

أثر استخدام المحافظ الرقمية على تقليص الاعتماد على الخدمات المصرفية
التقليدية في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/

فيصل بن سالم محمد باكرمان

الرقم الأكاديمي/

٢٤٣٠٠١٧٩٠

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي/

٢٠٢٥م

الشكر والتقدير

أود أن أتقدم بوافر الشكر والتقدير والامتنان العميق إلى كل من ساهم في انجاز هذا البحث العلمي وفي مقدمتهم عائلتي الكريمة واصدقائي الأعزاء الذين كانوا لي بعد الله طوال الفترة العمل على البحث بالمساندة والتشجيع ولكل من خصص جزء من وقته للمشاركة في تعبئة الاستبيان أو تقديم الملاحظات لتحسين جودة هذا العمل.

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر الجزيل لسعادة الدكتور الفیصل العبد الحمید والدكتور فايز جراد على ما قدموه من دعم علمي وتعاون غير محدود وتوجيهات كريمة ساهمت في بناء البحث وإخراجه بأفضل صورة ممكنه.

الباحث

فَصَّالُ الْكَمَانِ

المستخلص

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر استخدام المحافظ الرقمية على تقليص الاعتماد على خدمات المصارف التقليدية في المملكة العربية السعودية، في ظل التحول الرقمي السريع الذي يشهده قطاع التقنية المالية بمختلف أنواعه، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي من خلال اخذ استبيان لعينة من المستخدمين.

أظهرت النتائج أن ارتفاع معدل استخدام المحافظ الرقمية يرتبط ويؤثر على الاعتماد باستخدام خدمات المصارف التقليدية مثل زيارة الفروع أو استخدام أجهزة الصراف الآلي، كما بينت أن العوامل المؤثرة على تبني المحافظ الرقمية بشكل أكبر بسبب سهولة الاستخدام والأمان والحماية بالرغم من قوة ومتانة المصارف التقليدية لدى المستخدمين، وتوصلت الدراسة إلى أن المحافظ الرقمية تمثل بديلاً فعالاً وعملياً يدعم رؤية المملكة ٢٠٣٠ نحو مجتمع رقمي وأقل اعتماد على النقد والمعاملات التقليدية.

توصي الدراسة إلى توسيع نطاق الخدمات البنكية المقدمة من خلال المحافظ الرقمية بشكل يغطي احتياج المستخدم بشكل أكبر، وضرورة تعزيز الثقة والوعي لدى العملاء من خلال حملات تبرز معايير الأمان والحماية مع تقديم مميزات ومكافآت واضحة ومنافسة لاستقطاب شريحة أكبر من العملاء، إضافة إلى دعم المشرعين لتعزيز وتمين المحافظ الرقمية لتقديم خدمات بنكية متكاملة وتشجيع البنوك التقليدية والمحافظ الرقمية على التكامل وتقديم حلول مالية وبنكية هجينة تخدم القطاع البنكي والعملاء.

فهرس المحتويات

الصفحة	
٢	الشكر والتقدير
٣	المستخلص
٦	قائمة الجداول
٧	فهرس الأشكال
٨	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٩	المقدمة
٩	مشكلة الدراسة
١٠	أهمية الدراسة
١٤	أهداف الدراسة
١٤	تساؤلات الدراسة
١٥	فرضيات الدراسة
١٥	النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث
١٦	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١٧	مقدمة
١٧	الدراسات السابقة
١٩	الإطار النظري
٢١	الفصل الثالث: منهجية الدراسة
٢٢	مقدمة
٢٢	المنهجية وطرق البحث
٢٢	مجتمع البحث
٢٣	حدود البحث

الصفحة	
٢٤	الفصل الرابع: النتائج والتوصيات
٢٥	مقدمة
٢٥	تحليل البيانات
٣١	النتائج
٣٢	التوصيات
٣٣	المراجع
٣٥	الملاحق
٣٦	الاستبانة
٤٢	المستخلص

قائمة الجداول

الصفحة	اسم الجدول
١١	جدول رقم (١): قائمة شركات المحافظ الرقمية والبنوك الرقمية المرخصة
٢٢	جدول رقم (٢): تفاصيل العينة المستخدمة في الاستبيان
٢٦	جدول رقم (٣): قسم البنوك التقليدية في الاستبيان
٢٧	جدول رقم (٤): قسم المحافظ الرقمية في الاستبيان
٢٩	جدول رقم (٥): قسم مقارنة المحافظ الرقمية مع البنوك التقليدية في الاستبيان

الصفحة	اسم الشكل
١٢	شكل رقم (١): عدد العملاء وعدد الحوالات المحلية والدولية في المحافظ الرقمية
١٣	شكل رقم (٢): إجمالي قيمة الحوالات المحلية والدولية في المحافظ الرقمية



الفصل الأول

الإطار العام للدراسة



المقدمة:

منذ إطلاق المملكة العربية السعودية لـ "رؤية ٢٠٣٠" في ١٨ رجب ١٤٣٧ هـ الموافق ٢٥ أبريل ٢٠٢٦م، والذي ارتكز على ثلاث محاور رئيسية "مجتمع حيوي، اقتصاد مزدهر، وطن طموح"، والذي كان شرارة انطلاق المبادرات والبرامج الفرعية وكان من ضمنها مبادرة فنتك السعودية في عام ٢٠١٨م وذلك تحت مظلة البنك المركزي السعودي وبالشراكة مع هيئة السوق المالية.

فنتك السعودية تسعى مع البنوك المحلية السعودية وشركات التقنية المالية لتشجيع الابتكار مجال التقنية المالية ودعم البنية التحتية وتطوير المواهب التي تتطلبها شركات التقنية المالية ورواد الأعمال، والتي نتج عنها إطلاق استراتيجية التقنية المالية والترخيص لبنوك ومحافظ رقمية محلية.

وقبل الانطلاق يجب **تعريف مصطلح "المحافظ الإلكترونية"** وذلك حسب التعريف الرسمي من البنك المركز السعودي هي "عبار عن محفظة رقمية افتراضية تسمح للمستخدمين بتخزين وإدارة أصولهم المالية مثل الأموال وبطاقات الدفع وبطاقات الولاء، وذلك بشكل آمن على الأجهزة الإلكترونية سواء الهاتف الذكي أو الأجهزة اللوحية أو الكمبيوتر".

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر استخدام المحافظ الرقمية على التقليل الاعتماد على الخدمات المصرفية في البنوك المحلية التقليدية مع تحليل أوجه التشابه والاختلاف وتفضيلات المستخدمين مثل الأمان وسهولة الاستخدام والرسوم وغيرها من المؤثرات.

مشكلة الدراسة:

نتيجة للتطور الدعم لتمكين للتقنيات المالية بشتى أنواعها وبدء الانطلاق السريع للمحافظ الرقمية للشركات والبنوك التقليدية والتي كان في بورتها شركة اس تي سي باي "STC PAY" في عام ٢٠١٧م لغرض تقديم خدمات المدفوعات الرقمية والتي تم ترخيصها بشكل رسمي من قبل البنك المركزي السعودي في عام ٢٠٢٠م، وفي ٢٨ يناير ٢٠٢٥م أصبحت باسم اس تي سي بنك "STC Bank" بعد حصولها على خطاب عدم ممانعة من البنك

المركزي السعودي لبدء مزاولة العمليات المصرفية كبنك رقمي في المملكة، ومع هذا الانطلاق القوي تبعتها عدد محافظ رقمية المرخصة وزيادة المنافسة بينهم فضلاً عن المنافسة مع البنوك التقليدية، حيث لوحظ بشكل لافت التوجه إلى فتح واستخدام المحافظ الرقمية من قبل المستخدمين في المملكة العربية السعودية.

