**الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية**

**وزارة التعليم العالي والبحث العلمي**

**جامعة ابن خلدون –تيارت–**

كلية: العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم:مالية و محاسبة

ميدان: العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير

شعبة:مالية و بنوك

# مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر


**من إعداد الطلبة:**

- **حري فاطمة الزهراء**
- **دالية سهلة**


تحت عنوان:

# أثر الشمول المالي على مخاطر التشغيلية في البنوك التجارية دراسة حالة: -الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط-

**نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:**

| | | |
|---|---|---|
| عدة عابد | أستاذ محاضر أ جامعة ابن خلدون | رئيسا |
| بن طراد أسماء | أستاذ محاضر أ جامعة ابن خلدون | مناقشا |
| بن حليمة هوارية | أستاذ محاضر ب جامعة ابن خلدون | مشرفا و مقررا |

**السنة الجامعية: 2023/2022**

# شكر وتقدير

قال الله تعالى ﴿ولئن شكرتم لأزدنكم﴾

الحمد والشكر لله الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل وأنعم علينا نعمة العلم وهدانا إلى نوره ويسر لنا المصاعب.

قال رسول الله –صلى الله عليه وسلم– ﴿من لم يشكر الناس لن يشكر الله﴾

من باب العرفان بالجميل نتقدم بالشكر والتقدير للأستاذة المشرفة

**"بن حليمة هوارية"**

على نصائحها وارشاداتها الصائبة، وعلى المجهودات التي بذلتها في سبيل إنجاح هذا العمل.

وإلى الأستاذ "**عابد عدة**" جزاه الله كل خير وإلى كل طاقم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والى كل من مدلنا يد العون من قريب أو بعيد، وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

# إهداء:

إلى من وضع المولى -سبحانه وتعالى- الجنة تحت قدميها، إلى التي غمرتني بفيض حنانها إلى التي احترقت لكي تنير لي دربي إلى التي جاعت لأشبع وسهرت لأنام، وتعبت لأرتاح وبكت لأضحك وسقتني من نبع رقتها وصدقها قرة عيني وفؤادي حبيبتي لولا وجودك في حياتي لما وصلت إلى ما أنا عليه (أمي الحبيبة).

إلى صاحب السيرة العطرة والفكر المستنير، فلقد كان له الفضل الأول في بلوغي التعليم العالي (والدي الحبيب) أطال الله في عمره

إلى سندي وملجئي رفيقي ومؤنسي من أعتمد عليه في كل كبيرة وصغيرة، حبيبي أخي قرة أعيننا لطالما كنت تشجعني وغرست في قلبي روح التحدي أنا فخورة بنجاحي لأتقاسم معك هذه الفرحة (إيحاب).

إلى من شاركتني في كل خطواتي، جوهرة حياتي صديقتي وأختي صغيرتي، كنت دائما حريصة على كل تفاصيلي لا أوافيك حقك مهما فعلت دمتي لي سندا وفرحا (شيماء)

حري فاطمة الزهراء

# إهداء:

وأخيرًا تخرجنا وأخيرا رفعت القبعة احتراما لسنين مضت من الدراسة وقد ابتدأ الوداع مع كل ابتسامة.

وفي البداية الشكر لله وأهدي تخرجي وثمرت تعبي إلى من أحمل اسمهما بكل فخر.

إلى أبي الغالي سند ظهري ومن أعطى دون مقابل يا رمز العطاء و الصرامة...أعترف بفضله برًا له حفظك الله وأطال في عمرك.

إلى نور عيني وبصيرتي في هذه الحياة إلى من سهرت ليالي طويلة من أجل راحتي أمي الغالية.

إلى من تسعد عيني برؤية وجوههم, ويفرح فؤادي بسماع رنات ضحكاتهم...إخوتي الأعزاء.

إلى عائلة دالية صغيرها وكبيرها.

إلى من امسكوا بيدي لمساعدتي على النهوض...الأحباء.

إلى من أعطوني من ينابيع معرفتهم أساتذتي الأفاضل حفظكم الله ودمتم في رعايته.

دالية سهلة

**الفهرس**


| المحتوى | الصفحة |
|---|---|
| الاهداءات | |
| شكر وتقدير | |
| فهرس المحتويات | |
| قائمة الأشكال | |
| قائمة الجداول | |
| قائمة الملاحق | |
| المقدمة | أ–د |
| **الفصل الأول:الإطار النظري للشمول المالي و المخاطر التشغيلية و واقع الشمول المالي في الجزائر** | |
| **تمهيد** | 6 |
| **المبحث الأول:** عموميات حول الشمول المالي | 7 |
| المطلب الأول: ماهية الشمول المالي | 7 |
| المطلب الثاني: أهداف ومبادئ الشمول المالي | 10 |
| المطلب الثالث: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي وسياسات التوسع فيه | 12 |
| **المبحث الثاني:** ماهية المخاطر التشغيلية | 17 |
| المطلب الأول: تعريف المخاطر التشغيلية وأسباب حدوثها | 17 |
| المطلب الثاني: مبادئ وصور المخاطر التشغيلية | 19 |
| المطلب الثالث: طرق تقييم وأساليب قياس المخاطر التشغيلية | 21 |
| **المبحث الثالث:** واقع الشمول المالي في الجزائر | 26 |
| المطلب الأول: واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر | 26 |
| المطلب الثاني: سبل تعزيز الشمول المالي في الجزائر | 31 |
| المطلب الثالث: أثر الشمول المالي على المخاطر التشغيلية | 32 |
| **خلاصة الفصل** | 34 |

| الفصل الثاني:دراسة الميدانية للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط–بنك–وكالة تيارت | |
|---|---|
| تمهيد | 36 |
| **المبحث الأول:** تقديم الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط–بنك– | 37 |
| المطلب الأول: التطور التاريخي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط–بنك– | 37 |
| المطلب الثاني: تعريف الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط–بنك– | 39 |
| المطلب الثالث: خدمات الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط–بنك– | 40 |
| **المبحث الثاني:** عرض نتائج الدراسة | 42 |
| المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية | 42 |
| المطلب الثاني: ثبات وصدق أداة الدراسة | 47 |
| المطلب الثالث: تحليل محاور مجتمع العينة واختبار الفرضيات | 47 |
| **خلاصة الفصل** | 58 |
| **خاتمة** | 60 |
| قائمة المصادر والمراجع | 63–65 |
| الملاحق | |
| الملخص | |

**قائمة الأشكال:**


| رقم الشكل | العنوان | الصفحة |
|---|---|---|
| 1-1 | أبعاد الشمول المالي | 13 |
| 2-1 | صور المخاطر التشغيلية | 21 |
| 1-2 | توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس | 44 |
| 2-2 | توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر | 45 |
| 3-2 | توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي | 45 |
| 4-2 | توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية | 46 |
| 5-2 | توزيع عينة الدراسة حسب السلم الوظيفي | 47 |
| 6-2 | العلاقة بين الأخطاء معيارية وقيم الحقيقية للفرضية | 57 |

## قائمة الجداول


| رقم الجدول | العنوان | الصفحة |
|---|---|---|
| 1-1 | الطريقة النمطية المعيارية | 24 |
| 2-1 | مؤشر الوصول للخدمات المالية في الجزائر | 27 |
| 3-1 | استخدام الخدمات المالية في الجزائر لسنة 2021 | 29 |
| 1-2 | تحليل بيانات العينة | 42 |
| 2-2 | معاملات الثبات للاستبيان والمحاور الدراسة باستخدام معامل الثبات كرومباخ-الفا. | 47 |
| 3-2 | الصدق التقاربي حول القيم التنظيمية | 48 |
| 4-2 | اختبار التوزيع الطبيعي | 48 |
| 5-2 | نتائج البعد الأول (وصول الى الخدمات التي يقدمها البنك) | 49 |
| 6-2 | نتائج البعد الثاني (استخدام الخدمات المالية التي يقدمها البنك للعملاء) | 50 |
| 7-2 | نتائج البعد الثالث (جودة الخدمات المقدمة للعملاء) | 51 |
| 8-2 | نتائج البعد الأول مخاطر العنصر البشري | 52 |
| 9-2 | نتائج البعد الثاني مخاطر تنفيذ وإدارة العمليات | 53 |
| 10-2 | نتائج البعد الثالث مخاطر الأنظمة الالية واتصالات | 54 |
| 11-2 | نتائج البعد الرابع مخاطر البيئة الخارجية | 55 |
| 12-2 | تحليل نتائج تباين الانحدار | 56 |
| 13-2 | تقدير نموذج ومعامل التحديد وارتباط للفرضية | 56 |

## قائمة الملاحق


| رقم الملحق | عنوان الملحق | الصفحة |
|---|---|---|
| 01 | استمارة الاستبيان | 67 |
| 02 | الثبات للاستبيان ومحاور الدراسة باستخدام كرومبا-خ آلفا | 71 |
| 03 | صدق البناء الداخلي | 71 |
| 04 | اختبار التوزيع الطبيعي | 72 |
| 05 | تحليل البيانات مجمع العينة | 72 |
| 06 | تحليل محاور الدراسة | 74 |
| 07 | نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج | 79 |

# مقدمة:

**المقدمة**

يعد الشمول المالي الركيزة الأساسية لتحريكالعجلة الاقتصادية للدول، لذلك تسعى الدول العربية جاهدة لمواكبة التطور الحاصل في العالم وفي هذا السياق وبعد الأزمة المالية العالمية لسنة 2008 أصبح الشمول المالي من المفاهيم التي لاقت اهتماما من طرف الباحثين و مختلف الفئات الاقتصادية،حيث ألزم المؤسسات الاقتصادية بأخذه بعين الاعتبار و الالتزام بتنفيذ سياسات و إجراءات من أجل تعزيز وصول كافة شرائح المجتمع إلى المنتجات و الخدمات المالية المقدمة من طرف الجهات الاقتصادية بأسعار معقولة و بجودة عالية وفي أقل وقت ممكن ،ومن أجل هذا تتبنى البنوك سياسات و استراتيجيات داعمة لتحقيق الشمول المالي و مواكبة التطور الاقتصادي لما له من أهمية في التقليل من الفوارق الاجتماعية وكذلك نشر الوعي و الثقافة المصرفية و غيرها .

