وزارة التعليـــم العـــالي والبحث العلـــمي

جـــامعة محمد الصـديق بن يحيى – جيـــجل–

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

العنـــوان

دور الخدمات المالية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر

مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة مالية

إعداد الطالبة:

حمـــو مريـــم

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

الأستاذة ينون أمال	أستاذة محاضرة أ	جامعة جيجل	رئيسا
الأستاذة بوريدح صورية	أستاذة محاضرة أ	جامعة جيجل	مشرفا ومقررا
الأستاذة عياشي منال	أستاذة محاضرة ب	جامعة جيجل	مناقشا

السنة الجامعية: 2023 / 2024

وزارة التعليـــم العـــالي والبحث العلـــمي

جـــامعة محمد الصـديق بن يحيى – جيـــجل–

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

العنـــوان

دور الخدمات المالية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر

مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة مالية

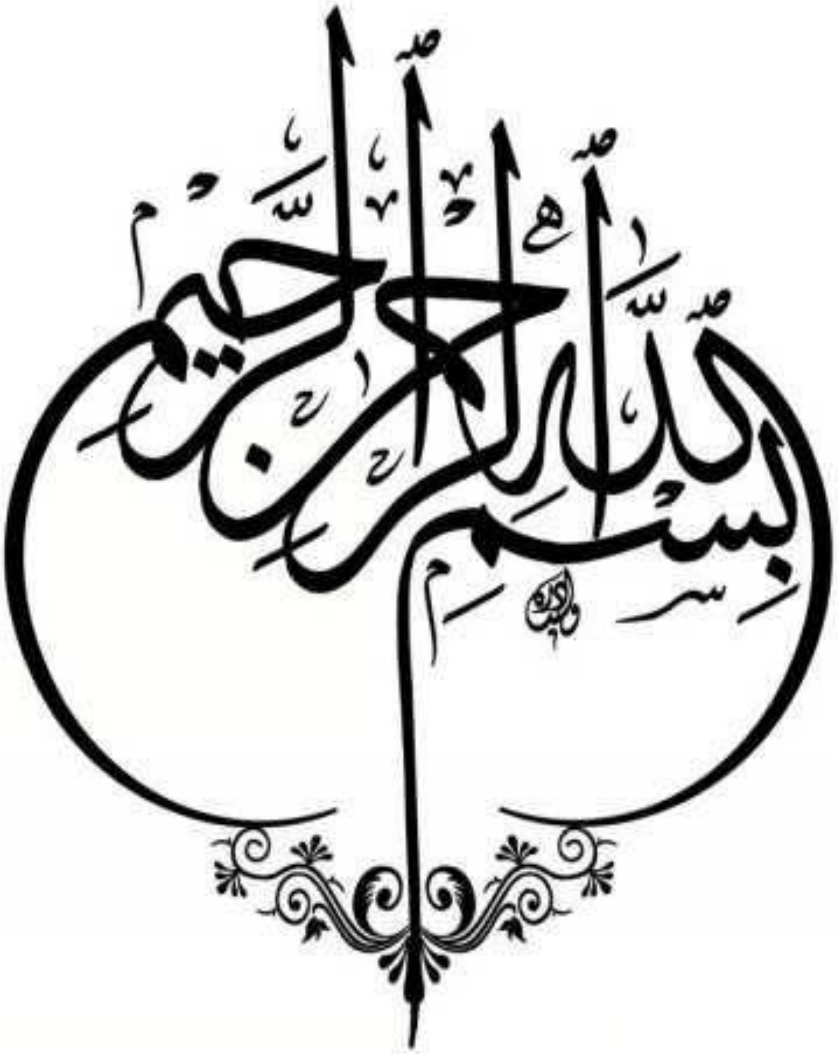
إعداد الطالبة:

حمـــو مريـــم

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

الأستاذة ينون أمال	أستاذة محاضرة أ	جامعة جيجل	رئيسا
الأستاذة بوريدح صورية	أستاذة محاضرة أ	جامعة جيجل	مشرفا ومقررا
الأستاذة عياشي منال	أستاذة محاضرة ب	جامعة جيجل	مناقشا

السنة الجامعية: 2023 / 2024


بسم الله الرحمن الرحيم

الشكر والتقدير

قال الله تعالى: «رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ"
ـ صدق الله العظيم ـ

الحمد لله نحمده ونستعينه...

اللهم لك الشكر ولك الحمد حمدا كثيرا مباركا يليق بجلال وجهك وعظيم سلطانك أن وفقتنا لإنجاز هذا العمل، لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضى اللهم صل وسلم وبارك على أشرف خلقك سيدنا وحبينا وشفيعنا محمد صلى الله عليه وسلم.

أتقدم بالشكر الجزيل والامتنان إلى الأستاذة المشرفة "بوريدح صورية" على التوجيهات القيمة التي كانت تقدمها من أجل إنجاح هذا العمل المتواضع راجين من الله عز وجل أن يوفقها في حياتها الشخصية والمهنية كما أتوجه بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى كل الأساتذة الكرام الذي تدرجت عندهم طيلة مساري الدراسي والتعليمي.

وإلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد في انارة دربي وإنجاح هذا العمل المتواضع.



الإهداء

بسم الله والحمد والشكر لله رب العالمين الذي بنعمته تتم الصالحات الحمد لله الذي بتوفيقه وتسهيل منه جل في علاه أعاننا وأكرمنا بالتقوى لإتمام هذا العمل المتواضع، راجينا من الله عز وجل أن يتقبله ويجعل ثمرة جهدي هذه في ميزان حسنات من انخفض لهما جناح الذل من الرحمة إلى روح والدايا الطاهرتان رحمهما الله وأسكنهما الفردوس الأعلى، إلى من كانو سندا لي و صبروا معي طيلة هذه السنوات إلى دفء البيت و سعادته زوجي و أولادي رتاج، سجى، سراج أستسمحكم عذرا صدقا وإخلاصا إن كنت قصرت اتجاهكم ، إلى شموع حياتي إخوتي و أخواتي و إلى أستاذتي الفاضلة بوريدح صورية و زوجها وفقهما الله لما يرضاه و رزقهما الصحة وصلاح الأبناء.

إلى كل من ساهم في هذا العمل من قريب أو من بعيد ولو بكلمة تشجيع.



فهـرس المحتـويـات

العنوان	الصفحة
الشكر والتقدير	
الإهداء	
فهرس المحتويات	I.
قائمة الجداول	II.
قائمة الأشكال	III.
مقدمة عامة	أ-ز
الفصل الأول: عموميات حول الخدمات المالية الالكترونية	
تمهيد	10
المبحث الأول: ماهية الخدمات المالية الإلكترونية	11
المطلب الأول: نظرة عامة حول الخدمات المالية الإلكترونية	11
المطلب الثاني: أنواع الخدمات المالية	15
المطلب الثالث: مفهوم الخدمات المالية الإلكترونية	16
المطلب الرابع: انواع الخدمات المالية الالكترونية	19
المبحث الثاني: وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات المالية	22
المطلب الأول: ماهية نظام الدفع الإلكتروني	22
المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني	23
المطلب الثالث: مزايا ومخاطر الخدمات المالية الإلكترونية ومتطلبات تقديمها	25
خلاصة	29
الفصل الثاني: الإطار النظري للشمول المالي	
تمهيد	31
المبحث الأول: عموميات حول الشمول المالي	32
المطلب الأول: مفهوم الشمول المالي	32
المطلب الثاني: نشأة وتطور الشمول المالي	34
المطلب الثالث: مفهوم الشمول المالي	36
المطلب الرابع: أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه	38

المبحث الثاني: أساسيات حول الشمول المالي	43
المطلب الأول: آليات تعزيز الشمول المالي	43
المطلب الثاني: مبادئ الشمول المالي والركائز الأساسية لتحقيقه	45
المطلب الثالث: تحديات الشمول المالي والسياسات المتبعة لتعزيزه	47
المبحث الثالث: الشمول المالي الرقمي و متطلبات تعزيزه	51
المطلب الأول: مفهوم الشمول المالي الرقمي	51
المطلب الثاني: مبادئ الشمول المالي الرقمي	53
المطلب الثالث: متطلبات تعزيز الشمول المالي الرقمي والجهود الدولية المبذولة لتحقيقه	54
خلاصة	56
الفصل الثالث: واقــع الشمـول المالـي في الجزائر ودور الخدمات المالية الإلكترونية في تعزيزه	
تمهيد	58
المبحث الأول: تحليل مؤشرات بعد وصول الخدمات المالية في الجزائر	59
المطلب الأول: عموميات حول النظام البنكي الجزائري	59
المطلب الثاني: تطور عدد البنوك والوكالات البنكية وانتشارها في الجزائر	62
المطلب الثالث: مؤشر تطور عدد الصرافات الآلية في الجزائر	65
المطلب الرابع: تطور العدد الإجمالي لمحطات الدفع الإلكتروني العاملة في الجزائر	66
المبحث الثاني: مؤشرات بعد الاستخدام للخدمات المالية الالكترونية في الجزائر	68
المطلب الأول: مؤشر نسبة السكان الذين يمتلكون حساب مصرفي	68
المطلب الثاني: مؤشر الادخار في المؤسسات المالية والبنكية في الجزائر	70
المطلب الثالث: مؤشر الاقتراض من المؤسسات المالية والبنكية في الجزائر	73
المطلب الرابع: مؤشر نسبة السكان الذين يمتلكون بطاقة ائتمان في الجزائر	77
المطلب الخامس: مؤشر ملكية خط الإنترنت الثابت وانترنت الهاتف النقال في الجزائر	78
المبحث الثالث: مؤشرات واقع الخدمات المالية الالكترونية في الجزائر	81
المطلب الاول: واقع نشاط السحب على الجهاز النقدي في الجزائر	81
المطلب الثاني: واقع الدفع على محطة الدفع الالكتروني في الجزائر	84
المطلب الثالث: واقع الوصول إلى الخدمات المالية الالكترونية عبر الإنترنت في الجزائر	87
المطلب الرابع: توزيع معاملات الدفع عبر الإنترنت حسب القطاعاتٍ في الجزائر	89
خلاصة	92

خاتمة	94
قائمة المصادر والمراجع	99
الملخص	

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	خصائص الخدمات المالية الالكترونية	18
02	خصائص الشمول المالي	34
03	أبعاد الشمول المالي	40
04	ركائز الشمول المال	45
05	مبادئ الشمول المال	46
06	سياسات الشمول المال	51
07	هيكل النظام البنكي الجزائري	62
08	تطور عدد الوكالات البنكية في الجزائر خلال الفترة 2018-2022	65
09	تطور عدد أجهزة الصراف الالي البنكية العامة في الجزائر خلال الفترة 2016-2023	66
10	تطور العدد الإجمالي لمحطات الدفع الالكتروني العاملة في الجزائر خلال الفترة 2016-2023	67
11	ملكية الحسابات في مؤسسة مالية للبالغين حسب الفئات في الجزائر 2011-2021	69
12	ملكية الحسابات في المؤسسات المالية الجزائرية كنسبة من البالغين فوق سن 25 سنة	70
13	تطور مجموع الودائع في الجزائر خلال الفترة 2018-2022	71
14	الإدخار في مؤسسة مالية كنسبة من البالغين فوق سن 15 سنة في الجزائر خلال الفترة 2011-2021	73
15	تطور حجم القروض في البنوك الجزائرية خلال الفترة الممتدة من 2018-2022	75
16	الاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية فوق 15 سنة في الجزائر خلال الفترة 2011-2021	76
17	نسبة البالغين فوق 15 سنة في الجزائر الذين يمتلكون بطاقة ائتمان سنة في الجزائر خلال الفترة 2011-2021	78
18	تطور اشتراكات أنترنت الهاتف النقال وشبكة الأنترنت الثابت في الجزائر من2016 إلى مارس 2024	80
19	تطور العدد الاجمالي لمعاملات الصرف	82
20	تطور المبلغ الاجمالي لمعاملات الصرف	82

21	تطور عمليات السحب الالكتروني في الجزائر خلال الثلاث أشهر الاولى من سنة 2024	84
22	تطور العدد الإجمالي لمعاملات الدفع الالكتروني العاملة في الجزائر خلال الفترة 2016-2023	85
23	تطور العدد الإجمالي لمحطات ومعاملات الدفع الالكتروني العاملة في الجزائر خلال الثلاث أشهر الاولى من سنة 2024	86
24	تطور نشاط الدفع عبر الأنترنت في الجزائر من 2016 - 2023	88
25	تطور معاملات الدفع في الجزائر خلال الفترة الممتدة من2016- 2023	89
26	تطور عمليات الدفع في الجزائر عبر الانترنت حسب كل قطاع خلال الفترة 2016-2023	89
27	تطور نشاط الدفع عبر الأنترنت في الجزائر خلال الثلاث أشهر الاولى من سنة 2024	91

قائمة الجداول

الرقم	العنــوان	الصفحة
01	المؤشرات الأساسية للشمول المالي (مجموعة العشرينG20)	43-42
02	تطور عدد المصارف والمؤسسات المالية في الجزائر بين 2018-2022	63
03	تطور عدد الوكالات البنكية في الجزائر في الجزائر خلال الفترة 2018-2022	64
04	تطور عدد أجهزة الصراف الالي البنكية العامة في الجزائر خلال الفترة 2016-2023	65
05	تطور العدد الإجمالي لمحطات الدفع الالكتروني العاملة في الجزائر خلال الفترة 2016-2023	67
06	ملكية الحسابات في المؤسسات المالية الجزائرية كنسبة من البالغين (+15 سنة) خلال الفترة2011-2021	68
07	ملكية الحسابات في المؤسسات المالية الجزائرية كنسبة من البالغين فوق سن 25 سنة	70
08	مؤشر تطور حجم الودائع في القطاع البنكي الجزائري من 2018 إلى 2022	71
09	الإدخار في المؤسسات المالية الجزائرية كنسبة من البالغين فوق سن 15 سنة	72
10	تطور حجم القروض في البنوك الجزائرية خلال الفترة الممتدة من 2018-2022	74
11	الاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية فوق سن15 سنة في الجزائر خلال الفترة 2011-2021	76
12	ملكية بطاقات الإئتمان للأشخاص البالغين فوق سن 15 سنة في الجزائر خلال الفترة 2011-2021	77
13	تطور اشتراكات شبكة الانترنت الثابت في الجزائر خلال الفترة 2016-مارس 2024	79
14	تطور اشتراكات وانترنت الهاتف النقال في الجزائر خلال الفترة خلال الفترة 2016-مارس 2024	80
15	تطور عمليات السحب الالكتروني في الجزائر من 2016 الى 2023	82
16	تطور عمليات السحب الالكتروني في الجزائر خلال الثلاث أشهر الاولى من سنة 2024	83

17	تطور العدد الإجمالي لمعاملات الدفع الالكتروني العاملة في الجزائر خلال الفترة 2016-2023	84-85
18	تطور العدد الإجمالي لمحطات ومعاملات الدفع الالكتروني العاملة في الجزائر خلال الثلاث أشهر الاولى من سنة 2024	86
19	تطور نشاط الدفع عبر الأنترنت في الجزائر خلال الفترة أكتوبر 2016 – 2023	87
20	تطور نشاط الدفع عبر الأنترنت في الجزائر خلال الثلاث أشهر الاولى من سنة 2024	91

مقدمة عامة

مقدمـــــة:

يلعب القطاع المالي دورا هاما في الحياة الاقتصادية كونه مزيج من الأسواق والمؤسسات التي تعمل على توجيه الأموال القابلة للاستثمار من الأطراف التي لديها فائض إلى أطراف أخرى لديها عجز، وكونه يعبر بشكل رئيسي على مدى قوة اقتصاد الدولة ما جعل كل الدول تسعى لتطوير نظامها المالي خاصة في ظل الثورة التي أحدثتها التكنولوجيا المالية في هذا القطاع، من جانب آخر تسعى الدول على اختلاف درجات نموها لإتاحة الوصول لمختلف الخدمات المالية لأكبر عدد ممكن من الأشخاص سواء كانوا طبيعيين أو معنويين وذلك بهدف تعزيز التنمية بشقيها الاقتصادية والاجتماعية، وتمكين جميع الفئات من الاستفادة من مختلف الخدمات التي تقدمها المؤسسات المالية بشكل رسمي ضمن ما يعرف بالشمول المالي . وقد ساهم التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في تعزيز الشمول المالي، من خلال الخدمات المالية الإلكترونية المبتكرة التي تتميز بتكاليف منخفضة، وفعالية وكفاءة أكثر، بالإضافة إلى السرعة والأمان التي تميز مثل هذه العمليات، وبالتالي ضمان مستويات دنيا من التأمين ضد المخاطر و الأزمات المالية، ومن بين الأهداف غير المباشرة إدماج بعض الفئات الهشة ماليا ذات الدخل المتوسط والضعيف ضمن الأشخاص الذين يلجؤون في تعاملاتهم المالية إلى إحدى وسائل الدفع أو التحويل أو الإيداع وفي حالات أفضل التعاملات المالية الإلكترونية أو الرقمية.

يشهد الاقتصاد الجزائري انتعاشا ملحوظا خاصة خلال الخمس سنوات الأخيرة، هذا الأمر واكبه تطور ملحوظ في التعاملات المالية بين الأفراد والشركات وبين الأفراد فيما بينهم مع تطور وسائل الدفع ومختلف الخدمات التي أصبحت جزءا لا يتجزأ من حياة العامة، وهنا يندرج مفهوم الشمول المالي بشكله المبسط، الجزائر كغيرها من الدول لم تبق بمعزل عن هذه التطورات فقد تبنت هذا الاتجاه، وسعت جاهدة في السنوات الأخيرة لتطوير وعصرنة نظامها المالي، من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات والإتصالات التي ساهمت في الانتشار السريع لهذه الخدمات المالية الإلكترونية، والتي تعتبر من المفاهيم الحديثة في القطاع المالي كحتمية لتحقيق الأهداف المرجوة من الشمول المالي.

1. الإشكالية:

من خلال ما سبق يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو دور الخدمات المالية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر؟

الذي تندرج منه مجموعة من الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما المقصود بالخدمات المالية الإلكترونية؟
- ما هو الشمول المالي وما هي أبعاده؟
- ماهي مؤشرات قياس الشمول المالي؟
- ما هو واقع الشمول المالي في الجزائر في ظل الإعتماد على الخدمات المالية الإلكترونية؟

2. الفرضيات:

للإجابة على الأسئلة الفرعية تم صياغة الفرضيتين التاليتين:

- ❖ تلعب الخدمات المالية الإلكترونية دورا إيجابيا في تعزيز الشمول المالي في الجزائر؛
- ❖ بلغت مستويات التعاملات المالية إلى مستوى الشمول المالي.

3. أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية المتغيرين فكل من الخدمات المالية الإلكترونية والشمول المالي من المواضيع الحديثة والأكثر اهتماما من طرف المؤسسات المالية والدول، في ضرورة لمواكبة التطور الرقمي الحاصل في الخدمات المالية الإلكترونية باعتبارها واحدة من أهم رموز العصر الحالي، الأمر الذي حتم على الجزائر الإستفادة منها والعمل على إدماجها في القطاع المالي والمصرفي، بالإضافة إلى الوقوف على واقع الخدمات المالية الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحقيق الشمول المالي بالإعتماد على جملة من المؤشرات.

4. أهداف الدراسة: نهدف من خلال دراستنا هذه إلى ما يلي:

- ❖ إثراء المعرفة العلمية حول مفهوم الشمول المالي وأهميته والعوامل المتحكمة فيه؛
- ❖ التعرف على واقع الخدمات المالية الإلكترونية في الجزائر؛
- ❖ التعرف على مدى مساهمة الخدمات المالية الإلكترونية في الجزائر في تحقيق الشمول المالي.

5. أسباب اختيار الموضوع:

من بين دوافع اختيار الموضوع نذكر:

- ❖ توافق الموضوع مع تخصص الدراسة؛
- ❖ الرغبة الذاتية في دراسة الموضوع من الجانب المالي؛
- ❖ حداثة موضوعي الخدمات المالية الإلكترونية والشمول المالي؛
- ❖ معرفة الدور الذي تلعبه الخدمات المالية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر خاصة بعد تبني الجزائر في السنوات الأخيرة التكنولوجيا الرقمية في تعاملاتها.

6. إطار الدراسة:

- ❖ **الإطار الزماني:** من أجل حصر إشكالية الدراسة، وبلوغ الأهداف المرجوة حددنا المدة الزمنية للدراسة من سنة 2011 إلى مارس 2024.
- ❖ **الإطار المكاني:** يقتصر الإطار المكاني للدراسة في الجزائر وللتوضيح أكثر خصصت الدراسة على القطاع المالي الجزائري؛
- ❖ **الإطار الموضوعي:** تقتصر الدراسة على تحديد دور الخدمات المالية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر.

7. منهج الدراسة:

وفقاً لطبيعة الدراسة وبغية الإلمام والإحاطة بمختلف جوانب الموضوع وتحليل أبعاده تمّ اعتماد المنهج الوصفي التحليلي بما يتوافق وطبيعة موضوع الدراسة، من خلال وصف لمفاهيم متعلقة بموضوع الخدمات المالية الإلكترونية والشمول المالي واعتماد التحليل لبعض مؤشرات الشمول المالي وفقا لبيانات المؤشر العالمي للشمول.

8. الدراسات السابقة:

1.8 دراسة للباحثين عمومن بلخير، عيشوش محمد الحافظ، بعنوان **واقع الخدمات المالية الإلكترونية في الجزائرية ودورها المرتقب في تعزيز الشمول المالي**، مقال منشور في مجلة الاقتصاد والمناجمنت، سنة 2023، هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمات المالية الإلكترونية في الجزائرية ودورها في تعزيز الشمول المالي، من خلال عرض لمفهوم وخصائص الشمول المالي ثم التطرق الى عرض وتحليل مؤشرات وإحصائيات حول واقع الخدمات الإلكترونية في الجزائر.

وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها:

- اعتماد الجزائر الخدمات المصرفية الإلكترونية لا يعتبر قرارا اختياري بل هو واقع حتمي فرضته إفرازات العولمة المالية التي أدت الى ضرورة إتساع دوائر الخدمات المالية، لتشمل الفئات المقصاة ماليا وبالتالي تعزيز الشمول المالي؛
- سعت الجزائر إلى تعميم إستخدام الخدمات المالية الإلكترونية من أجل تمكين أكبر شريحة من المواطنين للحصول على منتجات مالية بسهولة وسلاسة وأمان، من خلال التطور الملحوظ في عدد الصرفات الآلية على المستوى الوطني وكذلك تطور نشاط الدفع والسحب الالكتروني عبر الإنترنت والصراف الآلي وكذلك اعتماد الوسائل المساعدة لإجراء الدفع الإلكتروني بواسطة البطاقات الإلكترونية وأجهزة نقاط الدفع الإلكترونية
- رغم الجهود المبذولة تبقى تجربة الجزائر محتشمة بالمقارنة مع مستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف نظيراتها من الدول المجاورة ودول الخليج العربي والدول الغربية، التي قطعت أشواطا كبيرة في هذا المجال مكنتها من تضييق دائرة الاقصاء المالي.

2.8 نورة بيري وعبد القادر دبوش بعنوان " **دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي**"، مقال منشور في مجلة المنهل الاقتصادي، سنة 2023، هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم الخدمات المصرفية الرقمية والفائدة المرجوة من اعتماد هذا النوع من الخدمات المالية وإبراز مفهوم الشمول المالي وأهميته بالنسبة للاقتصاد بصفة عامة وللأفراد المهمشين والمستبعدين من القطاع المالي بصفة خاصة مع تحديد الدور الدي تلعبه هذه

الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر وذلك من خلال دراسة بعض المؤشرات المالية (الدفع، الاقتراض، الادخار، إدارة المخاطر)

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها:

- ❖ لكل من قنوات الخدمات المالية التقليدية والرقمية مزايا مرتبطة بها، ومن الأفضل أن تتعاون البنوك مع مختلف الفاعلين في تقديم الخدمات المالية الرقمية (مشغلي شبكات الهاتف والأنترنت سلطات الضبط ...) للابتكار لتعزيز الشمول المالي؛
- ❖ التوسع في التكنولوجيا التي تشمل الخدمات المالية الرقمية قد أدى ويمكن أن يؤدي إلى مستويات أعلى من الشمول المالي؛
- ❖ نظرا لحقيقة أن العملاء ليسوا على علم ومعرفة باستخدام الخدمات المالية الرقمية، هناك حاجة لمزيد من المعلومات حول هذا الموضوع ليتم نشرها على المواطنين الذين لم يستخدموا التكنولوجيا من قبل؛
- ❖ من المرجح أن تؤدي الاستفادة من تطبيق الابتكارات الرقمية في الخدمات المالية مثل المدفوعات و رقمنة القنوات البديلة إلى زيادة الكفاءة في القنوات المادية وتوفير الخدمات المالية، وبالتالي زيادة الوصول واختراق الخدمات المالية لشرائح أخرى. كما تعد الوتيرة السريعة لتغلغل الأموال عبر الهاتف المحمول مفيدة لتسريع الشمول المالي؛
- ❖ إتباع نهج تنظيمية أفضل للحد من مخاطر الخدمات المالية الرقمية وزيادة حماية المستهلك.

3.8 دراسة للكاتب Francisco G Villarreal ، بعنوان:

" **Financial inclusion of small rural producers** " " **الشمول المالي للمناطق الريفية الصغيرة**" كتاب منشور للجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي Santiago (ECLAC)، نوفمبر 2017

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة إستراتيجية قياس الشمول المالي ومدى مساهمة هذا الأخير في التنمية المستدامة في المناطق الريفية ولدى صغار المنتجين الريفيين من خلال تمكين تجميع الأصول بأمان واستغلال تلك الأصول المتاحة للاستثمار في رأس المال البشري والمادي، وإدارة المخاطر،

ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها:

- ❖ التحديات التي تواجه الشمول المالي في المناطق الريفية تشمل قلة الكثافة السكانية ومستويات الدخل المنخفضة؛
- ❖ القدرات المالية المحدودة للمستخدمين تقيد الطلب على الخدمات المالية؛
- ❖ قدرات مقدمي الخدمات المالية تقيد العرض بسبب غياب منتجات مناسبة لاحتياجات المنتجين الريفيين الصغار؛

- على المستوى الفردي، يستفيد الأسر الريفية والمنتجون الصغار من الشمول المالي من خلال تيسير التراكم الآمن للأصول، مما يمكّنهم من الاستفادة من تلك الأصول للاستثمار في رأس المال البشري والمادي، ودعم إدارة المخاطر بشكل أفضل. وترتبط التأثيرات الإيجابية على المستوى العام بتحسين توزيع الموارد المحدودة بين الأنشطة المختلفة.

4.8 دراسة للباحثين **Benyoub Fatma, Boufelfel Sihem**، بعنوان **Financial inclusion in Algeria: between the necessity of application and the challenges of realization during (2004-2021)** ، **الشمول المالي في الجزائر: بين ضرورة التطبيق وتحديات التنفيذ خلال (2004-2021)**،مقال منشور في مجلة **Finance and Business Economics** ، سنة 2023 ، هدفت الدراسة لدراسة الجهود و التدابير التي تبذلها الحكومة والسلطات ومدى مساهمتها في تفعيل واقع الشمول المالي في الجزائر للارتقاء به إلى المستويات المطلوبة.

ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها:

- هناك إرادة سياسية لدى السلطات العامة بلغت ذروتها لاتخاذ العديد من التدابير والسياسات لتعزيز الشمول المالي، وأن الجهود مستمرة في ذلك؛
- رغم الجهود التي تبذلها السلطات الجزائرية لا يزال النظام المالي أعمى إلى حد ما عن واقع وسائل الدفع الإلكترونية في الدول المتقدمة وحتى بعض الدول العربية، على الرغم من الجهود المبذولة للنهوض بالقطاع؛
- هناك عوامل كثيرة تحول دون تطور التعامل بالبطاقات المصرفية في الجزائر منها ما هو تقني وما هو إنساني؛
- عملية تقييم وضع الشمول المالي في الجزائر من خلال المؤشرات الدالة على ذلك تعكس مستوى أقل من المطلوب مقارنة بنظيراتها في بلدان أخرى.

تقييم الدراسات السابقة:

- تتفق جميع الدراسات في تحديد المفاهيم الخاصة بالمتغيرين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي؛
- إن ما يميز هذه الدراسات أنها تهدف إلى تحديد متطلبات تعميم الخدمات المالية الرقمية في الدول العربية وحتى الأجنبية للوصول إلى الشمول المالي والتعرف على واقع الشمول المالي في هذه الدول ومساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين معدل الوصول إلى الخدمات المالية؛
- استخدمت معظم الدراسات السابقة مناهج مختلفة، إلا أن المنهج المشترك بينها هو المنهج الوصفي التحليلي وهو المنهج المستخدم في دراستنا؛
- من خلال الدراسات السابقة تمكنا من تكوين فكرة مبدئية عن الخدمات المالية الإلكترونية والشمول المالي.

ما يميز دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة يمكن ايضاحه في النقاط التالية:

- تهدف إلى معرفة واقع كل من الخدمات المالية الالكترون ية والشمول المالي في الجزائر دراستنا الحالية تركز على الجزائر فقط، عكس الدراسات السابقة التي قامت بإجراء مقارنة بينها وبين بعض الدول العربية؛
- تقدم دراستنا حلول وتوصيات تصب في سياق إيجاد استراتيجية مناسبة لتعزيز الشمول المالي؛
- تختلف الدراسات السابقة تبعا لعدة عوامل كالموضوع، الحدود المكانية والزمانية التي تمت فيها الدراسة.

9. صعوبات الدراسة:

من خلال قيامنا بإعداد هذه المذكرة واجهنا بعض الصعوبات أهمها:

- عدم توفر الاحصائيات والأرقام الحديثة من المواقع الرسمية، ذلك أن المؤشر العالمي للشمول المالي يصدر تقاريره كل 3 سنوات (2011،2014،2017،2021)، وقد كان آخر تقرير لهذا المؤشر سنة 2021، مما تعذر علينا الحصول على الاحصائيات الحديثة، كما أن آخر تقرير للبنك الجزائري تضمن سنة 2022.

10. مصطلحات الدراسة

- **الخدمات المالية الإلكترونية:** هي الخدمات المالية التي يتم تقديمها عبر الأنترنت ومن خلال التكنولوجيا الرقمية. تشمل هذه الخدمات جميع الأنشطة المالية التي يمكن القيام بها عبر الشبكة العنكبوتية والأجهزة الإلكترونية مثل الحواسيب والهواتف الذكية؛
- **الشمول المالي:** هو تعميم استخدام الخدمات والمنتجات المالية الإلكترونية على اختلافها لجميع فئات المجتمع خاصة ذوي الدخل المنخفض بأسعار وجودة معقولة؛
- **وسائل الدفع الالكتروني:** هي مجموعة من الوسائل والعمليات الإلكترونية التابعة للبنوك والمؤسسات الائتمانية التي تسمح بتحويل الأموال من طرف لآخر بطريقة أمنة وسريعة وبأقل التكاليف؛
- **الشمول المالي الرقمي:** هو توفير الخدمات المالية باستخدام التكنولوجيا الرقمية، مما يتيح للأفراد والشركات استخدام هذه الخدمات عبر الأجهزة الذكية والأنترنت. يهدف الشمول المالي الرقمي إلى تعزيز النمو الإقتصادي، وتحسين الشمول المالي للفئات الضعيفة، وتحسين كفاءة العمليات المالية وتقليل التكاليف بطريقة أمنة وسريعة في إطار تشريعي وقانوني ملائم.

11. هيكل الدراسة

قصد الإلمام بجميع جوانب الموضوع و المحافظة على التسلسل المنطقي و التدرج في طرح الأفكار قدر الإمكان ، ومن أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة ارتأينا تقسيم البحث إلى فصلين نظريين و فصل تطبيقي ، تناولنا في الفصل الأول عموميات حول الخدمات المالية الإلكترونية ، ثم وسائل الدفع الإلكتروني، أما الفصل الثاني فجاء تحت عنوان الإطار النظري للشمول المالي، تضمن ثلاث مباحث عموميات حول الشمول المالي ، أساسيات حول الشمول المالي و الشمول المالي الرقمي، أما الفصل التطبيقي الذي جاء

تحت عنوان واقع الشمول المالي في الجزائر و دور الخدمات المالية الإلكترونية في تعزيزه يتضمن ثلاث مباحث ، بداية تناولنا تحليل مؤشرات بعد الوصول للخدمات المالية الإلكترونية، ثم مؤشرات بعد الإستخدام للخدمات المالية الإلكترونية، و مؤشرات واقع الخدمات المالية الإلكترونية .

وفي الأخير تم الخروج بالخاتمة وتتضمن اختبار صحة الفرضيات وأهم النتائج المتوصل إليها وعلى إثرها تم وضع مجموعة من الإقتراحات، إضافة إلى ذلك ومن أجل المواصلة في هذا الموضوع تم وضع آفاق الدراسة.

الفصل الاول:

عموميات حول الخدمات المالية الإلكترونية

- المبحث الأول: ماهية الخدمات المالية الإلكترونية.
- المبحث الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الخدمات المالية

تمهيد:

تشكل الصناعة المالية والمصرفية أحد أهم مؤشرات التطور الاقتصادي الذي وصلت إليه المجتمعات نظرا لإسهامها الواسع في توفير متطلبات الاستثمار والتنمية، إذ يمكن قياس مستوى التقدم والتطور الاقتصادي لأي مجتمع بمدى كفاءة نظامه المالي ونوع خدماته المالية والمصرفية ،والتي تعتبر جزء أساسي من النظام المالي في أي اقتصاد، ومع ثورة المعلومات و تزايد عمليات التجارة الإلكترونية شهدت البنوك و المؤسسات المالية نقلة نوعية في الخدمات المالية من خلال تقديم خدمات مالية إلكترونية من شأنها محاكاة توقعات العملاء وبالتالي الوصول الى جودة الخدمات المقدمة ،وعليه تم تخصيص هذا الفصل لمعالجة مختلف الجوانب المتعلقة بهذا الموضوع ،و الذي تم تقسيمه إلى مبحثين أساسيين:

- المبحث الأول: ماهية الخدمات المالية الإلكترونية.
- المبحث الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الخدمات المالية.