وعلى الرغم من تزايد انتشار واعتماد التعامل بالمحافظ الرقمية بين شرائح المجتمع المختلفة ألا أن هناك عدد من التساؤلات المهم البحث عن إجابة لها كمدى قوة هذه المحافظ الرقمية على منافسة البنوك التقليدية في جميع مختلف المجالات ومقدار ثقة المستخدمين في هذه التقنية المالية وقدر الحماية والأمان والرسوم المفروضة والمميزات والمكافآت أو حتى محدودية الخدمات المقدمة في المحافظ الرقمية مقارنة بالبنوك التقليدية التي لها صلاحيات كاملة لتقديم جميع الخدمات المصرفية وأثر ذلك على طول نفس المحافظ على المنافسة.

أهمية الدراسة:

تأسس النظام البنكي والمصرفي التقليدي في المملكة العربية السعودية من تاريخ طويل وشهد خلال هذه الفترة تطورات وتحولات ونضج، حيث كان البنك الأول (البنك السعودي الهولندي سابقاً) والذي تأسس في عام ١٩٣٦م من أوائل البنوك في السعودية إلى أن وصلت عدد البنوك اليوم إلى ٣٥ بنك مرخص منها ١١ بنك محلي و ٢٤ بنك كفروع للبنوك الأجنبية، واليوم يشهد القطاع نقله لمرحلة جديدة مع دخول التقنية المالية في النظام المالي والمصرفي وتأسيس عدد من شركات التقنية المالية بمختلف أنواعها ومن ضمنها المحافظ الرقمية، حيث وفقاً للبنك المركزي السعودي فقد تم الترخيص ١٥ شركة تقنية مالية تعمل تحت تصنيف "خدمات المحفظة الإلكترونية" وتصنيف "البنوك الرقمية"، ومع استبعاد شركات التقنية المالية تحت هذا التصنيف والتي لا تقدم خدمات المحافظ الرقمية لعامة المستخدمين مثل فتح حساب وتخزين الرصيد والتحويل وغيرها، سيصبح العدد الفعلي هو ٨ شركات تقنية مالية متخصصة في المحافظ الرقمية على النحو التالي:

جدول رقم (١): قائمة شركات المحافظ الرقمية والبنوك الرقمية المرخصة

#	اسم الشركة	نوع النشاط	اسم التطبيق
١	بنك إس تي سي	البنوك الرقمية	STC Bank
٢	بنك دال ثلاثمائة وستون	البنوك الرقمية	٣٦٠D
٣	شركة التقنية المالية السعودية (الانماء باي)	خدمات المحفظة الإلكترونية	AlinmaPay
٤	شركة الحلول الرقمية العالمية المالية (نيوليب)	خدمات المحفظة الإلكترونية	urpay
٥	اتحاد الرقمية المالية (موبايلي باي)	خدمات المحفظة الإلكترونية	Mobily Pay
٦	الدفع الذكي المالية (تكمو)	خدمات المحفظة الإلكترونية	Tiqmo
٧	طويق الدولية المالية	خدمات المحفظة الإلكترونية	Tweeq
٨	براق المالية	خدمات المحفظة الإلكترونية	barq

تجدر الإشارة هنا إلى أنه تم ملاحظة وجود محافظ رقمية تابعة للبنوك وليست مصنفة كمحافظ رقمية "تقنية المالية" وانما هي اصدارات للبنوك التقليدية بأسماء مختلفة في محاولة لمواكبة التطور والسوق ولا تتبع التقنية المالية مثل تطبيق بوكي "BOUKI" التابع لبنك الرياض أو تطبيق نيو "NEO" التابع للبنك الأهلي السعودي.

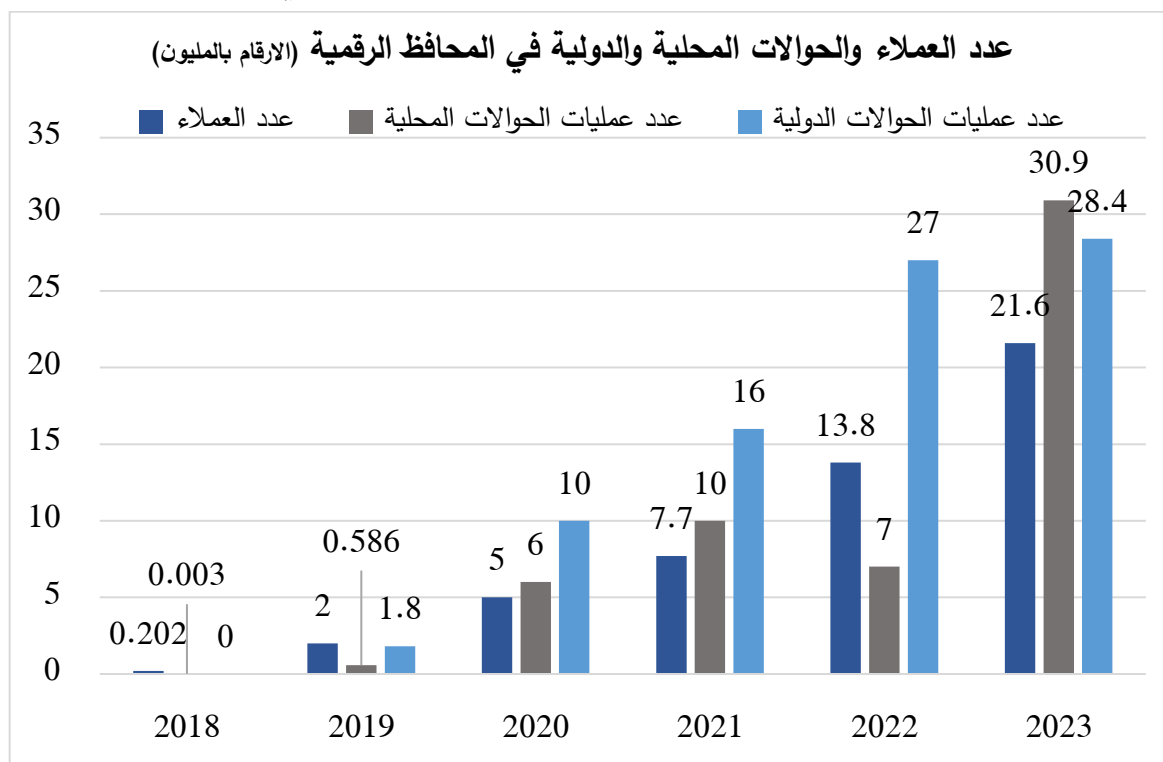
ولفهم هذا القطاع أكثر فقد أصدر البنك المركز السعودي التقرير السنوي للتقنية المالية لعام ٢٠٢٢م، والذي أشار إلى إجمالي قيمة الحوالات المحلية التي تمت من خلال المحافظ الرقمية في عام ٢٠٢٢م بقيمة ١٥ مليار ريال، وبقيمة ١٤ مليار ريال في عام ١٤ مليار ريال سعودي، وفي المقابل فقد بلغت الحوالات الدولية في عام ٢٠٢٢م قيمة ٢٧ مليار ريال وفي عام ٢٠٢١ كانت ١٦ مليار ريال سعودي.