إلى أن تطبيق هذا الأخير في البنوك يجعله يتعرض إلى مخاطر من بينها المخاطر التشغيلية ، فإن البنوك تشهد العديد من المخاطر جراء عملياتها و هذا راجع للتعقيدات المصرفية ، وهذا ما جذب الانتباه إلى القطاع المصرفي الجزائري الذي شهد في السنوات الأخيرة خسائر متعلقة بالعنصر البشري و الغش و المضاربة والتقصير في أداء الالتزامات المهنية و غيرها ...، فإن تطور هذه المخاطر راجع إلى التطور التكنولوجي و تطور في القطاع البنكيهذا ما جعل المخاطر التشغيلية تحظى باهتمام واسع كأحد أهم المخاطر التي تتعرض لها البنوك في الوقت الراهن في سياق تحقيق الشمول المالي .

فلم تستثنى الجزائر من قائمة الدول التي تريد تحقيق مستويات أعلى في مجال الشمول المالي ،إذ عملت على تقديم مجموعة من الخدمات المصرفية و ذلك عن طريق تبني مجموعة من الإجراءات و السياسات و كذلك استعمال التقنيات الحديثة .

**1-إشكالية الدراسة:**على ضوء ما سبق ذكره فإن موضوعأثر الشمول المالي على مخاطر التشغيل في البنوك التجارية محل الدراسة، و ماله من انعكاسات و أهمية بالغة للبنوك الجزائرية ومن هنا تتضح لنا معالم إشكالية دراستنا المتمثلة:

- ✓ **ما مدى تأثير الشمول المالي على مخاطر التشغيل في البنوك التجارية؟**

**2-الأسئلة الفرعية:** من خلال مشكلة الدراسة تنبثق التساؤلات التالية:

- ✓ ما المقصود بالشمول المالي ،و فيما تتمثل أبعاد الشمول المالي؟
- ✓ ماهية المخاطر التشغيلية ؟

- ✓ هل توجد علاقة تربط بين الشمول المالي و المخاطر التشغيلية ؟
- ✓ ماهي سبل تعزيز الشمول المالي في الجزائر ؟

**3-فرضيات الدراسة:**كإجابة مبدئية على هذه الأسئلة تم إدراج الفرضيات التالية :

- H0:لا يوجد علاقة بين الشمول المالي و المخاطر التشغيلية.
- H1:يوجد علاقة بين الشمول المالي والمخاطر التشغيلية.

**4-أهمية الدراسة:** تتجلى أهمية الدراسة في:

الوقوف على أهمية الشمول المالي كأداة حتمية للنهوض باقتصاد الدول و مدى تطبيقه و واقعه في الجزائر ، و أثر تطبيقه على المخاطر التشغيلية في البنوك ،انطلاقا من التحديات التي تواجهه للخروج بسبل ناجعة لتفعيله.

**5-أهداف الدراسة:**تم إعداد هذه الدراسة بغية تحقيق جملةمنالأهداف منها:

- ➢ التعرف على موضوع الشمول المالي.
- ➢ التعرف على مدى وصول عملاء البنوك إلى الخدمات البنكية.
- ➢ التعرف على مدى استخدام الخدمات البنكية من طرف العملاء.
- ➢ التعرف على ما مدى جودة الخدمات المقدمة من طرف البنوك للعملاء.

6-**أسباب اختيار الموضوع:** تتمثل أهم أسباب اختيار الموضوع فيما يلي:

- ✓ الشمول المالي موضوع جديد.
- ✓ قلة الدراسات المتعلقة بأثر الشمول المالي على مخاطر التشغيل.
- ✓ ارتباط موضوع الدراسة بالتخصص.

**7-منهج الدراسة:**اتبعنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي حيث يظهر المنهج الوصفي عند طرح الجزء النظري للمفاهيم المتعلقة بالشمول المالي والمخاطر التشغيلية و المنهج التحليلي فيظهر من خلال تصميم استبيان ضمن الجوانب الرئيسية لمحاور البحث تم تحليلها من خلال البرنامج الإحصائي SPSS.

**8-أدوات الدراسة:** اعتمدنا في الدراسةعلى مجموعة من الأدوات المتمثلة في البحث المكتبي القائم على الاستعانة بالمراجع كالكتب،المجلات الاقتصادية،والبحوث الأكاديمية للإلمام بالجانب النظري وبرنامج SPSSو استبانة للإلمام بالجانب التطبيقي.

**9-حدود الدراسة:** لإعداد هذه الدراسة تم التقييد بالحدود التالية:

- ➢ **الإطار زماني:** يرتبط مضمون و نتائج الدراسة الميدانية بالزمن الذي أجريت فيه ،و ذلك خلال الموسم الجامعي 2022-2023

- **الإطار المكاني:**تمثلت حدود الدراسة في عينة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط الموجود على مستوى ولاية تيارت.

**10- الدراسات السابقة:**بالرغم أننا لم نجد الكثير من دراسات سابقة التي تعالج هذه الدراسة و الدراسات المشابهة لموضوع الدراسة هي :

- **آية عادل محمود، أثر تطبيق الشمول المالي على الأداء المالي بالبنوك، مجلة الدراسات المالية و التجارية، العدد03، مصر، 2021.**

حيث هدفت هذه الدراسةّ إلى التعرف على أثر تطبيق الشمول المالي على الأداء المالي بالبنوك في مصر و ذلك من خلال دراسة تطبيقية وتحليل البيانات باستخدام أساليب الإحصاءالوصفي وذلك لوصف المتغيرات الخاضعة للدراسة،ولتحليل العلاقة بينها تم استخدام أسلوب التحليل و لخصت نتائج هذا البحث إلى وجود علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الشمول المالي و الأداء البنكي بالبنوك.

- **أحلام بوعبدلي ،ثريا سعيد،إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية،المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية،العدد03،غرداية،2015،.**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المخاطر التشغيلية بشكل خاص،من خلال استبيان تم توزيعه على أفراد العينة من الموظفين في البنوك محل الدراسة و قد أوضحت نتائج الدراسة أن البنوك الجزائرية لا تقوم بتطبيق التزامات الموضحة في بازل "2"بشأن إدارة المخاطر التشغيلية و أنها ليست جاهزة لتطبيق مقررات لجنة بازل الجديدة الخاصة بالمخاطر التشغيلية.

- **عبد العظيم عماد الدين مصطفى الشقنقيري،أثر الشمول المالي على مخاطر التشغيل (دراسة ميدانية)،المجلة العلمية للبحوث التجارية،العدد الثاني،أبريل 2021.**

استهدفت هذه الدراسة أثر الشمول المالي على مخاطر التشغيل ،من خلال عرض المفاهيم النظرية لكل من المتغيرين الشمول المالي و مخاطر التشغيل وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج أهمها أن نظام الداخلي و نظام التغذية العكسية بالبنك سوف يتأثر بمستجدات الشمول المالي و زيادة مخاطر الدورة المحاسبية و المخاطر الناتجة عن دورة الإجراءات التشغيلية بالبنك حال التوسع في الشمول المالي.

- **مميزات الدراسة الحالية:**

تختلف هذه الدراسات عن دراستنا بحيث أنها لم تتناول أثر الشمول المالي على المخاطر التشغيلية ،لهذا قمنا بهذه الدراسة التي حاولت معرفة الشمول المالي و المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط.

**10-صعوبات الدراسة:**خلال البحث حول هذا الموضوع واجهتنا كثير من الصعوبات منها:

-نقص المعلومات و المراجع المتخصصة في هذا الموضوع خاصة الكتب.

-حداثة الموضوع .

-صعوبة الحصول على المعلومات من قبل البنك.

**11_هيكل الدراسة:**للإجابة على الإشكالية المطروحة و اختبار الفرضيات ارتأينا تقسيم بحثنا إلى فصلين تستقدمهم مقدمة وتعقبهم خاتمة .حيث يمثل الفصل الأول الإطار النظري للشمول المالي و المخاطر التشغيلية يندرج تحته ثلاث مباحث(المبحث الأول:عموميات حول الشمول المالي) أما المبحث الثاني بعنوان ماهية المخاطر التشغيلية و المبحث الثالث:واقع الشمول المالي في الجزائر.في حين كان الفصل الثاني بعنوان الدراسة الميدانية للصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط-بنك تضمن مبحثين حيث كان عنوان المبحث الأول:تقديم الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط-بنك، أما المبحث الثاني بعنوان عرض نتائج الدراسة.

# الفصل الأول:

# الإطار النظري

# للشمول المالي و

**. تمهيد:**

يعد الشمول المالي من المفاهيم الأكثر تداولا في الفترة الأخيرة لا سيما أعقاب الأزمة المالية العالمية 2008 والذي تجسد في التزام البنوك بتنفيذ سياسات وبرامج لتعزيز وصول كافة شرائح المجتمع إلى الخدمات المالية المقدمة ,وتمكينهم من استخدامها بشكل سليم و فعّال .ممّا يؤدي التوسع في الشمول المالي إلى مجموعة من المخاطر من أهمها المخاطر التشغيلية والتي زادت حدتها كنتيجة للتطورات التكنولوجية و التوسع في تقديم الخدمات المصرفية وتنشأ هذه المخاطر عن عدم التأمين الكافي للنظم و عدم ملائمة تصميم النظم وانجاز الأعمال وغيرها وهذا ما سنتناوله في هذا الفصل من خلال المباحث الآتية:

**المبحث الأوّل:**عموميات حول الشمول المالي

**المبحث الثاني:**ماهية مخاطر التشغيل

**المبحث الثالث:**واقع الشمول المالي في الجزائر

## المبحث الأوّل:عموميات حول الشمول المالي

يعتبر الشمول المالي من المواضيع الحديثة المهمة التي حظيت في الآونة الأخيرة باهتمام متزايد في كافة أنحاء العالم والذي برز على الساحة الدولية بعد نشوب الأزمة المالية العالمية 2008 ،والذي يتم من خلاله تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع وهذا ما يجعلنا نسلط الضوء على هذا المصطلح ،وهذا ما نحاول توضيحه في هذا المبحث.