الفصل الأول: عموميات حول الخدمات المالية الإلكترونية

نظرا لكون النظام المالي مرتبط بتطور شكل ونظام النشاط الإقتصادي لأي دولة، تسعى دول العالم على اختلاف درجة نموها إلى تطوير وعصرنة نظامها المالي من خلال ضرورة إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث تبنت عدة مشاريع وسياسات دخل بعضها حيز التنفيذ في إطار تحديث الخدمات المالية وكذا وسائل دفعها وتقديمها وعصرنتها، وبالتالي تحقيق الاهداف المرجوة من الشمول المالي. وسنحاول في هذا الفصل الإحاطة بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالخدمات المالية الإلكترونية من خلال ما يتناوله مبحثي هذا الفصل.

المبحث الأول: ماهية الخدمات المالية الإلكترونية

تعددت التعاريف التي خصت سواءا الخدمات المالية أو حتى الخدمات المالية الإلكترونية، لكن قبل التطرق لهذه المفاهيم، نتوقف لإعطاء تعريف خاص بالخدمة بشكل عام.

المطلب الأول: نظرة عامة حول الخدمات المالية

بداية سيتم تحديد معنى للخدمة.

أولا: تعريف الخدمة

1. **لغة:** هي طلب منفعة الشيء، ومنه استخدمته، سألته أن يخدمني، أو جعلته كذلك[1].
2. **اصطلاحا:**

هي ما يحصل عليه المستهلك من نتائج أعمال الغير، كخدمة أصحاب الحرف والصناعات وكلمة "خدمة " والتي يقابلها بالفرنسية service إلى المصطلح اللاتيني servium التي تعني العبودية، وهذا في وقت كان تسود فيه ظاهرة الأسياد والعبيد، والعبد يخدم سيده، حيث ارتبط مفهوم الخدمة منذ القدم بهذه المعاني السلبية والتي تدل على البقاء تحت التصرف.

كما تعرف على انها:" مخرج يتم إنجازه بتضافر مجموعة من عوامل الإنتاج، وقد تكون الخدمات مخرجات نهائية يستفيد منها المستهلك مباشرة مثل الخدمات نقل الأفراد، وخدمات الاتصالات، وخدمات الصحة والتعليم، وقد تكون الخدمات ذاتها بمثابة مدخلات في عملية الإنتاج أو عملية التوزيع مثل خدمات التخزين أو نقل البضائع، وأيا كان الأمر فإن إنتاج الخدمة إنما هو بمثابة تحقيق منفعة ما،

[1] ابن المنظور، **لسان العرب، المصباح المنير**، دار صادر، بيروت، 1955-1956، ص 165.

وهو ما يوازي التحليل القديم الذي اعتبر أن الإنتاج لا يقتصر فقط على إنشاء المادة بل أيضا يتصرف إلى إضافة المنفعة "[1].

إضافة الى ما سبق، يمكن إدراج التعريفين التاليين لكل من جمعية التسويق الأمريكية وكذا منظمة الايزو كما يلي:

– جمعية التسويق الامريكية: " عبارة عن الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تقدم مرتبطة مع السلع المباعة "[2].

– منظمة الآيزو (1994):" تعبر عن النتائج المتولدة من خلال النشاطات المتعلقة بالتفاعل بين المورد والزبون أو عن طريق النشطات الداخلية للمورد بهدف التقاء احتياجات الزبون "[3].

ويتعلق بهذا التعريف الملاحظات التالية:

– يمكن أن يتمثل الممول أو الزبون في التفاعل بين الأفراد أو التجهيزات؛
– تعد نشاطات الزبون أثناء عملية التفاعل مع الممول أساسية لتسليم الخدمة؛
– يشكل تسليم أو استعمال السلعة الملموسة جزءا من عملية تسليم الخدمة؛
– قد ترتبط الخدمة بالتصنيع وتزويد السلعة الملموسة؛

مما سبق، نتوصل الى استخلاص أن معظم التعاريف الشائعة للخدمات تحاول التمييز بين كل من الخدمة والسلعة، على أساس الخصائص المادية واللامادية لكل منهما، ففي حالة السلع فإنه يمكن تحديد سماتها المادية، ووصفها وصفا دقيقا، في حين يختلف الأمر في حالة الخدمات فالعمليات المؤدية إلى تحسين الصحة أو إصلاح سيارة، أو إجراء مدفوعات، أو استشارات مالية تصنف على أنها خدمات[4]

ثانيا: أهمية الخدمة

للخدمة أهمية كبيرة في الوقت الحاضر، ومن المتوقع أن تزداد هذه الأهمية كثيرا في المستقبل، وهذا راجع لعديد الأسباب منها ما يلي[5]:

- ❖ زيادة نمو الطلب المحلي والعالمي على الخدمات؛

---

[1] حسن عبيد، **الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات، أوراق اقتصادية**، مركز البحوث والدراسات الاقتصادية والمالية، العدد 20، جامعة القاهرة، نوفمبر 2002 , ص 04.

[2] Victor Bull ،**Marketing Management Astrategic Plamming approach** ،McGraw-Hill series in marketing ،University of Massachusetts ،Amherst ،New York ،1984 ،p 58.

[3] رعد حسن الصرن، عولمة **جودة الخدمات المصرفية**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص 41.

[4] سامي عفيفي حاتم، **التجارة الخارجية بين التنظير والتنظيم**، الدار المصرفية اللبنانية، القاهرة، 1991، ص 295.

[5] Lovelock christopher ،Wirtz jochen ،**services marketing** ،**People** ،**Technology** ،**Strategie**s ، 7Ed ،pearson ،Education international ،Prentice-hill ،USA ،2011،P 4.

- ❖ يعد قطاع الخدمات أكثر القطاعات ربحية وأقلها حاجة لرأس المال، إذ لقطاع الخدمات مساهمة كبيرة في ازدهار الاقتصاديات الوطنية للدول مقارنة بالقطاعات الأخرى، الأمر الذي يزيد من نسبة مساهمته في الناتج المحلي لهذه الدول؛
- ❖ تنامي نسبة العاملين في قطاع الخدمات مقارنة بالقطاعات الاقتصادية الأخرى، حيث تصل هذه النسبة في الدول المتقدمة إلى حوالي 68% من إجمالي القوى العاملة؛
- ❖ حاجة الكثير من السلع المادية إلى خدمات داعمة خاصة بعد البيع، كضمان الصيانة مثلا؛
- ❖ ازدياد الوعي الثقافي، الصحي، التعليمي والمصرفي لدى الأفراد مما دعم طلبهم كما ونوعا على هذه الخدمات لسد احتياجاتهم المتزايدة.

ثالثا: الخدمات المالية وإشكالية تعريفها

تفتقر الخدمات المالية الى تعريف واضح ودقيق وشامل بالمقارنة مع التعريفات السائدة للمنتجات الصناعية أو السلع الاستهلاكية، مما جعل من الصعب حصر الخصائص ذات الصلة بالخدمات المالية، ولكن على الرغم من ذلك فان القليل منها الذي يتوقف عند تعريف الخدمات المالية كمصطلح يعبر عن قطاع متنام، مهم، إذ أن معظم أدبيات تسويق الخدمات المالية تتغاضى عن تقديم تعريف محدد لهذه الخدمات، وقد يكون وراء ذلك أسباب ومبررات عديدة أهمها ما يلي[1]:

- ❖ الخدمات المالية تخضع للقوانين والتشريعات المالية المعمول بها في كل دولة على حدة، والتي تتناسب مع بيئة الأعمال الخاصة بتلك الدولة؛
- ❖ تعدد وتنوع المؤسسات التي تقوم بتقديم خدمات مالية تجعل من الصعب وصع تعريف موحد وشامل؛
- ❖ أي تعريف يجب أن يتضمن الأنشطة المتعددة والوظائف التي تقوم بها المؤسسات المالية، وهذا بدوره سيخرج التعريف عن الهدف المقصود من ورائه نظرا للنطاق الواسع والعدد الكبير من الخدمات التي تقدمها المؤسسات المالية. إلا أن ذلك لا ينفي وجود بعض التعاريف التي أفرزتها العديد من البحوث والدراسات التي قام بها الأكاديميون والممارسون، ومنها نذكر:

- **التعريف الأول:** تعرف الخدمات المالية حسب ما ورد في اتفاقية الأورغواي بأنها:" تلك الخدمات التي تعني بمنح خدمة ذات طبيعة مالية بواسطة ممول متخصص وتشمل هذه الخدمات: التأمين بمختلف أنواعه وكافة

[1] سليمان الجيوشي، محمد الطائي، **تسويق الخدمات المالية**، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات بالتعاون، الطبعة01، جامعة القدس المفتوحة، القاهرة، 2010، ص ص، 8-9 .

الخدمات المصرفية[1]؛

- **التعريف الثاني:** الخدمة المالية من منظور الملحق الأول في الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات: تلك خدمة ذات طابع مالي يقدمها مورد خدمات مالية في دولة عضو ما، وتشمل الخدمات المالية جميع أنواع خدمات التأمين والخدمات المتصلة بها، الخدمات المصرفية وغيرها من الخدمات المالية باستثناء التأمين[2].

من التعريفين السابقين نستنتج أن الخدمة المالية لن تخرج على أنها: أي نشاط أو منفعة ذات طبيعة مالية، يقدمه طرف الى طرف آخر.

رابعا: خصائص الخدمة المالية

تمتاز الخدمات المالية بعدة خصائص من بينها ما يلي[3]:

1. **الملموسية:** ونقصد بها التزام مقدم الخدمة بإعطاء الإهتمام الكافي والعناية اللازمة بالعميل لتحقيق التوازن الصحيح بين مصالح مؤسسته وتحمل مسؤوليته الائتمانية القائمة على الثقة؛
2. **اللاملموسية** :تمثل هذه الخاصية حقيقة الخدمة لكونها لا ترى ولا يمكن لمسها قبل شرائها، وهذه الصفة تجعل عامل المخاطرة ملازمة للمنتجات الخدمية، فقد لا يحصل المستفيد على الخدمة المطلوبة وفقا للوعد بتوفيرها حسب خصائص معينة، فمثلا ترغب بعض البنوك في إيصال معلومات إلى جمهورها المهتم بخدمتها مفادها أن تقديم خدماتها يتسم بالسرعة والفعالية، وقد تضيف لمنتجاتها الخدماتية منتجات ملموسة تضفي المصداقية اللازمة للخدمة وتساعد على التقليل من عنصر المخاطرة مثال ذلك: تهيئة المكان المناسب للعملاء الذي يتسم بالجمال و الراحة لاستقبالهم و للمظهر العام دوره في عكس صورة السرعة و الفاعلية للخدمات؛
3. **التلازمية** (تكامل الخدمة المالية): بمعنى عدم القدرة على الفصل بين وقت إنتاج الخدمة المصرفية ووقت استهلاكها؛

---

[1] بدوي مصطفى، المنظمة العالمية للتجارة وتحرير تجارة الخدمات المالية والمصرفية، دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير، تخصص نقود وبنوك، علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، الجزائر،2004، ص59.

[2] مصطفى سلامة، **منظمة التجارة العالمية، النظام الدولي للتجارة الدولية**، الطبعة الأولى، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر،2006، ص48

[3] أسماء دردور، **أثر التكنولوجيا المعلومات في ترقية تسويق الخدمات المصرفية والمالية– دراسة مصرف سوسيتي جنرال الجزائر– وكالة قسنطينة**، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تسويق، قسم العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم بواقي، الجزائر،2015–2016، ص ص33–34.

4. **عدم التجانس:** بمعنى عدم إمكانية تقديم خدمات متجانسة لكل العملاء، حيث يختلف أداء مقدم الخدمة من فرد لآخر؛
5. **قابلية الخدمة المالية للنفاذ أو الاستخدام بسرعة:** بمعنى تلاشي الخدمة بعد تقديمها، ومن ثم عدم إمكانية تخزينها للاستفادة من نتائجها مرة أخرى؛
6. **التأكد من تقديم ما يطلبه العميل؛**
7. **الإعتماد على الودائع:** حيث تعتمد هذه المصارف في أداء أعمالها على جمع الودائع من أصحاب الفائض وإعادة إقراضها لأصحاب العجز؛
8. **تنوع وتعدد الخدمات:** ينبغي تقديم مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات التي تلبي الاحتياجات المتنوعة من الرغبات والاحتياجات التمويلية والائتمانية والخدمات الأخرى؛
9. **التدريب والتطوير للعمالة؛**
10. **الحاجة إلى الهوية؛**
11. **إستخدام أحدث التقنيات.**

المطلب الثاني: أنواع الخدمات المالية

يمكن تقسيم أنواع الخدمات المالية حسب عدة معايير منها ما يلي:

1. **التقسيم حسب نوع الخدمة:** وتشتمل على ما يلي[1]:
   - **خدمات مصادر الأموال:** ومثال ذلك: خدمات الحسابات الجارية الودائع لأجل حسابات التوفير، الشهادات الادخارية والاستثمارية صناديق الاستثمار وغيرها؛
   - **خدمات توظيف (استخدام) الأموال:** مثل الاعتمادات المستندية، القروض، بطاقات الائتمان، وغيرها ويضاف إلى مصادر الأموال كافة الرسوم والإيرادات التي يحمل البنك عليها مقابل خدماته المختلفة. هذا بالإضافة إلى وجود خدمات أخرى لا تدخل في التصنيف السابق، حيث لا تعتبر مصادر وإنما خدمات يحصل البنك على عمولة رسوم تمثل إيرادا له من وراء تقديمها، مثال ذلك: تحويلات العملة، الخزائن الخاصة أو الحديدية، وخدمات سداد المستحقات المختلفة للزبائن وغيرها.
2. **التقسيم حسب أنواع الزبائن:** تقسم الخدمات المالية حسب هذا المعيار إلى ما يلي:

[1] محمد محمود مصطفى، **التسويق الإستراتيجي للخدمات**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2003، ص، 60.

- **خدمات قطاع الأفراد:** وهي تلك الخدمات المقدمة للزبائن الأفراد بصفة شخصية، ومثال ذلك: خدمات الحساب الجاري، الصناديق الحديدية، بطاقات الائتمان تحويلات العملة صناديق الاستثمار؛
- **خدمة قطاع المؤسسات:** وهي تلك الخدمات المقدمة للزبائن المؤسسات ومثال ذلك: خدمات الحساب الجاري، ودائع ثابتة، قروض، قروض شخصية، خطابات الضمان.

3. التقسيم حسب موضوع الخدمة: يمكن تقسيم الخدمات المالية بحسب موضوعها إلى ما يلي:

1.3. الخدمات المالية التقليدية: منها ما يلي[1]:

- خدمات قبول الودائع وتتمثل في مختلف الحسابات والودائع التي تودع لدى البنوك؛
- خدمات تقديم التسهيلات الائتمانية وتتمثل في القروض بمختلف أنواعها؛
- خدمات مصرفية تقليدية أخرى وهي تلك التي تقدمها البنوك يوميا لزبائنها مقابل عمولات مثل: صرف الشيكات، تحصيل التحويلات، إصدار الشيكات، فتح الحسابات وصرف العملات ...الخ.

2.3 الخدمات المالية الحديثة: نذكر منها[2]:

- **الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية:** وتتمثل في الاستثمار في الأوراق المالية، إدارة محافظ الأوراق المالية لصالح الزبائن المساهمة في رؤوس أموال المشاريع الاستثمارية، خدمات الهندسة المالية خدمات أمناء الاستثمار لصالح الزبائن، تقديم الاستشارات المالية وإدارة الممتلكات، دراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع، وغيرها من الخدمات.
- **خدمات الاعتمادات المستندية وخطابات الضمان؛**
- **الخدمات المصرفية الإلكترونية:** مثل خدمات البطاقات الائتمانية وبطاقات الدفع، خدمات الإنترنت المصرفي والخدمات المصرفية عن بعد، خدمات شبكات التحويل الآلي للأموال، خدمات البنك المحمول خدمات مصرفية عن طريق الهاتف المحمول، خدمات نقاط البيع الإلكترونية، وغيرها من الخدمات المصرفية.

المطلب الثالث: مفهوم الخدمات المالية الإلكترونية

تعمل الخدمات المالية الإلكترونية على تسهيل الوصول إلى مختلف الخدمات المالية بسرعة أكبر وتكلفة أقل، وبالتالي تحقيق مستويات عليا للشمول المالي.

أولا: تعريف الخدمات المالية الإلكترونية

[1] ثامر البكري، أحمد الرحومي، **تسويق الخدمات المالية**، دار إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن ،2008، ص، 83.

[2] زياد رمضان، **إدارة الأعمال المصرفية**، الطبعة السادسة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1997، ص، 31.

يجدر بنا أولا التطرق لمفهوم الخدمة الإلكترونية، حيث تعرف في اطارها الواسع على أنها تنطوي على تقديم الخدمة عبر وسائل وشبكات إلكترونية مثل الإنترنت، ويتضمن هذا التصور ليس فقط الخدمات التي تسهر مؤسسات الخدمة التقليدية على تقديمها، وإنما أيضا تلك الخدمات المقدمة من قبل الصناعيين ممن يعتمد نجاحهم على جودة هذه الخدمات. من هذا المنطلق فإن مفهوم الخدمة الإلكترونية واسع في إطاره ولا يقتصر على مزودي الخدمات فقط[1].

أما فيما يخص تعريف الخدمات المالية الإلكترونية فيمكن سرد التعريفين التاليين:

– **التعريف الاول:** هي تلك الخدمات التي تقدم من خلال الاتصال الإلكتروني بين مقدم الخدمة والمستفيد منها[2]؛

– **التعريف الثاني:** هي كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها من قبل المصارف و المؤسسات المالية بواسطة الوسائل الإلكترونية مثل : الهاتف و الحاسب والصراف الآلي، الإنترنت التلفزيون الرقمي وغيرها، وإلى جانب العمليات التي يقوم بها مصدروا البطاقات الإلكترونية ،وكافة المؤسسات التي تتعامل بالتحويلات النقدية إلكترونيا، ومن هذه الخدمات المصرفية الصراف الآلي ،الصيرفة عبر الهاتف، الصيرفة عبر الإنترنت ،و إستخدام نقاط البيع الإلكترونية ،الصيرفة عبر الهاتف الجوال، وغيرها من الأدوات[3]؛

– **التعريف الثالث:** هي تلك الخدمات التي ظهرت تدعيما للخدمات التقليدية التي تقدمها المصارف ومؤسسات الائتمان وذلك عبر وسائل وشبكات إلكترونية" [4].

من التعاريف السابقة نستنتج أن: الخدمات المالية الإلكترونية هي الخدمات المالية التي يتم تقديمها عبر الإنترنت ومن خلال التكنولوجيا الرقمية وتشمل هذه الخدمات جميع الأنشطة المالية، التي يمكن القيام بها عبر الشبكة العنكبوتية والأجهزة الإلكترونية مثل الحواسيب والهواتف الذكية.

---

[1] بشير عباس العلاق، **الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق مدخل تسويقي استراتيجي**، داينمك للطباعة، القاهرة، مصر ، 2004، ص64.

[2] نورة بن ناصر الهزاني، **الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية – دراسة لتقييم مواقع الوزارات السعودية على الإنترنت**–، مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية، 2008، ص47.

[3] رمزي طلال، حسن الردايدة، **أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في تقوية العلاقة بين المصرف والزبائن – دراسة مقارنة على عينة من زبائن المصارف الأردنية والمصارف الأجنبية في مدينة عمان**، مذكرة ماجستير في الأعمال الإلكترونية، قسم ادارة الاعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، جويلية،2011، ص21.

[4] وسيم محمد الحداد، "**الخدمات المصرفية الإلكترونية**"، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2012، ص194.

ثانيا: خصائص الخدمات المالية الإلكترونية تتمتع الخدمات المالية الإلكترونية بعدة خصائص تميزها وتجعلها مفيدة وملائمة للمستخدمين، وفيما يلي بعض الخصائص الرئيسية للخدمات المالية الإلكترونية [1]:

1. **الوصول عبر الإنترنت:** تتيح الخدمات المالية الإلكترونية للأفراد والشركات الوصول إلى حساباتهم المالية وإجراء المعاملات المالية عبر الإنترنت؛
2. **التطبيقات المحمولة:** تتوفر الخدمات المالية الإلكترونية على تطبيقات محمولة يمكن تنزيلها على الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، مما يتيح للمستخدمين الوصول إلى حساباتهم وإجراء المعاملات أثناء التنقل؛
3. **الدفع الإلكتروني:** تتيح هذه الخدمات إمكانية الدفع عبر الإنترنت والتسوق الإلكتروني من خلال بطاقات الائتمان أو الخصم المرتبطة بالحسابات المصرفية أو خدمات الدفع الإلكتروني الأخرى مثل (PayPal)؛
4. **التحويلات المالية الإلكترونية:** تتيح الخدمات المالية الإلكترونية نقل الأموال بسهولة وسرعة بين الحسابات المصرفية المختلفة، سواء داخل البلد أو عبر الحدود؛
5. **الإدارة المالية الشاملة:** توفر الخدمات المالية الإلكترونية أدوات وميزات لإدارة المال بشكل شامل، مثل مراقبة الحسابات وتتبع النفقات وإعداد الميزانيات وتوليد التقارير المالية؛
6. **التكنولوجيا المتقدمة:** تستخدم الخدمات المالية الإلكترونية التكنولوجيا المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات وتقنية سلسلة الكتل (Blockchain) لتوفير خدمات مالية آمنة وفعالة ومبتكرة.

- ويمكن ترجمة هذه الخصائص في الشكل التالي:

الشكل رقم (01): **خصائص الخدمات المالية الإلكترونية**



[1] خصائص الخدمات المالية الإلكترونية، متوفر على الرابط، https://www.pwc.com/gx/en/industries/financial-services/assets/pwc-digital-banking-report.pdf، تاريخ الاطلاع، 2024/04/14، 10: 14.

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على المعطيات السابقة.

ثالثا: أهمية الخدمات المالية الإلكترونية

تحظى الخدمات المالية الإلكترونية بأهمية كبيرة في العديد من الجوانب سواءا المالية أو الاقتصادية تتمثل أهمها في[1]:

- **الوصول المالي:** تساهم الخدمات المالية الإلكترونية في تعزيز الوصول المالي للأفراد والشركات، وخاصة في المناطق النائية والمجتمعات الفقيرة. فهي تمكّن الأفراد من فتح حسابات بنكية وإجراء المعاملات المالية الأساسية دون الحاجة إلى وجود فروع بنكية مادية؛
- **التكلفة والكفاءة:** توفر الخدمات المالية الإلكترونية تكاليف أقل وكفاءة أعلى مقارنة بالخدمات المالية التقليدية. فهي تقلل من التكاليف الإدارية والتشغيلية للمؤسسات المالية وتحسن سرعة ودقة المعاملات المالية؛
- **التنمية الاقتصادية:** تعزز الخدمات المالية الإلكترونية النمو الاقتصادي وتعمل على توفير تمويل للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة وتعزز التجارة الإلكترونية وتعمل على تحقيق الشمول المالي؛
- **الابتكار والتطور:** تعزز الخدمات المالية الإلكترونية الإبتكار والتطور في قطاع الخدمات المالية، فهي تشجع على تقديم خدمات مبتكرة؛
- **الأمان والحماية:** تهتم الخدمات المالية الإلكترونية بتوفير مستويات عالية من الأمان والحماية للمعاملات المالية. فهي تستخدم تقنيات التشفير لحماية البيانات المالية الحساسة وكذا المستخدمين من عمليات الاحتيال والاختراق؛
- **التحويلات العابرة للحدود:** تمكن الخدمات المالية الإلكترونية التحويلات العابر الحدود بشكل سهل وفعال مما يسهم في تسهيل التجارة الدولية وتعزيز التعاون الاقتصادي؛
- **نظام التحويل الإلكتروني (EFT):** والتي من خلالها يحصل العميل على الخدمات المالية المصرفية بتوفير الوقت والجهد، وهذا ما يجعله يركز اهتمامه على أفضل الأسعار للخدمات المالية المعروضة، كما يضمن الأمان في العمليات التي يقوم بها وممارسة نشاطه في أي وقت وفي أي مكان.

المطلب الرابع: أنواع الخدمات المالية الإلكترونية

ومن بين أهم قنوات التوزيع الإلكتروني التي تقدم الخدمات المالية الإلكترونية، نجد:

[1] متوفر على الموقع: World Bank, The Global Findex Database 2017، تاريخ الاطلاع ،2024/04/06، على الساعة15:07.

1. **أجهزة الصراف الآلي (ATM):** ويمكن تعريف آلة الصراف الآلي على أنها " نتلك الأجهزة التي يمكن نشرها بالأماكن المختلفة سواء بالجدار او بشكل مستقل، وتكون متصلة بشبكة حاسب المصرف، ويقوم العميل باستخدام البطاقات البلاستيكية أو البطاقات الذكية للحصول على خدمات متنوعة كالسحب النقدي والإبداع النقدي وغيرها"[1]؛
2. **بطاقات الخصم المباشر في موقع البيع (EFTPOS)[2]:** و يسمى أيضا هذا النوع من الخدمات باسم نهائي نقطة البيع الإلكترونية (**T.P.V**) فقد أصبح من الممكن في بعض الدول الصناعية لبطاقة الخصم الخاصة بجهاز الصراف الآلي أو لبطاقة الائتمان أن تتحولا إلى ما يعرف ببطاقة الخصم المستخدمة في موقع البيع، أي أن بطاقة الخصم لن تكون مجرد بطاقة ائتمان مقبولة في جهاز الصراف الآلي فحسب بل يمكن استخدامها في المتاجر التي تقبل التعامل بهذه البطاقات و كذا محطات البنزين وغيرها، ويتم ذلك بإدخال البطاقة في الجهاز الإلكتروني الموصول بشبكة تجمع بنوكا مختلفة بحيث يقرأ المدارات المغناطسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون بفضل رمز سري PIN يدخله بسرية تامة على لوحة مفاتيح خاصة تابعة للجهاز، و تخصم قيمة المشتريات تلقائيا من حساب العميل في البنك و تضاف لحساب موقع البيع، و يتم هذا كله في ثواني قبل مغادرة العميل للموقع، لذا سمي هذا النظام بنظام تحويل الأموال الكترونيا؛
3. **البطاقة الذكية (SMART CARD CHIP CARD):** عبارة عن بطاقة بلاستيكية ذات حجم قياسي حددت مواصفاتها و مقاييسها من قبل منظمة ISO ،و تحتوي تلك البطاقة على رقاقة الكترونية تعمل بواسطة ميكروكومبيوتر (شبه حاسب آلي) يزودها بطاقة تخزينية للبيانات أكبر بكثير من تلك التي تستوعبها البطاقات ذات الشرائح الممغنطة ،كما تتيح لحاملها الاستغناء عن البطاقات الأخرى[3]"؛
4. **مراكز الاتصال (call centers) :**وهي مراكز خدمة مصرفية هاتفية خاصة تقدمها البنوك لعملائها على مدار الساعة وعلى مدار الاسبوع، من خلال تواجد موظفيهم لتقديم المساعدة على الهاتف في كافة أنواع الخدمات المصرفية والاستفسارات العامة لدى العملاء وهي جزء من الأعمال المصرفية عن بعد، والتي يحصل العميل من خلالها على العديد الخدمات التي يحتاج اليها، وقد حددت البنوك أرقام هاتفية

---

[1] ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير، **الصيرفة الإلكترونية: الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، الطبعة** الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008 ، ص75.

[2] مدحت صادق، **أدوات وتقنيات مصرفية**، الطبعة الأولى، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001، ص295.

[3] رحال عادل، **تحديث الخدمة الصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر**، رسالة ماجستير، تخصص اقتصاد التنمية، العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة ، الجزائر، 2014، ص ص 38-39.

مخصصة لهذه من المراكز للاتصال بها عبرها والحصول على الخدمة المطلوبة بعد ادخال رقم الحساب والرقم السري للتحدث مع الموظف المسؤول؛

5. **خدمات نقاط البيع(Point of sale services):** تمنح هذه الخدمة عملاء البنوك مرونة كبيرة في تسديد قيمة مدفوعاتهم الكترونيا كبديل للنقود الورقية أو الشيكات و خاصة اذا كانت المبالغ المطلوبة كبيرة، حيث يتم استخدام جهاز للدفع الالي متصل بشبكة الكترونية مع البنوك يتم فيه التحويل الإلكتروني للنقود من حساب العميل (المشتري) الى حساب التاجر باستخدام بطاقة العميل المصرفية، حيث يستخدمه العميل عند دفع قيمة الخدمات والبضائع التي يحصل عليها لدى محلات البيع بالتجزئة كالمحلات التجارية و المطاعم و الجمعيات ومحطات الوقود وغيرها [1]؛
6. **الصيرفة الهاتفية:** تقوم البنوك بتشغيل مراكز للاتصالات وخدمة العملاء بحيث تتيح أداء الخدمة المصرفية هاتفيا باستخدام رقم سري ومن مميزات هذه القناة إتاحة الحصول على الخدمة في أي وقت خلال اليوم وخلال الأسبوع [2]؛
7. **البطاقة المدفوعة مقدما (Pre-paid card) :**تحتوي أجهزة حاسبة مزودة بمبلغ محدد بحيث تمكن حاملها من شراء السلع و الخدمات في حدود المبلغ المزودة به، ليتم التخفيض التدريجي لمبلغ البطاقة كلما تم استعمالها، وهي شبيهة ببطاقة الهاتف التي تسمح لحاملها بأن يسدد قيمة مكالمته الهاتفية بواسطتها؛
8. **نظام الايداع المباشر (Direct Diposites): تتم** من خلال هذا النظام عملية إيداع المبالغ التي يتحصل عليها العميل بصفة دورية متكررة وبشكل آلي كمدفوعات الأجور والرواتب المعاش، شيكات المعونة الحكومية، التأمين الاجتماعي، أرباح الأسهم، وكل ما يشبه ذلك من مدفوعات دورية؛
9. **نظام السحب الالي المباشر / المدفوعات الإلكترونيةDirect Withdrawals & Automatic)**

Payments) يفوض عميل البنك الذي يتعامل معه مقدما على إجراء هذه المدفوعات بصفة دورية وحسب المعلومات الصادرة إليه، حيث يعرف هذا الأسلوب في الدوائر المصرفية بالخصم المصرح به مسبقا، ويفيد ذلك في سداد مثل هذه المدفوعات تلقائيا وفي موعدها خصما من حساب العميل دون تحرير شيكات بالقيمة مما يقلل الجهد والنفقة ويجنب العميل الغرامات التي تقع عليه نتيجة التأخير في سداد هذه الالتزامات في موعدها المحدد ومثالها نجد: أقساط الرهن العقاري، أقساط التأمين سداد رواتب العاملين لدى العميل...الخ[3].

[1] نشرة توعوية الخدمات المصرفية الإلكترونية، معهد الدراسات المصرفية، العدد12، السلسلة الخامسة، الكويت، جويلية 2013، ص 3.

[2] نوري منير، **التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني**، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،2021، ص 11

[3] رحال عادل، مرجع سبق ذكره، ص40.

المبحث الثاني: وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات المالية

وسائل الدفع الإلكتروني هي الوسائل التي تمكن الأفراد والشركات من إجراء المدفوعات والتحويلات المالية عبر الإنترنت بشكل إلكتروني، دون الحاجة إلى استخدام النقود الورقية أو الشيكات التقليدية. تتيح هذه الوسائل استخدام التكنولوجيا الرقمية والشبكة العنكبوتية لتبادل الأموال بأمان وسهولة أكبر. من هذا المنطلق سيتم تسليط الضوء على ماهية الدفع الإلكتروني وعلاقته بالخدمات المالية الإلكترونية.

المطلب الأول: ماهية نظام الدفع الإلكتروني

سيتم التطرق الى الجانب المفاهيمي الدي يخص نظام الدفع الإلكتروني من خلال النقاط التالية:

أولا: تعريف وسائل الدفع الإلكتروني

تعتبر التجارة الإلكترونية من أهم الأسباب التي أدت إلى استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، وذلك كحل للمشاكل والعراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية.

من التعاريف التي تخص وسائل الدفع الإلكتروني نذكر:

-**التعريف الأول (Jean Paul Foyart)**: "تمثل العمليات البنكية الخاضعة للتحكم البنكي، حيث تمنع على أي شخص من غير المؤسسات البنكية أو المالية أن تقوم بمثل هذه العمليات بصفة اعتيادية بدون الحصول على الإعتماد الصادر عن لجنة المؤسسات القرضية أو المؤسسات الإستثمارية[1]؛

- **التعريف الثاني (TERRY Duclos)**: "هي جملة الوسائل التي مهما كانت الدعامة المستعملة أو التقنية المستخدمة تسمح لكل شخص بتحويل أمواله"[2].

من التعريفين السابقين نستنتج أن وسائل الدفع الإلكتروني هي مجموعة من الوسائل والعمليات الإلكترونية التابعة للبنوك والمؤسسات الائتمانية، التي تسمح بتحويل الأموال من طرف لآخر بطريقة أمنة وسريعة وبأقل التكاليف.

ثانيا: خصائص وأساليب وسائل الدفع الإلكترونية

1. **خصائص وسائل الدفع الإلكترونية**

[1] Jean Paul Foyart, Monitique **rt moyens de paiement**, séminaire et formation unicom, hôtel mercur Alger, le 26/07/2006.

[2] Duclos Thierry,**" Dictionnaire De la Banque** », SEFI, Bibliothèque National du CANADA، 2eme édition Edition, 1999, p 308.

تتميز وسائل الدفع الإلكتروني بالخصائص التالية[1]:

- ❖ الطبيعة الدولية، إذ أنه وسيلة مقبولة من كل الدول، يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم؛
- ❖ يتم الدفع باستخدام النقود الإلكترونية، وهي وحدات نقدية عادية محفوظة بشكل الكتروني ويتم الوفاء بها الكترونيا؛
- ❖ يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد، حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الإنترنت، وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد؛
- ❖ يتم الدفع بأحد الأسلوبين:

- **الأسلوب الأول:** من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض بحيث يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما؛
- **الأسلوب الثاني:** من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض، حيث أن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقة قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك مثلا، ولابد أن تتوفر أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة بينهم.