كما أصدرت فنتك السعودية التقرير السنوي للتقنية المالية لعام ٢٠٢٣م، والذي كان يحتوي على احصائيات عن أداء "المحافظ الإلكترونية"، حيث وصل عدد العملاء إلى ٢١.٦ مليون مستخدم منها ٤٤٪ حساب نشط، وشكل الذكور ٧٤٪ والانات ٢٦٪ مستخدم كما شكل

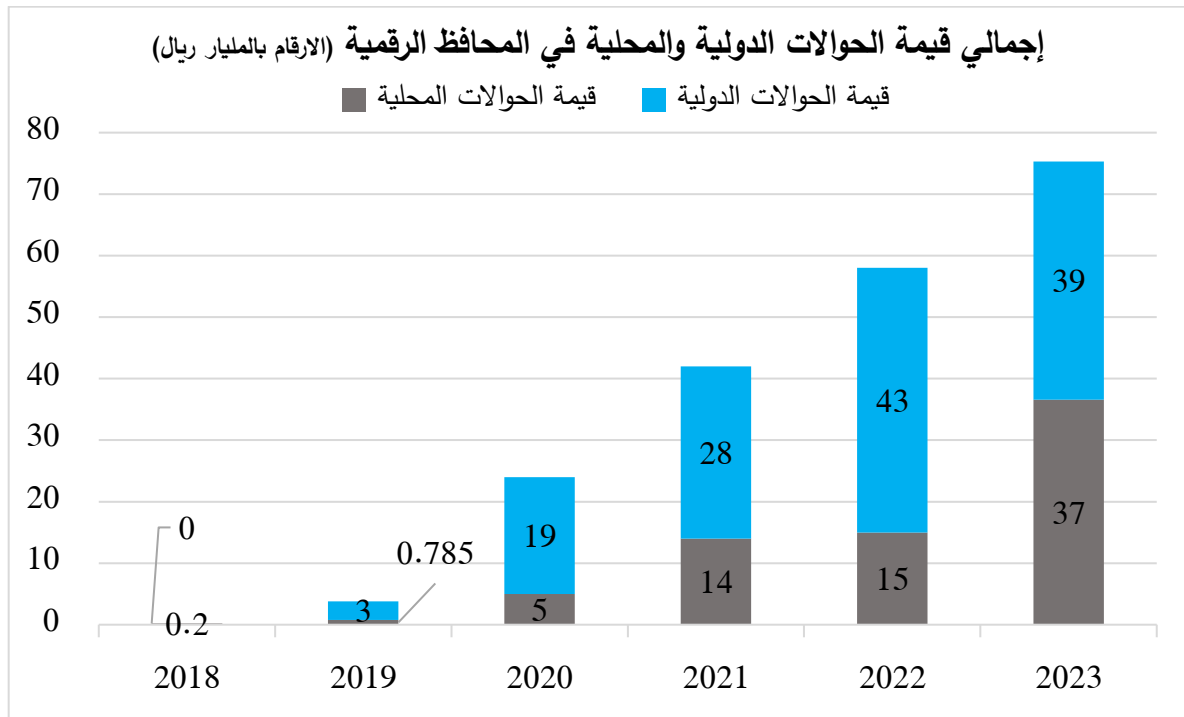
السعوديين ٥٢٪ من المستخدمين وغير السعوديين ٤٨٪ مستخدم، تجدر الإشارة بأنه في عام ٢٠٢٢م كان عدد المستخدمين ١٣.٩ مليون فقط منهم ٦٢٪ حساب نشط في ٢٠٢٢م. وبلغت عدد الحوالات المحلية ٣٠.٩ مليون عملية في عام ٢٠٢٣م بقيمة ٣٦.٦ مليار ريال سعودي منها ٧٢٪ حوالات لحسابات شخصية أو أصدقاء أو أفراد الاسرة و٣٪ فقط عمليات شراء سلع.

في عام ٢٠٢٣م كانت عدد الحوالات الدولية ٢٨.٤ مليون عملية بقيمة ٣٨.٧ مليار ريال سعودي بالمقارنة بعام ٢٠٢٢م التي كان عدد العمليات ٢٧ مليون بقيمة ٤٣ مليار ريال سعودي، كما قام المستخدمين بعدد ١٣ مليون عملية سحب نقدي بقيمة ١٢.٤ مليار ريال في عام ٢٠٢٣م بالمقارنة بعدد ٤.٥ مليون عملية بقيمة ٨ مليار ريال سعودي في ٢٠٢٢م. وحتى نتمكن من أخذ أهم مؤشرين من التقارير السابقة وهم "الحوالات المالية المحلية والدولية" و "عدد العملاء"، وذلك من "التقرير السنوي للتقنية المالية لعام ٢٠٢٣م" من فنتك السعودية و"التقرير السنوي للتقنية المالية لعام ٢٠٢٢م" من وزارة المالية، ستكون على النحو التالي:

شكل رقم (١): عدد العملاء وعدد الحوالات المحلية والدولية في المحافظ الرقمية



شكل رقم (٢): إجمالي قيمة الحوالات المحلية والدولية في المحافظ الرقمية



بالرغم من قله افصاح شركات المحافظ الرقمية عن النتائج والأداء، فقد أعلن تطبيق برق التابع لشركة براق المالية في حسابه على منصة التواصل الاجتماعي اكس "X" بتاريخ ٢٩ يوليو ٢٠٢٥م عن إنجازات السنة الأولى بوصولهم ٧ مليون عميل ومستخدم للتطبيق، وإصدار ٦.٥ بطاقة حساب جاري او ائتماني، وأكثر من ٧٣ مليار حجم الأموال المتداولة وأكثر من ٥٠٠ مليون عملية مالية من خلال التطبيق.

بالعودة إلى شركة اس تي سي بنك "STC Bank" فقد أعلنت مجموعة STC في التقرير السنوي لعام ٢٠٢٤م عن تحقيق إيرادات ١,٢٦٢ مليون ريال في عام ٢٠٢٤م بالمقارنة في ٢٠٢٣م التي كانت ١,٠٦٣ مليون ريال و ١,٠٤١ مليون ريال في ٢٠٢٢م.

تأتي أهمية الدراسة للدور المتزايد الذي تلعبه المحافظ الرقمية التابعة للتقنية المالية "FinTech" في إعادة تشكيل المشهد المصرفي والخدمات المالية المقدمة في ظل الاقبال المتزايد على تجميل واستخدام تلك التطبيقات مع الاستمرار في الاعتماد على البنوك التقليدية لتمكنها في تقديم خدمات مصرفية متكاملة وغير مقيدة او محدودة بالمقارنة مع محدودية الخدمات لمقدمة من قبل المحافظ الرقمية وهي (الحوالات بين الافراد، الحوالات الداخلية،

الحوالات الدولية، حوالات الرواتب، دفع الفواتير، المدفوعات الحكومية، السحب النقدي، التسوق عبر الانترنت وعمليات الشراء في المتجر) بالإضافة إلى بعض القيود الإضافية مثل حد شحن المحفظة اليومي أو حد التحويل اليومي بأقل من حد البنك التقليدي سواء من خلال الفروع أو التطبيقات التابعة لها.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف البحثية التي تساهم في فهم وتحليل ابعاد التحول الرقمي في الخدمات المالية من خلال عدد من النقاط:

١. تحليل مدى سهولة الاستخدام وسرعة التنفيذ.
٢. مستوى الأمان والحماية الذي يشعر به العملاء.
٣. مقارنة الرسوم والعمولات والمميزات والمكافآت واثرة على تفضيلات العملاء.
٤. تقديم توصيات عملية للشركات المالية لتعزيز وتحسين الخدمات لدى العملاء.

تساؤلات الدراسة:

السؤال الرئيسي لمطروح في هذه الدراسة والذي نسعى للإجابة عليه هو: ما هو أثر استخدام المحافظ الرقمية على تقليص الاعتماد على الخدمات المصرفية التقليدية في المملكة العربية السعودية؟ ومدى استعداد العملاء على الاعتماد على المحافظ الرقمية بدلاً عن البنوك التقليدية؟

كما أننا سنحاول الإجابة على تساؤلات فرعية لمعرفة الصورة العامة هذا الأثر من أبرزها:

- ما مستوى الأمان والحماية الذي يشعر به العملاء عند استخدام المحافظ الرقمية مقارنة بالبنوك التقليدية؟
- هل تمثل الرسوم والعمولات عاملاً مؤثراً في تفضيل العملاء للمحافظ الرقمية؟
- هل من الممكن الاستغناء عن البنوك التقليدية والاعتماد على المحافظ الرقمية فقط؟
- هل تؤثر المحافظ الرقمية على زيادة العمليات الشرائية والاستهلاك؟

- هل المميزات والمكافآت المقدمة من قبل المحافظ الرقمية تنافس البنوك التقليدية وتحفز عن الاستغناء عنها؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين تقييم العملاء للمحافظ الرقمية وتقييمهم للبنوك التقليدية من حيث الرضا وسهولة الاستخدام، ومستوى الأمان والحماية والتكاليف والمكافأة والمميزات.