### المطلب الأول:ماهية الشمول المالي

الشمول المالي يعزز التنافس بين المؤسسات المالية حيث يسمح بتنويع الخدمات المقدمة لجذب أكبر عدد من العملاء كما يتيح الخدمات المالية للفقراء و الطبقة المهمشة وتحسين المستويات المعيشية للأفراد وله أهمية كبيرة في النهوض باقتصاد الدول ومنه سنتطرق لماهيته.

#### أوّلا:نشأة الشمول المالي

ظهر لأول مرة مصطلح الشمول المالي عام 1993في دراسة ل "ليشون وثرفت"عن الخدمات المالية في جنوب شرق انجلترا، درس فيها أثر إغلاق 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 خدمات مصرفية وغير المصرفية، وفي عام 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة حيث ازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي في أعقاب الأزمة المالية العالمية 2008،وتشمل ذلك التزام الحكومات المختلفة بتحقيق الشمول المالي من خلال تنفيذ سياسات تهدف إلى تعزيز وتسهيل كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية و تمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح . [1]

ذلك بالإضافةإلى حث مزودي الخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة و مبتكرة بتكلفة منخفضة.وتبنتالمجموعةالعشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية ،واعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية و تسهيل وصول جميع فئات المجتمعإليها ركيزة أساسية

[1]–محمد بوطلاعة وآخرون، **واقع الشمول المالي وتحدياته–الأردن والجزائر نموذجا**–،مجلة الاقتصاد المالي والأعمال،معهد العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير،المجلد4،العدد2،المركز الجامعي عبد الحميد بوصوف، ميلة، الجزائر، 2020،ص145.

من أجل محاربة الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترط ،وفي عام 2013 أطلقت مجموعة البنك الدولي البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية.كما أطلقت العديد من المؤسسات العالمة مثل المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراءCGAPومؤسسة التمويل الدوليةIFC برامج على تحقيق الشمول المالي.[1]

**ثانيا :تعريفالشمول المالي**

ظهرت العديد من التعاريف للشمول المالي من طرف الهيئات المختصة سنعرضها فيما يلي:

**التعريف الأول:عرفه صندوق النقد العربي** بأنه إمكانية وصول الأفراد بما فيهم أصحاب الدخل المنخفض والشركات إلى مجموعة واسعة من الخدمات المالية الرسمية ذات جودة عالية والتي يتم توفيرها بطريقة ملموسة ومستدامة من قبل مقدمي الخدمات المالية في بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة وبتكلفة معقولة. [2]

**التعريف الثاني: يعرف المعهد المصرفي المصري الشمول المالي:**بأنه إتاحة وتوسيع قاعدة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بنا في ذلك كافة المعاملات البنكية بأسعار مقبولة وبطريقة عادلة تتميز بالشفافية.[3]

**التعريف الثالث:عرفته المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء :**بأنّه الحالة التي يتاح فيها لجميع البالغين، في سن العمل الوصول إلى خدمات الإقراض والمدخرات والمدفوعات والتأمين المقدمة من المؤسسات المالية الرسمية ومن ثم ينطوي النفاذ المالي الفعال على تقديم الخدمات المالية الرسمية ومن ثم ينطوي النفاذ الذاتي الفعال على تقديم الخدمات المالية إلى العملاء على نحو مريح و مسؤول و بكلفة ميسورة مع استدامة عمل المؤسسات التي تقدم الخدمات المالية بما يساعد على خدمات مالية للعملاء المستبعدين والمحرومين.[4]

**التعريف الرابع:كما عرفته منظمة التعاون والتنمية الاقتصاديOECD والشبكة الدولية للتثقيف الماليINFE:**الشمول المالي هو العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول الى مجموعة واسعة من

---

[1]–سمير عبد الله، **الشمول المالي في فلسطين**، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني، فلسطين، 2016، ص15.

[2]– سهيلة غماري وآخرون،**الشمول المالي وتحدياته في الدول العربية:ما واقع الاقتصاد الجزائري**،مجلة الاقتصاد المال والأعمال،المجلد06،العدد01،الجزائر ،2022،ص85.

[3]–آية عادل محمود، **أثر تطبيق الشمول المالي على الأداء المالي للبنوك**،مجلة الدراسات المالية،مجلد08،العدد03،الجزائر ،2021،ص375.

[4]–CGAP(2021) "Global Standard setting Bodies and Financial Inclusion for poor.

الخدمات والمنتجات المالية الرسمية الخاضعة للرقابة في الوقت والسعر المعقولين بالشكل الكافي وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل كافة شرائح المجتمع وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي.[1]

من خلال ما سبق يمكن القول بان الشمول المالي هو إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية ووصول كافة فئات المجتمع إليها بشكل يلبي احتياجاتهم بطريقة آمنة ومستدامة وبتكلفة معقولة وان تقدم هذه الخدمة من طرف قنواتالمصرفية المختلفة.

**ثالثا:أهمية الشمول المالي**

وتكمن أهمية الشمول المالي فيما يلي:[2]

1. **الشمول المالي يعزز من الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي:**حيث يهدف الشمول المالي إلى حصول شرائح المجتمععلى الخدمات المالية الرسمية وبتكاليف معقولة وعبر قنوات رسمية.إذ من الصعب تحقيق استقرار مالي ونمو اقتصادي مقبول بينما لا تزال نسبة كبيرة من المجتمع مستبعدة ماليا، أي لا تتوافر لدى كافة الشرائح السكانية المعلومات الكافية عن حجم الإنتاج و الاستثمار الفعلي في المجتمع،
2. **الشمول المالي يعزز المنافسة بين المؤسسات:**يتحقق من خلال العمل على تنويع منتجاتها والاهتمام بجودتها لجذب أكبر عدد من العملاء و المعاملات و تقنين بعض القنوات غير الرسمية،
3. **يهتم الشمول المالي بالجانب الاجتماعي:**وهذا من حيث الاهتمام بالفقراء ومحدودي الدخل ومن خلال حصولهم على المنتجات المالية بشكل عادل وبأسعار منخفضة وبالتالي تنمية أوضاعهم الاجتماعية والاقتصادية ،
4. **الشمول المالي يمثل عاملا أساسيا لتحقيق أهداف التنمية المستدامة:**تعميم الخدمات المالية يساهم في تحسين مستوى المعيشة، وتمكين المرأة ,وتمويل المشروعات الصغيرة،والحد من الفقر وعدم المساواة ،وتوفير فرص العمل ,كما يساهم في دمج الاقتصاد غير الرسمي في الاقتصاد الرسمي ،عن طريق إضافة سمة الرسمية للمشروعات الصغيرة و المتوسطة وبالتالي رفع معدلات النمو.

---

[1]–يسر برانية وآخرون،**الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب**،صندوق النقد العربي وأمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية،الإمارات،2019،ص02.

[2] –The world bank"**Global Financial Development Financial Inclusion(** 2014-P21**)**

**المطلب الثاني:أهداف و مبادئ الشمول المالي**

إن تطبيق الشمول المالي يؤدي إلى تحقيق جملة من الأهداف كتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية و غيرها و بغية تحقيق الشمول المالي في الدول وضعت مجموعة العشرين مبادئ لتحقيقه وهذا ما تطرقنا إليه في هذا المطلب

**أولا:أهداف الشمول المالي**

تنحصر أهداف الشمول المالي في[1] :

- ✓ تعزيز وصول كافة أفراد المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاقتصادية والاجتماعية،
- ✓ تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للأفراد وخاصة الفقراء منهم.
- ✓ تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي،
- ✓ تمكين الشركات الصغيرة جدا من الاستثمار والتوسع،
- ✓ خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرّفاه الاجتماعي،
- ✓ توعية وتثقيف مستهلك الخدمات والمنتجات المالية وزيادة معرفتهم بالحقوق والواجبات المنزلية عليهم عند استخدام تلك المنتجات والخدمات وذلك لحماية حقوقهم.[2]

**ثانيا:مبادئ الشمول المالي**

أصدرت مجموعة العشرين ( G20)ما يعرف بمبادئ المبتكرة للشمول المالي من أجل توحيد معايير الشمول المالي في كافة دول العالم ،وهي مايلي:

- ✓ **القيادة:**من خلال التزام الجهات الحكومية والأطراف المشاركة لها بالعمل الدائم والسعي لتحقيق الشمول المالي.

[1]–أسامة فراح، رحمة عبد العزيز ،**الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية في البنوك** ،مجلة طبعة للدراسات العلمية الأكاديمية،مجلد04،العدد02،شلف،الجزائر ،2021،ص649.

[2]–فضيل البشير ضيف،**واقع و تحديات الشمول المالي في الجزائر**،مجلس إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية،2020،ص476.