ثالثا: أهمية وسائل الدفع الإلكتروني

تكمن أهمية وسائل الدفع الإلكتروني في عدة نقاط نذكر منها[2]:

- ❖ تيسير الحياة عن الناس، والسحب الفوري للنقود من أجهزة الصرف الآلي في أي مكان والأمان على أمواله من أي اعتداء أو سطو؛
- ❖ تسهيل وتيسير عملية الشراء والتعاملات المالية ومنحه الأمان وربح الوقت؛
- ❖ تنظيم الدفع حيث يتم في وقت محدد ويضمن الوفاء؛
- ❖ السرعة في التنفيذ ووسيلة لضبط البنوك والحساب.

المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية

تعد وسائل الدفع الإلكترونية أحد الجوانب الحيوية في عصر التكنولوجيا الحديثة، تتيح هذه الوسائل للأفراد والشركات إجراء المعاملات المالية عبر الإنترنت بسهولة وأمان، تعد وسائل الدفع الإلكترونية بديلاً عن النقد

[1] أحمد بوراس، السعيد بريكة، **أعمال الصيرفة الإلكترونية: الأدوات والمخاطر**، دار الكتاب الحديث بدون طبعة، القاهرة، مصر،2014، ص 205

[2] رزمة خضرة، سعودي مناد، **أهمية وسائل الدفع الإلكتروني في زمن الكورونا**، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد11، العدد 02، جامعة الجزائر 1، الجزائر، 2022، ص 667.

التقليدي ووسائل الدفع التقليدية الأخرى مثل الشيكات وحوالات البنك، تشمل وسائل الدفع الإلكترونية مجموعة متنوعة من الأدوات والتقنيات التي تسمح بتنفيذ المعاملات المالية عبر الإنترنت، ومن أهمها نذكر[1]:

1. **البطاقات الإلكترونية:** وتشمل كل من:
   - ❖ بطاقة الدفع: التي من خلالها يتم تحويل مبلغ من حساب المشتري صاحب البطاقة إلى حساب البائع خلال يوم أو يومين كما تستخدم في سحب النقود من الحساب؛
   - ❖ بطاقة الصرف: التي تقضي بتسديد قيمة المشتريات بمجرد ارسال الفاتورة؛
   - ❖ بطاقة الائتمان: تسمح لحاملها بالحصول على قرض، وهي مصنوعة من مادة يصعب العبث بها.
2. **البطاقة الذكية:** هي بطاقة تحوي معالج دقيق يسمح بتخزين الأموال من خلال البرمجة الأمنية، والتأكد من سلامة كل معاملة من الخداع، وهذه البطاقة تستطيع التعامل مع بقية الحواسيب، ولا تتطلب تفويض أو تأكيد لصلاحية البطاقة من أجل نقل الأموال من المشتري إلى البائع؛
3. **الشيكات:** يعرف الشيك انه محور ثلاثي الأطراف معالج الكترونيا بشكل كلي أو جزئي، يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد، ويعتبر الشيك الإلكتروني أكثر الأوراق التجارية التي يمكن الاستفادة منها في مجال التقنيات الإلكترونية؛
4. **التحويلات الإلكترونية للأموال:** فهي مجموعة القواعد والإجراءات المعتمدة في تحويل الأموال عبر بنوك الكترونية مرخص لها بالقيام بهذه العملية ويتم إصدار أمر التحويل عن طريق حاسوب ومن خصائصها ضمان الأمان وأكثر مصداقية للمتعاملين.
5. **النقود الإلكترونية:** وسيلة جديدة ظهرت إلى جانب بطاقة الائتمان، وتعني أن المستهلك أو العميل لدى البنك يكون لديه حسابان أحدهما بالعملة الحقيقية والآخر بالعملة الإلكترونية، إذ يبقى له أن يحول أية قيمة من حسابه بالنقود العادية إلى حسابه بالنقود الإلكترونية، فإذا أراد الوفاء بمقابل سلعة أو خدمة جاز له ذلك عن طريق تحويل هذه القيمة من حساب التاجر البائع، ليقوم هذا الأخير بمراجعة البنك المصدر للتأكد من صلاحية النقود المستخدمة في الدفع وبعدها يودع قيمتها في مصرفه.

[1] عماد الدين بركات، طيبي حورية، **وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تفعيل التجارة الإلكترونية**، مجلة القانون والتنمية المحلية، المجلد01، العدد02، أدرار، الجزائر، 2019، ص 127-129.

6. **المحفظة الإلكترونية:** يطلق عليها بمحفظة النقود الإلكترونية Electronic purse هي وسيلة تستخدم لدفع أو تسوية المعاملات عبر شبكة الإنترنت، وتتكون هذه الوسيلة من كارت بلاستيك مزود بذاكرة الكترونية تسمح بتخزين معلومات وقوى شرائية في صورة وحدات إلكترونية تصلح للوفاء بالديون قليلة القيمة[1].

المطلب الثالث: مزايا ومخاطر الخدمات المالية الإلكترونية ومتطلبات تقديمها

للخدمات المالية الإلكترونية العديد من الايجابيات بالمقابل تحمل جملة من السلبيات.

أولا: مزايا تقديم الخدمات المالية الإلكترونية

هناك مزايا تحقق للأطراف المتعاملة بهذه الوسائل، تتمثل في:

1. **بالنسبة لحاملها:**

- ❖ تحقق سهولة ويسر الاستخدام؛
- ❖ تحقق الأمان بدلا من حمل النقود الورقية لتفادي السرقة والضياع؛
- ❖ فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترات محددة.

2. **بالنسبة للتاجر:**

- ❖ تعد أقوى ضمان لحقوق البائع؛
- ❖ تساهم في زيادة المبيعات؛
- ❖ ازاحة عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة.

3. **بالنسبة لمصدرها:**

- ❖ تعتبر البطاقات التي يمنحها البنك إشهار في حد ذاتها لأنها تحمل اسم البنك حيثما استعملها حاملها؛
- ❖ تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها البنوك والمؤسسات المالية [2]، بالإضافة الى ذلك رسوم العضوية، رسم التجديد، الرسم المفروض على السحب النقدي وغرامات التأخير في السداد؛
- ❖ فوائد القرض عن طريق السحب النقدي ببطاقات الائتمان وبطاقات النقد؛
- ❖ تحقق ربحا من تشغيل أموال الودائع الجارية الخاصة بحملة البطاقات، ومن المحلات التجارية التي تقبلها، ومن البنوك التجارية التي تصدرها بالتعاون معها[3].

ثانيا: مخاطر تقديم الخدمات المالية الإلكترونية

تعددت هذه المخاطر وتتمثل في[4] :

---

[1] شريف محمد غنام، **محفظة النقود الإلكترونية رؤية مستقبلية**، مؤتمر الاعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الحقوق، جامعة المنصوري، دبي، الامارات العربية، 2003، ص106.

[2] حازم نعيم الصمادي، **المسؤولية في العمليات المصرفية**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الاردن،2003، ص 24.

[3] عبد الهادي النجار، **التجارة نقود المعرفية وألية تناولها**، بحث مقدم للمؤتمر السنوي لكلية الحقوق حول الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، جامعة بيروت، لبنان ،2002، ص40.

1. **مخاطر التشغيل:** تتمثل مخاطر التشغيل في:
   - ❖ عدم التأمين الكافي للنظم: حيث تنشأ هذه المخاطر عن إمكانية اختراق غير المرخص لهم لنظم حسابات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها سواء تم ذلك من خارج البنك أو من العاملين به بما يستلزم توفر إجراءات كافية لكشف وإعاقة ذلك الاختراق؛
   - ❖ عدم ملائمة تصميم النظم أو انجاز العمل أو أعمال الصيانة: وتنشأ من إخفاق النظم أو عدم كفاءتها مثل بطء الأداء لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل هذه المشاكل المتعلقة بالنظم والصيانة الخاصة بها، خاصة إذ زاد الاعتماد على مصادر خارج البنوك لتقديم الدعم الفني بشأن البنية الأساسية اللازمة؛
2. **إساءة الاستخدام من قبل العملاء:** يرد ذلك نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية أو بسماحهم الدخول إلى حسابات عملاء آخرين أو القيام بعمليات غسيل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية أو قيامهم بعدم إتباع إجراءات التامين الواجبة؛
3. **مخاطر السمعة:** تنشأ مخاطر السمعة في حالة توفر رأي عام سلبي تجاه البنك الآمر الذي قد يمتد إلى التأثير على بنوك أخرى، نتيجة لعدم مقدرة البنك على إدارة نظمه بكفاءة أو حدوث اختراق مؤثر لها؛
4. **مخاطر قانونية:** تقع هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين أو القواعد أو الضوابط المقررة، خاصة تلك المتعلقة بمكافحة عمليات غسيل الأموال أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن الخدمات المصرفية الإلكترونية، ومن ذلك عدم وضوح مدى توفر قواعد لحماية المستهلكين في بعض الدول أو لعدم المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمة باستخدام الوساطة الإلكترونية.
5. **مخاطر أخرى:** حيث يرتبط أداء الخدمات المصرفية الإلكترونية بالمخاطر الخاصة بالعمليات المصرفية التقليدية، ومن ذلك مخاطر الائتمان والسيولة وسعر العائد ومخاطر السوق مع احتمال زيادة حدتها، فعلى سبيل المثال فإن استخدام قنوات غير تقليدية للاتصال بالعملاء وامتداد نشاط منح الائتمان إلى عملاء عبر الحدود قد يزيد من احتمالات إخفاق بعض العملاء في سداد التزاماتهم.

ثالثا: متطلبات تقديم الخدمات المالية الإلكترونية

لتقديم الخدمات المالية الرقمية وجب توفر بعض العناصر المهمة أهمها[1]:

1. **البنية التحتية:** عدم توفر بنية تحتية لفروع البنوك، أو عدم ملائمة ساعات العمل أو المواقع في بلد ما من شأنه تشجيع العملاء على إجراء مدفوعاتهم باستخدام التكنولوجيا الرقمية، وإذا كانت الفروع بعيدة عن

[4] وسيم محمد الحداد، مرجع سبق ذكره، ص 199-201.

[1] حسيني جازية، مرجع سبق ذكره، ص ص 104-105.

أماكن سكن العملاء أو أماكن عملهم فهذا أيضا يدفعهم إلى استخدام وسيلة بديلة، لذا تعتبر البنية التحتية متطلب مهم بالنسبة للخدمات المالية الرقمية؛

2. **التكلفة:** إن تكلفة المعاملات الناتجة عن ترك مشروع ما والذهاب بعيدا إلى فرع أو مكتب بريد من أجل إجراء بعض المدفوعات يؤدي إلى تضييع المال، وعلاوة على ذلك فإذا انطوت عملية إرسال الأموال أو إجراء المدفوعات على رسوم كبيرة لإجراء المعاملة كنسبة مئوية من المبلغ فإن العملاء سوف يبحثون عن خيارات أخرى أقل تكلفة، مما يستوجب دوما وضع طريقة لتوضيح المبالغ التي سيتم توفيرها وذلك من أجل تحفيز العملاء على استخدام المدفوعات الرقمية؛

3. **الاعتبارات الأمنية:** ترك المنزل والذهاب بعيدا إلى بنك أو مكتب بريد يعتبر في بعض المجتمعات من الأمور غير الآمنة، وكذلك الوقت المستغرق في التنقل يعتبر كبيرا جدا، وبالتالي فإن ظروف الأمان والسلامة غير المواتية من شأنها أن تولد رغبة لدى العملاء في السعي وراء خيارات أسهل مثل استخدام التكنولوجيا الرقمية؛

4. **تعزيز تنوع المؤسسات المالية:** تضم القطاعات المالية أنواعا كثيرة من المؤسسات المالية بخلاف البنوك التجارية، مثل البنوك البريدية، مؤسسات التمويل الأصغر والجمعيات التعاونية الائتمانية والتي تطبق نماذج أعمال متنوعة وتمارس نشاطها في مناطق جغرافية مختلفة بغرض خدمة شرائح متميزة من العملاء؛

5. **تسيير استخدام التقنيات المبتكرة ودخول المؤسسات غير التقليدية التي تعتمد على التكنولوجيا:** يستغل مقدمو الخدمة المبتكرون في كثير من البلدان التكنولوجيا وشبكات العملاء القائمة بالفعل والبنية التحتية والبيانات الضخمة لخفض تكلفة المعاملات وتقديم منتجات مالية ،تناسب واحتياجات العملاء محدودي الدخل، وكما ورد في المبادئ الصادرة عن مجموعة العشرين لتعميم الخدمات المالية الرقمية بأن هناك ضرورة لوضع إطار قانوني وتنظيمي واضح يتيح الفرصة أمام الأطراف الفاعلة و التقنيات الجديدة وفي الوقت ذاته يساهم في مواجهة المخاطر الناشئة عن الابتكار؛

6. **تشجيع تطوير منتجات مالية مبتكرة ومنخفضة التكلفة:** تواجه الفئات المحرومة من الخدمات معوقات عديدة، لذا يتعين على صانعي السياسة العامة إرساء أطر تنظيمية تشجع على إعداد منتجات مالية ملائمة مثل الحسابات المصرفية الأساسية، أو التمويل الأصغر، لكي تلبي احتياجات العملاء المحرومين من الخدمات ومحدودي الدخل، ويجب أيضا التشجيع على تصميم المنتجات التي تركز على العملاء وتتغلب على المعوقات السلوكية وتزيد من حجم المنفعة؛

7. **حماية العملاء عن طريق إرساء قواعد الإفصاح والمعاملة العادلة:** تعتبر حماية العملاء ذو أهمية بالغة تسمح بتحقيق معاملة عادلة من جانب مقدمي الخدمة وتمنع أي شكل من أشكال الاستغلال.

خلاصة الفصل:

حاولنا على مدار النقاط التي تم تناولها على مستوى هذا المبحث ومطالب الفصل استعراض أهم الجوانب ذات الصلة بالخدمات المالية الإلكترونية، حيث سمح استخدام التكنولوجيا الرقمية والإنترنت بتوفير وإجراء العمليات المالية والمصرفية والتي تتيح للأفراد والشركات إدارة أمورهم المالية بسهولة وفعالية من خلال توفير الوقت والجهد مما يساهم في تعزيز التنمية الاقتصادية والتنمية المستدامة. وقد ازداد ذلك عبر اعتماد مختلف وسائل الدفع الإلكترونية كالبطاقات الإلكترونية، البطاقات الذكية، النقود الإلكترونية وغيرها من وسائل الدفع التي تسهل وتسرع تقديم الخدمات للأفراد والمؤسسات وبمستويات عالية من الأمان والحماية والخصوصية وتأمين العمليات المالية عبر الإنترنت.

الفصل الثاني :الاطار النظري للشمول المالي والشمول المالي الرقمي

- المبحث الأول: عموميات حول الشمول المالي
- المبحث الثاني: أساسيات حول الشمول المالي
- المبحث الثالث: الشمول المالي الرقمي ومتطلبات تعزيزه

تمهيد:

يشهد العالم تطورات عديدة ومتسارعة نحو مزيد من القوة والسيطرة والهيمنة المصرفية، وزيادة المنافسة في الخدمات المالية نتيجة إستخدام التكنولوجيا من ناحية الاتصال والرقمنة، بينما لا تزال الخدمات المالية بعيدة عن متناول الكثير من المواطنين ، نظرا لضعف البنى التحتية المالية التي رفعت من تكاليف هذه الخدمات إلى مستويات جعلت من الصعب الحصول عليها لكل فئات المجتمع، لهذا فقد سعت الدول على اختلاف درجات تطورها في السنوات الأخيرة لتطوير خدمات وآلية عمل البنوك من أجل مواكبة التطورات الحاصلة والوصول إلى أرقى النظم المصرفية، عن طريق الاهتمام بتحسين نوعية الخدمة وتوسيع نطاق وصولها لكافة شرائح المجتمع ،بسهولة و بأقل بتكلفة ،و هذا من أجل تعزيز الشمول المالي الذي ظهر في الآونة الأخيرة و بات محل اهتمام العالم.

وسنحاول في هذا الفصل التطرق اليه وإبراز أهميته ودوره في تحقيق التنمية الاقتصادية والتنمية المستدامة وإبراز أهم السياسات المتبعة لتحقيق ذلك مع التعريج على الشمول الرقمي ومتطلبات تعزيزه.

وللإلمام أكثر بالموضوع قمنا بتقسيمه إلى ثلاث مباحث أساسية:

- المبحث الأول: عموميات حول الشمول المالي
- المبحث الثاني: أساسيات حول الشمول المالي
- المبحث الثالث: الشمول المالي الرقمي ومتطلبات تعزيزه

المبحث الأول: عموميات حول الشمول المالي

يعتبر الشمول المالي أحد أهداف التنمية المستدامة التي تهدف إلى تمكين الأفراد والمجتمعات من الوصول إلى الحماية المالية، الاستدامة المالية والمشاركة في النمو الاقتصادي ويعتمد تحقيق الشمول المالي على التكنولوجيا المالية المبتكرة وتعاون الحكومات والمؤسسات المالية والمجتمع المدني، من هذا المنطلق سيتم التطرق الى ما يقصد بالشمول المالي إضافة إلى نشأته ومن ثم أهدافه وخصائصه.

المطلب الأول: مفهوم الشمول المالي

يتم التطرق إلى مختلف التعاريف المسندة للشمول المالي، إضافة إلى الجذور التاريخية لظهوره.

أولا: تعريف الشمول المالي

اختلفت مسميات الدارسين لمصطلح الشمول المالي في الأدبيات المالية والمصرفية، فهنالك من يطلق عليه لفظ: التمويل الشامل، أو الاشتمال المالي وهنالك أيضا من يطلق عليه لفظ: التعمق المالي، حيث تتباين في الإطار النظري العام، إلا أنها تتوحد من حيث الجوهر وكل المصطلحات ترتبط بمفهوم الشمول المالي من حيث زيادة تطور المؤسسات المالية والمصرفية، وزيادة فعالية السياسة النقدية، وتنويع أدواتها [1].وسوف نتطرق لبعض التعاريف منها:

- **التعريف الأول:** يعرف **البنك الدولي:** "بأنه إمكانية وصول الأفراد والشركات إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة بأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم (المعاملات المدفوعة والمدخرات، الائتمان، التامين، التوسيع) ويتم تقديمها بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة"[2]؛

- **التعريف الثاني: منظمة OECD والشبكة الدولية للتثقيف المالي INFE-** : "العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية، والخاضعة للرقابة بالوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكاف، وتوسيع نطاق استخدام 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"[3].

---

[1] نغم حسين نعمة، أحمد نوري حسن مطر، **الشمول المالي: متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس**، الطبعة الاولى، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018، ص10.

[2] البنك الدولي، **عرض عام حول الشمول المالي**، على الرابط الإلكتروني:

https://www.albankaldawli.org/ar/topic/financialinclusion/overview,27/03/2024 ،23:05

[3] بولحبال سميرة، حاكمي نجيب، **أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي لخدمة التنمية الريفية**، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، مجلد 06، العدد 01، الجزائر، 2019، ص26.

– **التعريف الثالث: مجموعة العشرين (G20) والتحالف العالمي للشمول المالي (AFI)**تعرفه بأنه:" الإجراءات التي تتخذها الهيئات الرقابية لتعزيز وصول استخدام كافة فئات المجتمع، وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية، التي تتناسب مع احتياجاتهم، وتقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة"[1].

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن الشمول المالي: هو تعميم استخدام الخدمات والمنتجات المالية الإلكترونية على اختلافها لجميع فئات المجتمع خاصة ذوي الدخل المنخفض بأسعار وجودة معقولة.

ثانيا: خصائص الشمول المالي:

تشير جميع الدراسات والتعاريف التي وضعتها المنظمات الدولية إلى جملة من العناصر الأساسية التي يمتاز بها مفهوم الشمول المالي والتي تتمثل في[2] :

- **العموم:** من خلال استهداف جميع فئات المجتمع، بما فيهم محدودي الدخل؛
- **التنوع:** بتقديم خدمات ومنتجات مالية متنوعة، تتضمن الحسابات المصرفية والمدخرات والتمويلات قصيرة وطويلة الأجل اضافة إلى التأجير التمويلي، الرهون العقارية، التأمين والمدفوعات والتحويلات المالية المحلية والدولية؛
- **السعر:** بتقديم خدمات ومنتجات بأقل تكلفة، بحيث تناسب جميع شرائح المجتمع؛
- **الجودة:** من خلال مراعاة عامل الجودة في طبيعة الخدمة والمنتج المتقدم؛
- **الوقت:** بتوفير الخدمة أو المنتج على مدار السنة وفي جميع الأوقات؛
- **التوسع:** من خلال الوصول إلى جميع مواقع الشركات والأفراد لتسهيل عملية التنقل.

ويمكن ترجمة هذه الخصائص من خلال الشكل التالي:

[1] حسيني جازية، **تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 21، جامعة الشلف، الجزائر، 2020، ص 100.

[2] أسامة فراح، رحمة عبد العزيز، **الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك**، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد04 ، العدد 02، المركز الجامعي بريكة، الجزائر، 2021، ص 648.

الشكل رقم (02): خصائص الشمول المالي



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على المعطيات السابقة

المطلب الثاني: نشأة وتطور الشمول المالي

يعود ظهور الشمول المالي إلى جذور القروض الصغيرة أو الائتمان الأصغر، حيث ظهر مصطلح القروض الصغيرة في قروضاً صغيرة بقيمة 27 دولاراً لمجموعة من النساء يعملن في مصنع للملابس في بنغلاديش عام 1976، ثم بعد ذلك شهد الائتمان الأصغر انتشارا في معظم دول العالم. ومع مرور الوقت توسع مفهوم الائتمان الأصغر ليظهر بطريقة جديدة يعرف بالتمويل الأصغر ثم توسع أكثر فأكثر ليصبح مصطلح الشمول المالي هو القائم حاليا[1] ، أما استخدام هذا المصطلح لأول مرة فكان سنة 1993 في دراسة "ليشون**Leyshon** وثرفت **Thrift** " عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، تناول فيها اغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمات المصرفية. وخلال تسعينيات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المصرفية. ويمكن إيجاز السياق التاريخي لظاهرة الشمول المالي في المحطات التاريخية التالية:

- شهدت سنة 1995 تشكيل المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء **(CGAP)**بمبادرة من البنك الدولي[2]؛
- سنة 1999: أستخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة [3]؛

[1] نهلة أبو العز، **أثر تطبيق تكنولوجيا الرقمنة المالية على الشمول المالي في القطاع المصرفي بالدول الإفريقية**، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، المجلد 11، العدد 10، جامعة بي سويف، مصر، جانفي 2021، ص346.

[2] عبد الحليم عمار غربي، **نحو إطار مفاهيمي للشمول المالي والمصرفي الإسلامي**، دراسة تحليلية لأبعاده ومؤشراته وتأثيراته، المجلة الجزائرية للدراسات المالية والمصرفية، المجلد 10، العدد 01، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، السعودية، جوان 2020، ص15.

[3] حسيني جازية، مرجع سبق ذكره، ص 99.

- سنة2005: بادرت الأمم المتحدة بإعلان "**العام الدولي للتمويل الأصغر**"حيث تتضمن متخذي قرارات على المستوى الدولي وقادة القطاعات المالية لاستكشاف السبب وراء عدم تمكن أغلبية الأشخاص من ذوي الدخل المنخفض والمشروعات الصغيرَة من الوصول إلى الخدمات المالية؛
- سنة 2006: أصدرت الأمم المتحدة كتاب حول بناء قطاعات مالية شاملة للتنمية والمسمى "**الكتاب الأزرق**" وهو دليل إرشادي لصانعي السياسات الباحثين عن بناء قطاعات مالية شاملة في بلدانهم[1]؛
- سنة 2008:ازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي في أعقاب الأزمة المالية العالمية خلال تلك السنة، حيث تم إنشاء التحالف الدولي للشمول المالي **(AFI)** ، كأول شركة دولية للاستفادة من تجارب الدول في مجال الشمول المالي، والذي يضم 94 دولة نامية ممثلة في 119 مؤسسة، تنقسم ما بين وزارات مالية وبنوك مركزية، وقد عقد أول مؤتمر سنوي لهذا التحالف سنة 2009 بدولة كينيا ثم عقد بعد ذلك في ثماني دول أخرى منها مصر سنة2017 [2]؛
- سنة 2010: تعهد أكثر من 55 بلد بتحقيق الشمول المالي، وقام أكثر من 30 بلد بإضافة واعداد إستراتيجية وطنية بهذا الشأن. وتم تأريس برنامج الشراكة العالمية للشمول المالي **The Global Partnership For Financial Inclusion) GPFI**، وذلك لوضع خطة عمل متعددة السنوات لتطبيق الشمول المالي؛
- سنة 2011: عقد منتدى السياسات العالمي في المكسيك، وتم تبني أعضاء التحالف من أجل الشمول المالي لإعلان "**مايا" (Déclaration Maya)**، والذي يتضمن التزام كل دولة بمعايير قابلة للقياس من أجل تطوير الشمول المالي ومراقبة تنفيذها سنويا[3] ؛
- سنة 2012: شهدت المنطقة العربية إنشاء فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي. كما تم اعتماد يوم عالمي للشمول المالي في الدول العربية وذلك عام 2016 والموافق للسابع والعشرون من كل عام، بهدف الإسهام في زيادة الوعي والتعريف بالشمول المالي [4]؛

---

[1] عبد الحليم عمار غربي، مرجع سبق ذكره، ص16.

[2] بوزانة أيمن، حمدوش وفاء، **الشمول المالي: أبعاده ومؤشرات قياسه العالمية**، مجلة الاقتصاد الاسلامي العالمية، العدد 98، مركز أبحاث فقه المعاملات الاسلامية بالتعاون مع جامعة كاي، الجزائر، جويلية 2020، ص 22.

[3] رفيقة صباغ، سليمة غرزي، **الشمول المالي في الدول العربية واقع وأفاق**، مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد 10، العدد 02، الجزائر، 2020 ،ص 515.

[4] عبد الحليم عمار غربي، مرجع سبق ذكره، ص17.

❖ سنة 2013: أطلقت مجموعة البنك الدولي البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية، مع تركيز اضافي على أنظمة الدفع ومدفوعات التجزئة المبتكرة وعملت العديد من الحكومات على إصدار بيانات وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات المالية المبتكرة[1] .

المطلب الثالث: أهمية وأهداف الشمول المالي

تكمن أهمية الشمول المالي في أثاره الإيجابية على الاستقرار والنمو الاقتصادي ، كما يهدف إلى ضم أكبر قدر ممكن من الأفراد الغير المتعاملين ماليا ودمجهم في التعامل مع المؤسسات المالية، والاستفادة منها خصوصا الفقراء والمحرومين والمناطق النائية، وذلك لتعزيز الإستقرار الإقتصادي .

أولا: أهمية الشمول المالي

يمكن تلخيص أثار زيادة مستويات الشمول المالي على الصعيدين الكلي والجزئي في النقاط التالية:

1. **تعزيز جهود التنمية الاقتصادية والاجتماعية:** تمثل استراتيجية الشمول المالي المكون الرئيسي لتحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية من خلال الاسهام في:

❖ القضاء على الفقر بجميع أشكاله في كل مكان؛

❖ القضاء على الجوع وتحقيق الأمن الغذائي وتحسين التغذية وتعزيز الزراعة المستدامة؛

❖ ضمان حياة صحية وتعزيز الرفاهية للجميع، من خلال زيادة الموارد المخصصة للتعليم والصحة؛

❖ تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين جميع النساء والفتيات، من خلال تحسين وصول المرأة إلى الخدمات المالية؛

❖ تعزيز النمو الاقتصادي الشامل والمستدام، والعمل اللائق للجميع، من خلال تحسين المخصصات من الموارد المتاحة بحيث يولد زيادة الاستثمار نمو اقتصادي أكبر ويؤدي إلى خلق فرص العمل؛

❖ بناء بنية تحتية قادرة على الصمود، وتعزيز الاستدامة التصنيع وتعزيز الابتكار، من خلال تشجيع المشاريع الصغيرة؛

❖ الحد من عدم المساواة داخل البلدان وفيما بينها زيادة فرص الوصول للفئات المحرومة والحد من تكاليف التحويلات العامة[2]؛

[1] رفيقة صباغ، سليمة غرزي، مرجع سبق ذكره، ص 515.

- كما يساعد الشمول المالي على تحقيق عدة أهداف من بين الأهداف السبعة عشر الطموحة للتنمية المستدامة، التي حددتها الأمم المتحدة لعام 2030، حيث أن تعزيز النفاذ إلى الخدمات المالية (التمويل والادخار والتأمين) يساهم في الحد من الفقر والجوع وعدم المساواة، لاسيما بين الجنسين وتحسين فرص الحصول على العمل وتعزيز النمو الاقتصادي والرفاه الاجتماعي.

2. **تعزيز استقرار النظام المالي والمصرفي:** لا يمكن تحقيق الشمول المالي دون استقرار النظام المالي ،وفي المقابل لا يحدث استقرار مالي مع وجود فئات واسعة من المستبعدين ماليا واجتماعيا واقتصاديا ومن أهم إسهامات الشمول المالي في تعزيز الاستقرار المالي ما يلي:

- كفاءة عملية الوساطة المالية من خلال تجميع مدخرات الأفراد المحرومين من التعامل مع النظام المالي الرسمي، مما يمكن من زيادة المدخرات وتحسين أداء البنوك وأيضا بين الادخار والاستثمار عن طريق تغيير بنية النظام المالي والاعتماد على الابتكار الرقمي؛
- زيادة حصة القطاع المالي الرسمي مقابل القطاع غير الرسمي بما يدعم السياسة النقدية، والرفع من فعاليتها، حيث أن النفوذ إلى الخدمات المالية يعزز الطلب الكلي والاستثمار ويصبح إجمالي الطلب والاستثمار أكثر حساسية للسياسة النقدية من خلال زيادة مرونة معدل الإقراض[1] ؛
- التوزيع الأفضل للمخاطر يسهم في تحسين إدارتها من خلال تنويع محافظ الأصول والخصوم.

3. **تعزيز قدرة الأفراد على الاندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم:** إن وصول الدمج المالي إلى احتواء اللاجئين والمتضررين من الأزمات عموما عبر العالم يعد جزءا من المسؤولية الاجتماعية للمنظمات عموما، ويتزايد دور مقدمي الخدمات المالية على هذا المستوى من خلال إدماج العملاء والتمكن الاقتصادي والتكامل والتماسك الاجتماعي.

4. **أتمتة النظام المالي:** وهو ما يقصد به بالمكننة أو التشغيل الآلي، حيث يتطلب توسيع انتشار الخدمات المالية وزيادة معدلات استخدامها المزيد من الاتمتة، بما يجذب المزيد من المستخدمين مع الثورة التكنولوجية في مجال الاتصالات والإلكترونيات، بحيث تصل المدفوعات بسرعة أكبر وبكلفة أقل، كما يستفيد النظام

[2] Francisco G. Villarreal, **Financial inclusion of small rural producers** , Economic Commission for Latin America and the Caribbean (ECLAC) Santiago, November 2017,p19.

[1] حمدوش وفاء، عماني لمياء، **أفق تجاوز الفجوة الرقمية في الجزائر لتحقيق الشمول المالي**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 07، العدد 25، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2021، ص 112.

المالي من تحسين القدرة على متابعة حركة الأموال ومراقبتها لتقليل مستويات الجرائم المالية والعمليات المتعلقة بغسيل الأموال وتمويل الإرهاب[1] .

ثانيا: أهداف الشمول المالي

يمكن تلخيص أهداف الشمول المالي في النقاط الآتية:

- ❖ تسهيل الحصول على المنتجات والخدمات المالية لكافة شرائح المجتمع بما فيهم الفقراء والمهمشين؛ وتوصيلها للمناطق النائية؛
- ❖ المساهمة في معالجة وتقليل نسبة الفقر والبطالة؛
- ❖ خفض التكاليف وازالة العقبات أمام الحصول على الخدمات المالية؛
- ❖ الحد من نسبة التفاوت في الدخل والثروات وتكافؤ الفرص؛
- ❖ سلامة النظام المالي وتحقيق الإستقرار الإقتصادي والاجتماعي؛
- ❖ المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة؛
- ❖ توسيع استخدام التكنولوجيا الجديدة في التعاملات المالية؛
- ❖ نشر الوعي والثقافة المالية؛
- ❖ تحقيق الجودة والنزاهة المالية وحقوق المستهلك؛
- ❖ ايجاد بديل للمستبعدين ماليا فيما يتعلق بسبب البعد الديني كالتمويل الإسلامي[2].

المطلب الرابع: أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه

تطور مفهوم الشمول المالي خلال السنوات الماضية إلى أربعة أبعاد رئيسية وهي سهولة الوصول إلى التمويل لجميع الأسر والشركات، استشهاد المؤسسات بالقواعد التنظيمية ،الاشراف المالي وقديما تم اقتباس الشمول المالي بحساب نسبة المستفيدين من البنوك التجارية وأجهزة الصراف الآلي، واحجام الودائع والقروض التي تم تغطيتها.

أولا: أبعاد الشمول المالي

[1] آسيا سعدان، نصيرة محاجبية، **واقع الشمول المالي في المغرب العربي دراسة مقارنة: الجزائر تونس والمغرب**، مجلة دراسة وأبحاث المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد10، عدد3، الجزائر، سبتمبر2018، ص 751.

[2] شاكر محمود عبد الغفور السامرائي، **دور المصارف الإسلامية في تحقيق أبعاد الاشتمال المالي في الأردن**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في الاقتصاد والمصارف الإسلامية، جامعة آل البيت، العراق،2018، ص ص14-15.