الفرضية الفرعية:

- يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في سهولة وسرعة تنفيذ العمليات المالية بين المحافظ الرقمية والبنوك التقليدية.
- يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في مستوى الأمان والحماية بين المحافظ الرقمية والبنوك التقليدية.
- يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في الرسوم والتكاليف بين المحافظ الرقمية والبنوك التقليدية.

النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث:

تركز الدراسة على نظرية قبول التكنولوجيا (Technology Acceptance Model - TAM) وذلك لفهم العوامل التي تؤثر على تبني الافراد للتقنيات المالية الحديثة "المحافظ الرقمية"، ويمكن تحديد ذلك من خلال عاملين رئيسيين:

١. سهولة الاستخدام ومدى اعتقاد المستخدم أن التقنية المالية ستكون سهلة وسريعة.
 ٢. الفائدة المتوقعة من استخدام التقنية المالية سيحسن من الأداء ويحقق فوائد ملموسة.
- تهدف هذه النظرية إلى تفسير ومعرفة سلوك المستخدمين اتجاه المحافظ الرقمية بشكل خاص مقارنة بالبنوك التقليدية من خلال معرفة تأثير سهولة الاستخدام والفائدة المرجوة ومقدار الثقة في التكنولوجيا.



الفصل الثاني

الدراسات السابقة



مقدمة:

نستعرض في هذا القسم الدراسات العلمية السابقة والتي تم نشرها بهدف فهم الإطار المعرفي والبحثي لهذه الدراسة ومعرفة النتائج والتوصيات التي تمت من قبل الباحثين في المملكة العربية السعودية، على الرغم من قلة ومحدودية البحوث والدراسات التي تم عملها في هذا المجال وذلك لكونه مجال جديد.

الدراسات السابقة:

١. سلوك المستهلك تجاه استخدام المحافظ الرقمية بعد جائحة كوفيد-١٩ (فهد وماجد،

يناير ٢٠٢٤م):

قامت الدراسة بقياس تأثير عدد من العوامل مثل الفائدة المرجوة وسهولة الاستخدام والتوافق مع نمط الحياة على استخدام المحافظ الرقمية بشكل خاص بعد الجائحة، حيث تم مسح لعينة من المستخدمين وتحليل تلك البيانات ونتج عنها أن تلك العوامل كان لها أثر إيجابي واضح ولم يكن لها تكلفة معنوية تذكر، كما **أوصت الدراسة** إلى أهمية تعزيز سهولة الاستخدام وتكامل الخدمات مع احتياجات الحياة اليومية للمستخدمين.

٢. العوامل المؤثرة على نية المستهلك السعودي لاستخدام المدفوعات الرقمية (مي

ومحمود، يونيو ٢٠٢٤م):

بحثت الدراسة على تحليل المحفزات التي تدفع المستهلك السعودي لاستخدام وسائل الدفع الرقمية من خلال عمل استبيان كمي وتحليل تلك البيانات إحصائياً، ونتج عنها أن الفائدة المتوقعة ومقدار الثقة والمنافع المرجوة تمثل أهم العوامل المؤثرة على المستخدمين، كما **أوصت الدراسة** إلى ضرورة تعزيز الثقة من خلال وضع سياسات أمان وخصوصية عالية وعمل حملات تسويقية تبرز الفوائد العملية لاستخدام وسائل الدفع الرقمية.

٣. اتجاهات سلوك المستخدمين تجاه STC PAY في السعودية (أمل، نوفمبر ٢٠٢٤م):

اعتمدت الدراسة على نموذج نظرية قبول التكنولوجيا (TAM) والنموذج الموحد لقبول التكنولوجيا (UTAUT) بهدف قياس أثر الخدمات والثقة وسهولة الاستخدام على استمرار استخدام تطبيق STC PAY وذلك من خلال عمل مسح ميداني وتحليل تلك البيانات إحصائياً ونتج عن ذلك أن جميع العوامل كان لها أثر إيجابي على الاستمرار في استخدام التطبيق مع استثناء التأثير الضعيف للدعم البشري المباشر، كما **أوصت الدراسة** إلى أهمية تحسين الدعم البشري وتطوير المساعدة الفورية من خلال التطبيق.

٤. تأثير المحافظ الرقمية على سلوك المستهلك وإدارة الأموال - الرياض (فاتن، ديسمبر ٢٠٢٤م):

هدفت الدراسة إلى قياس أثر استخدام المحافظ الرقمية على نمط الانفاق والانضباط المالي لدى المستخدمين من خلال عمل دراسة كمية باستخدام التحليل الإحصائي ونتج عنه أن الاستخدام العالي للمحافظ الرقمية يرتبط بتحسين متابعة النفقات ولكن يزيد السلوك الاستهلاكي، كما **أوصت الدراسة** بأهمية الجمع بين استخدام المحافظ الرقمية وحملات التوعية المالية لتجنب الإفراط في الانفاق.

الإطار النظري:

يتناول هذه الدراسة أثر استخدام المحافظ الرقمية على تقليص استخدام واعتماد خدمات البنوك التقليدية في العمليات المصرفية البنكية اليومية لدى المستخدمين في المملكة العربية السعودية، حيث نستعرض المفاهيم الأساسية والنظريات المفسرة لسلوك المستخدمين.

١. المفاهيم الأساسية:

- المحافظ الرقمية: عبار عن محفظة رقمية افتراضية تسمح للمستخدمين بتخزين وإدارة أصولهم المالية مثل الأموال وبطاقات الدفع وبطاقات الولاء، وذلك بشكل آمن على الأجهزة الإلكترونية سواء الهاتف الذكي أو الأجهزة اللوحية أو الكمبيوتر.
- البنوك التقليدية: جهة تقدم خدمات الأعمال المصرفية مثل التحويلات النقدية وسحب الأموال أو إصدار الشيكات أو إصدار الودائع وتقديم القروض وخصم الأوراق التجارية وتحصيلها وفتح الاعتمادات المستندية وذلك عبر فروعها أو من خلال أجهزة الصراف الآلي أو من خلال التطبيق التابع لها.
- التقنية المالية: استخدام التكنولوجيا الجديدة في الخدمات المالية بهدف منافسة الأساليب المالية التقليدية من خلال تقديم حلول مالية مبتكرة وسهلة.
- التحول الرقمي المالي في السعودية: يعد أحد أهداف رؤية المملكة ٢٠٢٣، حيث يسعى البنك المركز السعودي بالشراكة مع جهات ذات علاقة مثل هيئة السوق المالية ووزارة التجارة بهدف زيادة نسبة المدفوعات غير النقدية وتكوين مجتمع رقمي متقدم.

٢. المفاهيم المفسرة:

- نظرية قبول التكنولوجيا (TAM): تختبر النظرية مدى قبول استخدام التقنية الحديثة في التقنية المالية الحديثة.
- النموذج الموحد لقبول التكنولوجيا (UTAUT): يساعد على إضافة عوامل مثل التأثير الاجتماعي والبنية التحتية الداعمة للتكنولوجيا.

- السلوك المخطط (TPB): كيف يؤثر المستخدمون على تبني المحافظ الرقمية وتقليل الاعتماد على البنوك التقليدية في الاستخدام.

٣. العلاقة بين المتغيرات:

- المتغير المستقل: استخدام المحافظ الرقمية.
- المتغير التابع: الاعتماد على البنوك التقليدية.
- عوامل مؤثرة: الثقة، الأمان والحماية، سهولة الاستخدام، مدى تلبية احتياجات المستخدمين.