- ✓ **المعرفة:**توفير المعلومات الكافية التي تعتمد عليها الجهات الرقابية ومقدمو الخدمات المالية من أجل تصميم ووضع سياسات الشمول المالي.[1]
- ✓ **التنوع:**تطبيق السياسات المشجعة للمنافسة وتقدم الحوافز المناسبة لتقديم الخدمات،المالية المتنوعة بأسعار معقولة،في ظل وجود عدد كبير من مقدمي تلك الخدمات.[2]
- ✓ **التطوير:**يعزز الابتكار التكنولوجي الوصول إلى النظم المالية الرسمية كما يعمل على معالجة نقاط الضعف المتواجدة في النظام المالي.[3]
- ✓ **الحماية:**وجود مفهوم شامل لحماية المستهلك في إطار القواعد المتعارف عليها من جهة الحكومة ومقدمي الخدمة والمستهلكين.[4]
- ✓ **تمكين العملاء:**من خلال تعزيز قدراتهم وثقافتهم المالية لتمكينهم من الاستفادة من الخدمات المالية وطرق استخدامها.
- ✓ **التعاون:**من خلال خلق بيئة ملائمة لنشر الخدمات المالي والعمل أيضا على تشجيع الشراكة والتشاوروالتنسيق بين القطاع الحكومي والشركات الأخرى خارج القطاع.[5]
- ✓ **التناسب:**وضع وبناء سياسة وتشريعات تتناسب مع المخاط،بحيث تكون مبنية على أسس سد الفجوة وتدليل المعوقات في القواعد التنظيمية،
- ✓ **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 الخطر.[6]

---

[1]–مريم كردوسي وأمال براهيمية ، **تحديات الشمول المالي في البنوك الجزائرية وآليات المواجهة**،مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية،المجلد06،العدد01،الجزائر،2022،ص31.

[2]–ماجد محمود محمد أبودية،**دور الانتشار المصرفي و الاستثمار المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني**،مذكرة ماجستير في الاقتصاد،جامعة غزة،فلسطين،2016،ص32.

[3]–مريم كردوسي وأمال براهمية،**تحديات الشمول المالي في البنوك الجزائرية و آليات المواجهة**،مرجع سبق ذكره، ص310.

[4]–فوضيل البشير ضيف،**واقع و تحديات الشمول المالي في الجزائر**،مجلة إدارة الأعمال و الدراسات الاقتصادية، المجلد06،العدد01،الجزائر،2020،ص477.

[5]–مريم كردوسي، أمال براهمية ، **تحديات الشمول المالي في البنوك الجزائرية وآليات المواجهة،مرجع سبق ذكره**،ص310.

[6]–نبيل بهوري، **الشمول المالي كأداة لتحقيق الاستقرار الاجتماعي ومتطلبات تحقيقه**، المجلة الاقتصاد الجديد، المجلد10،العدد03، الجزائر،2019/09/06، ص165.

**المطلبالثالث: أبعاد ومؤشرات قياس الشمول المالي وسياسات التوسع فيه**

ازداد اهتمام المؤسسات المالية في العالم بتطبيق الشمول المالي،التي تسعى جاهدة في سبيل تحقيقه من خلال وضع خطط وسياسات من أجل التوسع فيه من خلال مجموعة من المؤشرات لقياسه بغية تسهيل وصول مختلف شرائح المجتمع إلى الخدمات المالية.وفي هذا المطلب تم التطرق إلى أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه وسياسات التوسع فيه.

**أوّلا:أبعاد الشمول المالي:** اتفق قادة المجموعة العشرين(G20) مع توصية الشراكة العالمية للشمول المالي (GPFI)على مجموعة أساسية من مؤشرات قياس الشمول المالي هذه المؤشرات تناولت ثلاث أبعاد رئيسية:[1]

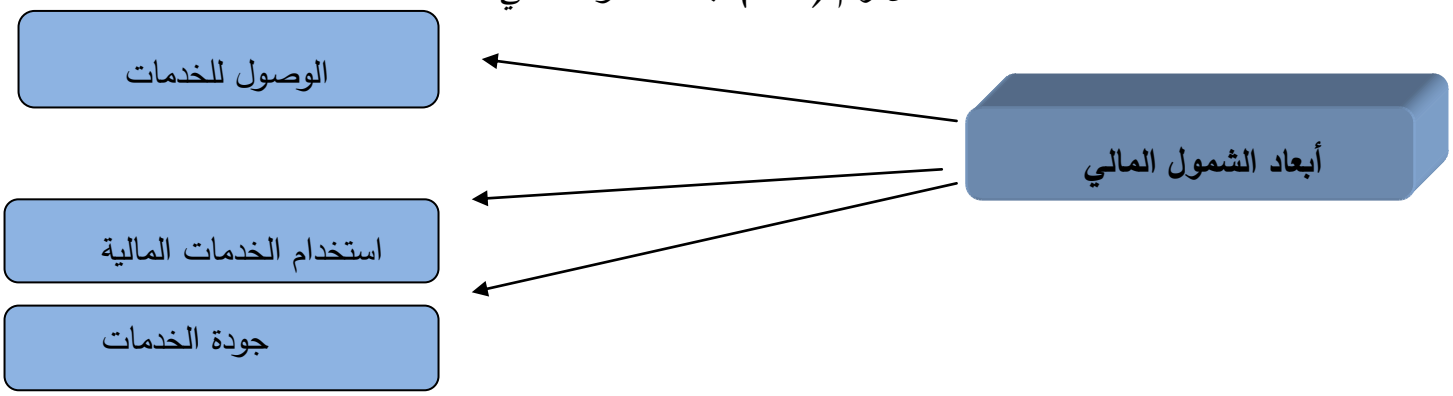
1. **الوصول للخدمات المالية:**يشير هذا البعد إلى قدرة المستفيد من الوصول إلى الخدمات المالية، حيث تتطلب تحديد مستويات الوصول لتحليل العوائق لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل:مدى القرب من نقاط تقديم الخدمات المصرفية.

2 .**استخدام الخدمات المالية:** يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلىمدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي وتحديد ذلك يتطلب جمع البيانات حول مدى انتظام الاستخدام عبرفترة زمنيةمحددة.

**3.جودة الخدمات المالية:**تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته، حيث أن الوصول إلى الخدمات المالية لا يزال مشكلة ويختلف بحسب الدولة ونوع الخدمة المصرفية،إذ السعي من اجل ضمان جودة الخدمات المالية المقدمة يعتبر تحديا في حد ذاته، حيث يعد بعدا غير مباشر إذ يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل:تكلفة الخدمات،مدى التثقيف المالي،شفافية المنافسة في السوق بالإضافةإلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة العميل.

[1]–آية عادل محمود ،**أثر تطبيق الشمول المالي على أداء المالي للبنوك،مرجع سبق ذكره**، ص ص376–377.

***الشكل رقم (1-1):****أبعاد الشمول المالي*




**المصدر:**من إعداد الطالبتين بالاعتماد على ماسبق

**ثانيا:مؤشرات قياس الشمول المالي**كل بعد من الأبعاد التي سبق ذكرها يحتوي على مجموعة من المؤشرات التي أقرتها عدة منظمات عالمية كالبنك الدولي، ومجموعة العشرين وغيرها من المنظمات وتتمثل هذه المؤشرات فيما يلي:[1]

**1_مؤشرات قياس بعد الوصول للخدمات المالية:**وهي :

- عدد نقاط الوصول لكل 10000من البالغين على المستوى الوطني مجزاة حسب نوع الوحدة الادارية.
- عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000كم².
- مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمات و كذلك عدد حسابات النقود الالكترونية.
- **2_مؤشرات قياس بعد استخدام الخدمات المالية:** من أهم مؤشرات هذا البعد نذكر ما يلي:

نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية.

عدد معاملات الدفع عبر الهاتف.

نسبة الشركات الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية.

[1]–قدوري طارق،زغديباديس،**التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية لتحقيق الشمول المالي في الجزائر**،مجلة الاقتصاد و التنمية المستدامة،المجلد05،العدد01،الوادي،الجزائر،2022،صص872-873

نسبة المحتفظون بحساب بنكي خلال سنة مضت بالإضافة إلى عدد الشركات الصغيرة و المتوسطة الأجل التي لديها قروض قائمة.

**3_مؤشرات قياس بعد جودة الخدمات المالية:**وقد وضع تحالف الشمول المالي مجموعة من المؤشرات و التي تم توضيحها في الآتي:[1]

- **القدرة على تحمل التكاليف:**مدى تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي وخاصة لذوي الدخل المنخفض.
- **الشفافية:**يجب على البنك التأكد من سلامة ووضوح وسهولة المعلومات المقدمة للعملاء بدون أخطاء المتعلقة بالخدمات المالية المقدمة من طرفه.
- **الراحة والسهولة:**يقيس وجهة نظر العملاء حول سهولة الوصول والراحة في استخدام الخدمات المالية.
- **حماية المستهلك:** ينظر هذا المؤشر في القوانين والأنظمة المصممة لضمان حقوق المستهلك وحمايتها ومنع الشركات من الحصول على مزايا غير عادلة بالاحتيال.
- **التثقيف المالي:** ويقيس المعارف الأساسية المالية وقدرة المستخدمين على التخطيط وموازنة دخلهم.
- **المديونية أو السلوك المالي:** وهي سمة هامة للعميل في النظام المالي، ومن الضروري معرفة كيف يتأخر المقرضين بالسداد ضمن فترة زمنية معينة
- **العوائق الائتمانية:** الشمول المالي لا يشمل فقط استخدام الخدمات المالية ولكنه يمنح أيضا العملاء القدرة على اختيار الخدمات والمنتجات المالية ضمن مجموعة من الخيارات.