قد تعددت أبعاد الشمول المالي حسب المنظور الذي تبنته كل دراسة، وذلك للتعرف على كيفية تقديم الخدمات المصرفية بأنواعها المختلفة للعملاء في كافة البنوك، حسب منهجية البنك الدولي فإن أبعاد الشمول المالي هي: استخدام الحسابات المصرفية، الادخار، الاقتراض، المدفوعات، التأمين[1].وفي مؤتمر Cabos في عام 2012 تم مناقشة أبعاد الشمول المالي، حيث قام تحالف الشمول المالي (AFI) بعمل رابطة استبيانات الشمول المالي وتم التوصل إلى ثلاثة أبعاد رئيسية وهي: سهولة الوصول إلى الخدمات المالية استخدام الخدمات المالية، وتعزيز جودة لخدمات المالية، ويمكن توضيحها كما يلي[2]:

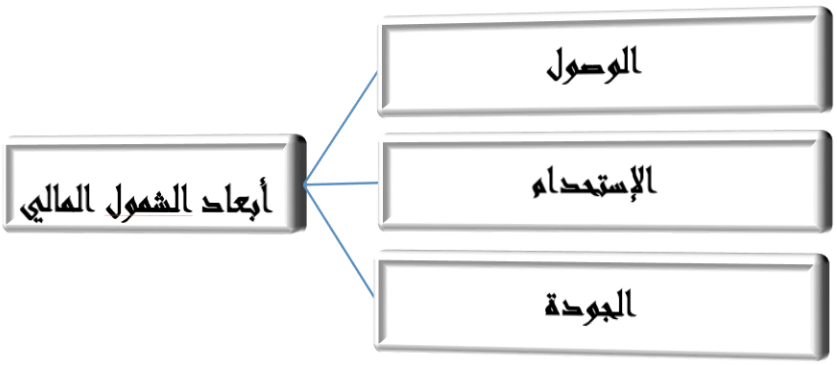
- **الوصول Access:** ويشير إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، حيث يتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح استخدام حساب مصرفي مثل التكلفة، والقرب من نقاط الخدمات المالية المصرفية، ويمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية؛
- **الاستخدام Usage:** يشير إلى مدى استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، من خلال تحديد مدى استخدام العملاء للخدمات المالية الذي يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة؛
- **الجودة Quality:** يقصد بها قدرة السلعة أو الخدمة المالية على تلبية احتياجات المستهلك، إذ تنعكس مقاييس الجودة الدرجة إلى تطابق فيها السلع والخدمات واحتياجات العملاء، ومدى الخيارات المتاحة للزبائن، ووعي وفهم العملاء للمنتجات المالية.

والشكل التالي يلخص الأبعاد الثلاثة.

[1] Benyoub fatma*, boufelfel sihem، **Financial inclusion in Algeria: between the necessity of application and the challenges of realization during (2004-2021)** ، Finance and Business Economics Review،Volume 7،Number 1 ، March / 2023/ p280.

[2] أحمد محمد عبد الحي نور الدين، وآخرون، **دور الشمول المالي في تعزيز مستوى ثقة العملاء في الخدمات المصرفية**، دراسة تطبيقية على العملاء بمنطقة وسط الدلتا، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، عين الشمس، مصر، 2019، ص 43.

الشكل رقم (03): أبعاد الشمول المالي



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على المعطيات السابقة.

ثانيا: مؤشرات قياس الشمول المالي:

توضح مؤشرات قياس الشمول المالي إلى أي مدى يتمتع القطاع المالي في الاقتصاد المعني بالنشاط والحيوية، وإلى أي مدى يكون محصن ضد أي شكل من أشكال التحيز لصالح (او التميز ضد) أي فئة من فئات المجتمع ويمكن تقسيم هذه المؤشرات إلى ثلاث مجموعات .

1. **مؤشرات قياس بعد الوصول إلى الخدمات المالية:** وتضم ما يلي[1]:
   - عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية؛
   - عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 100 كلم[2]؛
   - حسابات النقود الإلكترونية؛
   - مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة؛
   - نسبة إجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة.
2. **مؤشرات قياس بعد استخدام الخدمات المالية:** وتشمل [2]:
   - نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم؛
   - نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم؛
   - تعداد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد؛

[1] محمد شكرين، **أزمة كوفيد 19، حافز لتعزيز الشمول المالي الرقمي في الجزائر**، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 12، العدد 01الخاص، الجزء 01، الجزائر، جانفي 2021، ص ص336 – 337.

[2] متوفر على الموقع: http://www.worldbank.org/globalfindex ، 14/ 03/ 2024 ،على 22 :20.

- ❖ نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم ومتواصل؛
- ❖ نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة؛
- ❖ نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية ودولية؛
- ❖ نسبة المؤسسات الصغيرة أو المتوسطة التي لديها حسابات في مؤسسة مالية رسمية؛
- ❖ نسبة المؤسسات الصغيرة أو المتوسطة التي لديها قروض حالية

3. **مؤشرات قياس جودة الخدمات المالية:**

يقاس هذا المؤشر من خلال النقاط التالية[1]:

- ❖ **تحمل التكاليف:** معرفة متوسط التكلفة الشهرية للحصول على حساب قاعدي بناء على الحد الأدنى للأجور، متوسط التكاليف السنوية للاحتفاظ بحساب جاري، ومتوسط أعباء تحويلات الائتمان، نسبة العملاء الذين أقروا بأن رسوم المعاملات المالية مرتفعة؛
- ❖ **الشفافية:** نسبة المتعاملين الذين صرحوا بأنهم حصلوا على معلومات دقيقة وبالشكل الكافي حول الخدمات المالية عند بداية عقد القرض المالي، وجود نموذج يتضمن وصف محدد للخدمات المالية؛
- ❖ **حماية المستهلك:** وجود آليات للشكاوى والتعامل بين العملاء والمؤسسات المالية، وجود محاكم خاصة بالمعاملات المالية في حالة حدوث مشكل، نسبة العملاء الذين لديهم تغطية لودائعهم؛
- ❖ **الراحة والسهولة:** متوسط الوقت الذي يمضيه العميل في مؤسسة مالية للحصول على خدمة؛
- ❖ **التثقيف المالي:** نسبة العملاء المتمكنين من المصطلحات المالية الأساسية كمعدل الفائدة والتضخم؛
- ❖ **المديونية (السلوك المالي):** نسبة المدينين المتأخرين أكثر من شهر عن موعد الاستحقاق، طرق حل الأزمات المالية للعملاء إما بالاستدانة أو العائلة والأصدقاء، بيع أصول وغيرها؛
- ❖ **العوائق الائتمانية:** المقاطعات الإدارية الحضرية التي لها على الأقل 3 فروع لمؤسسات مالية رسمية، نسبة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي يشترط عليها ضمان للحصول على قرض، نقص المعلومات حول أسواق الائتمان.

- كما نشير في هذا الصدد، اتفق قادة مجموعة العشرين (G20) مع توصية الشراكة العالمية GPFI من أجل الشمول المالي لدعم جهود بيانات الشمول المالي العالمي والوطني، في قمة (Los Cabos) في جوان 2012، على مجموعة أساسية من مؤشرات قياس الشمول المالي

وهذه المؤشرات تتناول قياس ثلاثة أبعاد رئيسية هي:[2]

[1] كمال كاظم جواد، ريام فضل شاكر، **تحليل العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المصرفي (دراسة تطبيقية في العراق للمدة 2016 –2010)**، مجلة المراقبة للعلوم الادارية ، المجلد16، العدد 63، جامعة كربلاء، العراق، 2020، ص 48.

- ❖ الحصول على الخدمات المالية؛
- ❖ استخدام الخدمات المالية؛
- ❖ جودة الخدمات المالية.

والجدول التالي يوضح أهم مؤشرات الشمول المالي وفق المعايير الدولية .

الجدول (01): المؤشرات الأساسية للشمول المالي (مجموعة العشرين G20)

	الفئات	المؤشرات	الابعاد القياسية
1	عملاء البنك البالغين حسابات الإيداع(الافراد) .	% من البالغين الذين يحتفظون بحساب في مؤسسة مالية رسمية	عدد المودعين لكل 1000 من البالغين أو عدد حسابات الودائع لكل ألف من الكبار
2	حسابات الائتمان (الافراد)	% من البالغين الحاصلين على قرض واحد على الاقل غير مسدد من مؤسسة مالية رسمية	عدد المقترضين لكل ألف من البالغين أو عدد حسابات الودائع لكل ألف من الكبار.
3	حسابات الايداع للشركات	% من الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تحتفظ بحساب لدى مؤسسة مالية رسمية	عدد حسابات الايداع للشركات الصغيرة والمتوسطة / إجمالي عدد الشركات
4	حسابات الائتمان للشركات	% من الشركات الصغيرة والمتوسطة الحاصلين على قرض واحد على الاقل غير مسدد من مؤسسة مالية رسمية	عدد القروض للشركات الصغيرة والمتوسطة غير المسددة / إجمالي عدد القروض الممنوحة.
5	عدد الفرو ع	عدد الفروع المنتشرة في المناطق	عدد الفروع لكل 100 ألف من السكان البالغين
6	عدد أجهزة الصراف الآلي	عدد أجهزة الصراف المنتشرة فى المناطق	عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 100 ألف من السكان البالغين
7	نقاط الخدمة أو البيع	عدد نقاط البيع المنتشرة في	عدد الفروع أو نقاط البيع لكل مائة

[2] (GPFI,G20 Financial Inclusion Indicators ,2012)

		المناطق	ألف من السكان البالغين
8	المعاملات المالية غير النقدية	التحويلات المالية	نسبة العملاء الذين يستقبلون حوالات مالية محلية او دولية
		الشيكات	عدد الشيكات لكل مائة ألف من السكان البالغين
		بطاقات الائتمان credit card	عدد بطاقات الائتمان لكل مائة ألف من السكان البالغين
		بطاقات الخصم Debet Card	عدد بطاقات الخصم لكل مائة ألف من السكان البالغين
		بطاقات الخصم المباشر ATM	عدد ATM لكل مائة ألف من السكان البالغين
9	المعاملات عبر الهاتف المحمول	إنتشار خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول بين الافراد	نسبة الافراد الذين يستخدمون الهاتف المحمول لتسديد دفعاتهم إلى السكان البالغين.

المصدر:(Global Partnership for Financial Inclusion (GPFI), 2016)

المبحث الثاني: أساسيات حول الشمول المالي

سنتناول من خلال هذا المبحث الركائز الأساسية للشمول المالي و تحدياته و السياسات المتبعة لتعزيزه.

المطلب الأول: الركائز الأساسية للشمول المالي

تعزيز الشمول المالي يتطلب توفير جملة من الركائز نلخصها فيما يلي:

1. **دعم البنية التحتية المالية:** تعتبر هذه الأخيرة ضرورية لتلبية متطلبات الشمول المالي، ومن بين أهم الركائز الأساسية لتحقيق بيئة ملائمة وقوية له، وينبغي تحديد أولويات تجهيز هذه البنية وسوف نلخصها فيما يلي:
   - ❖ بيئة تشريعية ملائمة تتضمن كافة التعليمات واللوائح التي تعزز الشمول المالي؛
   - ❖ الانتشار الجغرافي لشبكة فروع مقدمي الخدمات المالية بمختلف أنواعها، من فروع البنوك، خدمات الهاتف البنكي، نقاط البيع، الصرافات الآلية و خدمات التامين وغيره؛
   - ❖ تطوير وسائل ونظم الدفع والتسوية، ودلك لتسهيل تنفيذ العمليات والخدمات المالية والمصرفية؛

- ❖ الاستفادة من التطورات التكنولوجية المالية [1]؛
- ❖ توفير قواعد بيانات شاملة، خاصة بيانات الائتمانية الأفراد والمؤسسات المصغرة.

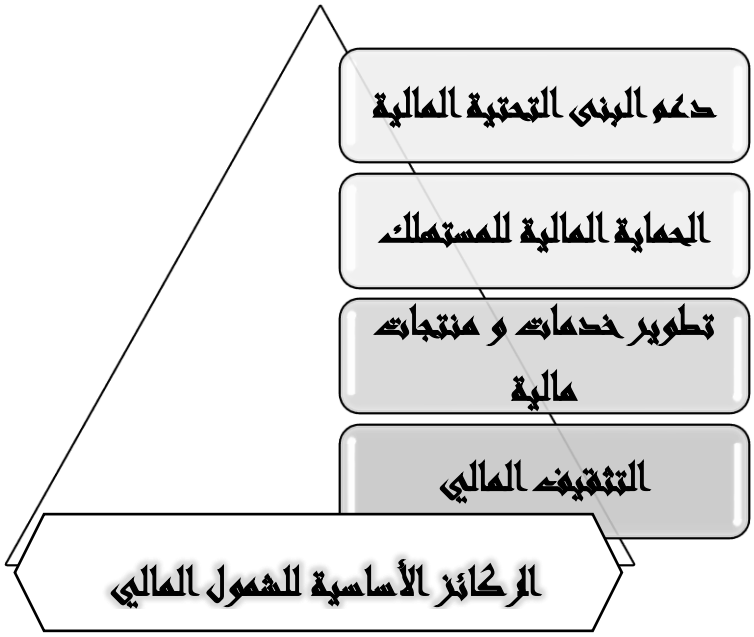
2. **الحماية المالية للمستهلك:** من خلال حصول الزبون على معاملة عادلة وشفافة، وتسهيل وتيسير الحصول على الخدمات المالية بأقل التكاليف وبجودة عالية، تزويده بالمعلومات الكافية والضرورية، وخدمات الاستشارة المالية، وحماية بياناته المالية، ونظم الأمان، وكذا ضرورة التثقيف المالي خاصة للفئات المهمشة؛
3. **تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة المجتمع:** لتيسير الوصول إلى الفئات الهشة والمؤسسات الصغيرة في المجتمع، وتلبية متطلباتها وإشراكها في النظام المالي. وهنا نشير إلى دور الجهات الإشرافية في تحقيق هذه الركيزة، من خلال تخفيف متطلبات التمويل وتخفيض العملات والرسوم على الخدمات المقدمة وتعزيز المنافسة؛
4. **التثقيف المالي:** ويكون من خلال إعداد إستراتيجية وطنية لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي والعمل على تقييم وقياس مدى نجاحه، مع التأكد من إشراك الجهات الحكومية والقطاع الخاص والأطراف ذات الصلة بالتثقيف المالي [2].

لتوضيح أكثر ندرج الشكل التالي:

[1] بولمرج وحيدة، المنتجات **البنكية الإسلامية كألية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الدولية**، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، شعبة علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف 1، الجزائر، 2023 ،ص 25

[2] بن قيدة مروان، بوعافية رشيد، **واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية**،'مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، العدد18، جامعة البليدة2، الجزائر، 2018، ص95.

الشكل رقم (04): ركائز الشمول المالي



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على المعطيات السابقة

المطلب الثاني: مبادئ الشمول المالي

اعتمد قادة دول مجموعة العشرين (G 20) في قمة TORENT والمنعقدة في جوان 2010 تسعة مبادئ للشمول المالي القائم على الإبداع والابتكار، وتستخدم هذه المبادئ من قبل الدول في إستراتيجيتها الوطنية للشمول المالي، وتستخدم رسمياً من قبل هيئات وضع المعايير وتتمثل هذه المبادئ في[1]:

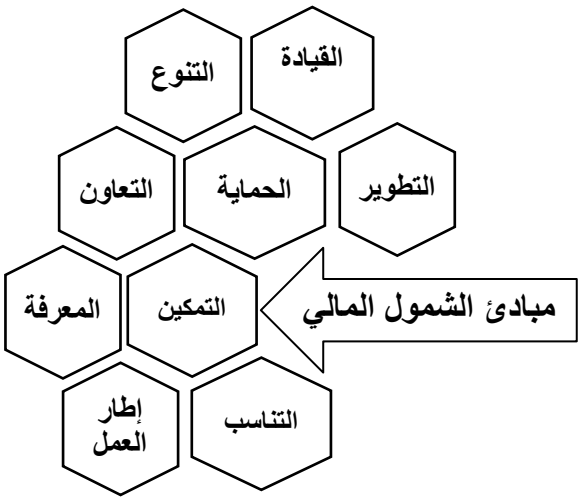
1. **القيادة:** وجود التزام حكومي واسع النطاق يعمل على تشجيع النفاذ الشامل من أجل المساعدة في التخفيف من حدة الفقر؛
2. **التنوع:** تطبيق السياسات التي تشجع على المنافسة وتقديم الحوافز المناسبة لتوفير الخدمات المالية المتنوعة بأسعار معقولة مثل: خدمات الإيداع والائتمان، والدفع، والتحويلات والتأمين، في ظل وجود عدد كبير ومتنوع من مقدمي تلك الخدمات؛
3. **التطوير:** استخدام التكنولوجيا والأدوات المؤسسية المتطورة اللازمة لتوسيع النفاذ للنظام المالي، مع الإشارة إلى مواطن الضعف المتواجدة في البنية التحتية؛

[1] CGAP on Behalf of the G-20's، Global Partnership for Financial Inclusion, **White Paper**, Oct-2011, P.51.

4. **الحماية:** وجود مفهوم شامل لحماية المستهلك في إطار القواعد المتعارف عليها من جهة الحكومة ومقدمي الخدمة والمستهلكين؛
5. **التمكين:** العمل على محو الأمية المالية للأفراد، للاستفادة من الخدمات المالية على نطاق واسع؛
6. **التعاون:** خلق البيئة المؤسسية المواتية لنشر الخدمات المالية في إطار واضح من المساءلة والمحاسبة الحكومية، والعمل أيضا على تشجيع الشراكة والتشاور بين الحكومة والقطاعات المالية؛
7. **المعرفة:** الاستفادة من قواعد البيانات المحسنة من أجل استخدام السياسة القائمة على الأدلة، وتقييم مدى التقدم في الإنجاز وغيرها من الأدوات الأخرى؛
8. **التناسب:** بناء سياسة وإطار تنظيمي يقوم بتقليل المخاطر، وتعظيم مزايا المنتجات المالية المتطورة على أساس استيعاب الثغرات والعوائق الموجودة في القواعد التنظيمية القائمة، ومحاولة تجاوزها؛
9. **إطار العمل:** الأخذ بعين الاعتبار عند وضع إطار تنظيمي للنفاذ الشامل، المعايير الدولية والظروف المحلية اللازمة لضمان بيئة تنافسية، وإطار تنظيمي يتصف بالمرونة على أساس مواجهة المخاطر المتعلقة بغسيل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب.

يمكن تلخيص هذه المبادئ في الشكل التالي:

الشكل رقم (05): **مبادئ الشمول المالي**



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على المعطيات السابقة

المطلب الثالث: تحديات الشمول المالي والسياسات المتبعة لتعزيزه

في ظل المبادئ والركائز الأساسية لتحقيق الشمول المالي، يظل تواجد مجموعة من التحديات عائقا أمام أهداف الشمول المالي، والتي تستوجب اتخاذ مجموعة من السياسات في سبيل تفادي هذه التحديات.

أولا: تحديات الشمول المالي على الرغم من دعم المؤسسات الدولية مجموعة البنك الدولي وصندوق النقد الدولي، ومجموعة العشرين (G20) لانتشار الشمول المالي، إلا أن هناك تحديات تحول دون ذلك، وتختلف هذه التحديات تبعا لخصائص كل دولة وعموما تنقسم إلى تحديات على جانب العرض وتحديات على جانب الطلب.

1. تحديات جانب العرض:

ويشار إلى التحديات المتعلقة بجانب العرض بفشل وإخفاق السوق، وتتمثل في [1]:

- المؤسسات المالية التابعة للقطاع الخاص ترى أن التعامل مع الفقراء والشرائح من ذوي الدخل المنخفض (في الجزء الأسفل من السوق)، تحقق لها أرباحا متدنية، في حين أن تعاملها مع العملاء الأغنياء من ذوي الدخل المرتفع، تحقق لها أرباحا مرتفعة، مما يجعل الفقراء خارج أولوياتها؛
- عدم وجود مؤسسات مالية رسمية بالقرب من العملاء الفقراء ذوي الدخل المنخفض في المناطق الريفية النائية، حيث لا تتوافر التسهيلات المالية على مسافة معقولة، الأمر الذي يضطرهم إلى اللجوء للمصادر غير الرسمية؛
- في الحالات التي تتاح فيها الفرصة للفقراء وذوي الدخل المنخفض إمكانية الوصول إلى المؤسسات المالية الرسمية، والتي قد لا تتلاءم مع متطلبات خدمة العملاء من ذوي الدخل المنخفض (التكلفة، الحد الأدنى لامتلاك حساب، شروط التمويل وإجراءات السداد، استخدامات مبلغ التمويل)، ومن ثم لا يستطيع هؤلاء العملاء الاستفادة من هذه الخدمات والمنتجات؛
- إخفاقات السوق والحكومة في توصيل الخدمات المالية للفقراء وذوي الدخل المنخفض، سواء من خلال المؤسسات التابعة لها، أو من خلال إصدار الأنظمة والقوانين والسياسات التي تيسر إمكانية حصول هذه الشريحة من العملاء على الخدمات المالية الرسمية من المؤسسات المالية التابعة للقطاع الخاص؛
- البنية التحتية والتكنولوجية والتي تعتبر عاملا في توفير الخدمة بالإضافة لتوفير بدائل مناسبة خاصة

[1] فلاق صليحة وآخرون، **تفعيل الصناعة المالية الإسلامية كمدخل لتعزيز الشمول المالي في الجزائر**، مجلة المعيار، المجلد 12، العدد 01، جامعة الأمير عبد القادر، قسنطينة، الجزائر، 2021، ص281.

للمناطق الريفية والصحراوية؛

- مدى فهم مقدمي الخدمات المالية لأبنية الشمول المالي بالإضافة لفهم الخدمات المالية ذاتها وقدرتهم الشخصية على نقل تلك المعرفة إلى العملاء وخصوصا في المناطق الريفية.

2. تحديات جانب الطلب:

يشار إلى التحديات المتعلقة بجانب الطلب بفشل وإخفاق في جانب السكان والأفراد، وتتمثل في الآتي[1]:

- الأمية المالية وعدم المعرفة بوجود خدمات مالية أو مؤسسات مالية يمكنها أن تقدم خدمات مالية تلبي احتياجاتهم، يضاف إلى ذلك مدى معرفة السكان للقراءة والكتابة؛
- عدم القدرة على الوصول إلى المؤسسات المالية، نظرا لصعوبات تتعلق بالبعد المكاني وعدم وجود وسيلة مناسبة للوصول إليها؛
- غالبا ما يكون السكان المحرومون غير نشطين اقتصاديا، ومن ثم ضعف الرغبة في الدخول لدورة الإنتاج؛
- يلجأ بعض العملاء إلى طلب الخدمات المالية من القنوات غير الرسمية، اعتقادا منهم بوجود فوائد أكثر من التكاليف أو ربح الراحة أو الثقة أو الروابط الثقافية، وفي الغالب ينظر إلى هذه الخدمات على أنها تتطلب مستندات أقل وأكثر راحة من حيث التواجد، بل أكثر ترحيبا بهذا القطاع من طرف العملاء؛
- معدل التضخم والذي يؤثر سلبا على قدرة الأفراد على الادخار، مع ما يصاحب ذلك من أثار على معدل الفائدة الحقيقي والخسارة المستمرة في قيمة النقود، مما يجعل المدخرين المحتملين يبحثون عن طرق أخرى غير مصرفية لتحقيق المنفعة؛
- معدل الفقر في المجتمع، حيث توجد علاقة عكسية بين زيادة معدلات الفقر ومدى انتشار الشمول المالي ففي المجتمعات الأكثر احتياجا يكافح الأفراد من أجل توفير المتطلبات الأساسية، ولا يحتاجون للتعاملات المالية في أغلب الأحيان؛
- نظام أجور غير تنافسي، حيث تصنف طبقة كبيرة من الأيدي العاملة في القطاع الخاص والقطاع غير الرسمي في الدول النامية في مستويات أجور متدنية، مما يجعلهم من الفئات المستبعدة ماليا؛
- توافر المستندات الثبوتية، حيث يعاني العديد من الأفراد من عدم توافر المستندات المطلوبة؛
- الأسباب العقائدية، حيث يمتنع المنتمين لبعض العقائد والديانات من استخدام الخدمات المالية نظرا

[1] عبد الحليم عمار غربي، مرجع سبق ذكره، ص20.

لتحريمها بالنسبة لهم.

كما أن التقرير الاقتصادي العربي الموحد لعام 2012، أشار إلى وجود عدد من التحديات التي تواجه الأنظمة المالية للدول العربية وتعمل على الحد من فرص النفاذ للخدمات المالية، وتتمثل أبرز هذه التحديات فيما يلي [1] :

- ❖ عدم تطور البنية التحتية للقطاعات المالية بالقدر الذي يكفل زيادة فرص النفاذ للتمويل، فرغم التحسن النسبي في مستويات البنية فلا يزال الكثير منها يفتقر لوجود المقومات الأساسية التي تمكن من زيادة فرص النفاذ للتمويل (وجود نظم كفئة للاستعلام الإئتماني والرهونات والإقراض المضمون وكذا ضمان حق الدائنين) ؛
- ❖ ضعف المستويات التنافسية بين المؤسسات المالية والمصرفية؛
- ❖ غياب تصنيف مالي قانوني ومحدد لمؤسسات التمويل المتناهي الصغر في الدول العالم بشكل عام والعربي بشكل خاص؛
- ❖ بطء تطور المؤسسات المالية غير المصرفية، وبوجه خاص مؤسسات الادخار التعاقدي وصناديق الإستثمار.

ثانيا: سياسات توسيع الشمول المالي

من السياسات الفعالة للشمول المالي نذكر ما يلي[2]:

❖ **الوكيل البنكي:** أثبتت سياسات تعاقد البنوك مع نقاط البيع بالتجزئة غير المصرفية كوكلاء للخدمات المالية نجاحا كبيرا في تحسين عجلة الشمول المالي، حيث أن فروع البنوك وحدها ليست مجدية اقتصاديا، مثل هذه السياسات تعتبر نفوذا لقوات البيع بالتجزئة الموجودة حاليا، ولا تحول الصيدليات مكاتب البريد ومحلات السوبر ماركت إلى وكلاء للبنوك فحسب بل إلى وكلاء الشمول المالي التعاون بين البنوك والوكلاء، أصبح ممكنا ،حيث أن التكنولوجيا خفضت تكاليف ومخاطر معلومات الصرف عن بعد إجراء التحويلات المالية إلى جانب إجراءات فتح حسابات بسيطة وغيرها من حوافز استخدام هذه القناة مثل: التحويلات النقدية والتوعية بالنظام المالي بالإضافة لزيادة أعداد المستخدمين بشكل كبير، كما لوحظ مؤخرا في البرازيل حيث أنها كانت الرائدة في وقت مبكر في وكلاء البنوك بواسطة المراسلات المصرفية، بنطاق واسع لتوزيع المنح الاجتماعية للبرازيليين غير المتعاملين مع البنوك؛

---

[1] حنين محمد بدر عجور، **دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية اتجاه العملاء، دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة**، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، مارس 2017، ص 25.

[2] كمال معيوف، قدوري عبد القادر، **التثقيف المالي المدخل الاستراتيجي لتعزيز الشمول المالي في البلدان العربية، –دراسة حالة مصر–**، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، المنعقدة يوم: 26 سبتمبر 2019، ص 08.

- **الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول:** يفتح انتشار الهواتف المحمولة قناة أخرى لتوصيل الخدمات المالية الأساسية إلى الفقراء. تعمل هذه التقنية الجديدة على تقليل تكاليف المعاملات المالية المريحة وفي الوقت الفعلي بشكل كبير، وتوسع نقاط الوصول، وتقلل من الحاجة إلى حمل النقود عن طريق إدخال النقود الإلكترونية، وتجذب العملاء الذين لم يكن لديهم حسابات مصرفية في السابق[1]؛
- **تنويع مقدمي الخدمات:** اعتمد صناع القرار استراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر تراخيص مجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم خدمات تأمينية وإبداعية[2].
- **إصلاح البنوك الحكومية:** في الكثير من البلدان، تلعب البنوك المملوكة للحكومة دورا هاما في القطاع المصرفي، وفي تحسين توصيل الخدمات المالية للفقراء تعتبر البنوك العمومية هي المؤسسات المالية الوحيدة في المناطق الريفية بفروعها الكبيرة، خاصة وأن البنوك العمومية تستخدم بشكل واسع لتشجيع الادخار والائتمان في مجالات ذات أهمية تجارية قليلة مثل الزراعة والإسكان لتنفيذ برامج اجتماعية؛
- **حماية المستهلك:** تباين المعلومات بين المستهلكين والبنوك فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المالية يضع هؤلاء العملاء في دائرة سلبية، يتعاظم هذا الخلل عندما يكون العملاء لديهم خبرة قليلة في حين أن الخدمات المالية تكون أكثر تعقيدا؛
- **سياسة الهوية المالية:** بدأ صناع القرار في معالجة العوائق التي تحول دون وصول العملاء للخدمات المالية بواسطة تضييق الفجوة بين الوثائق المرتبطة بحسابات البنوك وبين جودة الوثائق المنتشرة بين العملاء ذوي الدخل المنخفض [3].

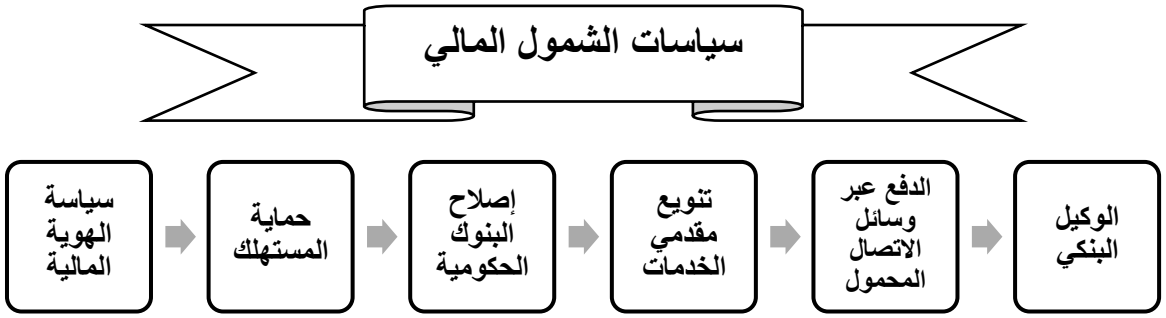
ويمكن تلخيص هذه السياسات في الشكل التالي:

[1] Alfred Hanning, Stefan Jansen, **Financial inclusion and financial stability: current policy issues**, working paper series, N°259, Asian Bank Development Institute "ABD Institute", Tokyo, Japan, December 2010, pp16.

[2] حنين محمد عدر عجور، مرجع سبق ذكره، ص 23.

[3] صورية شنبي، السعيد بن لخضر، **اهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)** ، مجلة البحوث في العلوم المالية و المحاسبة ، المجلد 03، العدد 02،، جامعة المسيلة، الجزائر، 2018، ص ص11-12.

الشكل رقم (06): سياسات الشمول المالي



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على المعطيات السابقة

المبحث الثالث: الشمول المالي الرقمي

تلعب الخدمات المالية الإلكترونية دورًا حاسمًا في تعزيز الشمول المالي الدي يسعى لتوفير الوصول والتوفر المناسب للخدمات المالية للجميع، بما في ذلك الأفراد والأسر والشركات الصغيرة والمجتمعات التي لم تتمتع بوصول كافٍ إلى الخدمات المالية التقليدية. وهذه العلاقة بين الخدمات المالية الإلكترونية والشمول المالي أدت إلى ظهور مصطلح الشمول المالي الرقمي.

المطلب الأول: مفهوم الشمول المالي الرقمي

سيتم من خلال هذا المطلب التعرف على كل من الشمول المالي الرقمي، أهميته، أهدافه وأهم مبادئه.

أولا: تعريف الشمول المالي الرقمي

تعددت التعاريف الخاصة بالشمول المالي منها نذكر:

– **التعريف الأول:** يشير إلى القدرة على الوصول الرقمي للخدمات المالية الرسمية واستخدامها من قبل السكان الغير مشمولين ماليا، حيث تكون هذه الخدمات مناسبة لاحتياجات العملاء وتقدم بطريقة مسؤولة ومستدامة وبكلفة مقبولة ضمن إطار تشريعي وقانوني ملائم. ويمكن الشمول المالي الرقمي من تقليل الاعتماد على طرق التمويل والخدمات المالية التقليدية، كما أنه يغطي نطاقا جغرافيا أوسع بما يساعد على تقديم الخدمات المالية بصورة أسرع وأكثر كفاءة وبتكفله منخفضة. وبالتالي يزيد من فرص النفاذ إلى الخدمات المالية للفئات الغير مشمولة ماليا[1] ؛

– **التعريف الثاني:** تعرف المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP)، الشمول المالي الرقمي: "بأنه يشير

[1] بوعيشاوي مراد، عماد غزازي، **الشمول المالي الرقمي في الجزائر في ظل جائحة كورونا كوفيد – 19**، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية **المستدامة**، المجلد 06، العدد 01، جامعة المدية، الجزائر، 2021، ص75 .

إلى القدرة على الوصول الرقمي للخدمات المالية الرسمية واستخدامها من قبل السكان غير المشمولين ماليا، بحيث تكون هذه الخدمات مناسبة لاحتياجات العملاء، وتقدم بطريقة مسؤولة ومستدامة وبكلفة مقبولة ضمن إطار تشريعي وقانوني ملائم"[1]. ويتم تحقيق الشمول الرقمي عبر خمسة وسائل رئيسة[2]:

1. خدمة إنترنت موثوقة وبأسعار معقولة؛
2. أجهزة مزودة بخدمة الإنترنت وتلبي احتياجات المستخدم؛
3. توافر الوصول إلى دورات محو الأمية الرقمية؛
4. توافر الدعم التقني المناسب؛
5. توافر تطبيقات على الإنترنت لتمكين وتشجيع الاكتفاء الذاتي والمشاركة والتعاون.