٤. فرضيات الدراسة:

١. كلما زاد استخدام المحافظ الرقمية سيقول الاعتماد على البنوك التقليدية.
٢. الثقة والأمان في المحافظ الرقمية يزيد من معدل استخدامها.
٣. سهولة استخدام المحافظ الرقمية يزيد من التخلي أو التقليل من الخدمات المصرفية التقليدية.



الفصل الثالث

منهجية الدراسة



مقدمة:

في هذا الفصل نوضح المنهجية والإجراءات المتبعة في البحث والتي من ضمنها المنهجية والمجتمع والعينة المستهدفة في الدراسة وأدوات جميع البيانات، وذلك كما يلي:

المنهجية وطرق البحث:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لفهم أثر استخدام المحافظ الرقمية بالمقارنة مع البنوك التقليدية على سلوك العملاء في المملكة العربية السعودية، حيث تم تصميم استبيان مستند على نظرية قبول التكنولوجيا ويتضمن عدد من الأسئلة تغطي جوانب سهولة الاستخدام والحماية والأمان والتكاليف والرسوم، كما تم توزيعه على عينة لجميع بيانات كمية وتحليلها لفحص الفرضيات واستخلاص النتائج منها.

مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من الافراد والعملاء الذين يستخدمون الخدمات المالية المصرفية سواء في البنوك التقليدية او المحافظ الرقمية في المملكة العربية السعودية، حيث تم سحب عينة عشوائية بسيطة مكونه من ١٠٥ استبيان من مختلف المستويات الوظيفية والعمرية. حيث كانت خصائص عينة الدراسة على النحو التالي:

جدول رقم (٢): تفاصيل العينة المستخدمة في الاستبيان

التصنيف الرئيسي	التصنيف الفرعي	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	٨٦	٨١.٩%
	انثى	١٩	١٨.١%
الجنسية	سعودي	٦٦	٦٢.٩%
	غير سعودي	٣٩	٣٧.١%
العمر	اقل من ١٨ سنة	٣	٢.٩%
	١٩ سنة إلى ٢٩ سنة	١٤	١٣.٣%
	٣٠ سنة إلى ٤٥ سنة	٧١	٦٧.٦%
	أكبر من ٤٦ سنة	١٧	١٦.٢%
	ثانوي أو أقل	٢٢	٢١%

المستوى التعليمي	دبلوم	١١	١٠.٥%
	بكالوريوس	٤٤	٤١.٩%
	دراسات عليا	٢٨	٢٦.٧%
الحالة الوظيفية	طالب	٩	٨.٦%
	موظف حكومي	٢٥	٢٣.٨%
	موظف قطاع خاص	٤٨	٤٥.٧%
	أعمال حرة	٩	٨.٦%
	غير موظف	١٤	١٣.٣%

من الجدول أعلاه يمكن مشاهدة حجم نوع العينة العشوائية في الاستبيان والتي تمثل ٨١٪ منها ذكور وهذا مقارب لتقرير التقنية المالية الذي سبق وتم استعراض بعض الجوانب منها في "أهمية الدراسة"، كما شكل السعوديين ٦٣٪ وكانت أعمارهم من ٣٠ إلى ٤٥ سنة بنسبة ٦٧٪ وبدرجة تعليمية بكالوريوس تشكل ٤٢٪ من حجم العينة، كما كان نسبة موظفي القطاع الخاص بحدود ٤٦٪ من إجمالي العينة وهذا يعطي مؤشر لمقدار وحجم الشريحة التي شاركتها في الاستبيان وتأثيرها في النتائج.

حدود البحث:

الزمان: يقتصر البحث والدراسة حتى شهر أغسطس ٢٠٢٥م، حيث تم مع وتحليل البيانات ضمن هذا الإطار الزمني لتغطية أحداث الاتجاهات في استخدام البنوك التقليدية والمحافظ الرقمية.

المكان: تركز الدراسة على الافراد ومستخدمي الخدمات المالية التقليدية والرقمية في المملكة العربية السعودية فقط.

الموضوعية: تم تحديد نقاط الدراسة الجوانب السلوكية والرضا لدى العملاء ومستخدمي الخدمات المالية لدى البنوك التقليدية والمحافظ الرقمية، مع التركيز على نقاط مثل سهولة وسرعة الاستخدام والحماية والأمان والمميزات، ولا تتناول هذه الدراسة الجوانب التقنية التفصيلية أو التنظيمية الأخرى.

المنهجية: تم اعتماد جمع البيانات باستخدام استبيان إلكتروني فقط.



الفصل الرابع

النتائج والتوصيات



مقدمة:

يستعرض هذا الفصل عرض وتحليل النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الاستبيان وجمع البيانات وتحليلها وفقاً لمنهجية البحث المعتمدة، مع اخذ نتائج والمعلومات المتاحة في تقرير التقنية المالية لعام ٢٠٢٣ الصادر من فنتك السعودية والذي تم استعراض اهم جوانبه، كما سيتم استعراض التوصيات العلمية المتاحة والمبنية على جوانب أثر المحافظ الرقمية والبنوك التقليدية، وفي الختام سيتم تقديم التوصيات والمقترحات التي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات المالية وتعزيز تجربة العملاء.

تحليل البيانات:

في هذا القسم من الدراسة يتم تقديم وصف ونتائج جمع المعلومات من خلال العينة العشوائية، حيث تم تقسيم الاستبيان إلى ٣ اقسام رئيسية بالإضافة إلى المقدمة الخاصة بتفاصيل العينة والتركيز على الاسئلة المباشرة وسهله الفهم للمتلقي، وكانت المحاور الرئيسية كالتالي:

١. البنوك التقليدية.

٢. المحافظ الرقمية.

٣. مقارنة بين المحافظ الرقمية والبنوك التقليدية.

وكان الهدف من هذا التقسيم هو ابراز جوانب القوة والضعف في كل جانب ومن ثم المقارنة بينهم بشكل مباشر واستحضار تلك النقاط اثناء الإجابة على الجزء الأخير "مقارنة بين المحافظ الرقمية والبنوك التقليدية" لتأكد من تحقيق النتيجة المرجوة من المشارك في الاستبيان، حيث كانت النتائج على النحو التالي:

أولاً: البنوك التقليدية:

جدول رقم (٣): قسم البنوك التقليدية في الاستبيان

#	السؤال الرئيسي	الاختيارات	العدد	النسبة
١	هل لديك حساب فعال في أحد البنوك التقليدية في المملكة العربية السعودية؟	نعم	١٠٢	%٩٧.١
		لا	٣	%٢.٩
٢	كم عدد الزيارات التي تقوم بها شهرياً لفرع البنك التقليدي	نادراً أقوم بزيارة البنك	٩٧	%٩٣.٣
		١ إلى ٥ مرات	٢	%١.٩
		٦ إلى ١٠ مرات	١	%١
		أكثر من ١١ مرة	٠	%٠
		لا ينطبق	٤	%٣.٨
٣	هل تستخدم التطبيق الخاص بالبنك التقليدي	نعم	١٠٠	%٩٦.٢
		لا	٤	%٣.٨
٤	كم عدد المرات التي تستخدم فيها التطبيق الخاص بالبنك التقليدي شهرياً (فتح التطبيق أو إجراء عملية)	نادراً (من ١ إلى ٥ مرات)	١٨	%١٧.١
		٦ إلى ١٠ مرات	٢٥	%٢٣.٨
		أكثر من ١١ مرة	٥٨	%٥٥.٢
		لا ينطبق	٤	%٣.٨
٥	ماهي أهم خدمة في اعتقادك يقدمها البنك التقليدي تجعله بنك الرئيسي لديك (اختر واحد فقط)	سهولة إجراء العمليات (مثل الدفع أو التحويل أو الاستعلام وغيرها)	٨٠	%٧٦.٢
		الإيداع النقدي	٥	%٤.٨
		المميزات والمكافآت (نقاط أو استرداد نقدي وغيرها)	١٩	%٩.٥
		الحد الائتماني للسحب والتحويل	٠	%٠
		الحماية والأمان	١٠	%٩.٥
٦	هل لديك بطاقة ائتمانية في أحد البنوك التقليدية في المملكة العربية السعودية	نعم	٧٦	%٧٢.٤
		لا	٢٩	%٢٧.٦
٧		في أغلب العمليات	٥١	%٤٩
		عند الضرورة فقط	٣٠	%٢٨.٨