**ثالثا:سياسات توسع الشمول المالي:**

هناك مجموعة من سياسات التي يتم أخذها بعين الاعتبار من أجل توسيع نطاق الشمول الماليوهي ما يلي:

- **الوكيل البنكي:**أثبتت سياسة تعاقد بين البنوك مع نقاط البيع بالتجزئة الغير المصرفية كوكلاء نجاحا كبيرا في تحسين الشمول المالي، حيث التعاون بين البنوك والوكلاء أصبح ممكن حيث أن التكنولوجيا خفضت التكلفة ومخاطر معلومات الصرف بعد إجراء تحويلات مالية إلى جانب فتح حساب بسيط وغيرها من الحوافز

[1]–معمري نارجس،أوكيلحميدة،**الشمول المالي في الجزائر –واقع و تحديات**–،مجلة القسطاس للعلوم الإدارية و الاقتصادية و المالية ،المجلد01،العدد01،البويرة،2019،ص ص 38–39.

لاستخدام هذه القناة مثل التحويلات النقدية، والتوعية بالنظام المالي بالإضافة لزيادة أعداد المستخدمين بشكل كبير.[1]

- **الدفع عبر وسائل الاتصال:**انتشار الهواتف النقالة يفتح قناة أخرى لتوصيل الخدمات المالية للفقراء، حيث أن هذه التكنولوجيا قللت تكلفة المعاملات المالية وأيضا عملت على توسيع نطاق الوصول وقللت الحاجة إلى حمل النقود بسبب وجود النقود الالكترونية وأيضا عملت على جذب الزبائن الغير متعاملين مع البنوك سابقا.[2]
- **تنويع مقدمي الخدمات:**اعتمد صناع القرار استراتيجياتتنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر تراخيص مجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم خدمات تأمينية وإبداعية، للتكيف مع الأنظمة المصرفية الخاصة بالتمويل الأصغر، وفي تحسين توصيل الخدمات المصرفية للفقراء، حيث من 73الى102 دولة يمتلكون 15بالمئة من البنوك كأصول، وتعتبر البنوك العمومية المؤسسات المالية الوحيدة في المناطق الريفية بفروعها الكبيرة خاصة وأن البنوك العمومية تستخدم بشكل واسع لتشجيع الادخار والائتمان في مجالات ذات أهمية تجارية قليلة.
- **حماية المستهلك:**تباين المعلومات بين المستهلكين والبنوك فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المالية يضع هؤلاء العملاء في دائرة سلبية، يتعاظم هذا الخلل عندما يكون للعملاء خبرة قليلة في حين أنّ الخدمات المالية تكون أكثر تعقيدا
- **سياسة الهوية المالية:**في أغلب البلدان يتم تقديم المعلومات الائتمانية فقط لبعض القروض ويتم إعفاء العملاء الفقراء من معلومات خفض الفوائد والتكاليف المقدمة من مجلات الائتمان والأهم من ذلك أن بعض العملاء لا يملكون وثيقة شخصية المطلوبة لفتح حساب، فبدأ صناع القرار في معالجة العوائق التي

---

[1]–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 و دورها في تعزيز الشمول المالي في البلدان العربية،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير،جامعة يحيى فارس،مدية،الجزائر،2019،ص08.

[2]–أسماء سفاري وآخرون،**تأثير تطبيق سياسة الشمول المالي على استقرار القطاع المصرفي**،دراسة حالة الجزائر،مجلة الاقتصاد الصناعي ،المجلد11،العدد01،الجزائر،2021،ص76.

تحول دون وصول العملاء للخدمات المالية بواسطة تضييق الفجوة بين الوثائق المرتبطة بحسابات البنوك وبين جودة الوثائق المنتشرةبين العملاء ذوي الدخل المنخفض. [1]

[1]–صورية شبني وآخرون، **أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)**، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد04 ، العدد01، الجزائر ،2019،ص112.

## المبحث الثاني:ماهية المخاطر التشغيلية

أصبح الخطر جزء لا يتجزأ حيث أصبح عنصر طبيعي في بيئة العمل البنكي حيث تواجه البنوك نوع من المخاطر يسمى بالمخاطر التشغيلية وهي من أهم المخاطر التي تواجهها المصارف في العصر الحالي مما استدعى ضرورة وضع إستراتيجية لتوضيح مفهومها وماهيتها.

### المطلب الأوّل: تعريف المخاطر التشغيلية وأسباب حدوثها

يتعرض البنك لمجموعة من المخاطر في عمله حيث أصبح عنصر طبيعي ومن أهمها المخاطر التشغيلية التي تتعلق بالمخاطر المتصلة بعمله اليومي وتتضمن أخطاء الموظفين وعمليات السطو وغيرها ومنه سيتم التطرق لمعرفة مفهومها وأسبابها في هذا المطلب.

**أوّلا:تعريف المخاطر التشغيلية:**سنتطرق إلى مجموعة من الّتعاريف المتمثلة في مايلي:

**التعريف الأوّل:**مخاطر التشغيل تشير إلى كفاءة إدارة التكلفة عند أداء الأنشطة في البنك،وقد أشرنا إليها وهي تشمل الرقابة على التكاليف والإنتاجية والتركيز على بعض المؤشرات التي تقيس نصيب العامل من إجمالي الأصول أو من إجمالي المصروفات،ومع ذلك فان هذه المؤشرات لا تتيح قياس احتمالات الاحتيال والتزوير التي قد تحدث من بعض المواطنين.[1]

**التعريف الثاني:**هذه تتعلق بالمخاطر المتصلة بالعمل اليومي في المصارف. ولأن المصارف ليست كالمصانع فإن المخاطر التشغيلية فيها ترتكز في عمليات السطو والمباني غير الآمنة وتتضمن أيضا أخطاء الصرافين والقيود الخاطئة.[2]

**التعريف الثالث:**كما قامت لجنة بازل بتعريف المخاطر التشغيلية على أنها مخاطر التعرض للخسائر التي تنجم عن عدم كفاية أو إخفاق العمليات الداخلية أو الأشخاص أو الأنظمة.[3]

---

[1]–طارق عبد العال حماد،**تقييم أداء البنوك التجارية(تحليل العائد والمخاطرة)**،كلية التجارة ،جامعة عين الشمس،الدار الجامعية،مصر 2001،ص94.

[2]–محمد عبد الفتاح الصيرفي،**إدارة البنوك**،دار المناهج،2015،ص63.

[3]–عبد الناصر براني أبوشهد، **إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية**،الطبعة الأولى،دار النفائس،الأردن،2012، ص154.

**التعريف الرابع:** هي المخاطر الخاصة بالبنك نفسه والناجمة عن طبيعة العمل المصرفي نتيجة توظيف الأموال المتاحة لديه.[1]

**التعريف الخامس:**كما تعرف أيضا على أنها تلك المخاطر المتصلة بأوجه الاختلال الوظيفي في نظم المعلومات، وفي نظم رفع التقارير وفي رصد المخاطر الداخلية، وفي غياب التتبع والإثبات الكفء للمخاطر.[2]

**على ضوء ماسبق يمكن إعطاء تعريف شامل للمخاطر التشغيلية هي :**مخاطر الخسارة المالية ،أو الأضرار التي تنشأ عن عدم كفاية أو فشل طرق العمل الداخلية أو الموظفين أو أنظمة المجموعة أو من عوامل أخرى خارجية .

**ثانيا:أسباب المخاطر التشغيلية:**تنشأ مخاطر العمليات نتيجة العديد من الأسباب منها:

- ❖ عدم الكفاءة في السيطرة المباشرة على التكاليف،
- ❖ الخسائر الناتجة عن الأحداث البشرية،
- ❖ الإجراءات الخاطئة من قبل العاملين أو العملاء نتيجة عمليات الاحتيال.[3]
- ❖ عدم ملائمة الإجراءات المتعلقة بالضوابط والرقابة على العمليات وسياسات التشغيل،
- ❖ عدم فعالية الرقابة الداخلية للبنك،
- ❖ أسباب خارجية قد تتمثل في الظروف الخارجية الغير متوقعة والتي بالطبع لا تكون في صالح البنك،
- ❖ الأخطاء المصاحبة لاستخدام نظام المعلومات،أو ربما تلك التي تنجر عن عدم فعاليته أو أعطال تصيبه.[4]

---

[1]–دريد كامل آل شبيب، **إدارة البنوك المعاصرة**، طبعة الأولى ،دار الميسرة،الأردن،2012،ص 240.

[2]–مهند حنا نقولا عيسى،**إدارة مخاطر المحافظ الائتمانية**،طبعة الأولى،دار الراية،الأردن،2010،ص82.

[3]–محمد داود عثمان،**إدارة وتحليل الائتمان ومخاطره**،كلية العلوم الإدارية والمالية قسم العلوم المالية والمصرفية،طبعة الأولى،جامعة فيلادلفيا،الأردن،2013،ص221.

[4]– فارس فضيل، **التقنيات البنكية–محاضرات وتطبيقات–**، النشر الجامعي الجديد، الجزائر،2018، ص86.

**المطلب الثاني :مبادئ وصورالمخاطر التشغيلية**

إن التقدم الذي طرأ على أعمال البنك سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي أدى إلى زيادة المخاطر البنكية وبالأخص المخاطر التشغيلية وهذا ما استدعى ضرورة إدارة هذه المخاطر،ووفق لجنة بازل هناك عشر مبادئ لإدارة تلك المخاطر،وسنتطرق في هذا المطلب إلى مبادئ وأنواع المخاطر التشغيلية.