ثانيا: أهمية وأهداف الشمول المالي الرقمي

تكمن أهمية الشمول المالي الرقمي فيما يلي[3]:

1. **الشمول المالي الرقمي يحقق الاستقرار المالي ويرفع النمو الاقتصادي:** ففي السنوات الاخيرة تشير الدراسات إلى وجود 1.7 مليار شخص بالغ حول العالم لا يملكون حسابات مصرفية، من بينهم 1.1 مليار لديهم هواتف محمولة وهو ما يمثل فرصة خاصة بالنسبة للبلدان النامية للاستفادة من التوسع في استخدام الهاتف المحمول في النفاذ إلى الخدمات المالية. كما تشير الدراسات إلى التأثير الإيجابي للشمول المالي الرقمي على الأداء الاقتصادي. على سبيل المثال، يُمكن أن يساعد الشمول المالي الرقمي على تعزيز الناتج المحلي الإجمالي العالمي بنسبة 6 % وتحقيق مكاسب يبلغ مجموعها 3.7 تريليون دولار أمريكي بحلول عام2025؛

من جهة أخرى أكدت الدراسات أن هناك علاقة ترابطية وثيقة بين الشمول المالي الرقمي والاستقرار المالي، حيث من خلال الشمول المالي الرقمي تتمكن شريحة واسعة من أفراد المجتمع من الحصول على منتجات وخدمات مالية عبر قنوات رسمية وبتكاليف معقولة نتيجة المنافسة بين المؤسسات المالية والمصرفية لاستقطاب أكبر عدد من الزبائن ومن خلال هذا تكون المشاركة واسعة وفعالة بين مختلف القطاعات الاقتصادية لتدعم الاستقرار المالي وبالنتيجة التأثير على معدل النمو الاقتصادي.

2. **الاهتمام الكبير من طرف صانعي السياسات والهيئات التنظيمية ووكالات التنمية على مستوى العالم** وهذا راجع إلى أسباب أهمها:

[1] Peterson K.Ozili**, Impact of digital finance on financial inclusion and stability Borsa Istanbul review**, review 18-4, Essex business School, University of Essex, UK, Turkey, 2018, p331.

[2] شيلي وسام، الشمول **المالي في المنطقة العربية -الواقع والمتطلبات-**، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد24، العدد02، جامعة قسنطينة2، الجزائر، 2021، ص ص 218-219.

[3] بوعيشاوي مراد، عماد غزازي ، مرجع سبق ذكره ،ص ص 75-76 .

- ❖ تم تحديد الشمول المالي كعامل تمكيني لسبعة أهداف من أهداف التنمية المستدامة؛
- ❖ اعتراف والتزام مجموعة العشرين بتعزيز الشمول المالي الرقمي في جميع أنحاء العالم وتطبيق مبادئها للدمج المالي الرقمي؛
- ❖ اعتبرت مجموعة البنك الدولي أن الشمول المالي الرقمي عنصر تمكين رئيسي للحد من الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك في المجتمع؛
- ❖ أثبت الشمول المالي مساهمته في الحد من الفقر وتحسين توزيع الدخل، والارتفاع في المستوى المعيشي لأفراد المجتمع.

3. **تعزيز المنافسة بين المؤسسات المالية والمصرفية:** وهذا من خلال العمل على تنويع المنتجات والاهتمام بالجودة لجذب العملاء والزبائن وتقنين بعض القنوات الغير رسمية.
4. **الاهتمام بالجانب الاجتماعي والتثقيف المالي:** وذلك من خلال إتاحة الفرصة للفقراء ومحدودي الدخل بالحصول على منتجات وخدمات مالية بشكل عادل وأسعار منخفضة أي تنمية أوضاعهم الاجتماعية والاقتصادية. ومن خلال هذا تكون فيه توعية وتثقيف مستهلكي الخدمات والمنتجات المالية وزيادة معرفتهم بالحقوق والواجبات المترتبة عليهم وذلك لحماية حقوقهم.

المطلب الثاني: مبادئ الشمول المالي الرقمي

قامت الشراكة العالمية من أجل الشمول المالي المنبثقة عن مجموعة G20 العشرين بإصدار مبادئ عليا جديدة من أجل تعزيز الشمول المالي الرقمي وتشمل المبادئ الثمانية التالية [1]:

- ❖ **المبدأ الأول:** دعم تطوير بنية تحتية رقمية أمنة ومسؤولة يسهل الوصول إليها على نطاق واسع ونظام دفع قابل للتشغيل البيني، وضمان تنافسية المؤسسات المالية؛
- ❖ **المبدأ الثاني:** تشجيع توفير المنتجات المالية الرقمية الملائمة للاحتياجات وذات الكلفة المقبولة مع ضمان تقديم هذه الخدمات ،بما يتماشى مع المتطلبات الدولية لمكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب وإجراءات العناية الواجبة للعملاء ونظام الهوية الرقمية؛
- ❖ **المبدأ الثالث:** تحسين توافر ودقة البيانات فيما يتعلق بالنفاذ إلى المنتجات والخدمات المالية الرقمية واستخداماتها؛
- ❖ **المبدأ الرابع:** دعم تبني السياسات والمبادرات التي تستهدف زيادة مستويات الشمول المالي الرقمي في الاستراتيجيات الوطنية؛

[1] الوليد طلحة، صبري الفران، **الشمول المالي الرقمي**، موجز السياسات، صندوق النقد العربي، العدد 17، 2020، ص ص 3، 4.

- **المبدأ الخامس:** دعم الإصلاحات التنظيمية والقانونية التي تحد من عدم المساواة في الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية، التي ينتج عنها عدم المساواة الاجتماعية والاقتصادية؛
- **المبدأ السادس:** النظر في تطوير إطار تنظيمي يدعم الابتكار الرقمي في القطاعين العام والخاص؛
- **المبدأ السابع:** تعزيز الثقافة المالية والتجارية والرقمية وبناء القدرات من خلال التدخلات التي تستهدف دعم الشمول المالي الرقمي بالاستفادة من انتشار التقنيات؛
- **المبدأ الثامن:** دعم إجراءات حماية العملاء المالية ' بما في ذلك حماية البيانات، بما يلبي احتياجات الشباب والنساء والشركات الصغيرة والمتوسطة.

المطلب الثالث: متطلبات تعزيز الشمول المالي الرقمي والجهود الدولية المبذولة لتحقيقه

يتطلب تحقيق الشمول المالي الرقمي التوجه نحو رقمنه الخدمات المالية، والاستفادة من الصناعة التكنولوجية المالية Fintech والتي ترتكز على التقنيات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك، والتي من ضمنها المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية كتحويل الأموال، التأمين، الاقراض، تبديل العملات، ومن بين هذه الابتكارات: الهواتف الذكية، شبكات الاتصال، العملات المشفرة، البيتكوين، البلوكشين، وغيرها)[1].ويعد كل من الهاتف المحمول والبلوكشين من الحلول الرقمية الواعدة في توفير الخدمات المالية للعديد من الأشخاص من غير المشمولين ماليا، وهو ما يمكن أن يحقق للمصارف عائدات تبلغ حوالي 380 مليار دولار أمريكي في عام 2020، منها 270 مليار دولار أمريكي جراء تغطية الشركات الصغيرة والمتوسطة بالخدمات المالية و 110 مليار دولار أمريكي من تقديم الخدمات المالية للأفراد غير المشمولين ماليا [2].

متطلبات التوجه نحو الشمول الرقمي: من بين المتطلبات المطروحة في التوجه نحو الشمول المالي الرقمي نذكر:

- سرية البيانات ووسائل موثوقة للتحقق من هوية الأشخاص والأمن من القراصنة والمحتالين وحلول تجعل من عمليات السداد الإلكترونية جذابة لصغار التجار وعملائهم؛
- تضمن جهود الوصول إلى الشمول المالي الرقمي أن تكون الخدمات المالية قابلة للنفاذ للجميع، وقابلة للتشغيل البيني مع مختلف موردي الخدمات ومتاحة ومؤمنة باستمرار، وتوفر الحماية للهويات الرقمية للمستعملين وبياناتهم وتضمن لهم سلامة أموالهم وهوياتهم؛

[1] شيلي وسام، مرجع سبق ذكره، ص ص 221-222.

[2] Abdel Monem Heba, **Using Blockchain in Financial Services**, Arab Monetary fund, Abu Dhabi, 2019 , p19.

- لا يمكن أن تقتصر مساعي القضاء على الفقر العالمي على تشجيع النفاذ إلى الخدمات المالية الرقمية، فلا بد أن يكون لدى المستعملين المعارف المالية والرقمية الكافية إذا كان من المحتم تحسين معيشة الأشخاص من غير المتمتعين بالخدمات المصرفية؛
- توفير نظام مدفوعات متطور وبنية تحتية رقمية جيدة، وتنظيمات مناسبة وضمانات قوية لحماية المستهلك، وتوفير النزاهة والشفافية المالية، ومهما كانت الخدمات المالية الرقمية المقدمة، يجب أن تكون مصممة لتلائم احتياجات الفئات المحرومة كالنساء والفقراء ومستخدمي الخدمات المالية لأول مرة والذين يتصفون بمهارات منخفضة في القراءة والحساب.

خلاصة الفصل:

يعد الشمول المالي أمرًا حيويًا لتحقيق التنمية الشاملة والعدالة المالية، من خلال توفير الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية للجميع، ذلك أن الاعتماد على الخدمات المالية الإلكترونية وتعزيز استخدامها جزءًا هامًا من جهود تعزيز الشمول المالي، حيث تساهم في توفير الوصول والتمكين المالي للأفراد والشركات غير المصرفية في جميع الفئات الاجتماعية والاقتصادية. كما يمكن من تعزيز الاستقلال المالي وتحسين جودة الحياة للأفراد والمجتمعات. يتطلب تحقيق الشمول المالي جهودًا مشتركة من الحكومات والمؤسسات المالية والمجتمع المدني لتعزيز التوعية المالية وتطوير البنية التحتية التكنولوجية، من خلال الاستثمار خاصة في الشمول المالي الرقمي .

الفصل الثالث:

واقع الشمول المالي في الجزائر ودور الخدمات المالية الإلكترونية في تعزيزه

- المبحث الأول: تحليل مؤشرات بعد وصول الخدمات المالية في الجزائر
- المبحث الثاني: مؤشرات بعد الإستخدام للخدمات المالية الإلكترونية في الجزائر
- المبحث الثالث: مؤشرات واقع الخدمات المالية الإلكترونية في الجزائر

تمهيد:

بعد الدراسة النظرية وما أسفرت عليه من نتائج سنحاول تسليط الضوء على واقع النظام المالي و المصرفي في الجزائر، مع التركيز على أهم مؤشرات الشمول المالي في تحليل مدى مساهمة الخدمات المالية الإلكترونية في تعزيزه وذلك بالإعتماد على مؤشرات كمؤشر بعد الوصول للخدمات المالية المتمثلة في تطور البنوك ووكالاتها ، تطور أجهزة الصراف الألي ،تطور محطات الدفع الإلكتروني ،ومؤشر الاستخدام كمؤشر امتلاك الحسابات المالية الرسمية بالنسبة للأفراد البالغين ,مؤشر الادخار و الإقتراض في المؤسسات المالية الرسمية للأفراد البالغين ، في حين تتمثل المؤشرات التي تدرس واقع الخدمات المالية الإلكترونية في خدمات السحب و الدفع الإلكترونيين ،مؤشرات الوصول إلى الخدمات المالية عبر الإنترنت ،إضافة إلى بعض المؤشرات الأخرى .

من هذا المنطلق تم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- ❖ المبحث الأول: تحليل مؤشرات بعد وصول الخدمات المالية في الجزائر
- ❖ المبحث الثاني: مؤشرات بعد الاستخدام للخدمات المالية الإلكترونية في الجزائر
- ❖ المبحث الثالث: مؤشرات واقع الخدمات المالية الإلكترونية في الجزائر

المبحث الأول: تحليل مؤشرات بعد الوصول إلى الخدمات المالية في الجزائر

يحتوي هذا البعد على مجموعة من المؤشرات من بينها: مؤشر تطور عدد البنوك وفروعها، مؤشر تطور عدد الصرافات الآلية ،لكن قبل ذلك نتوقف لإعطاء لمحة حول النظام المالي و المصرفي في الجزائر الذي يعتبر جزءًا حيويًا من الاقتصاد، حيث يساهم في توفير الاحتياجات المالية الضرورية لتمويل التنمية الاقتصادية باعتباره أحد القنوات الهامة والفعالة في تمويل الأفراد والشركات وتسهيل النمو الاقتصادي وتحقيق التنمية المستدامة، كما يلعب دورًا هامًا في تعزيز الثقة في النظام المالي وتوفير الأمان والاستقرار المالي، من هذا المنطلق بادرت السلطات الجزائرية منذ الاستقلال بجملة من الاصلاحات في سبيل إنشاء نظام بنكي يتماشى و سياسة اقتصاد السوق .

المطلب الأول: عموميات حول النظام البنكي الجزائري

من خلال هذا المطلب سيتم التطرق إلى الإطار العام للنظام البنكي الجزائري مع تسليط الضوء على أهم المراحل التي مر بها منذ نشأته وحتى التعديلات المتتالية التي مست قانون النقد والقرض، إضافة إلى هيكله من خلال النقاط التالية.

أولا: الإطار العام للنظام البنكي الجزائري

مر النظام البنكي الجزائري بعدة مراحل منذ الاستقلال، فقد كانت البداية بمرحلة تأميم المؤسسات البنكية التي خلفها النظام الاستعماري، وصولا إلى الإصلاحات التي تمت سنة 1990 بصدور قانون النقد والقرض، والذي تخللته العديد من التعديلات، إضافة إلى صدور النظام 18-02 والنظام 20-02 الخاص بالبنوك الإسلامية

1. **وضعية النظام البنكي قبل صدور قانون النقد والقرض:** بعد الاستقلال مباشرة بذلت السلطات الجزائرية كل ما في وسعها لاسترجاع كامل حقوق سيادتها بما في ذلك حقها في إصدار وإنشاء عملة وطنية، فباشرت بإنشاء البنك المركزي الجزائري سنة 1962، والدينار الجزائري 1964 م، ثم تأميم بنوكها سنة 1966 م، وكان مجمل البنوك الناشطة كما يلي[1]:

- البنك المركزي الجزائري (BCA) في 13 ديسمبر 1962؛
- الصندوق الجزائري للتنمية (CDA)في 07 ماي 1963 م، والذي تحول إلى البنك الجزائري للتنمية (BAD) سنة 1972 م؛
- الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP) في 10 أوت 1964؛
- البنك الوطني الجزائري في 13 جوان 1966؛

[1] بولمرج وحيدة، **المنتجات البنكية الإسلامية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر**، أطروحة دكتوراه، تحصص اقتصاد نقدي و بنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف 1، الجزائر، ص164.

- القرض الشعبي الجزائري في 14 ماي 1967؛
- البنك الخارجي الجزائري في 01 أكتوبر 1967.

بعد ذلك شهد الجهاز البنكي مجموعة من الإصلاحات كانت كما يلي[1] :

- **الإصلاح المالي لعام 1971:** جاء هذا الإصلاح بربط النظام البنكي مباشرة بالسياسة الاقتصادية والمالية للدولة، وخضوعه لمبدأ التخطيط المركزي في كل القرارات المرتبطة بتمويل الاستثمارات، كما اعتمد مبدأ التخصيص البنوك في تمويل قطاع معين دون غيره؛
- **قانون القرض والبنك 86-12 الصادر في 19 أوت 1986:** بعد أن أظهرت الإصلاحات المالية لفترة السبعينيات محدوديتها، سارعت الدولة الجزائرية بإصدار قانون بنكي لأول مرة من أجل إعادة هيكلة الجهاز البنكي وتحديثه، ومن أهم ما جاء به هو إعادة الاعتبار للبنك المركزي الجزائري الذي أصبح يتكفل بتنفيذ السياسة النقدية؛
- **قانون تكييف الإصلاح 88-01 الصادر في 12 جانفي 1988 المتعلق باستقلالية المؤسسات العمومية الاقتصادية:** حيث جاء هذا القانون كمعدل ومتمم للقانون 86 -12 والذي قام بإعطاء الاستقلالية المالية للبنوك والمؤسسات المالية، وأصبح للبنوك كل الصلاحية في عمليات التمويل، والتي أصبحت تعمل على أساس الربحية، كما سمح للمؤسسات المالية الغير البنكية بالقيام بعمليات التوظيف المالي.

2. **الإصلاحات التي شهدها النظام البنكي الجزائري بعد 1990**

شهدت فترة التسعينات من القرن الماضي إصلاحات جوهرية هدفت إلى تحويل نظام التخطيط المركزي والإداري إلى اقتصاد السوق وكان ذلك بصدور قانون النقد والقرض 90-10 الصادر في 14 -04-1990 الذي كان بمثابة إصلاح جذري للنظام البنكي الجزائري ويمكن تلخيص أهم مبادئه فيما يلي [2]:

- منح البنك المركزي استقلالية عن وزارة المالية وتكليفه بتسيير السياسة النقدية؛
- إنشاء مجلس النقد والقرض وهو بمثابة السلطة النقدية المسؤولة عن صياغة سياسة الائتمان والنقد الأجنبي والدين الخارجي والسياسات النقدية؛
- إعفاء الخزينة العمومية من تمويل الاستثمارات الخارجية من ميزانية الدولة وفصلها عن النظام النقدي؛
- تدعيم تمويل النشاطات الاقتصادية والاجتماعية ذات الأولوية من طرف الخزينة العمومية؛
- فتح المجال للبنوك الخاصة وإقامة فروع لبنوك أجنبية؛
- تخفيف حجم السيولة للقضاء على التضخم.

[1] سهام بوخلالة، **المنافسة بين البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية) دراسة تطبيقية مقارنة في الجزائر خلال الفترة (2004 -2014)**، أطروحة دكتوراه علوم، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2016-2017، ص 121.

[2] حميد قرومي، **تقييم أداء الجهاز المصرفي الجزائري**، مجلة معارف، المجلد 07، العدد 12، جوان 2012، ص 131.

تبع صدور هذا القانون عدة تعديلات سواء تعلق الأمر بهيكل البنوك والمؤسسات المالية أو بالهيكل الداخلي لبنك الجزائر وكانت كما يلي:

- **أول تعديل على قانون 90-10 كان بموجب الأمر 01 – 01 والصادر سنة 2001:** هدف أساسا إلى تقسيم مجلس النقد والقرض إلى جهازين يتكون من مجلس الإدارة الذي يشرف على إدارة وتسيير شؤون البنك المركزي ضمن الحدود المنصوص عليها في القانون، ويتكون الثاني من مجلس النقد والقرض وهو مكلف بأداء دور السلطة النقدية والتخلي عن دوره كمجلس إدارة لبنك الجزائر؛
- **التعديل الثاني كان بموجب الأمر 03-11 والصادر في2003:** جاء بعد افلاس بنك الخليفة والبنك الصناعي والتجاري، حيث شدد على ضرورة الرقابة على البنوك من خلال وضع هيئة للرقابة ومتابعة نشاطات البنوك؛
- **التعديل الثالث كان بموجب الأمر 10-04 الصادر سنة 2010:** والذي جاء بعد ما شهدته الساحة العالمية من وقوع الأزمة المالية لسنة 2008، وأكد على أن بنك الجزائر هو المسؤول عن ضمان سلامة ومتانة النظام البنكي، وتحقيق الاستقرار المالي؛
- **التعديل الرابع فكان سنة 2017:** والذي جاء بعد قرار الحكومة الجزائرية اللجوء إلى التمويل الغير التقليدي، من أجل مواجهة العجز الحاصل في الميزانية، وتسديد مديونيتها.
- أما النظامين 02-18 و02-20 فقد جاءا من أجل خلق بيئة عمل مواتية للبنوك الاسلامية في الجزائر.

ثانيا: هيكل النظام البنكي الجزائري

يتكون القطاع البنكي الجزائري حسب أخر تقرير للبنك الجزائري من 28 بنكا ومؤسسة مالية، مقرهم الاجتماعي كلهم بالجزائر العاصمة. ويجدر الإشارة إلى أن اثنتا عشر (12) من البنوك، من أصل 20 بنكًا، تقدم منتجات وخدمات تابعة للتمويل الإسلامي.

تتوزع المصارف والمؤسسات المالية حسب طبيعة نشاطها على النحو التالي:

- 7 بنوك عمومية؛
- 13 بنكا خاصا برأس مال أجنبي، بما في ذلك بنكا مختلط رأس المال؛
- مؤسستين ماليتين عموميتين؛
- خمسة(05) مؤسسات متخصصة في الايجار المالي من بينها ثلاثة (03) عمومية؛
- تعاضدية واحدة للتأمين الفلاحي معتمدة ومرخصة للقيام بالعمليات البنكية والتي اتخذت في نهاية 2009 صفة او هيئة مؤسسة مالية[1].

[1] بنك الجزائر، الوساطة المصرفية والبنية التحتية للقطاع المصرفي، الفصل الخامس، ص 53.

ويمكن تمثيلها في الشكل الموالي:

الشكل رقم(07): هيكل النظام البنكي الجزائري



المصدر: بولمرج وحيدة، **مرجع سبق ذكره، ص**167.

المطلب الثاني: تطور عدد البنوك والوكالات البنكية وانتشارها في الجزائر

من أهم مؤشرات قياس الشمول المالي، نجد بداية مؤشر تطور عدد البنوك والجدول التالي يوضح تطور عدد البنوك والمؤسسات المالية في الجزائر خلال الفترة الممتدة من 2018 إلى 2022 حسب آخر تقرير لبنك الجزائر.

الجدول رقم(02): تطور عدد المصارف والمؤسسات المالية في الجزائر بين 2018-2022

	2018	2019	2020	2021	2022
ا) المصارف	**20**	**20**	**20**	**19**	**20**
البنوك العمومية	6	6	6	6	7
البنوك الخاصة	14	14	14	13	13
ب) المؤسسات المالية	**8**	**8**	**8**	**8**	**8**
المؤسسات المالية العمومية	6	6	6	6	6
المؤسسات المالية الخاصة	2	2	2	2	2
ج) المجموع	**28**	**28**	**28**	**27**	**28**

المصدر: تقرير بنك الجزائر، 2022، ص 53 ، الموقع: https://www.bank-of-algeria.dz

- من خلال الجدول أعلاه نلاحظ استقرار في عدد البنوك في الجزائر البالغ عددها 28 بنكا ومؤسسة مالية خلال الفترة الممتدة من سنة 2018 إلى غاية سنة 2021 التي سجلت انسحاب أحد البنوك الخاصة، أما في سنة 2022 تم إدراج بنك آخر عمومي جديد حيز الخدمة، وهو البنك الوطني للإسكان المعتمد في 29 ديسمبر 2022، ليرجع استقرار البنوك الجزائرية إلى 28 بنكًا ومؤسسة مالية، مقرهم الاجتماعي بالجزائر العاصمة. ويجدر الإشارة إلى أن 12 من البنوك، من أصل 20 بنكًا، تقدم منتجات وخدمات تابعة للتمويل الإسلامي. يعتبر ارتفاع هذا المؤشر إشارة على تحقيق أعلى مستويات الشمول المالي، ذلك أنه يوفر للأفراد فرصًا أوسع للوصول إلى الخدمات المالية والبنكية.

1.1 تطور الوكالات البنكية وانتشارها الجغرافي:

تطور عدد الوكالات البنكية في الجزائر خلال الفترة الممتدة من 2018-2022 تلخصه معطيات الجدول التالي:

الجدول رقم (03): تطور عدد الوكالات البنكية في الجزائر خلال الفترة 2018-2022

	2018	2019	2020	2021	2022
أ) المصارف	1 541	1 567	1 577	1 604	1 626
منها: الوكالات المخصصة للصيرفة الإسلامية	44	49	53	58	69
البنوك العمومية	1 160	1 177	1 188	1 202	1 226
منها: الوكالات المخصصة للصيرفة الإسلامية			1	2	10
البنوك الخاصة	381	390	389	402	400
منها: الوكالات المخصصة للصيرفة الإسلامية	44	49	52	56	59
ب) المؤسسات المالية	92	91	96	98	99
المؤسسات المالية العمومية	76	75	79	80	81
المؤسسات المالية الخاصة	16	16	17	18	18
ت) مجموع البنوك والمؤسسات المالية	1 633	1 658	1 673	1 702	1 725
ث) مركز الصكوك البريدية	3 811	3 862	3 984	4 055	4 143
ج) مجموع البنوك ومركز الصكوك البريدية	5 352	5 429	5 561	5 659	5 769

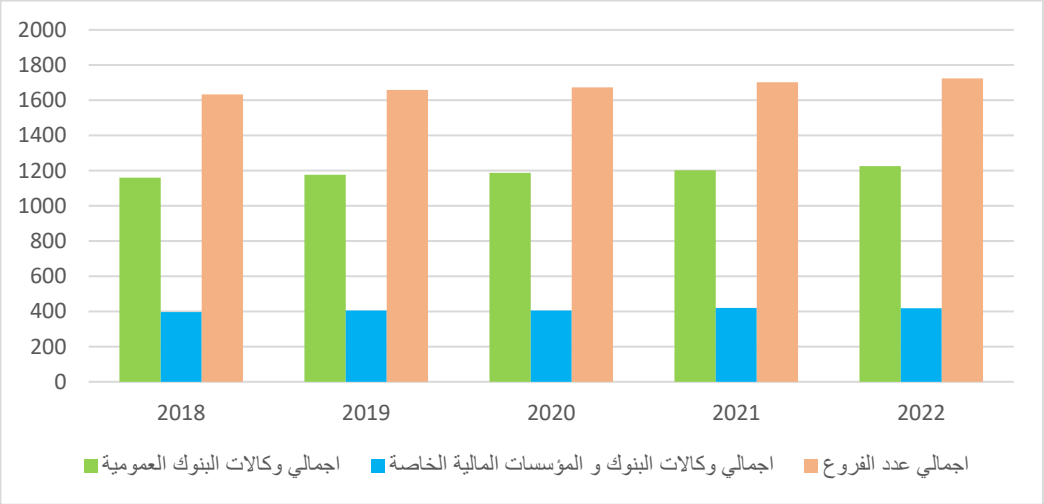
المصدر: تقرير بنك الجزائر 2022، ص 54، الموقع: https://www.bank-of-algeria.dz

من خلال الجدول أعلاه يمكن استخلاص النتائج التالية:

- فروع البنوك في تزايد مستمر خلال فترة الدراسة من 2018 إلى 2022، ففي نهاية 2022، ضمت شبكة البنوك في الجزائر 1626 وكالة منها 1 226 وكالة تابعة للمصارف العمومية و400 وكالة تابعة للمصارف الخاصة؛
- على مستوى إجمالي وكالات البنوك، نجد 69 وكالة مخصصة حصريًا للتمويل الإسلامي نهاية عام 2022 مقابل 58 وكالة مع نهاية عام 2021، من جهتها خصصت البنوك العمومية 10 وكالات تم ترخيصها بمزاولة التمويل وفقا للصيغ الاسلامية مع نهاية عام 2022، بينما وصل عدد وكالات البنوك الخاصة 59 وكالة، منها 54 وكالة للبنكين المتخصصين في التمويل الإسلامي فقط و5 وكالات للبنوك التجارية الأخرى؛
- بالنسبة للمؤسسات المالية، فقد بلغ عدد وكالاتها99 وكالة في نهاية 2022 مقابل 98 وكالة نهاية2021 سجل إجمالي وكالات النظام المصرفي والمؤسسات المالية لعام 2022: 725 1 وكالة مقابل 702 1 وكالة في عام 2021، رغم الزيادة الطفيفة في عدد الوكالات إلا أن تغطية هذه الفروع للرقعة الجغرافية ضعيف جدا مقارنة بتطور السكان، أي ما يمثل وكالة واحدة لأجل 26551 شخص في 2022 مقابل 675 26 شخص في 2021، وهذا ما يدل على عدم كفاية هذه الفروع لتقديم الخدمات والمنتجات البنكية للأفراد خاصة في المناطق الجنوبية لأن أغلبية الفروع المفتوحة كانت في الشمال خاصة المدن الكبرى.

وللتوضيح أكثر يتم ترجمة معطيات الجدول في الشكل الموالي:

الشكل رقم (08): تطور عدد الوكالات البنكية في الجزائر خلال الفترة 2018-2022



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات الجدول رقم (03)

المطلب الثالث: مؤشر تطور عدد الصرافات الآلية في الجزائر

أكدت هيئة تجمع النقد الآلي (GIE Monétique) في حصيلتها أن عدد أجهزة الدفع الإلكتروني في تزايد مستمر سنويا وهذا دليل على جهود الدولة الجزائرية وسعيها الدائم والمستمر لمواكبة التكنولوجيا البنكية عن طريق تطوير وترقية خدماتها المالية الإلكترونية وبالتالي تحقيق الأهداف المرجوة من الشمول المالي حسب ما يبينه لنا الجدول أدناه خلال الفترة الممتدة من 2016 إلى مارس 2024.

جدول رقم (04): تطور عدد أجهزة الصراف الألي البنكية العامة في الجزائر خلال الفترة 2016-2023

السنة	العدد الاجمالي لأجهزة الصرف الآلي البنكية العاملة
2016	1 370
2017	1 443
2018	1 441
2019	1 621
2020	3 030
2021	3 053
2022	3 658
2023	3 848

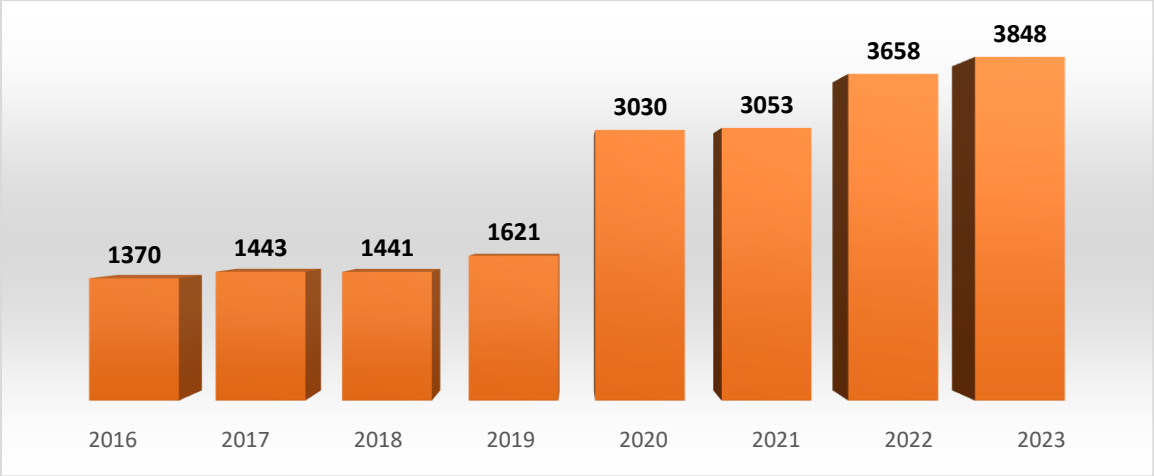
المصدر: تجمع النقد الآلي على الموقع بتاريخ 2024/04/28 على الرابط :

https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet

يقيس هذا المؤشر مدى إتاحة واستخدام الصرفات الآلية للأفراد والمؤسسات، فكلما زاد عدد العمليات المنفذة من خلال الصرفات الآلية دل ذلك على زيادة الوصول والاستخدام، وأيضا زيادة الثقة في هذه الأجهزة وفي الخدمات المصرفية بشكل عام.

وللتوضيح أكثر نستعرض الجدول في أعمدة بيانية كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (09): تطور عدد أجهزة الصراف الآلي البنكية العامة في الجزائر خلال الفترة 2016-2023



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات الجدول رقم(04)

- من خلال الاعمدة البيانية في الشكل، نلاحظ تطور في عدد أجهزة الصرف الآلي البنكية العاملة في الجزائر، حيث نلاحظ تزايد في عدد الأجهزة من سنة إلى أخرى ففي سنة 2016 قدر 1370 جهاز لتصل في ديسمبر سنة 2023 إلى 3848، أي بارتفاع في عدد الاجهزة يقدر 2478 جهاز كفارق خلال سبع سنوات أي بنسبة زيادة 180,87%، وهذا راجع للتأثيرات الكبرى التي خلفتها جائحة كورونا وتغير سلوك الفرد الجزائري الذي أضحى يفضل المعاملات عبر الإنترنت التي اعتاد عليها خلال سنوات الجائحة وفضلها على المعاملات التقليدية، كما يعكس جهود الدولة الجزائرية في تعزيز الشمول المالي من خلال تعميم استخدام وسائل الدفع الإلكترونية.

المطلب الرابع: تطور العدد الإجمالي لمحطات الدفع الإلكتروني العاملة في الجزائر

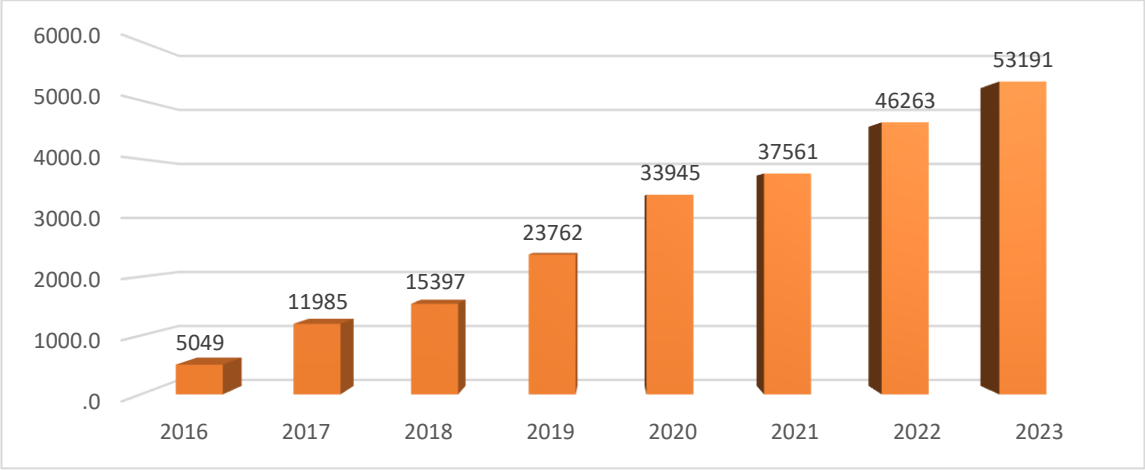
يعبر هذا المؤشر على مدى قدرة المتعاملين الاقتصاديين على توفير أجهزة الدفع الإلكترونية لزبائنهم تطبيقا لنص المادة 111 من قانون المالية لسنة 2018 التي نصت على ذلك. وللتوضيح أكثر ندرج معطيات الجدول أدناه.

