الدراسة، وخلصت البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) عن طريق النسب المئوية والتكرارات، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار (T)، وتحليل التباين الأحادي، واختبار المقارنات البعدية، ومعامل الارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار الخطي.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أبرزها: أن هناك دورًا معنويًا ذا دلالة إحصائية للمحافظ الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في بنك اليمن والكويت، وأن استخدام محفظة النقود الإلكترونية والهاتف البنكي يسهم في تعزيز الشمول المالي بدرجة عالية، وأن مستوى تطبيق الشمول المالي في بنك اليمن والكويت جاء عاليًا جدًا، حيث حصل بعد جودة الخدمات على أعلى متوسط حسابي من بين أبعاد الشمول المالي، وقدمت الدراسة عددًا من التوصيات، أهمها: على بنك اليمن والكويت توسيع شبكة الوكلاء ونقاط البيع الخاصة بخدمات المحافظ الإلكترونية وتوفير وتحديث دليل استخدام خدمات المحافظ الإلكترونية بشكل مستمر، وتقديم المزيد من الخدمات المتنوعة والحديثة من خلال تطبيقات المحافظ الإلكترونية، وتوفير التدريب والدعم الفني للعملاء لضمان سهولة استخدام المحافظ الإلكترونية، إضافة إلى توصيات للقطاع المصرفي اليمني، أهمها: على البنوك تطوير منصات المحافظ الإلكترونية وتمكين التكامل السلس للمحافظ الإلكترونية مع النظم المصرفية الأساسية، من خلال تسهيل عملية الربط البيني بين البنوك مع بعضها من جهة ومزودي الخدمات من جهة أخرى.

الكلمات المفتاحية: (المحافظ الإلكترونية، محفظة النقود الإلكترونية، تطبيق الهاتف البنكي، الشمول المالي،

بنك اليمن والكويت)