**أوّلا:مبادئ المخاطر التشغيلية** :هناك عشرة مبادئ وفقا لمتطلبات بازل 2للممارسات السليمة في إدارة مخاطر التشغيل وهي:

- ✓ **المبدأ الأول:**يجب أن يكون مجلس الإدارة على دراية كاملة بالسمات الرئيسية للمخاطر التشغيلية بالبنك،وأن يضع المبادئ الخاصة بكيفية تقييم و تقليل ومراقبة المخاطر التشغيلية،والسيطرة عليها.
- ✓ **المبدأ الثاني:** على مجلس الإدارة أن يضمن خضوع إطار إدارة المخاطر التشغيلية الخاص بالبنك إلى عملية تقييم مستمرة وشاملة، يقوم بها موظفون أكفاء ليس لهم علاقة عمل بإدارة المخاطر،وألاّ تكون لإدارة التدقيق الداخلي مسؤولة بشكل مباشر عن إدارة المخاطر.
- ✓ **المبدأ الثالث:**يتعين على الإدارة العليا التنفيذية مسؤولية تطبيق إطار إدارة المخاطر الذي يقره مجلس الإدارة بالإضافة إلى مسؤولية تطوير السياسات والإجراءات الخاصة بإدارة المخاطر في كافة أنظمة البنك وأنشطته.
- ✓ **المبدأ الرابع:**يجب على البنوك وضع تعريف وتقييم للمخاطر التشغيلية للمخاطر التشغيلية اللازمة لمنتجاتها وأنشطتها كما تضمن خضوع كافة أوجه المخاطر لتقييم واف قبل طرحها.
- ✓ **المبدأ الخامس:**إيجاد طريقة لضمان استمرار تقييم المستوى المقدر للمخاطر والاحتمالات المادية للتعرض للخسائر،وجوب تقارير منتظمة بشأن المعلومات ذات صلة ترفع للإدارة العليا ومجلس لإدارة.[1]
- ✓ **المبدأ السادس:**أن يتبنى المجلس السياسات والعمليات والإجراءات الملائمة من أجل التخفيف من مخاطر التشغيل المادية والشرعية،
- ✓ **المبدأ السابع:**وضع خطط لاستمرارية الأعمال وللدعم الاحتياطي من أجل ضمان عمليات التشغيل بشكل مناسب وفعال وأيضا تقليل الخسائر في حالات تعطل العمل بشكل مفاجئ،
- ✓ **المبدأ الثامن:**تلبية متطلبات السلطات الرقابية بأن يكون للمجلس إطار فعال من أجل تحديد وتقييم والتحكم في مخاطر التشغيل،

[1]–أحمد شعبان علي، **انعكاسات المتغيرات المعاصرة على القطاع المصرفي ودور البنوك المركزية(دراسة تحليلية، تطبيقية لحالات مختارة من البلدان العربية**، طبعة الأولى، دار الجامعية، مصر، 2007، ص ص273–277.

- ✓ **المبدأ التاسع:**تقوم السلطات الرقابية بشكل مباشر أو غير مباشر،بإجراء تقييم دوري مستقل لسياسات البنك وإجراءاته وممارساته فيما يخص مخاطر التشغيل ومن الضروري أن تتأكد هذه السلطات من توفر آليات إعداد التقارير بشكل ملائم.
- ✓ **المبدأ العاشر:**أن يقوم البنك بالإفصاح العام والكافي من أجل إتاحة الفرصة أمام المشاركين في السوق في تقييم الأداء في مجال التشغيل،وأن تكون درجة الإفصاح تتناسب مع حجم ودرجة تعقيد عمليات البنك وأيضا طلب البنك المركزي لهذه المعلومات وإمكانية عرضها.[1]

**ثانيا:صورالمخاطر التشغيلية:**من أهم صور مخاطر التشغيلية والتي تكون سببا في وقوع هذا النوع من المخاطر وهيمايلي:[2]

**1-العنصر البشري:**يتسبب في هذه الخسارة الموظف أو صاحب العمل أو العميل وتكون عن قصد أو غير قصد، وتكون بسبب سوء الإدارة،عدم توافر المهارة الكافية عند الموظف أو بسبب حدوث أخطاء

**2-التكنولوجيا و الأنظمة:** استخدام التكنولوجيا المتزايد يعرض البنك لمخاطر تنتج عن تعطل العمل أو فشل الأنظمة بسبب البنية التحتية و غيرها،وتشمل أخطاء البرمجة ،فيروسات الحاسوب ،الأعطال في أنظمة الاتصالات .

**3-مخاطر العمليات:**وهي الخسائر الناجمة عن المعالجة الخاطئة للعمليات وحسابات العملاء وعمليات البنك اليومية والإخفاق في تنفيذ المعاملات و إدارة العمليات ومثال ذلك:

الأخطاء في إدخال البيانات،الدخول للبيانات غير المصرح لهم بها...إلخ.

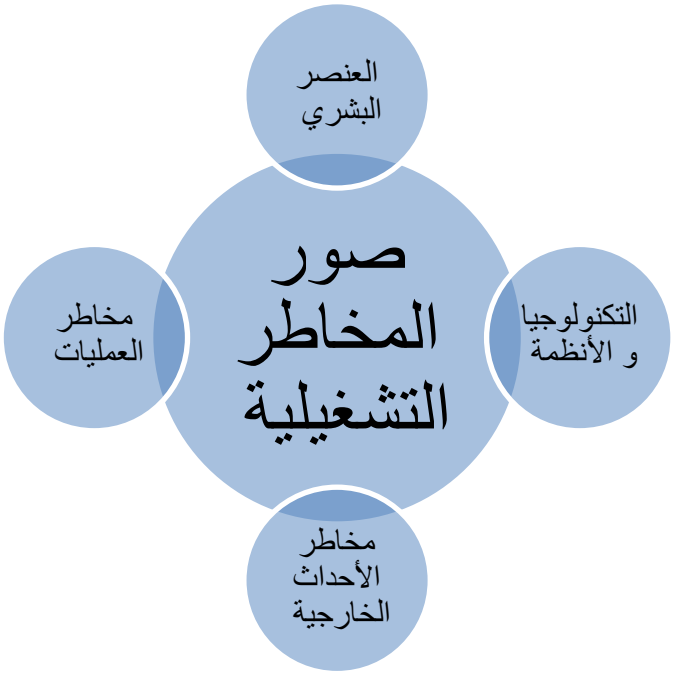
**4-مخاطر الأحداث الخارجية:**وهي الخسائر التي بالبنك جراء الكوارث الطبيعية مثل :الهزات الأرضية وغيرها من الأحداث وتغير في التشريعات و القرصنة والاحتيال الخارجي كالسرقة والتزوير، الغش وتعتبر الاختلاسات النقدية من أكثر أشكال الاختلاس شيوعا بين الموظفين و يصعب على البنوك تدارك الخسائر الناجمة عنها.

---

[1]-محمد أحمد عمر طه،**آليات إدارة مخاطر التشغيل في المصارف السودانية**،المنتدى المصرفي الرابع والتسعون، مركز البحوث والنشر والاستشارات،السودان،2014،ص ص06-07.

[2]-قريدصباح،**إدارة المخاطر التشغيلية**،المحاضرة رقم 10،تخصص تسويق مصرفي،جامعة باجي مختار،عنابة،2021،ص ص 2-3.

**الشكل (1-2)** :صور المخاطر التشغيلية




**المصدر**:من إعداد الطالبتين بالاعتماد على ماسبق

**المطلب الثالث: طرق تقييم وأساليب قياس المخاطر التشغيلية**

تتبع البنوك مجموعة من الطرق لتحديد و تقييم المخاطر التشغيلية التي تتعرض لها أثناء مزاولتها لأعمالها اليومية وكذلك أساليب لقياس تلك المخاطر حيث سنعرض في هذا المطلب طرق تقييم وأساليب قياس المخاطر التشغيلية .

**أولا:طرق تحديد وتقييم المخاطر التشغيلية:**هناك عدة طرق تستخدمها البنوك عادة في تحديد وتقييم المخاطر التشغيلية وهي:[1]

[1]-أحمد شعبان محمد علي،**انعكاسات المتغيرات المعاصرة على القطاع المصرفي ودور البنوك المركزية(دراسة تحليلية، تطبيقية لحالات مختارة من البلدان العربية،مرجع سبق ذكره**، ص276.

1. **التقييم الذاتي أو تقييم المخاطر:**يقوم البنك بتقييم عملياته في مقابل قائمة من المخاطر التشغيلية التي قد يتعرض لها،وتتم هذه العملية بجهد داخلي ،غالبا ما تتضمن إعداد قوائم للمراجعة أو ورش عمل لتحديد أوجه القوة والضعف في بيئة إدارة المخاطر التشغيلية.
2. **مسح المخاطر:**يتم مسح مختلف وحدات العمل والإدارات المؤسسية وطرق العمل حسب نوع المخاطر.حيث أنّ منشأن هذه الإجراءات الكشف عن وجه الضعف وأن يساعدفي وضع الأولويات للإجراءات التصحيحية اللاحقة
3. **مؤشر المخاطر:**هي إحصائيات أو مقاييس غالبا ما تكون مالية يمكن أن تشير إلىوضع المخاطر في البنك، وتتم المراجعة بصفة دورية، لتنبيه البنك إلى أيّ تغييريمكن أن تكون مؤشرا على زيادة المخاطر.ويمكن أن تشمل هذه المؤشرات عدد العمليات الفاشلة ومعدلات حضور الموظفين،أو مدى حدوث الإهمال.
4. **القياس:**أخذت بعض البنوك في قياس درجة تعرضها للمخاطر التشغيلية،عدّة أساليب،فالبيانات الخاصة بتجربة الخسائر السابقة في البنك على سبيل المثال،يمكن أن توفر معلومات قيم في تقييم احتمالات تعرض البنك للمخاطر،وذلكلعمل وتطوير إستراتيجية التقليل من المخاطر السيطرة عليها،ومن الطرق الفعالة للاستفادة من هذه المعلومات،هو وضع إطار للانتظام في تتبع وتسجيل حدة حوادث الخسائروأي معلومات أخرى بشأنها.