الجدول رقم (05): تطور العدد الإجمالي لمحطات الدفع الإلكتروني العاملة في الجزائر خلال الفترة 2016-2023

السنة	العدد الاجمالي لمحطات الدفع الإلكتروني العاملة
2016	5 049
2017	11 985
2018	15 397
2019	23 762
2020	33 945
2021	37 561
2022	46 263
2023	53 191

المصدر: تجمع النقد الآلي على الموقع بتاريخ 2024/04/28 على الرابط :
https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet

الشكل رقم (10): تطور العدد الإجمالي لمحطات الدفع الإلكتروني العاملة في الجزائر خلال الفترة 2016-2023



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات الجدول(05)

- من خلال الجدول و الشكل البياني أعلاه، نلاحظ تزايد مستمر في عدد محطات الدفع الإلكتروني من 5049 جهاز دفع موزع سنة 2016 إلى 53191 جهاز موزع سنة 2023 أي بفارق 48142 جهاز ،ما يمثل 953,49 %،وهي نسبة جد معتبرة ، وهذا دليل على سعي الدولة الجزائرية لتعميم خدماتها المالية الإلكترونية تطبيقا لمساعيها الرامية لتعزيز الشمول المالي، حيث تم حث التجار والمتعاملين الاقتصاديين على توفير

أجهزة الدفع الإلكتروني لزبائنهم من خلال نص المادة 111 من قانون المالية لسنة 2018 كما فرضت عقوبات على المخالفين حسب نفس المادة.

المبحث الثاني: مؤشرات بعد الاستخدام للخدمات المالية الإلكترونية في الجزائر

يتم قياس هذا البعد من خلال عدة مؤشرات أهمها: مؤشر الادخار ومؤشر الإقتراض في ومن المؤسسات المالية والبنكية. مؤشر ملكية بطاقات الائتمان، مؤشر ملكية حسابات مالية في مؤسسات مالية رسمية.

المطلب الأول: مؤشر نسبة السكان الذين يمتلكون حساب مصرفي

وفقا لقاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي الصادرة عن البنك الدولي سنة 2021، لا تزال المنطقة العربية تسجل مستويات متدنية من الشمول المالي، حيث أن 40 % من السكان البالغين فقط هم من يمتلكون حسابات في مؤسسات مالية، وتنخفض هذه النسبة إلى 31 % عند النساء، وقد سجلت المنطقة العربية تحسنا طفيفا ومتتاليا في مستويات الشمول المالي خلال سنوات 2011، 2014 و2017، 2021، سجلت على التوالي: 22 %، 30%، 37%لتصل إلى 40 % سنة 2021.اذ يرتكز مؤشر استخدام الحسابات في المؤسسات المالية الرسمية على مجموعة من الأبعاد أهمها نسبة البالغين الدين يمتلكون حسابات في هذه المؤسسات، نسبة الأسر الفقيرة والغنية المستخدمة للحسابات المالية الرسمية وهذا ما يوضحه الجدول الموالي لهذه المؤشرات في الجزائر:

الجدول رقم (06): ملكية الحسابات في المؤسسات المالية الجزائرية كنسبة من البالغين (+ 15 سنة) خلال الفترة 2011-2021

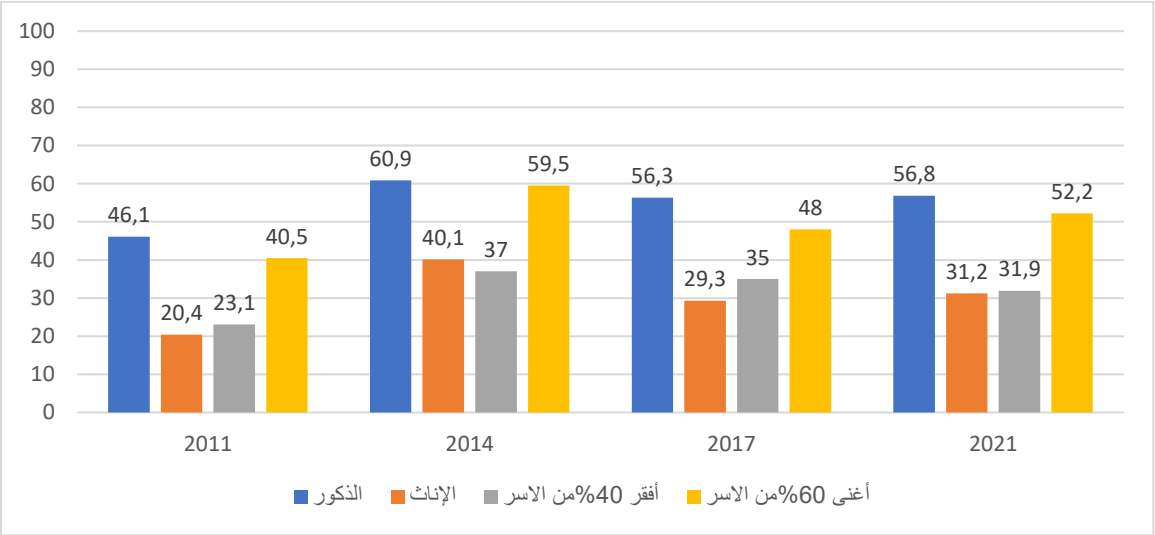
السنوات	ملكية الحسابات في مؤسسة مالية كنسبة من البالغين (+ 15 سنة) النسب (%)				
	الذكور	الإناث	المجموع الكلي	أفقر 40%من الاسر	أغنى 60%من الاسر
2011	46.1	20.4	33.3	23.1	40.5
2014	60.9	40.1	50.5	37.0	59.5
2017	56.3	29.3	42.8	35.0	48.0
2021	56.8	31.2	44.1	31.9	52.2

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على بيانات البنك الدولي

على الموقع: https://databank.worldbank.org/source/global-financial-inclusion

يمكن ترجمة معطيات الجدول بالشكل التالي:

الشكل رقم (11): ملكية الحسابات في مؤسسة مالية للبالغين حسب الفئات في الجزائر خلال الفترة 2011-2021



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات الجدول رقم(06)

- من خلال الجدول و الشكل أعلاه، نلاحظ تذبذب في معدلات الشمول المالي خلال السنوات الأربع حيث سجل ارتفاعا محسوسا من 33,3% سنة 2011 إلى 50,5% سنة 2014 أي بزيادة 17% ،و سرعان ما تراجع سنة 2017 إلى حوالي 43 %،ليعاود الارتفاع مجدد سنة 2021 بزيادة قدرها 1,3 %،وهي زيادة منخفضة مقارنة بسنة 2014 حيث نلاحظ أن 56% من الجزائريين لا يملكون حسابا بنكيا في مؤسسة مالية ،كما نلاحظ أيضا أن الأسر الفقيرة تعاني أكثر من الاقصاء المالي، حيث سجلت ما نسبته % 31,9 فقط من الأسر الفقيرة يمتلكون حسابا في مؤسسة مالية سنة 2021 ، فيما سجلت الأسر الغنية نسبة % 52,2 من ذات السنة؛
- وفي ذات السياق، نجد أن نسبة الذكور الذين يمتلكون حسابا في مؤسسة مالية هي 56,8% سنة 2021 مقارنة ب31,2 % بالنسبة للإناث، وقد سجلت الفجوة بين الجنسين في الجزائر على مدار السنوات أكثر من 25 نقطة مئوية، وهذا يعكس الوعي المالي لفئة الذكور أكثر؛
- تشكل الفئات الشبانية نسبة عالية لكنها تواجه عوائق رئيسية تحول دون استفادتهم من الخدمات المالية، ذلك أن المؤشر المعتمد لقياس نسبة الشمول المالي هو ملكية الحسابات في المؤسسات المالية الرسمية كنسبة من البالغين فوق سن 15 سنة، غير أن في الجزائر لا يتمتعون باستقلالية مالية قبل سن 25 سنة، إضافة إلى أن الشباب دون سن 18 سنة لا يمكنهم فتح حساب بنكي خاص بهم.

الجدول (07): ملكية الحسابات في المؤسسات المالية الجزائرية كنسبة من البالغين فوق سن 25 سنة

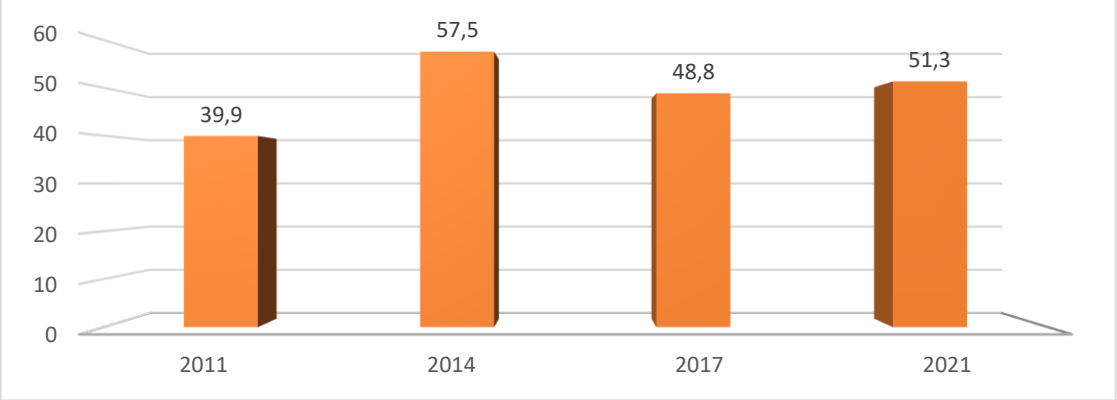
ملكية الحسابات للفئة الأكبر من 25 سنة				
السنوات	2011	2014	2017	2021
النسبة (%)	39,9	57,5	48,8	51,3

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على بيانات البنك الدولي

على الموقع: https://databank.worldbank.org/source/global-financial-inclusion

يمكن ترجمة معطيات الجدول بالشكل التالي:

الشكل رقم (12): ملكية الحسابات في المؤسسات المالية الجزائرية كنسبة من البالغين فوق 25 سنة



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات الجدول رقم (07)

يبين الجدول والشكل أعلاه، ارتفاع مؤشر ملكية الحسابات في الجزائر بشكل ملحوظ عندما يحسب كنسبة من البالغين فوق 25 سنة، إذ انتقلت النسبة من 39,9 % إلى51,3 %.

المطلب الثاني: مؤشر الادخار في المؤسسات المالية والبنكية في الجزائر

يتم دراسة هذا المؤشر من حيث الموارد المجمعة لدى البنوك ونسبة المدخرين في المؤسسات المالية الرسمية البالغين 15 سنة فما فوق.

أولا : مؤشر تطور حجم الودائع

يقيس هذا المؤشر تطور حجم الودائع في القطاع البنكي الجزائري خلال الفترة الممتدة من سنة 2018 إلى 2022 والجدول التالي يبين حجم وطبيعة هده الموارد.

الجدول (08): مؤشر تطور حجم الودائع في القطاع البنكي الجزائري من 2018 إلى 2022

مليار دينار ؛ نهاية الفترة

طبيعة الموارد	2018	2019	2020	*2021	2022
أ) الودائع تحت الطلب	**4 880,5**	**4 313**	**4 159,1**	**5 216,3**	**6 216,7**
البنوك العمومية	4 054,7	3 456,3	3 270,4	4 152,2	5 104,8
البنوك الخاصة	825,8	856,8	888,74	1 064,1	1 111,9
ب) الودائع لأجل	**5 232,6**	**5 531,4**	**5 757,8**	**6 463,2**	**7 584,9**
البنوك العمومية	4 738,3	4 986	5 150,6	5 775,3	6 855,4
الودائع بالعملة الصعبة	544,1	576,5	707,8	800,7	917,5
البنوك الخاصة	494,3	545,5	607,3	687,9	729,6
الودائع بالعملة الصعبة	106	112,7	137,1	145,4	97,6
ج) الودائع كضمان **	**809,6**	**795,0**	**839,1**	**805,4**	**728,8**
البنوك العمومية	626,7	635,2	690,6	635,5	609,4
الودائع بالعملة الصعبة	2,9	5,6	1,6	6,4	4,67
البنوك الخاصة	182,9	159,9	148,5	170,0	119,4
الودائع بالعملة الصعبة	6,2	14,5	9,6	4,6	2,0
د) مجموع الودائع المجتمعة	**10 922,7**	**10 639,5**	**10 756**	**12 484,9**	**14 530,4**
حصة المصارف العمومية	**٪86,24**	**٪85,32**	**٪84,71**	**٪84,61**	**٪86,51**
حصة المصارف الخاصة	**٪13,76**	**٪14,68**	**٪15,29**	**٪15,39**	**٪13,49**

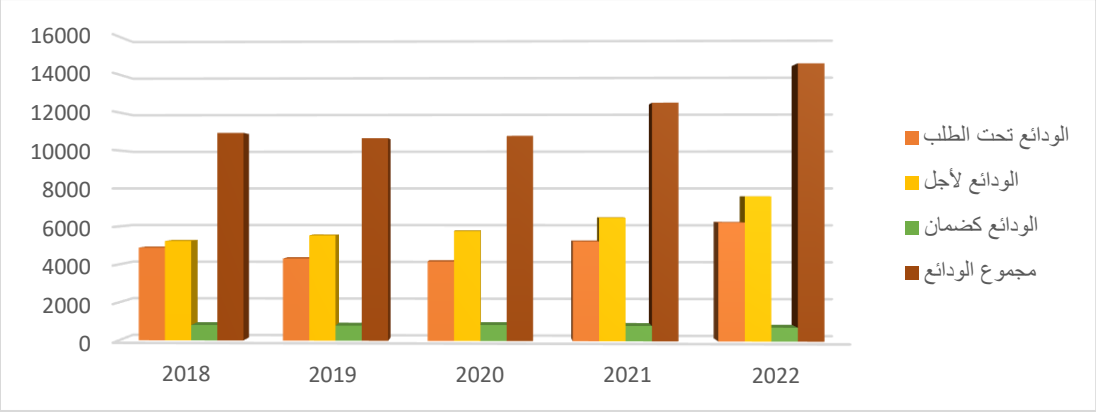
(*) معطيات نهائية.

(**) الودائع المخصصة كضمان الالتزامات بالتوقيع (الاعتماد المستندي، الضمانات والكفالات).

المصدر: تقرير بنك الجزائر،2022، ص55. الموقع: https://www.bank-of-algeria.dz

وللتوضيح أكثر يمكن ترجمة بيانات الجدول في الشكل الموالي:

الشكل رقم(13) : تطور مجموع الودائع في الجزائر خلال الفترة 2018-2022.



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات الجدول رقم(08)

– من الجدول أعلاه، يتبين أن حجم الودائع في تزايد مستمر من 10922,7مليار دج سنة 2018إلى 14530,4 سنة 2022 بنسبة ارتفاع قدرت ب 33,03% ، في حين سنة 2019عرفت انخفاضا مقارنة بسنة 2018 ويعود ذلك إلى الظروف التي مر بها البلاد (الحراك)، والذي أدى إلى أزمة ثقة في التعامل مع البنوك كما أنه يبين سيطرت البنوك العمومية في استقبال هذه الودائع مقارنة بالبنوك الخاصة بنسب وصلت إلى 86,51% سنة 2022 ،وهذا راجع إلى ثقة المودعين في البنوك العمومية أكثر من البنوك الخاصة فيما يخص ودائعهم، وسيطرت الودائع تحت الطلب وهذا راجع إلى أن هذه الأخيرة تتم من طرف المؤسسات والهيئات، أما الأفراد فيقومون بالادخار عن طريق الودائع للاستفادة من الفوائد التي يدفعها البنك في نهاية مدة العقد.

وللتفصيل أكثر في الموضوع يتم التطرق لنسب الادخار في المؤسسات المالية والبنكية من طرف الأفراد البالغين في الجزائر حسب الدراسات الذي قام بها البنك الدولي لسنوات 2011، 2014، 2017،2021.

ثانيا: الإدخار في المؤسسات المالية الجزائرية خلال الفترة 2011-2021

يقيس هذا المؤشر نسبة المدخرين فوق 15 سنة في مؤسسات مالية رسمية خلال الفترة من2011-2021 وفق بيانات الجدول التالي:

الجدول (09): الإدخار في المؤسسات المالية الجزائرية كنسبة من البالغين فوق سن 15 سنة

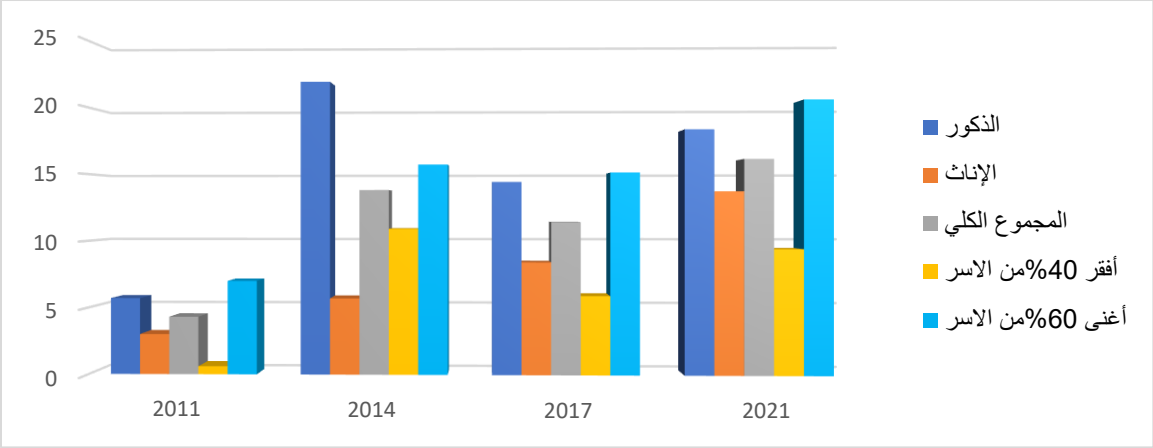
السنوات	الإدخار في المؤسسات المالية كنسبة من البالغين فوق سن 15سنة النسب (%)				
	الذكور	الإناث	المجموع الكلي	أفقر 40%من الاسر	أغنى 60%من الاسر
2011	5,7	03	4,3	0,6	7,0
2014	21,9	5,7	13,8	10,9	15,7
2017	14,4	8,4	11,4	5,9	15,1
2021	18,3	13,7	16,1	9,4	20,5

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على بيانات البنك الدولي

على الموقع: https://databank.worldbank.org/source/global-financial-inclusion

يمكن ترجمة معطيات الجدول بالشكل التالي:

الشكل رقم (14): الإدخار في مؤسسة مالية كنسبة من البالغين فوق 15 سنة في الجزائر خلال الفترة 2011-2021



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات الجدول رقم (09)

من خلال الجدول والشكل البياني يمكن تسجيل الملاحظات التالية:

- شهد قيمة المؤشر ارتفاعا ملحوظا إلى 13,8% سنة 2014 أي بنسبة30 % في حين تراجع سنة 2017بنسبة 5% مسجلا 11,4 % ، و هذا راجع لانخفاض أسعار البترول في الجزائر و الذي أثر على جميع المؤشرات و توجيه الأفراد لجزء إضافي من مداخيلهم للاستهلاك بعد ارتفاع الضرائب و الأسعار، ليرتفع المؤشر مرة أخرى بنسبة 10% مسجلا 16 % سنة 2021 ومرد هذا الارتفاع أسعار النفط الجزائري بنسبة 68,3 % سنة2021، وهو ما يعتبر أعلى معدل سنوي لها منذ 2014 في سياق ارتفاع أسعار النفط في الأسواق العالمية وزيادة الطلب عليه تزامنا مع فترة فيروس كورونا ؛
- كما نلاحظ أيضا أن الأسر الفقيرة تعاني أكثر من الاقصاء المالي حيث سجلت ما نسبته % 9,4 فقط من الأسر الفقيرة يدخرون في مؤسسة مالية سنة 2021، فيما سجلت الأسر الغنية نسبة % 20,5 من ذات السنة؛
- وفي ذات السياق نجد أن نسبة الذكور الذين يذخرون في مؤسسة مالية هي 18,3% سنة 2021 مقارنة ب13,7% بالنسبة للإناث، وقد سجلت الفجوة بين الجنسين في الجزائر على مدار السنوات، وهذا يعكس الوعي المالي بين الذكور و الإناث.

المطلب الثالث: مؤشر الإقتراض من المؤسسات المالية والبنكية في الجزائر

يقيس هذا المؤشر حجم القروض في البنوك الجزائرية الموجهة للقطاع العمومي والقطاع الخاص بالاعتماد على بيانات البنك الجزائري، وعدد المقترضين من المؤسسات المالية الرسمية البالغين 15 سنة فما فوق اعتمادا على بيانات البنك الدولي.

أولا : حجم القروض في البنوك الجزائرية خلال الفترة 2018-2022

يسمح هذا المؤشر بدراسة تطور حجم القروض في البنوك الجزائرية خلال الفترة الممتدة من 2018-2022 اعتمادا على آخر تقرير للبنك الجزائري سنة 2022، والجدول الموالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (10): تطور حجم القروض في البنوك الجزائرية خلال الفترة الممتدة من 2018-2022

مليار دينار ؛ نهاية الفترة

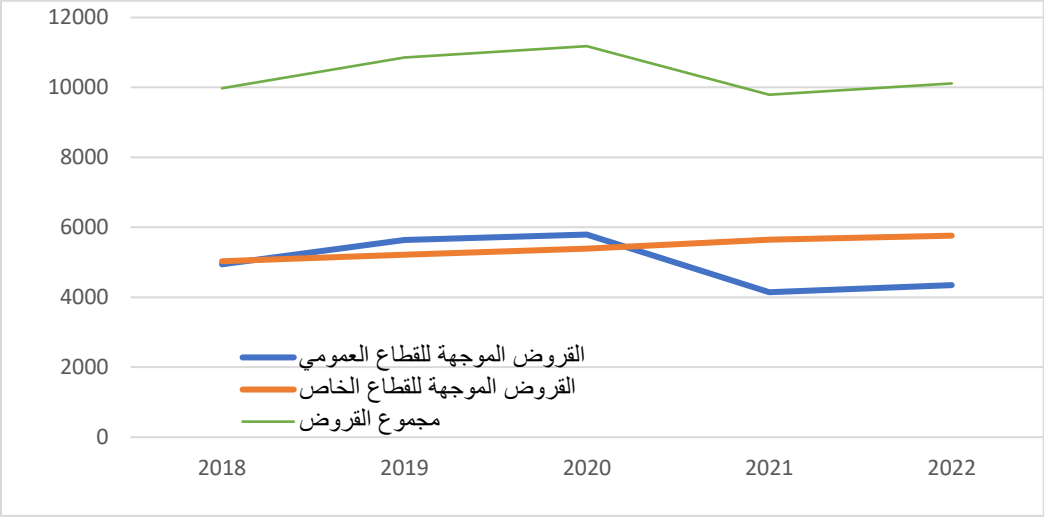
قروض المصارف/القطاعات	2018	2019	2020	*2021	2022
القروض الموجّهة للقطاع العمومي	**4 944,2**	**5 636,6**	**5 793,3**	**4 144,2**	**4 350,7**
المصارف العمومية	4 934,7	5 627,1	5 778,5	4 124,8	4 323,5
القروض المباشرة	4 786,0	5 478,6	5 630,9	3 977,1	4 175,6
شراء السّندات	148,7	148,5	147,7	147,7	148
المصارف الخاصّة	9,5	9,5	14,8	19,4	27,3
القروض المباشرة	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
شراء السّندات	9,5	9,5	14,8	19,4	27,3
القروض الموجّهة للقطاع الخاص	**5 029,9**	**5 219,1**	**5 386,9**	**5 647,9**	**5 761,6**
المصارف العمومية	3 701,4	3 918,7	4 093,6	4 243,7	4 330,4
القروض المباشرة	3 701,4	3 918,7	4 093,6	4 243,7	4 330,4
شراء السّندات	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
المصارف الخاصّة	1 328,5	1 300,4	1 293,3	1 404,2	1 431,2
القروض المباشرة	1 328,5	1 300,4	1 293,3	1 404,2	1 431,2
شراء السّندات	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
مجموع القروض	**9 974,0**	**10 855,6**	**11 180,2**	**9 792,1**	**10 112,3**
حصّة المصارف العمومية :	**86,59٪**	**87,93٪**	**88,30٪**	**85,46٪**	**85,58٪**
حصّة المصارف الخاصّة :	**13,41٪**	**12,07٪**	**11,70٪**	**14,54٪**	**14,42٪**

(*) معطيات نهائية.

المصدر: تقرير بنك الجزائر، 2022، ص60 الموقع: https://www.bank-of-algeria.dz

وللتوضيح أكثر يمكن ترجمة معطيات الجدول في الشكل الموالي:

الشكل رقم (15): تطور حجم القروض في البنوك الجزائرية خلال الفترة الممتدة من 2018-2022



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات الجدول(15)

- نلاحظ من الجدول و الشكل السابقين، أنّ اجمالي حجم القروض الممنوحة من طرف البنوك الناشطة في القطاع قد أخذ منحنى متزايد من سنة 2018إلى 2020 بنسبة 12,09% ،في حين تراجع سنة 2021 بنسبة 12,41%، وهذا راجع للتأثيرات الكبرى التي خلفتها جائحة كورونا ،ليعاود الارتفاع سنة 2022 بنسبة 3,26%،إذ سجل نسبة 17,17% ارتفاع في القروض الممنوحة للقطاع العمومي خلال الفترة من 2018 إلى 2020 و نسبة انخفاض ب 24,46% سنة 2021 ،أما سنة 2022 فقد سجل زيادة قدرها 4,92 %، كما سجل أيضا نسبة 14,54% ارتفاعا في القروض الممنوحة للقطاع الخاص وهي نسبة جد معتبرة تعكس اهتمام البنوك بهذا القطاع، جاء تزامنا مع توجه الدولة نحو تشجيع إنشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- أما فيما يخص نتائج الدراسات التي قام بها البنك الدولي حول نسب الإقتراض للأفراد البالغين من البنوك والمؤسسات المالية في الجزائر كانت كما يلي:

ثانيا: مؤشر الإقتراض من المؤسسات المالية الرسمية الجزائرية للبالغين فوق 15 سنة

يقيس هذا المؤشر النسبة المئوية للبالغين 15سنة فما فوق الذين قاموا بالإقتراض من مؤسسات مالية رسمية خلال السنوات 2021،2017،2014،2011 حسب نتائج الدراسات التي قام بها البنك الدولي كما سلف الذكر.

الجدول (11): الإقتراض من المؤسسات المالية الرسمية فوق 15 سنة في الجزائر خلال الفترة 2011-2021

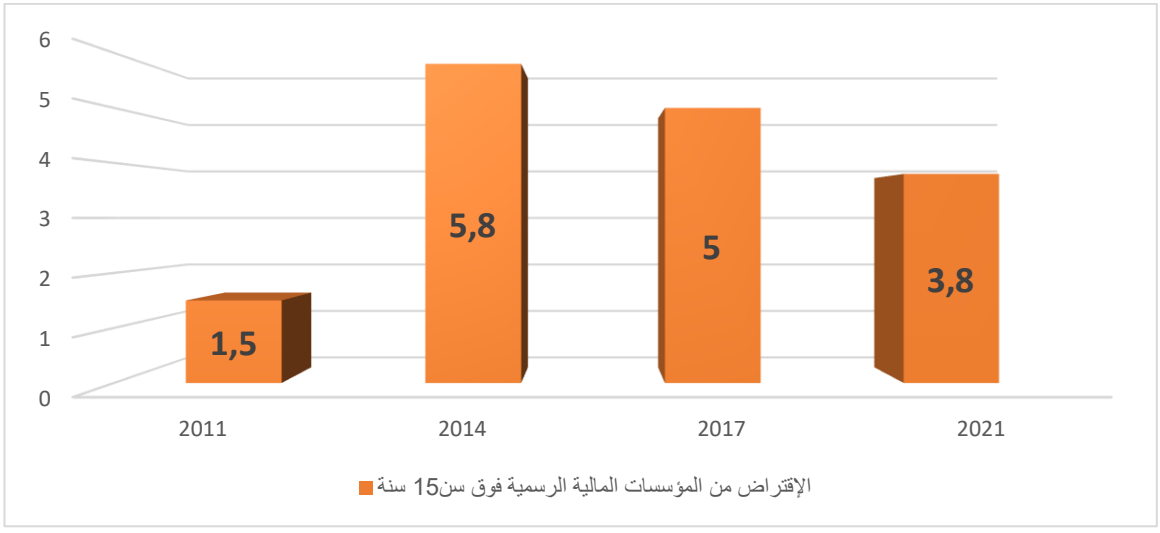
السنوات	الإقتراض من المؤسسات المالية الرسمية فوق سن15 سنة النسب(%)				
	الذكور	الإناث	المجموع الكلي	أفقر 40%من الاسر	أغنى 60%من الاسر
2011	2,5	0,5	1,5	1,3	1,6
2014	6,8	4,9	5,8	4,2	6,9
2017	6,6	3,3	5,0	4,6	5,2
2021	5,3	2,3	3,8	1,6	5,3

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على بيانات البنك الدولي

على الموقع : https://databank.worldbank.org/source/global-financial-inclusion

يمكن ترجمة معطيات الجدول بالشكل التالي:

الشكل رقم (16): الإقتراض من المؤسسات المالية الرسمية فوق 15 سنة في الجزائر خلال الفترة 2011-2021



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات الجدول رقم(11)

من خلال الجدول والشكل أعلاه، نلاحظ انخفاض معدل الشمول المالي خلال السنوات الأربع حيث سجل أدنى قيمة له سنة2011 بنسبة 1,5 % أما سنة 2014 فقد سجل ارتفاعا ملحوظا ب5,8 % ليستمر بعدها

بالإنخفاض سنويا إلى أن سجل نسبة 3,8 % سنة 2021، و هذا راجع لتعقيد إجراءات الحصول على القروض بسبب الضمانات المغالى فيها من جهة، وارتفاع تكلفة الحصول على القروض من جهة ثانية، وبالتالي اللجوء إلى مصادر أخرى للاقتراض خارج القطاع كالتمويل من القنوات غير الرسمية.

المطلب الرابع: مؤشر نسبة السكان الذين يمتلكون بطاقة ائتمان في الجزائر

يقيس هذا المؤشر نسبة البالغين فوق 15 سنة الذين يمتلكون بطاقات ائتمان، وهي بطاقة خاصة يصدرها البنك لعملائه، تمكنهم من تسديد ثمن مشترياتهم من المحلات أو من أي مكان آخر ويقوم التاجر بإعداد فاتورة للجهة المصدرة للبطاقة التي تقوم بدورها بإعداد كشف شهري للعميل لاستيفاء مبالغها- خلال الفترة من2011-2021.

والجدول الموالي يبين التطور السنوي لنسبة الأفراد في الجزائر الذين يمتلكون بطاقات ائتمان إلى اجمالي السكان البالغين فوق 15سنة.

الجدول (12): ملكية بطاقات الائتمان للأشخاص البالغين فوق سن 15 سنة في الجزائر خلال الفترة 2011-2021

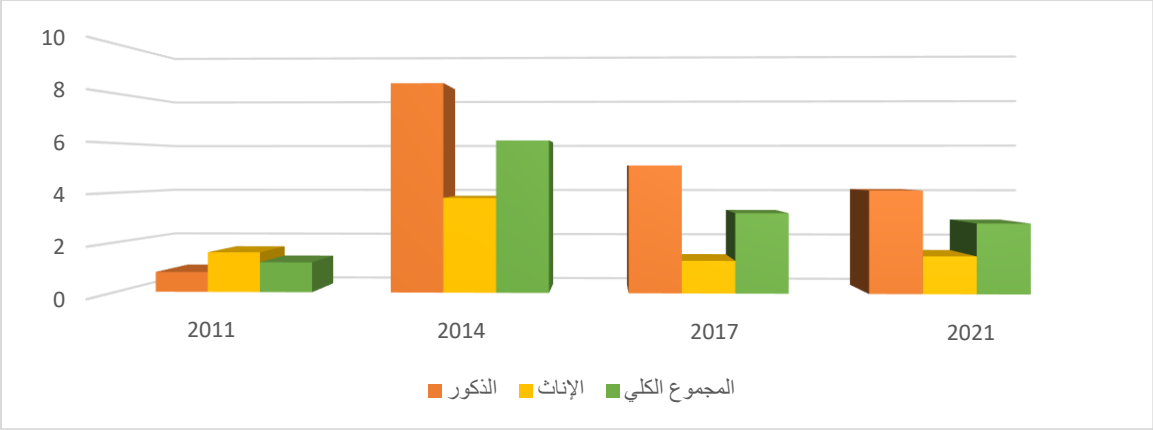
السنوات	ملكية بطاقات الائتمان للبالغين فوق سن 15سنة		
	الذكور	الإناث	المجموع الكلي
2011	0,8	1,6	1,2
2014	8,4	3,8	6,1
2017	5,1	1,3	3,2
2021	4,1	1,5	2,8

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على بيانات البنك الدولي

على الموقع: https://databank.worldbank.org/source/global-financial-inclusion

للتوضيح أكثر يتم ترجمة بيانات هذا الجدول من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (17): نسبة البالغين فوق 15 سنة الذين يمتلكون بطاقة ائتمان في الجزائر خلال الفترة 2011-2021



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات الجدول رقم(12)

- من خلال الجدول والشكل أعلاه، نلاحظ أن مؤشر امتلاك بطاقات الائتمان والتي تعتبر من وسائل الدفع الحديثة في المعاملات المالية والتجارية للأفراد وكذلك تعتبر أحد أهم المؤشرات التي تعكس مستوى الشمول المالي وتعميم الخدمات المالية ،وذلك خاصة في ظل التحولات الاقتصادية الحديثة التي أصبحت تحث على استعمال النقود الإلكترونية سواء عن طريق بطاقات الائتمان أو عن طريق استعمال الإنترنيت ، فإن درجة استغلال الأفراد في الجزائر لهذه الوسائل مازالت متواضعة جدا مقارنة بباقي الدول كما أنها تقل أكثر عند النساء وهذا راجع لنقص الثقافة المالية خاصة لدى المرأة الجزائرية كما يوضحه الجدول أعلاه.

المطلب الخامس: مؤشر ملكية خط الإنترنت الثابت وانترنت الهاتف النقال في الجزائر

للدلالة على هذا المؤشر يتم الاعتماد على كلا من الاشتراكات الانترنيت الثابت وكذا الهاتف النقال.