مدى استخدام البطاقة الائتمانية الخاصة بالبنك التقليدي في عمليات الشراء	لا ينطبق	٢٣	٢٢.١%
٨ عدد المرات التي تستخدم فيها البطاقة الائتمانية الخاصة بالبنك التقليدي في الشهر	نادراً (من ١ إلى ٤ مرات)	٢٧	٢٥.٧%
	٥ إلى ١٠ مرات	١٧	١٦.٢%
	أكثر من ١١ مرة	٤٠	٣٨.١%
	لا ينطبق	٢١	٢٠%

يبين هذا القسم مدى ارتباط البنوك التقليدية مع العينة، حيث ان ٩٧٪ منهم لديه حسابات بنكية ويتم استخدامها بشكل متكرر أكثر من زيارة الفروع لنسبة تصل إلى ٩٦٪ في مقابل عدم زيارة فروع البنك الا نادراً، يعتقد حوالي ٧٦٪ بأن اهم سبب لتعامل مع البنك التقليدية هو بسبب سهولة اجراء العمليات مثل التحويل سواء المحلي او الدولي وغيرها من الخدمات الالكترونية، وهذا مؤشر مهم يدل على قوة واهتمام البنوك في التطبيق او الفرع الالكتروني لهم وتوفير جميع الخدمات البنكية من خلال التطبيق بأكثر من السابق وهذا امر طبيعي لتوفر البنية التحتية والرقمية للبنوك التي لا تحتاج تأسيس كثر من الأمور المترتبة بذلك، وفي القسم الأخير الذي يركز على البطاقات الائتمانية حيث نجد ان ٧٢٪ من العينة لديهم بطاقات ائتمانية ويتم استخدامها في اغلب العمليات الشرائية بما يزيد عن ٤٩٪ وقد يكون ذلك بسبب وجود بعض المميزات او المحفزات لاقتنائها.

ثانياً: المحافظ الرقمية:

جدول رقم (٤): قسم المحافظ الرقمية في الاستبيان

#	السؤال الرئيسي	الاختيارات	العدد	النسبة
١	هل لديك حساب فعال في أحد المحافظ الرقمية في المملكة العربية السعودية	نعم	٨١	٧٧.١%
		لا	٢٤	٢٢.٩%
٢	كم عدد المرات التي تستخدم فيها التطبيق الخاص بالمحفظة الرقمية شهرياً (فتح التطبيق أو اجراء عملية)	نادراً (من ١ إلى ٥ مرات)	٢٩	٢٧.٦%
		٦ إلى ١٠ مرات	٢٢	٢١%
		أكثر من ١١ مرة	٣١	٢٩.٥%
		لا ينطبق	٢٣	٣٢.٩%

٣	في اعتقادك ماهي أهم ميزة وخدمة تقدمها المحافظ الرقمية تجعلك تستخدمها (اختر واحد فقط)		سهولة اجراء العمليات (مثل الدفع أو التحويل أو الاستعلام وغيرها)	٥١	٤٩%
			المميزات والمكافآت (نقاط أو استرداد نقدي وغيرها)	٢٣	٢٢.١%
			سعر الصرف للعملات الدولية	٦	٥.٨%
			انتشار استخدام المحافظ عند الجميع	٢٤	٢٣.١%
٤	في اعتقادك ما هو مصدر القلق لديك عند استخدام المحافظ الرقمية (اختر واحد فقط)		مستوى الحماية والأمان	٢٨	٢٦.٧%
			محاولات اختراق الحساب	٩	٨.٦%
			ضعف خدمة العملاء	٢١	٢٠%
			ليس لدي أي خوف وقلق	٤٧	٤٤.٨%
٥	هل لديك بطاقة ائتمانية في إحدى المحافظ الرقمية في المملكة العربية السعودية		نعم	٤٨	٤٦.٦%
			لا	٥٥	٥٣.٤%
٦	مدى استخدام البطاقة الائتمانية الخاصة بالمحفظة الرقمية في عمليات الشراء		في أغلب العمليات	٣١	٣٠.٤%
			عند الضرورة فقط	٢٠	١٩.٦%
			لا ينطبق	٥١	٥٠%
٧	عدد المرات التي تستخدم فيها البطاقة الائتمانية الخاصة بالمحفظة الرقمية في الشهر		نادراً (من ١ إلى ٤ مرات)	٢٨	٢٧.٢%
			٥ إلى ١٠ مرات	١٢	١١.٧%
			أكثر من ١١ مرة	١٧	١٦.٥%
			لا ينطبق	٤٦	٤٤.٧%

كون أن استخدام المحافظ الرقمية لدى المستخدمين يعد جديد بالمقارنة بالبنوك التقليدية فقد كان التركيز لمعرفة مدى تقبل العينة واهتمامها في فتح حساب إلكتروني، حيث نجد ان حوالي ٨٨% لديهم حسابات في محافظ رقمية وقد يكون بسبب سهولة فتح الحسابات وليس هناك أي ضرورة للزيارة فرع او بعض متطلبات البنوك التقليدية لفتح الحسابات مثل تعبئة النماذج او توثيق التوقيع وغيرها من المتطلبات، واهم سبب ومحفز للعينة هو بسبب سهولة اجراء العمليات البنكية الالكترونية وهذا يعد نفس السبب في البنوك التقليدية ايضاً وبنسبة

٤٥٪ من العينة لديهم أي خوف من استخدام التقنية الجديدة وهذا يعطي انطباع بقوة البنية التحتية والثقة في النظام المصرفي، كما نجد ان اكثر من نصف الشريحة بحدود ٥٤٪ ليس لديهم بطاقات ائتمانية تابعة لمحافظ رقمية والغرض هو استخدامها في العمليات الشرائية بنسبة ٣٠٪ مع استبعاد شريحة التي لديهم بطاقات ائتمانية.

ثالثاً: مقارنة بين المحافظ الرقمية والبنوك التقليدية:

جدول رقم (٥): قسم مقارنة المحافظ الرقمية مع البنوك التقليدية في الاستبيان

#	السؤال الرئيسي	الاختيارات	العدد	النسبة
١	ما هو الأكثر استخدام لديك	البنك التقليدي	٧٤	٧٠.٥٪
		المحفظة الرقمية	٣١	٢٩.٥٪
٢	بماذا توصي المحيطين لديك (عائلة أو أصدقاء) في الاستخدام أكثر	البنك التقليدي	٦٧	٦٤.٤٪
		المحفظة الرقمية	٣٧	٣٥.٦٪
٣	في اعتقادك، ايهم أكثر أسهل وأسرع في الاستخدام والدفع والتحويل	البنك التقليدي	٢٤	٢٢.٩٪
		المحفظة الرقمية	٣٩	٣٧.١٪
		كلاهما بنفس المستوى	٤٢	٤٠٪
٤	في اعتقادك، أيهم تشعر بأنها أكثر اماناً	البنك التقليدي	٦٦	٦٢.٩٪
		المحفظة الرقمية	٨	٧.٦٪
		كلاهما بنفس المستوى	٣١	٢٩.٥٪
٥	هل تشعر بأن المحافظ الرقمية تدفعك على الشراء أكثر من البنوك التقليدية	نعم	٤٣	٤١٪
		لا	٣٢	٣٠.٥٪
		لا أعلم	٣٠	٢٨.٦٪
٦	هل تعتقد بأن المحافظ الرقمية توفر مرونة في إدارة لحاسب والمصاريف والعمليات أكثر من البنوك	نعم	٥٠	٤٨.١٪
		لا	٢٩	٢٧.٩٪
		لا أعلم	٢٥	٢٤٪
٧	في اعتقادك ايهم يفرض رسوم أو عمولات أكثر	البنك التقليدي	٤٧	٤٥.٧٪
		المحفظة الرقمية	٢٢	٢١٪
		كلاهما بنفس المستوى	٣٥	٣٣.٣٪
٨		البنك التقليدي	٣٦	٣٥٪