**ثانيا:أساليب قياس المخاطر التشغيلية:**تتمثل أساليب قياس رأس المال المخصص لمواجهة المخاطر التشغيلية وفق اتفاق بازل 2 يوجد ثلاثة أساليب يمكن للبنوك اختيار أحدها وهي:

**طريقة المؤشر الأساسي**[1]:هي إحدى الطرقلاحتساب تكلفة المخاطر التشغيلية ونصيبها من التكلفة المحملة لرأس المال وهي الطريقة التي ستتبع في هذه المرحلة ولانتهاج هذا الأسلوب(المؤشر الأساسي للقياس) فإنه يلزم احتساب الدخل الإجمالي السنوي على مدار 3سنوات الأخيرة مع أخذ المتوسط وترجيحه بمعامل آلفا مع تطبيق المعادلة التالية :

KBIA*=GI*A

[1]–محمد أحمد عمر طه، **آليات إدارة مخاطر التشغيل في المصارف السودانية ،مرجع سبق ذكره**، ص ص17–18.

حيث أن:

- **KBIA** تكلفة مخاطر التشغيل التي تحمل لرأس المال وتدخل في مقام معادلة احتساب معدل كفاية رأس المؤشر الأساسي
- **GI** متوسط الدخل خلال لآخر3 سنوات متتالية

_**A**معاملألفا (ثابت و محدد ب 15%)

ويراعي عند احتساب الدخل الإجمالي أنه يتضمن :

الدخل الإجمالي =صافي العوائد المحققة+إجمالي العمولات والدخل من المصادر المختلفة

–ويقصد بإجمالي الدخلصافي الدخل من الأنشطة التمويلية شاملا المخصصات ومصروفات التشغيل و اهتلاك الموجودات المؤجرة ،وصافي الدخل من الأنشطة الاستثمارية والدخل من العمولات والرسوم يطرح منه نصيب أصحاب حسابات الاستثمار المطلقة و المقيدة ،ويشمل صافي الدخل من الاستثمار حصة البنك من الأرباح الناتجة عن عمليات التمويل بالمشاركة والمضاربة.وتجدر الإشارة إلى أنه لايمكن التأكد من الخسائر الناجمة عن عدم الالتزام بالجوانب الشرعية نظرا لعدم توفر البيانات المتعلقة بذلك ،وبالتالي لا يتوجب على البنك تخصيص أي مبلغ إضافي يزيد عن 15% من متوسط إجمالي الدخل السنوي للسنوات الثلاث والمتعلق بمخاطر التشغيل ,لذا يحق للسلطات الإشرافية(البنك المركزي) حسب تقديرها فرض وزن مخاطر أعلى لتغطية مخاطر عدم الالتزام بالمخاطر الشرعية.

1. **الأسلوب النمطي (القياسي):**[1]

يعتبر الأسلوب القياسي (المعياري) طريقة أكثر تقدما لتحديد رأس المال المطلوب، يتم وفق هذا الأسلوب تقسيم أنشطة المؤسسة إلى خطوط الأنشطة القياسية، وتعيين المؤشر المناسب (صافي الدخل مع الفوائد وصافي الدخل بدون فوائد).وقد اقترح الاتحاد الأوروبي 08 أنشطة قياسية ووضع مؤشرا لكل منها حيث يتوافق كل نشاط مع نسبة مئوية ثابتة (معامل بيتا) من المؤشر ذو الصلة.

[1]–أحلام بوعبدلي، ثريا سعيد، **إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك الجزائرية**، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد03، غرداية، الجزائر ،2015، ص ص121–120.

ويتم حساب متطلبات رأس المال للمؤسسة تحت أسلوب قياسي

$$Ktsa=(\sum_{i=1}^{n}[[\sum_{i=1}^{8}(Gli * \beta i)]]/3)$$

**KSTA:**متطلبات رأس المال للمؤسسة تحت الأسلوب القياسي

**Gli:**إجمالي الربح لكل نشاط

**Bi:**نسبة مئوية قررتها لجنة بازل لكل نشاط و الجدول الموالي يوضح الأنشطة الثمانية و البيتا التي تقابلها.

**الجدول (1-1):**الطريقة النمطية المعيارية

| نوعية النشاط | المؤشر | قيمة بيتا |
|---|---|---|
| β1تمويل الشركات | إجمالي الدخل | %18 |
| β2 تجارة ومبيعات | إجمالي الدخل | %18 |
| β6المدفوعات و التسويات | إجمالي الدخل | 18% |
| β4خدمات مصرفية تجارية | إجمالي الدخل | 15% |
| β7خدمات الوكالة | إجمالي الدخل | 15% |
| β3خدمات الوساطة | إجمالي الدخل | 12% |
| β5 خدمات مصرفية بالتجزئة | إجمالي الدخل | 12% |
| β8إدارة الأصول | إجمالي الدخل | 12% |

**المصدر:محمد أحمد عمر طه،آليات إدارة مخاطر التشغيل في المصارف السودانية**،مرجع سبق ذكره،ص19.

**2. أساليب القياس المتقدمة:**

وتعتمد هذه الأساليب على قيام البنك بتصميم و تنفيذ نظام تصنيف خاص به لقياس مخاطر التشغيل،ولتطبيق هذا الأسلوب وضعت لجنة بازل شروط يجب توفرها لدى البنك مثل:أن يكون لدى البنك إدارة مستقلة لإدارة مخاطر التشغيل تأخذ على عاتقها وضع وتنفيذ الأطر اللازمة لإدارة هذه المخاطر ،وأن تقدم تقارير منتظمة عن التعرض لمخاطر التشغيل وعن حالات الخسائر المادية وذلك من خلال معايير

وصفية ومعايير كمية بحيث تشتمل التقارير المقدمة على القيم الإجمالية للخسائر وتاريخ حدوثها وأيةاسترجاعات منها مع البيان الوصفي للحدث الذي أدى إلى ذلك .[1]

[1]–محب خلة توفيق،**الحراك النقدي و المصرفي المعاصر دراسة أكاديمية وتطبيقية موثوقة** ،دار الفكر الجامعي ،مصر،2015،ص111.

## المبحث الثالث: واقع الشمول المالي في الجزائر

نتيجة لتطبيق الشمول المالي في البنوك واعتماده على تقنية التكنولوجيا يجعله يتعرض إلى حزمة من المخاطر أهمها المخاطر التشغيلية والذي لا يقل أثرها عن الأنواع الأخرى،سنعرض واقع الشمول المالي في البنوك الجزائرية وما تأثير على مخاطر التشغيل.

### المطلب الأول:واقع و تحديات الشمول المالي في الجزائر

إن الجزائر كغيرها من الدول النامية التي تسعى جاهدة في سبيل تحقيق مستويات متقدمة من الشمول المالي والرفع من أداء المؤسسات المالية والبنكية من خلال وضع خطط وسياسات لتوسيع نطاق وصول الخدمات المالية إلى كافة الأفراد ومن خلال مؤشرات قياس الشمول المالي سوف نعرض واقع الشمول المالي في الجزائر وتحدياته في هذا المطلب.

#### أولا:واقع الشمول المالي في الجزائر

يقيس مؤشر الوصول المالي والمصرفي مدى قدرة العملاء للوصول للخدمات وذلك من خلال تيسير الوصول السلس لكافة أفراد المجتمع إلى كل الخدمات والمنتجات التي ينتجها القطاع المالي وذلك ليتم التوصل إلى ذلك عن طريق مجموعة من المؤشرات كعدد الفروع المصرفية أو عدد أجهزة الصراف الآلي لكل100شخص من السكان.

سنعرض المؤشرات لواقع الشمول المالي في الجزائر كالآتي:

**1-مؤشر الوصول للخدمات المالية :**

هذا المؤشر من المقاييس المهمة للشمول المالي والذي يعني تواجد البنوك خارج مقراتها في المناطق النائية والأقاليم المختلفة والنوادي والجامعات مع عرض الخدمات الملائمة لهذه الفئة من المتعاملين،فهو يعبر عن مدى قدرة الأفراد إلى الوصول للخدماتوالمنتجات المالية المقدمة من طرف الهيئات المالية المختصة وهذا ما سيتم عرضه في الجدول الموالي.

**الجدول رقم (1-2):** -مؤشر الوصول للخدمات المالية في الجزائر

| المؤشرات | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|---|
| عدد أجهزة الصراف الآلي لكل100000بالغ | 8.35 | 8.57 | 9.13 | 9.54 | 9.64 |
| إجمالي عدد أجهزة الصراف الآلي البنكية النشطة | - | 1370 | 1443 | 1441 | 1621 |
| إجمالي وكالات شبكة البنوك والمؤسسات المالية | 1664فرع نهاية 2020 | | | | |
| عدد سكان الجزائر سنة 2020 | 44227000 مواطن (منهم 30721000 مواطن بالغ) | | | | |
| عدد البنوك و المؤسسات المالية لسنة 2021 | 28(20 بنك تجاري و8 مؤسسة مالية) | | | | |
| إجمالي محطات الدفع الإلكتروني النشطة | 33945 محطة لسنة 2020 | | | | |
| مقدمي الخدمات المالية عبر الويب | 71 تاجر الويب منخرط في نظام الدفع الإلكتروني بين البنوك لسنة 2020 | | | | |
| إجمالي البطاقات البنكية (تصدرها البنوك) | 2160417 بطاقة بنكية CIB لسنة 2020 | | | | |
| إجمالي البطاقات الذهبية (يصدرها بريد الجزائر) | 6000000 بطاقة ذهبية لسنة 2020 | | | | |
| مشتركو الهاتف النقال | 45522938 مشترك | | | | |
| إجمالي فروع بريد الجزائر لسنة 2020 | 4000 مكتب على مستوى الوطني | | | | |
| إجمالي محطات الدفع الإلكترونية لسنة 2020 | 33945 محطة | | | | |
| عدد محطات الدفع الإلكتروني لكل 100 ألف بالغ | 110.5 محطة | | | | |
| عدد مكاتب بريد لكل 100 ألف بالغ | 13 مكتب | | | | |
| عدد وكالات شبكة البنوك والمؤسسات المالية لكل 100ألف بالغ | 5.2 فرع (المعيار العالمي 20 :وكالة لكل 100 ألف بالغ) | | | | |

المصدر: رشيد نعيمي، عبد الحفيظ بن سامي، تقييم الشمول المالي والمصرفي في الجزائر وفق مؤشرات الوصول المالي خلال فترة 2015-2020، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد05،العدد02،ورقلة،الجزائر2021،ص ص 237-238.