أولا: اشتراكات الإنترنت الثابت

تعهدت الدولة، بموجب أحكام المادة 29 من القانون رقم 18-04، استغلال وتطوير الشبكات الوطنية لنقل الاتصالات الإلكترونية إلى المتعامل التاريخي (اتصالات الجزائر) صاحب رخصة إقامة واستغلال شبكة ثابتة للاتصالات الإلكترونية المفتوحة للجمهور. كما عمل القطاع الوزاري في هذا الإطار على تحسين معدل النفاذ للإنترنت الثابت، وذلك من خلال رفع عدد الأسر الموصولة بالشبكة من جهة، وتطوير نجاعة شبكة النفاذ وعصرنتها عن طريق إعطاء الأولوية لاستخدام شبكة الألياف البصرية وتكنولوجيا الألياف البصرية إلى غاية المنزل، وذلك بهدف تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين، من جهة أخرى حيث تهدف الاستراتيجية التي ينفذها القطاع إلى ربط ثلثي الأسر عبر التراب الوطني بشبكة الإنترنت الثابت بحلول عام 2024 لبلوغ عدد 6

مليون أسرة. والجدول التالي يبين تطور اشتراكات شبكة الإنترنت الثابت في الجزائر خلال الفترة الممتدة من 2016 إلى شهر مارس 2024.

الجدول رقم (13): تطور اشتراكات شبكة الإنترنت الثابت في الجزائر خلال الفترة 2016-مارس 2024

السنوات	اشتراكات شبكة الإنترنت الثابت
2016	2 859 551
2017	3 202 505
2018	3 063 100
2019	3 580 456
2020	3 789 128
2021	4 175 372
2022	4 705 846
2023	5 541 377
مارس2024	5 708 482

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على بيانات Ministère de la poste et des télécommunications على الموقع https://www.mpt.gov.dz

- من الجدول يتضح لنا تطور في عدد اشتراكات أنترنت الهاتف الثابت حيث سجل 551 859 2 مشترك سنة 2016 ليصل على 377 541 5 مشترك سنة 2023 أي بنسبة 78, 193 % ،في ظل التطور التكنولوجي و الإعتماد على الإنترنت في جميع المجالات ، في الدراسة أو العمل أو للحصول على خدمات فلابد من توفر الإنترنت.

ثانيا: اشتراكات انترنت الهاتف النقال

يتكون سوق الهاتف النقال في الجزائر من ثلاثة متعاملين هم: اتصالات الجزائر للهاتف النقال (mobilis) أورسكوم تيليكوم الجزائر (djezzey) والوطنية للاتصالات الجزائر (ooredoo)،وقد قدرت الحصيلة الاجمالية لمشتركي انترنت الهاتف النقال في الجزائر سنة 2023 بـ 48مليون مشترك بالنسبة للمتعاملين الثلاث، وهو ما يمثل حوالي 90 % من مجموع مشتركي الإنترنت في الجزائر والجدول الموالي يبين تطور اشتراكات شبكة أنترنت الهاتف النقال في الجزائر خلال الفترة الممتدة من 2016 إلى شهر مارس 2024.

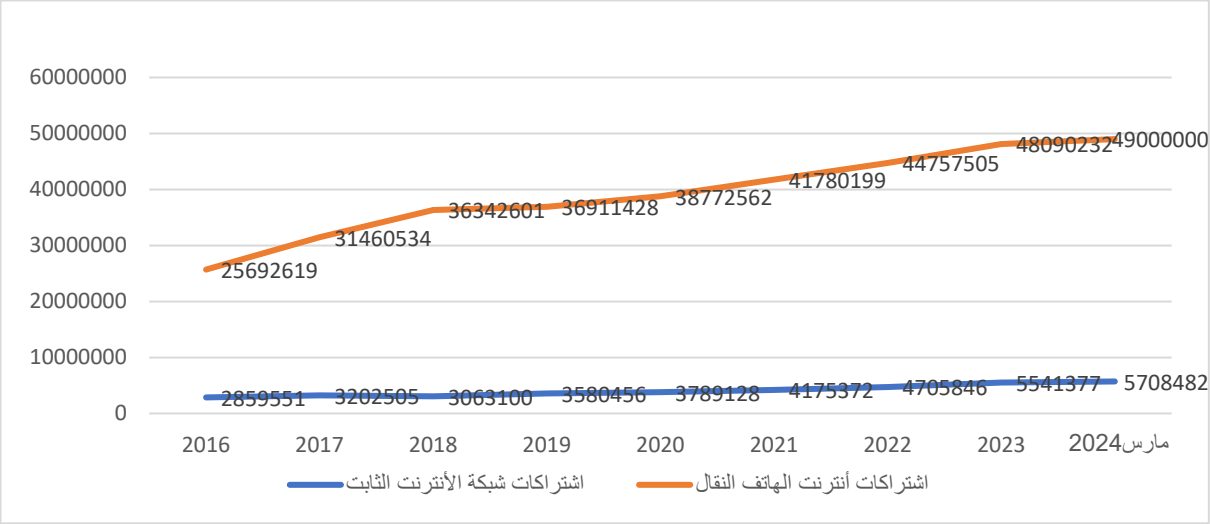
الجدول رقم (14): تطور اشتراكات انترنت الهاتف النقال في الجزائر خلال الفترة 2016-مارس 2024

السنوات	اشتراكات أنترنت الهاتف النقال
2016	25 692 619
2017	31 460 534
2018	36 642 601
2019	36 911 428
2020	38 772 562
2021	41 780 199
2022	44 757 505
2023	48 090 232
مارس2024	49 0000 00

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على بيانات Ministère de la poste et des télécommunications على الموقع https://www.mpt.gov.dz

وللتوضيح أكثر نستعرض الجداول في منحنيين بيانيين، كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (18): تطور اشتراكات انترنت الهاتف النقال وشبكة الإنترنت الثابت في الجزائر من2016 إلى مارس2024



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات الجداول رقم(13)و(14)

- من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أن عدد مشتركي انترنت الهاتف النقال في ارتفاع مستمر ،حيث سجلت حوالي 25 مليون مشترك سنة 2016 لتستمر في الارتفاع سنويا بالملايين إلى غاية مارس 2024 أين بلغت ذروتها بتسجيل 49 مليون مشترك، أي ما يغطي نسبة تفوق كامل سكان البلاد (491 240 46)نسمة حاليا ،أما عدد مشتركي شبكة الإنترنت الثابت فقد شهدت هي الأخرى ارتفاعات متزايدة سنويا ولكن بأعداد منخفضة مقارنة بمشتركي أنترنت الهاتف النقال الزيادة كانت بالآلاف ،حيث سجلت سنة 2016 حوالي 551 859 2 مشترك لتصل سنة 2023 إلى حوالي 377 541 5 مشترك ولا تزال الحصيلة في الارتفاع إلى يومنا حيث سجلت نهاية شهر مارس سنة 2024 حوالي 5 مليون و700 ألف مشترك .

المبحث الثالث: مؤشرات واقع الخدمات المالية الإلكترونية في الجزائر

انتشرت وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر الآونة الأخيرة بشكل كبير كباقي دول العالم، نظرا للمميزات التي تتيحها هذه الوسائل للأفراد والمتعاملين الاقتصادين، من تحويل الأموال ودفع الفواتير ودفع ثمن السلع من منازلهم أو في المحلات التجارية والأسواق مباشرة، وتتمثل هذه الوسائل في الصرافات الآلية (DABGAB) الموجودة على مستوى البنوك وكالات بريد الجزائر، ومحطات الدفع الإلكتروني TPE الموزعة على التجار والمؤسسات، والدفع عبر الإنترنت، ويتم استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني التي تصدرها شركة(SATIM) (شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك) في عملية الدفع، ويعود هذا الفضل في انتشار وسائل الدفع إلى تبني الدولة الجزائرية العديد من السياسات والإصلاحات، منها اصدار الأطر التنظيمية لمثل هذه المدفوعات كقانون التجارة الإلكترونية الذي صدر في ماي 2018، إنشاء مراكز للتقنيات المالية الحديثة الخ.

المطلب الأول: واقع نشاط السحب على الجهاز النقدي في الجزائر

نتناول في هذا الصدد مجمل عمليات السحب الإلكترونية على جهاز الصراف الآلي في الجزائر والمبالغ المسحوبة خلال الفترة الممتدة من جانفي 2016 إلى مارس 2024وفق آخر احصائيات تجمع النقد الآلي.

أولا: عمليات السحب الإلكتروني من سنة 2016 إلى سنة2023

يوضح الجدول العدد الاجمالي لعمليات السحب الإلكتروني للأموال والمبالغ الاجمالية المسحوبة خلال الفترة الممتدة من 2016 إلى2023.

جدول رقم(15): تطور عمليات السحب الإلكتروني في الجزائر من 2016 إلى 2023

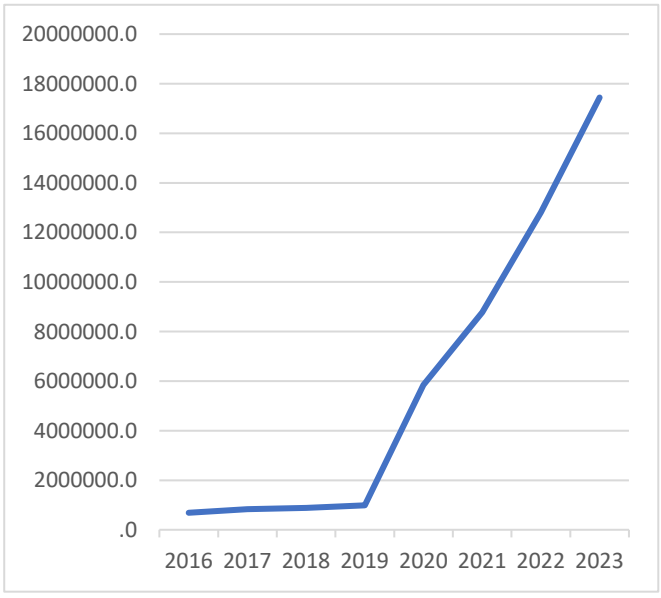
السنة	العدد الإجمالي لمعاملات السحب	المبلغ الإجمالي لمعاملات السحب ب(دج)
2016	6 868 031	98 822 524 500 00
2017	8 310 170	126 398 291 000 00
2018	8 833 913	136 233 452 000 00
2019	9 929 652	164 116 233 000 00
2020	58 428 933	1 073 004 953 000 00
2021	87 722 789	1 728 937 064 000 00
2022	128 035 361	2 182 896 695 000 00
2023	174 415 895	3 262 245 367 500 00

المصدر: تجمع النقد الآلي على الموقع بتاريخ 2024/04/28 على الرابط :

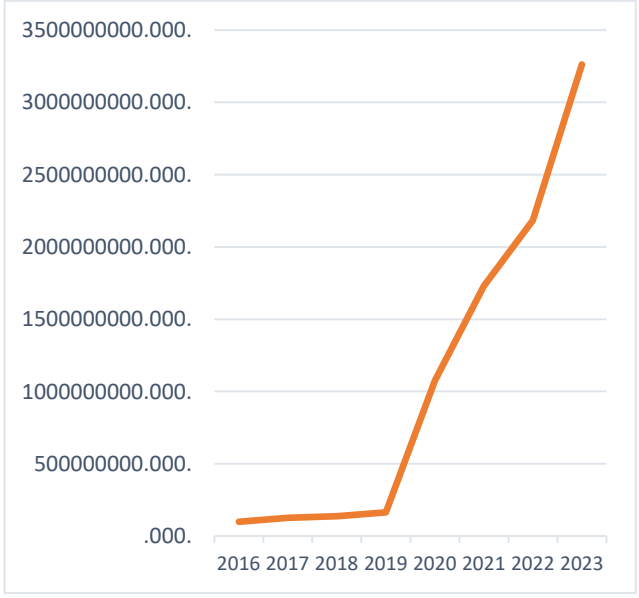
https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet

نلاحظ من خلال الجدول ارتفاع العدد الإجمالي لمعاملات السحب من سنة 2016 والتي قدرت ب 6868 031معاملة مقارنة بسنة 2023 التي بلغ عدد معاملات السحب خلالها ب 174 415 895 معاملة سحب بنسبة زيادة 2539,53 %وللتوضيح أكثر نستخدم المنحنيات البيانية التالي :

الشكل رقم(19):تطور العدد الاجمالي لمعاملات الصرف



الشكل رقم(20):تطور المبلغ الاجمالي لمعاملات الصرف



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات الجدول (15)

من خلال الشكلين أعلاه، نلاحظ أن عمليات السحب الإلكتروني في تزايد مستمر سنويا ،حيث شهدت نمو بطئ من سنة 2016 إلى غاية 2019و ما صاحبه من ارتفاع في المبالغ الاجمالية لمعاملات السحب بنفس الوتيرة، ليشهد بعد سنة 2019 ارتفاعا سريعا جدا إلى غاية 2023 سواء من حيث عمليات السحب الإلكتروني أو من حيث المبالغ الاجمالية المصاحبة لهذه العمليات ،وهذا راجع لانضمام بريد الجزائر إلى تجمع النقد الدولي وتحقيق تبادل المعاملات بين البطاقة البنكية /الذهبية، التي أصبحت سارية المفعول منذ 05 جانفي 2020 مما أدى إلى زيادة كبيرة في عمليات السحب الإلكتروني عن طريق هاتين البطاقتين. دون نسيان الوضع الاستثنائي الذي فرضته جائحة كورونا والذي أثر على المعاملات التقليدية وغير من سلوك الفرد الجزائري الذي أضحى يفضل المعاملات عبر الإنترنت التي اعتاد عليها خلال سنوات الجائحة، وهذا ما عكس جهود الدولة الجزائرية في تعزيز الشمول المالي من خلال تعميم استخدام وسائل الدفع الإلكترونية.

ثانيا: عمليات السحب الإلكتروني خلال الثلاث أشهر الأولى من سنة 2024

دلالة على ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (16): تطور عمليات السحب الإلكتروني في الجزائر خلال الثلاث أشهر الأولى من سنة 2024

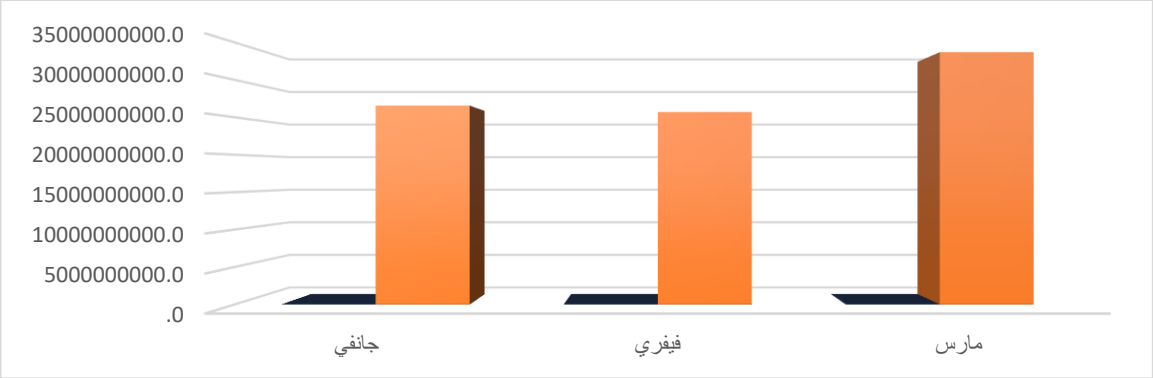
السنة 2024	العدد الاجمالي لأجهزة الصرف الألي البنكية العاملة	العدد الإجمالي لمعاملات السحب	المبلغ الإجمالي لمعاملات السحب(دج)
جانفي	3868	14 660 304	265 629 378 000,00
فيفري		13 607 499	257 026 998 000,00
مارس		17 638 807	336 833 721 500,00

المصدر: تجمع النقد الآلي على الموقع بتاريخ 2024/04/28 على الرابط :

https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet

- من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ارتفاع عدد معاملات شهر جانفي ب 304 660 14 معاملة مقارنة بشهر فيفري الدي سجل انخفاضا ب 1052805 معاملة في شهر فيفري، ليعاود الارتفاع في شهر مارس بزيادة قدرها 4031308 معاملة وما صاحب ذلك من تغيرات في المبالغ الاجمالية للسحب بنفس وتيرة ارتفاع وانخفاض معاملات السحب، أما بالنسبة للعدد الإجمالي لأجهزة الصرف الآلي البنكية فقد تضاعفت إلى 8683 جهاز مقارنة بسنة 2023 التي سجلت 3848 جهاز ولا تزال في الارتفاع خلال الأشهر القادمة من ذات السنة وهذا مؤشر جد مهم في معرفة مدى استعمال أدوات الدفع الإلكترونية والشكل الموالي يوضح ذلك.

الشكل رقم (21) تطور عمليات السحب الإلكتروني في الجزائر خلال الثلاث أشهر الاولى من سنة 2024



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات الجدول (16)

المطلب الثاني: واقع الدفع على محطة الدفع الإلكتروني في الجزائر

من أجل تقديم خدمة الدفع الإلكتروني لزبائنها في الجزائر تتولى البنوك الجزائرية إلى جانب بريد الجزائر توفير وتوزيع أجهزة الدفع الإلكتروني على المؤسسات الاقتصادية والتجار ليتمكنوا بواسطة البطاقات الإلكترونية من القيام بمختلف عمليات الدفع، السحب والتحويل. والجداول التالية توضح تطور العدد الإجمالي لمعاملات الدفع عبر كامل التراب الوطني خلال الفترة الممتدة من 2016 إلى مارس 2024.

أولا: تطور العدد الإجمالي لمعاملات الدفع الإلكتروني العاملة

يعبر هذا المؤشر على مدى اعتماد الأفراد على تسديد التزاماتهم المالية، ومشترياتهم، ومدى قبول التجار المدفوعات بالوسائل الإلكترونية، وسوف نقوم بتحليل هذا المؤشر اعتمادا على بيانات تجمع النقد الالي خلال:

1. **الفترة الممتدة من سنة 2016إلى غاية سنة 2023**

من خلال معطيات الجدول أدناه. نجد

الجدول رقم (17): تطور العدد الإجمالي لمعاملات الدفع الإلكتروني العاملة في الجزائر خلال الفترة 2016-2023

السنة	العدد الإجمالي لمعاملات الدفع	المبلغ الإجمالي لمعاملات الدفع (دج)
2016	65 501	444 508 902 40
2017	122 694	861 775 368 90
2018	190 898	1 335 334 130 76
2019	274 624	1 916 994 721 11
2020	711 777	4 733 820 043 01

2021	2 150 529	15 113 249 499 92
2022	2 712 848	19 343 056 538 17
2023	3 997 165	31 518 739 249 37

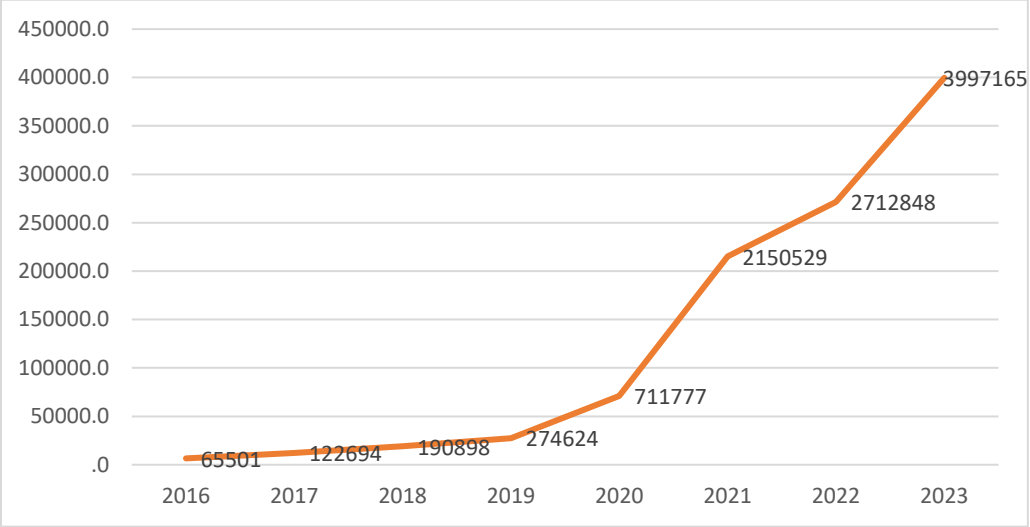
المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات تجمع النقد الالي على الموقع

بتاريخ 2024/04/28 عبر الرابط

https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet

للتوضيح أكثر يتم ترجمة بيانات الجدول في الشكل الموالي:

الشكل رقم (22): تطور العدد الإجمالي لمعاملات الدفع الإلكتروني العاملة في الجزائر خلال الفترة 2016-2023



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات الجدول رقم(17)

يشير هذا الإرتفاع إلى نجاح مساعي الدولة الجزائرية في تعميم خدماتها المالية الإلكترونية ومن ثمة تعزيز مبدأ الشمول المالي، حيث تم وضع إطار القانوني داعم لحلول التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة من خلال قانون المالية لسنة 2020 والذي ينص على ضرورة أن يقوم التجار بتوفير أدوات الدفع الإلكتروني ووضعها تحث تصرف زبائنهم، وذلك في مدة اقصاها 11 ديسمبر 2020، تزامنا مع جائحة كورونا وكحل سريع لمواجهتها.

2. **الثلاث أشهر الاولى من سنة 2024**

من خلال الجدول التالي:

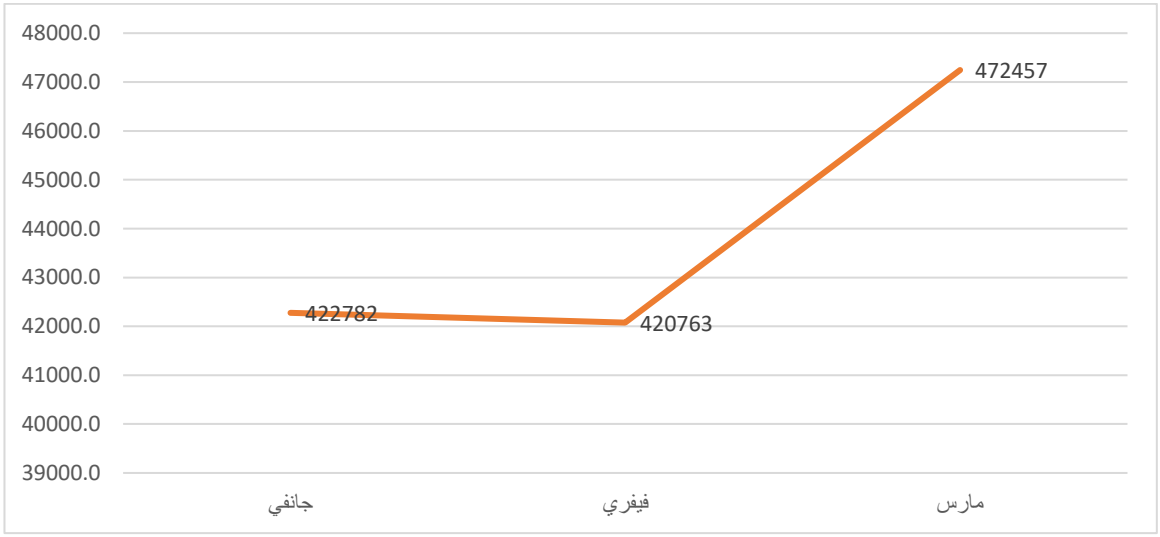
الجدول رقم (18): تطور العدد الإجمالي لمحطات ومعاملات الدفع الإلكتروني العاملة في الجزائر خلال الثلاث أشهر الاولى من سنة 2024

سنة 2024	العدد الاجمالي لمحطات الدفع الإلكتروني العاملة	العدد الإجمالي لمعاملات الدفع	المبلغ الإجمالي لمعاملات الدفع(دج)
جانفي	53 756	422 782	3 374 064 529,05
فيفري		420 763	3 367 573 343,46
مارس		472 457	3 647 797 574,76

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات تجمع النقد الالي على الموقع بتاريخ 2024/04/28 عبر الرابط

https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet

الشكل رقم (23): تطور العدد الإجمالي لمحطات ومعاملات الدفع الإلكتروني العاملة في الجزائر خلال الثلاث أشهر الأولى من سنة 2024



المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات الجدول رقم (18)

– من خلال الجدول والشكل أعلاه، نلاحظ ارتفاع في عدد معاملات الدفع الإلكتروني وما صاحبه من ارتفاع في المبالغ الاجمالية لشهر جانفي ب422782 معاملة بمبلغ قدره3 374 064 529,05 دج، بينما تنخفض معاملات الدفع ب2019 معاملة خلال شهر فيفري لتعاود الارتفاع في شهر مارس مسجلة 472457 معاملة بفارق 51694 معاملة مقارنة بالشهر الماضي، وهذا دليل على وصول جديد للخدمات المالية الإلكترونية التي تسعى الجزائر دوما لتطويرها و تعميمها في كامل التراب الوطني لتشمل جميع فئات المجتمع.

المطلب الثالث: واقع الوصول إلى الخدمات المالية الإلكترونية عبر الإنترنت في الجزائر

شمل الدفع عبر الإنترنت في الجزائر عدة مجالات أهمها: مجال النقل، الاتصال، التأمين، مجال الخدمات، بيع السلع، الرياضة والترفيه وقد أصبح هذا النشاط عمليا منذ 04 أكتوبر 2016 بواسطة البطاقة البنكية (CIB)، حيث يمكن لحاملي هذه البطاقات (CIB)دفع الفواتير والخدمات لدى مواقع التجارة الإلكترونية المصادق عليها. وقد كان دلك مصحوبا بإطلاق موقع إلكتروني bitakati.dz، وهو بوابة مخصصة لحاملي البطاقات والتجار حيث يمكنهم الحصول على المعلومات المتعلقة بوسائل الدفع (CIB) الموضوعة تحت تصرفهم من طرف بنوكهم، في هذا الصدد نشير إلى وجود حاليا 510 تاجر الويب منخرط في نظام الدفع الإلكتروني البنكي، ما نتج حوالي 40 565 773 معاملة موزعة وفقا للجدول التالي:

1. تطور نشاط الدفع عبر الإنترنت في الجزائر خلال الفترة أكتوبر 2016 -2023

جدول رقم (19): تطور نشاط الدفع عبر الإنترنت في الجزائر خلال الفترة أكتوبر2016 – 2023.

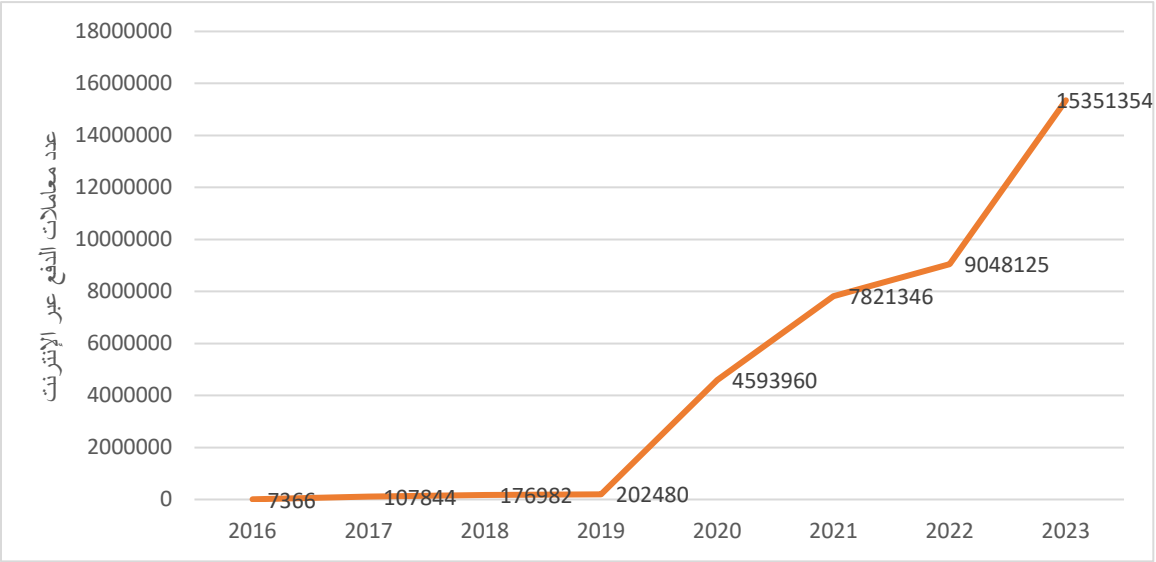
السنة	هاتف / اتصالات	نقل	تأمين	مصدر فاتورات	خدمة ادارية	خدمات	بيع السلع	رياضة وترفيه	العدد الاجمالي للمعاملات	المبلغ الاجمالي (دج)
2016	6536	388	51	391	0	0	0	0	7 366	15 009 842,02
2017	87 286	5677	2 474	12 414	0	0	0	0	107 844	267 993 423,40
2018	138 495	871	6 439	12 722	1 455	0	0	0	176 982	332 592 583,28
2019	141 552	6 292	8 342	38 806	2 432	5 056	0	0	202 480	503 870 361,61
2020	4 210 284	11 350	4 845	85 676	68 395	213 175	235	0	4 593 960	5 423 727 074,80
2021	6 993 135	72 164	8 372	120 841	155 640	457 726	13 468	0	7 821 346	11 176 475 535,68
2022	7 490 626	195 490	571 23	302 273	153 957	705 114	24 169	152 925	9 048 125	18 151 104 423,96
2023	8 400 869	317 371	36 996	640 485	4 086 659	1 055 672	51 154	708 212	15 351 354	32 196 672 024,03

المصدر: تجمع النقد الآلي على الموقع بتاريخ 2024/04/28 على الرابط :

https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet

للتوضيح أكثر نعرض الجدول في أعمدة بيانية كما هو موضح في الأشكال التالية:

الشكل رقم(24): تطور نشاط الدفع عبر الإنترنت في الجزائر من 2016-2023



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على معطيات الجدول (19)

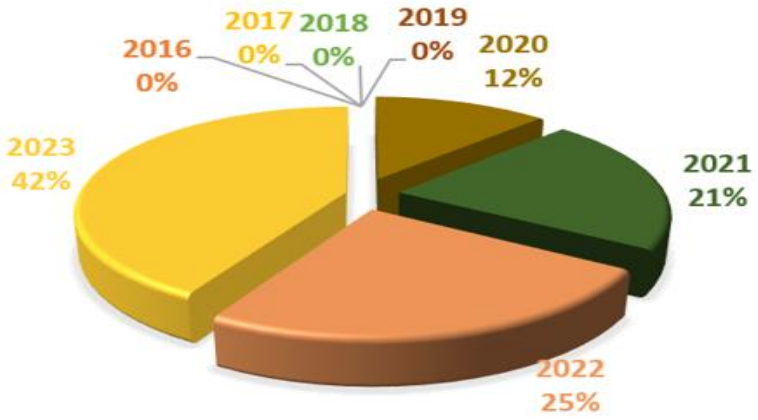
- من خلال الجدول والشكل أعلاه، نلاحظ أن عمليات الدفع عبر الإنترنت كانت ضئيلة جدا سنة 2016 بحوالي 7ألاف معاملة لتستمر بالارتفاع سنويا بوتيرة منخفضة بالآلاف إلى غاية 2020 ارتفعت إلى حوالي 4 ملايين، أي بنسبة مئوية قدرها 12%، وهي نسبة كبيرة مقارنة بالسنوات الاربعة الماضية وهذا راجع لعدة أسباب أهمها:

- انضمام بريد الجزائر إلى تجمع النقد الآلي وتحقيق تبادل المعاملات بين البطاقة البنكية /الذهبية، التي أصبحت سارية المفعول منذ 05 جانفي 2020 مما أدى إلى زيادة عدد حركات الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت وتطبيق "بريدي موب" الذي يتم استخدامه بعد تحميله على الهاتف المحمول وإدخال رمز بطاقة الدفع الإلكتروني ومن ثمة القيام بمختلف عمليات الدفع والسحب والتحويل؛

- الوضع الاستثنائي الدي فرضه ظهور فيروس كوفيد-19وتأثيره على المعاملات التقليدية وتطبيقا لإجراءات الحجر الصحي والتباعد الاجتماعي الدي أدى إلى اللجوء نحو وسائل الدفع الإلكترونية بقوة؛

- أما سنة 2022 فقد ارتفعت إلى حوالي 9 ملايين بفارق 1226779 عن سنة 2021 وحوالي ضعف سنة 2020 أي بزيادة سنوية قدرها 25%، أما سنة 2023 فقد بلغت الذروة بحوالي 15مليون معاملة بنسبة مئوية قدرها 42% حسب ما يوضحه الشكل الموالي؛

الشكل رقم (25): تطور معاملات الدفع في الجزائر خلال الفترة الممتدة من2016- 2023



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على معطيات الجدول (19)

- من الشكل يتضح أنه بالرغم من الزيادة السنوية المسجلة في معاملات الدفع إلا أنها تبقى غير كافية مقارنة بعدد مشتركي الإنترنت الثابت والنقال الذي بلغ 53,62 مليون مشترك سنة 2023 حسب آخر تقرير لسلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية.