		البطاقات الائتمانية ايهم في اعتقادك يمنح مميزات ومكافئات (نقاط او استرداد نقدي وغيرها) أفضل	المحفظة الرقمية	٣٥	٣٤٪
			كلاهما بنفس المستوى	٣٢	٣١.١٪
٩		أي منهم عند التسوق تستخدم البطاقة الحساب او البطاقة الائتمانية	البنك التقليدي	٦٩	٦٥.٧٪
			المحفظة الرقمية	٣٦	٣٤.٣٪
١٠		إذا كان لديك خيار واحد فقط لاستخدام الحساب فقط، ايهم سوف تختار	البنك التقليدي	٨٣	٧٩٪
			المحفظة الرقمية	٢٢	٢١٪

نسعى في هذا القسم هو دمج المتغيرين (البنوك التقليدية والمحافظ الرقمية) لمعرفة أثر واهمية كل جانب على الآخر، حيث نجد ان ٧٠٪ من العينة لازالوا يستخدمون البنوك التقليدية بشكل اكثر ومتكرر وهذا متوقع كون ان التقنية جديدة والتي بدأت بشكل تدريجي من ٢٠١٨م أما النظام المصرفي التقليدي فقط بدأ في عام ١٩٢٦م من خلال البنك الأول (البنك الهولندي سابقاً)، وهذا انعكس على مدى توصية الاصدقاء والاقارب باستخدام البنوك التقليدية بنسبة ٦٤.٤٪ وذلك بسبب الشعور بأنها اكثر أمان بنسبة ٦٣٪ عن المحافظ الرقمية التي شكلت ٧.٦٪ فقط، وقد يكون من أسباب ذلك هو اعتقاد ٤١٪ من العينة أن المحافظ الرقمية تدفعهم لشراء اكثر من البنوك التقليدية بالرغم من أن المحافظ الرقمية توفر لهم مرونة في إدارة حساباتهم بنسبة ٤٨٪ في مقابل ٢٧٪ للبنوك التقليدية، كما نجد بالرغم من الثقة في البنوك التقليدية فأن ٤٥٪ من يعتقد انها تفرض رسوم وعمولات اكثر من المحافظ الرقمية، اما في جانب البطاقات الائتمانية فأننا نجد أن البنوك التقليدية لازلت متصدرة الاهتمام بنسبة ٦٥٪ من عمليات الشراء بالرغم بتساوي النسبة تقريباً بين المتغيرين في المميزات والمكافئات قد يكون ذلك بسبب أن المحافظ الرقمية تقوم بإصدار البطاقات الائتمانية مسبقة الدفع فقط، وتم اختتام الاستبيان بسؤال تحديد تفضل واحد بأيهم تختار في حال كان لديك اختيار واحد وكانت النسبة الأكبر بـ ٧٩٪ مع البنوك التقليدية.

النتائج:

من خلال تحليل الاستبيان والمقارنة بين المحافظ الرقمية والبنوك التقليدية، يمكننا التوصل إلى النتائج التالية:

- سهولة الاستخدام "أسهل وأسرع في الاستخدام والدفع والتحويل": أظهرت النتائج أن نسبة كبيرة من العينة يرون تساوي المحافظ الرقمية مع البنوك التقليدية.
- الثقة والأمان والحماية: تعتقد نسبة كبيرة وفارقة بأن البنوك التقليدية لديها الحماية والأمان أكثر وأعلى من المحافظ الرقمية.
- الرسوم والعمولات: نجد بأن البنوك التقليدية في اعتقاد العينة لازلت من تفرض رسوم مالية أكثر من المحافظ الرقمية.
- المميزات والمكافئات: يتساوى البنوك التقليدية مع المحافظ الرقمية في تقديم المميزات.
- البطاقات الائتمانية: لازلت البنوك التقليدية لديها الأفضلية والتفوق في اهتمام العينة.

التوصيات:

البنوك التقليدية:

- تبسيط وتسهيل تجربة العميل وتقديم حلول رقمية شاملة وكاملة وسريعة في التطبيق الخاص بها.
 - مراجعة الرسوم والعمولات وذلك تحسباً لاحتدام المنافسة مع المحافظ الرقمية أكثر.
- ### المحافظ الرقمية:
- توسيع نطاق الخدمات لتشمل منتجات بنكية متقدمة ومتنوعة مثل البنوك التقليدية.
 - العمل على نشر وتعزيز الثقة والوعي لدى العملاء من خلال حملات تبرز معايير الأمان والحماية.
 - تقديم مميزات ومكافآت واضحة ومنافسة لاستقطاب شريحة أكبر من العملاء.
 - العمل على التعريف بطريقة الاستفادة الخدمات المباشرة وتسهيلها مثل السحب النقدي.
 - تحسين خدمة العملاء وإضافة قنوات دعم أسهل وأسرع.
- ### الجهات التنظيمية والتشريعية:
- تقديم دعم أكثر لتعزيز وتمكين المحافظ الرقمية في تقديم الخدمات البنكية المتكاملة.
 - تشجيع البنوك التقليدية والمحافظ الرقمية على التكامل وتقديم حلول مالية وبنكية هجينة تخدم القطاع والمستفيدين.



المراجع



المراجع:

- فهد العوفان وماجد المرشود (٢٠٢٤)، سلوك المستهلك تجاه استخدام المحافظ الرقمية بعد جائحة كوفيد-١٩، جامعة القصيم.
- مي المواش ومحمود صالح (٢٠٢٤)، العوامل المؤثرة على نية المستهلك السعودي لاستخدام المدفوعات الرقمية، جامعة الملك سعود.
- أمل سالم اللحواني (٢٠٢٤)، اتجاهات سلوك المستخدمين تجاه STC PAY في السعودية، جامعة الملك عبد العزيز.
- فاتن زياد يوسف (٢٠٢٤)، تأثير المحافظ الرقمية على سلوك المستهلك وإدارة الأموال - الرياض، جامعة ميدأوشن.



الملاحق



الاستبانة:

مقدمة:

نحن بصدد إجراء دراسة أكاديمية بهدف معرفة مدى أثر استخدام تطبيقات المحافظ الرقمية على الاقبال واستخدام البنوك التقليدية في المملكة العربية السعودية، حيث يهدف هذا الاستبيان لأخذ عينة قياس هذا الأثر بين هذه المتغيرين.