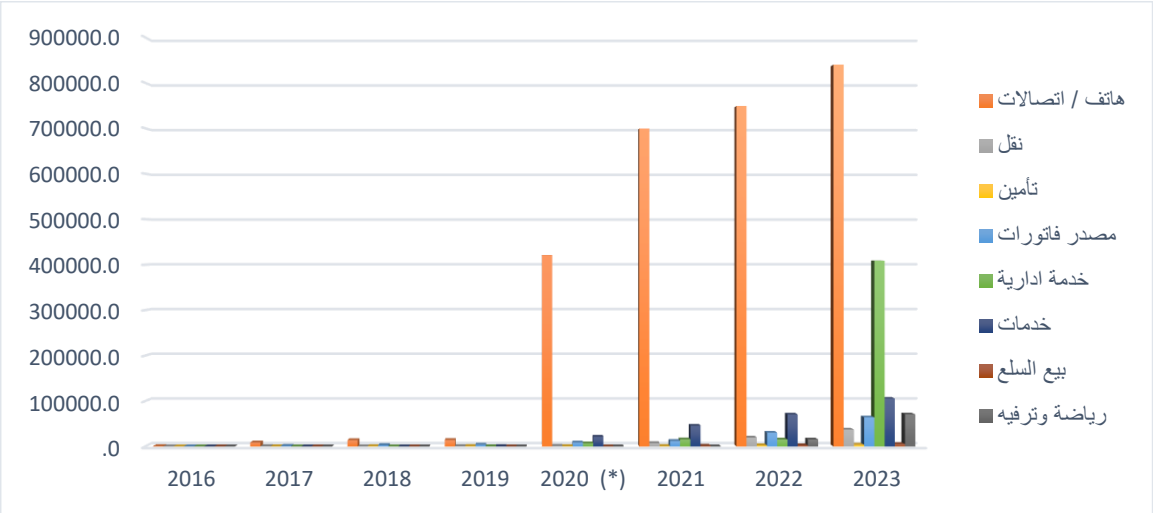
المطلب الرابع: توزيع معاملات الدفع عبر الإنترنت حسب القطاعات في الجزائر

توضح من خلال توزيع المعاملات وتطور وسائل الدفع الإلكتروني خلال الفترة2016-مارس 2024.

1. **توزيع المعاملات خلال الفترة 2016-2023**

بالنسبة لتوزيع المعاملات حسب القطاعات فقد تمت ترجمتها من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (26) : تطور عمليات الدفع في الجزائر عبر الإنترنت حسب كل قطاع خلال الفترة 2016-2023



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على معطيات الجدول (19)

من الجدول والشكل نسجل الملاحظات التالية:

- استحوذ قطاع الهاتف و الاتصالات على النصيب الأكبر من المعاملات عبر الإنترنت فقد سجل تزايد مستمر منذ سنة 2016 إلى غاية 2020 سواء من ناحية المعاملات أو المبالغ الإجمالية، حيث حقق أعلى نسبة له سنة 2020 ب(4210284 معاملة) وهي نسبة كبيرة جدا مقارنة بالسنوات الاربعة الماضية وهذا راجع لنفس الأسباب المذكورة سابقا. لتستمر المعاملات في الإرتفاع حيث سجلت سنة 2021 و2022 على التوالي حوالي6ملايين و7ملايين معاملة سنة 2022على وقع الإنتشار الجديد والواسع لفيروس كورونا خاصة مع تفشي متحور أوميكرون ولجوء الأفراد للخدمات المالية الإلكترونية تجنبا للاحتكاك في الشبابيك وازدياد الوعي بضرورة الحصول على الخدمات في أسرع وقت ممكن و بأقل التكاليف، أما سنة 2023 فقد سجلت869 400 8معاملة و هذا راجع لتغير سلوك الفرد الجزائري الذي أضحى يفضل المعاملات عبر الإنترنت التي اعتاد عليها خلال سنوات جائحة كورونا و فضلها على المعاملات التقليدية؛
- ومن جهة أخرى سجل قطاع النقل 371 317 معاملة سنة 2023 بزيادة قدرها حوالي 300 ألف معاملة مقارنة بسنة 2020 التي دوما تسجل الارتفاع –للأسباب المذكورة سابقا –عند مقارنتها بالسنوات الأربع التي قبلها، أما قطاع الخدمات الإدارية فقد سجل قفزة نوعية بأكثر من 4 ملايين معاملة سنة 2023 أي زيادة ب 4018264 معاملة عن سنة 2020 التي سجلت حوالي ألفي معاملة؛
- ومن بين المتعاملين المعتمدين للدفع. الإنترنت توجد مؤسسات توزيع الكهرباء والغاز والماء التي عرفت تطورا مستمرا في الاستهلاك، حيث سجلت 485 640معاملة سنة 2023مقابل85676 سنة 2020 أي بزيادة قدرها 554809 معاملة دفع وحوالي ضعف سنة 2022 وهذا راجع لموجة الحر التي مست البلاد خلال هذه السنوات الأخيرة؛
- مساهمة قطاع التأمين في الجزائر بمعدلات نمو إيجابية خلال السنوات الاخيرة حيث سجل 36996 معاملة سنة 2023 بزيادة قدرها 13479معاملة مقارنة بسنة 2022؛

– بينما عرف بيع السلع ارتفاعا كبيرا منذ اطلاقه شهر جانفي 2020، حيث سجل سنة 2023 مجموع 51154 معاملة حوالي ضعف سنة 2022، وبزيادة قدرها 37686 معاملة بيع سنة 2021؛

- أما قطاع الرياضة والترفيه فقد سجل 925 152 معاملة منذ اطلاقه شهر جانفي 2022 ليستمر في النمو ب 212 708معاملة سنة 2023 أي بزيادة قدرها 555287 معاملة.

2. **تطور نشاط الدفع الإلكتروني خلال الثلاث أشهر الأولى من سنة 2024**

يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (20): تطور نشاط الدفع عبر الإنترنت في الجزائر خلال الثلاث أشهر الأولى من سنة 2024

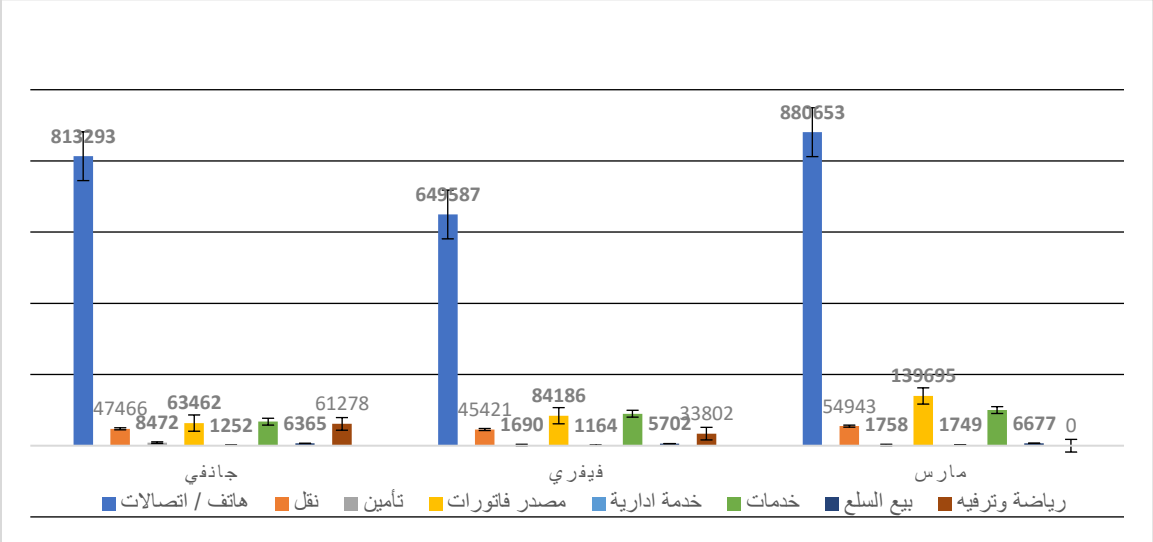
2024	هاتف / اتصالات	نقل	تأمين	مصدر فاتورات	خدمة ادارية	خدمات	بيع السلع	رياضة وترفيه	العدد الاجمالي للمعاملات	المبلغ الإجمالي (دج)
جانفي	813 293	47 466	8 472	63 462	1 252	67 500	6 365	61 278	1 069 088	3 007 423 813,89
فيفري	649 587	45 421	1 690	84 186	1 164	89 888	5 702	33 802	911 440	2 731 025 550,91
مارس	880 653	54 943	1 758	139 695	1 749	100 081	6 677	902 32	1 275 788	3 608 383 466,57

المصدر: تجمع النقد الآلي على الموقع بتاريخ 2024/04/28 على الرابط :

https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet

- من خلال معطيات الجدول، نلاحظ أن مجمل عمليات الدفع الإلكترونية خلال الثلاث أشهر الأولى من سنة 2024 شهدت تذبذبا، مما أثر بالمقابل على المبالغ الاجمالية للدفع الإلكتروني التي كانت بدورها في تذبذب. وللتوضيح أكثر نعرض الجدول في أعمدة بيانية كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (27): تطور نشاط الدفع عبر الإنترنت في الجزائر خلال الثلاث أشهر الاولى من سنة 2024



من إعداد الطالبة: اعتمادا على معطيات الجدول (20)

من خلال الأعمدة نلاحظ بقاء قطاع الاتصالات مستحوذ على أعلى نسبة في الأشهر الثلاث الأولى لشهر مارس 2024، يليه مؤسسات توزيع الكهرباء والغاز والماء بنسب متقاربة مع قطاع الخدمات وباقي النسب قسمت بين كل من قطاع النقل وقطاع الرياضة أين يسجل هذا الأخير أعلى نسبة له في شهر جانفي كما هو موضح في الشكل أعلاه.

خلاصة الفصل الثالث

من خلال هذا الفصل قمنا بتحليل بعض مؤشرات الشمول المالي في الجزائر بالاعتماد على مجموعة من الأبعاد الرئيسية لقياسه، على غرار مؤشر بعد الوصول للخدمات المالية الإلكترونية ومؤشر بعد الاستخدام وقد تبين لنا أن الجزائر ورغم جهودها الدائمة والمستمرة لتعزيز الشمول المالي من خلال تحسين وتطوير وابتكار في الخدمات والمنتجات المالية الإلكترونية و العمل على توفيرها وتعميمها لتصل كافة شرائح المجتمع بسهولة وسلاسة وأمان، من خلال التطور الملحوظ في عدد الصرفات الآلية على المستوى الوطني وكذلك تطور نشاط الدفع والسحب الإلكتروني عبر الإنترنت و الصراف الآلي وكذلك اعتماد الوسائل المساعدة لإجراء الدفع الإلكتروني بواسطة البطاقات الإلكترونية وأجهزة نقاط الدفع الإلكترونية ، كما عملت الدولة على خلق أجهزة تدعم توجهها نحو عصرنة النظام البنكي، كإنشاء تجمع النقد الآلي (GIE MOUNETQUE) إلا أن تجربتها تبقى محتشمة فقد احتلت مرتبة متواضعة جدا في الترتيب العربي و كذا العالمي لمستوى الشمول المالي بمعدل 9.85 % و الرتبة 137 عالميا و 13 عربيا، حسب اخر تقرير للبنك الدولي.

خاتمة عامة

خاتمة عامة:

تعتبر الخدمات المالية الإلكترونية من أهم الخدمات التي يتم تقديمها عبر الإنترنت ومن خلال التكنولوجيا الرقمية، تشمل هذه الخدمات جميع الأنشطة المالية التي يمكن القيام بها عبر الشبكة العنكبوتية والأجهزة الإلكترونية مثل الحواسيب والهواتف الذكية ،ونظرا لأهمية تعزيز وتعميم وصول واستخدام هذه الخدمات والمنتجات المالية لكافة الفئات المستهدفة من المجتمع بما يتلائم مع احتياجاتهم وبأسعار معقولة ، فإن الجزائر تسعى جاهدة من أجل تكريس مبدأ تعميم واستخدام هذه الخدمات وذلك عن طريق تطبيق ما يعرف بالشمول المالي ،الذي يعد بعدا أساسيا في تحقيق المساواة بين مختلف فئات المجتمع، من خلال دمجهم في القطاع المالي الرسمي والاستفادة من مواردهم المالية وإفادتهم في نفس الوقت، كما يدعم الشمول المالي استقرار النظام المالي وتعزيز النمو الإقتصادي، عن طريق مجموعة من العوامل ،كدعم تنويع المؤسسات المالية من أجل زيادة المنافسة وتنويع منتجات الخدمات المالية ،خاصة الإلكترونية منها لتلبي احتياجات أكبر عدد من الفئات في المجتمع لاسيما المهمشة منها. وتعتبر الخدمات المالية الإلكترونية من بين أهم متطلبات تحقيق الشمول المالي وذلك لقدرتها على الوصول إلى مختلف شرائح المجتمع لما توفره من جهد وقت وتكلفة بالإضافة إلى الجودة. لكن استخدامها يتطلب توفير قنوات خاصة لتقديمها أهمها الإنترنت، محطات الدفع الإلكتروني وأجهزة الصراف الآلي. فكلما زاد توفير هذه القنوات زادت الفئة المستفيدة ومنه زيادة استعمال الخدمات المالية الإلكترونية ما يؤدي إلى زيادة الشمول المالي.

الإجابة على فرضيات الدراسة:

- **الفرضية الأولى:** تظل الخدمات المالية الإلكترونية المقدمة في الجزائر متواضعة جدا ولا تزال بعيدة عن تطلعات المتعاملين ،نظرا لضآلة عدد شركات التكنولوجيا المالية في الجزائر(3 شركات فقط) وانخفاض عدد أجهزة الصراف الآلي واحتشام الخدمات المالية المقدمة عبر الهاتف المحمول ، كما أن أغلب المؤسسات المالية تحجم عن توسيع وتمديد نطاق خدماتها في المناطق الريفية الفقيرة والتي تمتاز بضعف الهوامش المحصلة على التمويل ،مما قلل من إمكانية تجاوز مشكل الانتشار المصرفي للخدمات المالية الإلكترونية وهذا ما ينفي صحة الفرضية الأولى؛
- **الفرضية الثانية:** في ظل غياب استراتيجية وطنية شاملة لتحقيق الشمول المالي، وبالرغم من أن الجزائر تسعى جاهدة لتعزيز الشمول المالي عن طريق عصرنة قطاعها المالي، من خلال سعيها الدائم والمستمر لتحسين تقديم خدمات مالية الكترونية لمواكبة للتطورات التكنولوجية، فلحد الآن لم تبلغ مستويات التعاملات المالية مستوى الشمول المالي. وهذا ما ينفي صحة الفرضية الثانية.

من خلال هذه الدراسة وعلى ضوء ما تم عرضه توصلت الدراسة إلى مجموعة من **النتائج والتوصيات** يمكن إدراجها فيما يلي:

النتائج النظرية:

- ❖ الخدمات المالية الإلكترونية تساهم في رفع العزلة عن مختلف فئات المجتمع، كونها لا تحتاج إلى التنقل للحصول عليها ما يخفف من عبئ تكاليف النقل، كما تتميز ببدل جهد أقل ووقت أسرع للحصول عليها هذا مايؤدي إلى جذب عدد أكبر من الأفراد إليها؛
- ❖ يهتم الشمول المالي بمختلف فئات المجتمع لاسيما المهمشة منها كمحدودي الدخل، النساء، المناطق الريفية المعزولة. هذا ما يؤدي إلى استفادتهم من الخدمات في القيام بمشاريع خاصة المشاريع الصغيرة نتيجة لذلك تنخفض معدلات البطالة، تزيد مستويات الدخل، وتتحسن مستويات المعيشة؛
- ❖ الشمول المالي يركز على تقديم خدمات مالية عبر قنوات رسمية هذا ما يساهم في إنتقال عدد كبير من المنشآت من نظام مالي غير رسمي إلى نظام مالي رسمي، مما يؤدي إلى تعزيز النمو الإقتصادي؛
- ❖ يتم قياس الشمول المالي بثلاثة مؤشرات الأكثر شيوعا والمتمثلة في مؤشر الوصول إلى الخدمات المالية مؤشر إستخدام الخدمات المالية، مؤشر جودة الخدمات المالية.

النتائج التطبيقية:

- ❖ اعتماد الجزائر الخدمات المالية الإلكترونية لا يعتبر قرارا اختياري، بل هو واقع حتمي فرضته إفرازات العولمة المالية التي أدت الى ضرورة إتساع دوائر الخدمات المالية لتشمل الفئات المقصاة ماليا، وبالتالي تعزيز الشمول المالي؛
- ❖ يمكن تعزيز الشمول المالي في أي بلد من خلال التركيز على أربعة محاور أساسية هي: دعم البنى التحتية المالية، حماية مستهلكي الخدمات المالية، تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع وكذا من خلال دعم فكرة التثقيف المالي؛
- ❖ سعت الجزائر الى تعميم إستخدام الخدمات المالية الإلكترونية من أجل تمكين أكبر شريحة من المواطنين للحصول على منتجات و خدمات مالية بسهولة وسلاسة وأمان، من خلال التطور الملحوظ في عدد الصرفات الآلية على المستوى الوطني، وكذلك تطور نشاط الدفع والسحب الإلكتروني عبر الإنترنت و الصراف الآلي وكذلك اعتماد الوسائل المساعدة لإجراء الدفع الإلكتروني بواسطة البطاقات الإلكترونية وأجهزة نقاط الدفع الإلكترونية ، كما عملت الدولة على خلق أجهزة تدعم توجهها نحو عصرنة النظام البنكي، ومثالا على ذلك إنشاء تجمع النقد الآلي (GIE MOUNETQUE) الذي أنشأ في جوان 2014؛

- رغم الجهود التي تقوم بها الدولة الجزائرية من أجل تعزيز الشمول المالي إلا أن تجربتها تبقى محتشمة بالمقارنة مع مستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف نظيراتها من الدول المجاورة ودول الخليج العربي والدول الغربية، التي قطعت اشواطا كبيرة في هذا المجال مكنتها من تضييق دائرة الاقصاء المالي؛
- لا تزال الجزائر في أدنى المستويات عالميا، لجهة الشمول المالي حيث يوجد في الجزائر 44 % من البالغين لديهم حساب في مؤسسة مالية مع وجود فارق بين الجنسين بأكثر من 25 نقطة مئوية أي إقصاء مالي لأكثر من نصف السكان ،كما أن نسبة الاقتراض و الادخار من المؤسسات المالية الرسمية للبالغين سجل على التوالي 16% ،3,3% وهي نسب منخفضة جدا مقارنة بعدد السكان (أكثر من 46 مليون نسمة)حيث تشير الإحصائيات إلى أن الجزائر تحتل مرتبة متواضعة جدا في الترتيب العربي و كذا العالمي لمستوى الشمول المالي بمعدل 9.85 % و الرتبة 137 عالميا و 13 عربيا، حسب آخر تقرير للبنك الدولي؛
- تؤثر الثقافة المالية على تعزيز الشمول المالي في الجزائر بمعدل ضئيل نسبيا لا يتجاوز 19.6%.

في ضوء نتائج هذه الدراسة توصلنا إلى مجموعة من **التوصيات** كانت كالآتي:

- توفير بنى تحتية مالية قوية وإعداد إطار تشريعي مناسب وبيئة قانونية ملائمة وداعمة لتعزيز الشمول المالي وتهتم بالفئات المهمشة ماليا، سواءا كانو أفراد أو شركات مصغرة، كما تدعم الانتشار الجغرافي للبنوك والمؤسسات المالية ونظم وسائل الدفع والتسوية؛
- ضرورة مواكبة التطورات الحديثة في مجال الخدمات المالية الإلكترونية والاهتمام بالبحث والتطوير في هذا المجال من أجل ابتكار خدمات ومنتجات مالية قادرة على محاكاة الاحتياجات الفعلية للعملاء الحاليين والمستهدفين تعتمد على الإدخار والتأمين ووسائل الدفع، وليس فقط على الاقتراض والتمويل؛
- تدريب وتأهيل الكوادر البشرية من أجل عصرنة أنشطتها حيث أن مجتمع المعرفة مبني بشكل أساسي على رأسمال البشري وقدرته على إدماج التكنولوجيا الرقمية في مختلف الأعمال وتسهيل الاندماج في الاقتصاد الرقمي؛
- ضرورة تبني استراتيجية وطنية واضحة وشفافة لتحقيق الشمول المالي في الجزائر؛
- وجب على الدولة الجزائرية اعتماد إستراتيجيات وطنية تهتم أكثر بنشر الوعي والثقافة المالية لتقليص الإقصاء المالي خاصة في المناطق الشبه حضارية والمناطق الريفية؛
- القيام بحملات إعلامية تحسيسية بأهمية الخدمات المالية الإلكترونية وأمانها مقارنة بالخدمات المالية التقليدية بغية زيادة مستوى الثقة والقبول لهذه الوسائل؛
- الإستفادة من تجارب ونماذج الدول الرائدة في مجال التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي؛

- العمل على تعزيز انتشار البنوك الإسلامية والتي قد تكون حلا فعالا للمستبعدين من النظام المالي لأسباب دينية.

آفاق البحث:

من أجل إثراء هذا البحث تم اقتراح المواضيع التالية:

- دور الخدمات المالية الإلكترونية في تحقيق التنمية في دول المغرب العربي؛
- أثر إستخدام الخدمات المالية الإلكترونية على أداء البنوك التقليدية؛
- الشمول المالي كآلية لدفع عجلة النمو الاقتصادي وتحقيق التنمية المستدامة في الجزائر؛
- دور الشمول المالي في تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية في دول المغرب العربي؛
- معوقات تعزيز التأمين للشمول المالي في الجزائر؛
- التكنولوجيا المالية الإسلامية كنموذج لتدعيم الشمول المالي الرقمي.

قائمة المراجع

قائمــة المراجـــع

I. باللغة العربية

أولا: الكتب

1. أحمد بوراس، السعيد بريكة، **أعمال الصيرفة الالكترونية: الأدوات والمخاطر**، دار الكتاب الحديث بدون طبعة، القاهرة، مصر ،2014.
2. بشير عباس العلاق، **الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق مدخل تسويقي استراتيجي**، داينمك للطباعة، القاهرة، مصر، 2004.
3. ثامر البكري، أحمد الرحومي، **تسوبق الخدمات المالية**، دار إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2008.
4. حازم نعيم الصمادي، **المسؤولية في العمليات المصرفية**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الاردن،2003.
5. رعد حسن الصرن، عولمة **جودة الخدمات المصرفية**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2007.
6. زياد رمضان، **إدارة الأعمال المصرفية**، الطبعة السادسة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 1997.
7. سليمان الجيوشي، محمد الطائي، **تسويق الخدمات المالية**، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات بالتعاون، الطبعة01، جامعة القدس المفتوحة، القاهرة، 2010.
8. محمد محمود مصطفى، **التسويق الإستراتيجي للخدمات**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2003.
9. مدحت صادق، **أدوات وتقنيات مصرفية**، الطبعة الأولى، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.
10. مصطفى سلامة، **منظمة التجارة العالمية، النظام الدولي للتجارة الدولية**، الطبعة الأولى، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر ،2006.
11. ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير، **الصيرفة الالكترونية: الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع**، **الطبعة** الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن ،2008.
12. نغم حسين نعمة، أحمد نوري حسن مطر، **الشمول المالي: متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس**، الطبعة الاولى، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2018.

13. نورة بن ناصر الهزاني، **الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية – دراسة لتقييم مواقع الوزارات السعودية على الإنترنت–**، مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية، 2008.

14. نوري منير، **التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني**، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،2021.

15. وسيم محمد الحداد، "**الخدمات المصرفية الإلكترونية**"، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.

ثانيا: المجلات

1. أحمد محمد عبد الحي نور الدين، وآخرون، **دور الشمول المالي في تعزيز مستوى ثقة العملاء في الخدمات المصرفية**، دراسة تطبيقية على العملاء بمنطقة وسط الدلتا، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، عين الشمس، مصر، 2019.
2. أسامة فراح، رحمة عبد العزيز، **الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك**، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد04 ، العدد 02، المركز الجامعي بريكة، الجزائر، 2021.
3. آسيا سعدان، نصيرة محاجبية، **واقع الشمول المالي في المغرب العربي دراسة مقارنة: الجزائر تونس والمغرب**، مجلة دراسة وأبحاث المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد10، عدد3، الجزائر، سبتمبر 2018.
4. بن قيدة مروان، بوعافية رشيد، **واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية**،'مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، العدد18، جامعة البليدة2، الجزائر، 2018.
5. بوزانة أيمن، حمدوش وفاء، **الشمول المالي: أبعاده ومؤشرات قياسه العالمية**، مجلة الاقتصاد الاسلامي العالمية، العدد 98، مركز أبحاث فقه المعاملات الاسلامية بالتعاون مع جامعة كاي، الجزائر، جويلية 2020،.
6. بوعيشاوي مراد، عماد غزازي، **الشمول المالي الرقمي في الجزائر في ظل جائحة كورونا كوفيد – 19**، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية **المستدامة**، المجلد 06، العدد 01، جامعة المدية، الجزائر، 2021.
7. بولحبال سميرة، حاكمي نجيب، **أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي لخدمة التنمية الريفية**، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، مجلد 06، العدد 01، الجزائر، 2019.

8. حسيني جازية، **تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 21، جامعة الشلف، الجزائر، 2020.

9. حمدوش وفاء، عماني لمياء، **أفق تجاوز الفجوة الرقمية في الجزائر لتحقيق الشمول المالي**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 07، العدد 25، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2021.

10. حميد قرومي، **تقييم أداء الجهاز المصرفي الجزائري**، مجلة معارف، المجلد السابع، العدد 12، جوان 2012.

11. رزمة خضرة، سعودي مناد، **أهمية وسائل الدفع الالكتروني في زمن الكورونا**، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد11، العدد 02، جامعة الجزائر 1، 2022.

12. رفيقة صباغ، سليمة غرزي، **الشمول المالي في الدول العربية واقع وأفاق**، مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد 10، العدد 02، الجزائر،2020.

13. شيلي وسام، الشمول **المالي في المنطقة العربية –الواقع والمتطلبات–**، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد24، العدد02، جامعة قسنطينة2، الجزائر، 2021.

14. صورية شنبي، السعيد بن لخضر2018، أهمية **الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)**، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 03، العدد02، جامعة المسيلة، **الجزائر**،2018.

15. عبد الحليم عمار غربي، **نحو إطار مفاهيمي للشمول المالي والمصرفي الإسلامي، دراسة تحليلية لأبعاده ومؤشراته وتأثيراته**، المجلة الجزائرية للدراسات المالية والمصرفية، المجلد 10، العدد 01، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، السعودية، جوان 2020.

16. عماد الدين بركات، طيبي حورية، **وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تفعيل التجارة الإلكترونية**، مجلة القانون والتنمية المحلية، المجلد01، العدد02، أدرار، الجزائر، 2019.

17. فلاق صليحة وآخرون، **تفعيل الصناعة المالية الإسلامية كمدخل لتعزيز الشمول المالي في الجزائر**، مجلة المعيار، المجلد 12، العدد 01، الجزائر،2021.

18. كمال كاظم جواد، ريام فضل شاكر، **تحليل العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المصرفي (دراسة تطبيقية في العراق للمدة 2016 –2010)**، مجلة المراقبة للعلوم الادارية، المجلد16، العدد 63، جامعة كربلاء، العراق، 2020..

19. محمد شكرين، **أزمة كوفيد 19، حافز لتعزيز الشمول المالي الرقمي في الجزائر**، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 12، العدد 01الخاص، الجزء 01، الجزائر، جانفي 2021.

20. نهلة أبو العز، **أثر تطبيق تكنولوجيا الرقمنة المالية على الشمول المالي في القطاع المصرفي بالدول الإفريقية**، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، المجلد 11، العدد 10، جامعة بي سويف، مصر، جانفي 2021، .

ثالثا: الرسائل الجامعية

1. أسماء دردور، **أثر التكنولوجيا المعلومات في ترقية تسويق الخدمات المصرفية والمالية– دراسة مصرف سوسيتي جنرال الجزائر– وكالة قسنطينة**، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تسويق، قسم العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، 2016.

2. بدوي مصطفى، **المنظمة العالمية للتجارة وتحرير تجارة الخدمات المالية والمصرفية، دراسة حالة الجزائر**، مذكرة ماجستير، تخصص نقود وبنوك، علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، 2004.

3. بولمرج وحيدة، **المنتجات البنكية الإسلامية كألية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الدولية**، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، شعبة علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف 1، الجزائر، 2023.

4. حنين محمد بدر عجور، **دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية اتجاه العملاء، دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة**، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، مارس 2017.

5. رحال عادل، **تحديث الخدمة الصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر**، رسالة ماجستير، تخصص اقتصاد التنمية، العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2014.

6. رمزي طلال، حسن الردايدة، **أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في تقوية العلاقة بين المصرف والزبائن – دراسة مقارنة على عينة من زبائن المصارف الأردنية والمصارف الأجنبية في مدينة عمان،**

مذكرة ماجستير في الأعمال الإلكترونية، قسم ادارة الاعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، جويلية،2011.

7. سهام بوخلالة، **المنافسة بين البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية) دراسة تطبيقية مقارنة في الجزائر خلل الفترة (2004 –2014)**، أطروحة دكتوراه علوم، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016–2017.
8. شاكر محمود عبد الغفور السامرائي، **دور المصارف الإسلامية في تحقيق أبعاد الاشتمال المالي في الأردن**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في الاقتصاد والمصارف الإسلامية، جامعة آل البيت، العراق،2018.

رابعا: الملتقيات والمؤتمرات والندوات

1. عبد الهادي النجار، **التجارة نقود المعرفية وآلية تناولها**، بحث مقدم للمؤتمر السنوي لكلية الحقوق حول الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، جامعة بيروت، لبنان ،2002.
2. كمال معيوف، قدوري عبد القادر، **التثقيف المالي المدخل الاستراتيجي لتعزيز الشمول المالي في البلدان العربية، –دراسة حالة مصر–**، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، المنعقدة يوم: 26 سبتمبر 2019.

خامسا: النصوص القانونية والوثائق القانونية

1. حسن عبيد، **الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات، أوراق اقتصادية**، مركز البحوث والدراسات الاقتصادية والمالية، العدد 20، جامعة القاهرة، نوفمبر 2002.
2. شريف محمد غنام، **محفظة النقود الالكترونية رؤية مستقبلية**، مؤتمر الاعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الحقوق، جامعة المنصوري، دبي، الامارات العربية، 2003.
3. نشرة توعوية، الخدمات **المصرفية الالكترونية**، معهد الدراسات المصرفية، العدد12، السلسلة الخامسة، الكويت، جويلية، 2013.
4. الوليد طلحة، صبري الفران، **الشمول المالي الرقمي**، موجز السياسات، صندوق النقد العربي، العدد 17، 2020.

سادسا: التقارير

1. تقرير بنك الجزائر، **الوساطة المصرفية والبنية التحتية للقطاع المصرفي**، الفصل الخامس،2022.

سابعا: المعاجم

ابن المنظور، **لسان العرب، المصباح المنير**، دار صادر، بيروت، 1955-1956.

ثامنا: المواقع الالكترونية

1. http://www.worldbank.org/globalfindex
2. https://www.albankaldawli.org/ar/topic/financialinclusion/overview
3. https://www.pwc.com/gx/en/industries/financial-services/assets/pwc-digital-bankingf
4. https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet
5. https://databank.worldbank.org/source/global-financial-inclusion
6. https://www.mpt.gov.dz

II. باللغة الأجنبية:

1. Peterson K.Ozili**, Impact of digital finance on financial inclusion and stability Borsa Istanbul review**, review 18-4, Essex business School, University of Essex, UK, Turkey, 2018.
2. Abdel Monem Heba, **Using Blockchain in Financial Services**, Arab Monetary fund, Abu Dhabi,2019 .
3. Alfred Hanning, Stefan Jansen, **Financial inclusion and financial stability: current policy issues**, working paper series, N°259, Asian Bank Development Institute "ABD Institute", Tokyo, Japan, December 2010.
4. Francisco G. Villarreal, **Financial inclusion of small rural producers** ، Economic Commission for Latin America and the Caribbean (ECLAC) Santiago, November 2017.
5. Benyoub Fatma, Boufelfel Sihem، **Financial inclusion in Algeria: between the necessity of application and the challenges of realization during (2004-2021)** ، Finance and Business Economics Review،Volume 7،Number 1 ، March 2023.
6. Jean Paul Foyart << **Monitique rt moyens de paiement**>>، séminaire et formation unicom, hôtel mercur Alger، le 26/07/2006.
7. Duclos Thierry ،**" Dictionnaire De la Banque**" ، 2° édition Edition SEFI, Bibliothèque National du CANADA, 1999.
8. GPFI،G20 ،Financial Inclusion Indicators ،2012 .
9. CGAP on Behalf of the G-20's، Global Partnership for Financial Inclusion, **White Paper**،Oct-2011.
10. Victor Bull ،**Marketing Management Astrategic Plamming approach** ،McGraw-Hill series in marketing ،University of Massachusetts ،Amherst ،New York ،1984 .
11. Lovelock Christopher ،Wirtz Jochen ،**services marketing ،People ،Technology ، Stratège**s ،seventh Edition ،Pearson ،Education international ،Prentice-Hill ،USA،2011 .

ملخـــــــــص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمات المالية الإلكترونية في الجزائر ودورها في تعزيز الشمول المالي، من خلال استعراض المفاهيم العامة حول الخدمات المالية الإلكترونية والشمول المالي ثم التطرق إلى عرض وتحليل مؤشرات وإحصائيات حول واقع مساهمة الخدمات الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي بالجزائر باستخدام المنهج الوصفي التحليلي.

وقد توصلت الدراسة إلى أن الجزائر رغم الجهود المبذولة في مجال تطوير الخدمات المالية الإلكترونية إلا أنها لا تزال بعيدة عن تحقيق الأهداف المرجوة من الشمول المالي، لذا يجب عليها الاهتمام أكثر بتوفير بنى تحتية مالية قوية مع ضرورة مواكبة التطورات الحديثة من أجل ابتكار خدمات مالية إلكترونية قادرة على محاكاة احتياجات العملاء، إضافة إلى دعم فكرة التثقيف المالي.

كلمات مفتاحية: الخدمات المالية الإلكترونية؛ الشمول المالي، الشمول المالي الرقمي، الجزائر.

Summary:

This study aimed to identify the reality of electronic financial services in Algeria and their role in enhancing financial inclusion, through reviewing general concepts about electronic financial services and financial inclusion, and then presenting and analyzing indicators and statistics about the contribution of electronic services in enhancing financial inclusion in Algeria using the descriptive-analytical approach. The study concluded that despite the efforts made in developing electronic financial services, Algeria is still far from achieving the desired goals of financial inclusion. Therefore, it should focus more on providing strong financial infrastructure while keeping up with modern developments to innovate electronic financial services capable of meeting customer needs, in addition to supporting the idea of financial education.

Keywords: electronic financial services; financial inclusion; digital financial inclusion; Algeria.