القسم الأول: بيانات عامة:

الجنس:

- ذكر
- انثى

العمر:

- اقل من ١٨ سنة
- ١٩ سنة إلى ٢٩ سنة
- ٣٠ سنة إلى ٤٥ سنة
- أكبر من ٤٦ سنة

المستوى التعليمي:

- ثانوي أو أقل
- دبلوم
- بكالوريوس
- دراسات عليا

الحالة الوظيفية:

- طالب
- موظف حكومي
- موظف قطع خاص
- أعمال حرة
- غير موظف

القسم الثاني: البنوك التقليدية:

١. هل لديك حساب فعال في أحد البنوك التقليدية في المملكة العربية السعودية:
 - ☐ نعم
 - ☐ لا
٢. كم عدد الزيارات التي تقوم بها شهرياً لفرع البنك التقليدي:
 - ☐ نادراً أقوم بزيارة البنك
 - ☐ ١ إلى ٥ مرات
 - ☐ ٦ إلى ١٠ مرات
 - ☐ أكثر من ١١ مرة
 - ☐ لا ينطبق
٣. هل تستخدم التطبيق الخاص بالبنك التقليدي:
 - ☐ نعم
 - ☐ لا
٤. كم عدد المرات التي تستخدم فيها التطبيق الخاص بالبنك التقليدي شهرياً (فتح التطبيق أو إجراء عملية):
 - ☐ نادراً (من ١ إلى ٥ مرات)
 - ☐ ٦ إلى ١٠ مرات
 - ☐ أكثر من ١١ مرة
 - ☐ لا ينطبق
٥. ماهي أهم خدمة في اعتقادك يقدمها البنك التقليدي تجعله بنك الرئيسي لديك (اختر واحد فقط):
 - ☐ سهولة إجراء العمليات (مثل الدفع أو التحويل أو الاستعلام وغيرها)
 - ☐ الإيداع النقدي
 - ☐ المميزات والمكافآت (نقاط أو استرداد نقدي وغيرها)
 - ☐ الحد الائتماني للسحب والتحويل
 - ☐ الأمان

٦. هل لديك بطاقة ائتمانية في أحد البنوك التقليدية في المملكة العربية السعودية:

○ نعم

○ لا

٧. مدى استخدام البطاقة الائتمانية الخاصة بالبنك التقليدي في عمليات الشراء:

○ في أغلب العمليات

○ عند الضرورة

○ لا ينطبق

٨. عدد المرات التي تستخدم فيها البطاقة الائتمانية الخاصة بالبنك التقليدي في الشهر:

○ نادراً (من ١ إلى ٤ مرات)

○ ٥ إلى ١٠ مرات

○ أكثر من ١١ مرة

○ لا ينطبق

القسم الثالث: المحافظ الرقمية مثل (STC Bank و urpay وبرق وغيرها):

١. هل لديك حساب فعال في أحد المحافظ الرقمية في المملكة العربية السعودية:

○ نعم

○ لا

٢. كم عدد المرات التي تستخدم فيها التطبيق الخاص بالمحفظة الرقمية شهرياً (فتح

التطبيق أو اجراء عملية):

○ نادراً (من ١ إلى ٥ مرات)

○ ٦ إلى ١٠ مرات

○ أكثر من ١١ مرة

○ لا ينطبق

٣. في اعتقادك ماهي أهم ميزة وخدمة تقدمها المحافظ الرقمية تجعلك تستخدمها (اختر

واحد فقط):

○ سهولة اجراء العمليات (مثل الدفع أو التحويل أو الاستعلام وغيرها)

○ المميزات والمكافآت (نقاط أو استرداد نقدي وغيرها)

- سعر الصرف لل عملات الدولية
- انتشار استخدام المحافظ عند الجميع
- ٤. في اعتقادك ما هو مصدر القلق لديك عند استخدام المحافظ الرقمية (اختر واحد فقط):

- مستوى الحماية والأمان
- محاولات اختراق الحساب
- ضعف خدمة العملاء
- ليس لدي أي خوف وقلق
- ٥. هل لديك بطاقة ائتمانية في إحدى المحافظ الرقمية في المملكة العربية السعودية:
- نعم
- لا

٦. مدى استخدام البطاقة الائتمانية الخاصة بالمحفظة الرقمية في عمليات الشراء:
- في أغلب العمليات
- عند الضرورة
- لا ينطبق
٧. عدد المرات التي تستخدم فيها البطاقة الائتمانية الخاصة بالمحفظة الرقمية في الشهر:

- نادراً (من ١ إلى ٤ مرات)
- ٥ إلى ١٠ مرات
- أكثر من ١١ مرة
- لا ينطبق

القسم الرابع: مقارنة بين المحافظ الرقمية والبنوك التقليدية:

١. ما هو الأكثر استخدام لديك:
- البنك التقليدي
- المحفظة الرقمية
٢. بماذا توصي المحيطين لديك (عائلة أو أصدقاء) في الاستخدام أكثر:

○ البنك التقليدي

○ المحفظة الرقمية

٣. في اعتقادك، ايهم أكثر أسهل وأسرع في الاستخدام والدفع والتحويل:

○ البنك التقليدي

○ المحفظة الرقمية

○ كلاهما بنفس المستوى

٤. في اعتقادك، أيهم تشعر بأنها أكثر اماناً:

○ البنك التقليدي

○ المحفظة الرقمية

○ كلاهما بنفس المستوى

٥. هل تشعر بأن المحافظ الرقمية تدفعك على الشراء أكثر من البنوك التقليدية:

○ نعم

○ لا

○ لا اعلم

٦. هل تعتقد بأن المحافظ الرقمية توفر مرونة في إدارة لحاسب والمصاريف والعمليات

أكثر من البنوك:

○ نعم

○ لا

○ لا اعلم

٧. في اعتقادك ايهم يفرض رسوم أو عمولات أكثر:

○ البنك التقليدي

○ المحفظة الرقمية

○ كلاهما بنفس المستوى

٨. البطاقات الائتمانية ايهم في اعتقادك يمنح مميزات ومكافئات (نقاط أو استرداد نقدي

وغيرها) أفضل:

○ البنك التقليدي

- المحفظة الرقمية
- كلاهما بنفس المستوى
- ٩. أي منهم عند التسوق تستخدم البطاقة الحساب او البطاقة الائتمانية:
 - البنك التقليدي
 - المحفظة الرقمية
- ١٠. إذا كان لديك خيار واحد لاستخدام الحساب فقط، ايهم سوف تختار:
 - البنك التقليدي
 - المحفظة الرقمية

ختاماً: اشكر لكم تعاونكم الكريم وتخصيص جزء من وقتكم للمساهمة في تعبئة هذا الاستبيان.

الملخص Abstract:

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر استخدام المحافظ الرقمية على تقليص الاعتماد على خدمات المصارف التقليدية في المملكة العربية السعودية، في ظل التحول الرقمي السريع الذي يشهده قطاع التقنية المالية بمختلف أنواعه، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي من خلال اخذ استبيان لعينة من المستخدمين.

أظهرت النتائج أن ارتفاع معدل استخدام المحافظ الرقمية يرتبط ويؤثر على الاعتماد باستخدام خدمات المصارف التقليدية مثل زيارة الفروع أو استخدام أجهزة الصراف الآلي، كما بينت أن العوامل المؤثرة على تبني المحافظ الرقمية بشكل أكبر بسبب سهولة الاستخدام والأمان والحماية بالرغم من قوة ومتانة المصارف التقليدية لدى المستخدمين، وتوصلت الدراسة إلى أن المحافظ الرقمية تمثل بديلاً فعالاً وعملياً يدعم رؤية المملكة ٢٠٣٠ نحو مجتمع رقمي وأقل اعتماد على النقد والمعاملات التقليدية.

توصي الدراسة إلى توسيع نطاق الخدمات البنكية المقدمة من خلال المحافظ الرقمية بشكل يغطي احتياج المستخدم بشكل أكبر، وضرورة تعزيز الثقة والوعي لدى العملاء من خلال حملات تبرز معايير الأمان والحماية مع تقديم مميزات ومكافآت واضحة ومنافسة لاستقطاب شريحة أكبر من العملاء، إضافة إلى دعم المشرعين لتعزيز وتمين المحافظ الرقمية لتقديم خدمات بنكية متكاملة وتشجيع البنوك التقليدية والمحافظ الرقمية على التكامل وتقديم حلول مالية وبنكية هجينة تخدم القطاع البنكي والعملاء.

Midocean University

College of Management

Department of Business Administration



**The Impact of Digital Wallet Usage on Reducing Dependence on
Traditional Banking Services in the Kingdom of Saudi Arabia**

Prepared by:

Faisal S. Bakarman

Academic Number:

٢٤٣٠٠١٧٩٠

Supervised by:

Dr. Faisal Abdul Hamid

Dr. Fayez Jarad

Year:

٢٠٢٥