من خلال الجدول تظهر البيانات نسبة انتشار وكالات البنوك و المؤسسات المالية تصل إلى نحو 5 فروع مصرفية لكل(100.000) مائة ألف نسمة من سكان الجزائر على عكس الدول النامية 10فروع لكل (100.000) مائة ألف نسمة، وتنتشر في الجزائر مراكز الصكوك البريدية التي تقدمخدمات مالية مختلفة , وهي تمثل وسيلة مهمة في المساهمة في وصول شرائح كبيرة في المجتمع إلى الخدمات المالية، حيث يتميز مركز الصكوك البريدية بكثافة أكبر من كثافة شبكة وكالات البنوك حيث تغطي حاجة ما يفوق عن 40مليون نسمة حيث تملك أكبر شبكة بريدية افريقية تضم ما يفوق 4000مكتب بريدي موصولة كليا بشبكة الانترنت تصل عدد حسابات الشيكات المسجلة لدى بريد الجزائر إلى 22616402 حساب نهاية 2020،أما نسبة انتشار عدد مكاتب بريد الجزائر لكل 100000بالغ بلغت 13 مكتب .وبلغ عدد وكالات البنوك و المؤسسات المالية ومكاتب وبريد الجزائر الإجمالي 5664 وكالة أي بنسبة 18 وكالة لكل 100 ألف بالغ ،وهي نسبة تفوق المتوسط العالمي المعبر عنه ب 12.2وكالة لكل 100 ألف بالغ [1].

**2-مؤشر استخدام الخدمات المالية :**

يظهر هذا المؤشر مدى استخدام الخدمات المالية من طرف السكان أو العملاء حيث يقيس لنا مدى تحقيق الشمول المالي في البلد من خلال عدد عمليات السحب والإيداع عن طريق أجهزة الصراف الآلي والبطاقات وغيرها وهذا ما سيتم عرضه في هذا الجدول :

[1]-رشيد نعيمي، عبد الحفيظ بن سامي، **تقييم الشمول المالي والمصرفي في الجزائر وفق مؤشرات الوصول المالي خلال فترة 2015-2020**، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد05،العدد02،ورقلة،الجزائر 2021،ص ص 237-238.

**الجدول (1-3):**استخدام الخدمات المالية في الجزائر لسنة 2021

| طبيعة العملية | الحجم | القيمة | نسب من حيث الحجم% | نسب من حيث القيمة% |
|---|---|---|---|---|
| **السحب عبر الصراف الآلي** | **21,503** | **413,558** | **%90,10** | **%96,68** |
| **الدفع عبر البطاقات** | **2,355** | **14,122** | **%9,86** | **%3,30** |
| **استرداد الدفع عبر محطات الدفع الالكترونية والانترنت** | **0,009** | **0,078** | **%0,04** | **%0,02** |
| **مجموع العمليات** | **23,867** | **427,758** | **%100** | **%100** |

**المصدر**:بنك الجزائر، **التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر**، التقرير السنوي2021، 2022،ص73.

خلال سنة 2021 عرفت عمليات السحب عبر الصراف الآلي و الدفع عبر البطاقات من حيث القيمة والحجم ارتفاعا كبيرا والذي يمكن تفسيره بوتيرة توجه زبائن كل من البنوك وبريد الجزائر وانحيازهم لاستخدام البطاقات ما بين البنوك مقارنة بوسائل الدفع الأخرى حيث انتقلت عمليات السحب عبر الصراف الآلي من 12مليون عملية بمبلغ 218 مليار دينار جزائري سنة 2020 ليسجل21,5 مليون عملية ب413,6 مليار دينار عملية في 2021.أما بالنسبة لعمليات الدفع باستخدام البطاقات المسجلة لسنة2021 تجدر الإشارة انه تم تسجيل من طرف كل من البنوك وبريد الجزائر 2,4مليون معاملة مقابل0,920 مليون معاملة في 2020.[1]

[1]بنك الجزائر، التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر، التقرير السنوي2021، 2022،ص74.

**ثانيا:تحديات الشمول المالي في الجزائر**

هناك مجموعة من معيقات تنمية الشمول المالي في الجزائر،حيث تحتل مرتبة141 عالميا في تحقيق الشمول المالي حسب مؤشرات قاعدة البيانات الصادرة عن بنك الدولي وهي ما يلي :[1]

- **عدم تطوير البنية التحتية للقطاعات المالية:** ذلك راجع لافتقار لوجود نظم كفاءة للاستعلام الائتماني والرهانات والإقراض المضمون وضمان حقوق الدائنين.
- **ضعف المستويات التنافسية بين المؤسسات المالية والمصرفية:**ارتفاع نسب التركيز الائتماني سوء على صعيد الائتمان المقدم للأفراد أو الشركات.
- **غياب تصنيف مالي وقانوني محدد لمؤسسات التمويل متناهي الصغر:**الأمر الذي أدى إلى انخفاض مستويات الشفافية في مجال التمويل الأصغر وخفض من دوره في تعبئة الموارد المالية اللازمة للقيام بعمليات المالية المختلفة.
- **بطء تطور المؤسسات المالية الغير مصرفية:** لاسيما صناديق الاستثمار مما يعمل على زيادة التركيز على الائتمان المصرفي قصير الأجل الذي لا يتناسب مع الاحتياجات التمويلية للأفراد والمؤسسات.
- **عدم توفر الأطر القانونية والتنظيمية الخاصة بالنظام المالي:**عادة لا تتوفر أو تكون غير ملائمة لأهداف الشمول المالي نذكر منها الإجراءات المفروضة لفتح حساب بنكي
- **ضعف تكنولوجيا الاتصالات:**وخاصة شبكة الانترنت والهواتف المحمولة التي تعيق استخدام قنوات الدفع مثل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول
- **عدم ملائمة الخدمات المقدمة لاحتياجات المستفيدين:** وبالأخص الخدمات التي لا تتماشى مع المعتقدات الدينية والتي تمنع المستفيدين من استخدام القطاع الرسمي
- **ضعف الثقة في المؤسسات المالية:** عدم الشعور بالأمان أو بالقدرة على سحب الأموال في أي لحظة وبالقدر المطلوب يفقد المصداقية للتعامل مع المؤسسات المالية الرسمية.

[1]– مريم كردوسي وأمال براهيمية،**تحديات الشمول المالي في البنوك الجزائرية وآليات المواجهة**، مرجع سبق ذكره، ص313-314.

**المطلب الثاني:سبل تعزيز الشمول المالي في الجزائر**

وضعت الجزائر إستراتيجية وطنية للوصول إلى أعلى مستوى ممكن في مجال الشمول المالي بهدف مواجهة التحديات التي تواجه الشمول المالي وتعزيزه في الوطن.

1- **دعم البنية التحتية الرقمية والمالية:** وذلك من خلال [1]:

- ✓ تحديد وتطوير شبكات الاتصالات وترقية أنظمة الدفع الوطنية بالتحول نحو أنظمة التسويات الفورية للتعاملات الذي يساعد على انجاز المعاملات المالية بشكل أسرع وبأقل تكلفة
- ✓ توفير بيئة تشريعية ملائمة من خلال إصدار وتعديل الأنظمة والتعليمات واللوائح
- ✓ توسيع شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية
- ✓ تطوير نظم الدفع والتسوية الوطنية لتسهيل تنفيذ العمليات المالية والبنكية
- ✓ تطوير الاتصال وتبادل المعلومات بالتوسع في تقديم الخدمات المالية،الرقمية والدفع عبر الهاتف المحمول.

2-**حماية المستهلكين:** ذلك من خلال

- ✓ التأكيد على حصول العميل على معاملة عادلة وشفافة إضافة إلى حصوله على الخدمات والمنتجات المالية بكل سهولة وبأقل تكلفة وبجودة عالية وكذلك توعية العملاء على مبادئ حماية المستهلك

3-**تطوير الخدمات والمنتجات:**وذلك من خلال

- ✓ مراعات احتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفين
- ✓ ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الادخار والتأمين ووسائل الدفع وليس فقط على الإقراض والتمويل
- ✓ تخفيض الرسوم والعمولات المفروضة على الخدمات المالية

4-**دمج الشمول المالي في الاستراتيجيات والرؤى الوطنية:**

- ✓ أي تركيز الخطط على تشجيع مقدمي الخدمات المالية على توفير خدمات مناسبة لطبيعة الفئات المستبعدة والتغلب على التحديات القائمة في هذا الصدد

[1]-سعاد بوشلوش، تحديات الشمول المالي في الجزائر ومتطلبات تطويره، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، المجلد05 ،العدد02،الجزائر ،2022،ص ص591-593.

**5-الموازنة بين الابتكار والمخاطر:**

- ✓ تركيز السلطات الإشرافية على الموازنة ما بين تحفيز الابتكار المالي والتحوط لما قد ينتج عن الخدمات المالية للمخاطر

**6-تبني بيئة مشجعة لمزودي الخدمات المالية الرقمية:**

- ✓ تقديم الدعم لشركات التقنيات المالية الحديثة ومزودي الخدمات المالية الرقمية من خلال تسهيل نفاذهم للتمويل كأنظمة الهوية الرقمية وأعرف عميلك الالكترونية.

**7- التركيز على زياد مستويات الثقافة المالية:**

- ✓ تعزيز الوعي والثقافة المالية بين كافة شرائح المجتمع.

**8-متابعة التقدم على صعيد الشمول المالي:**

- ✓ يتطلب هذا الأمر توفر إحصائيات دقيقة عما تم تحقيقه للوفاء باحتياجات السكان من الخدمات المالية الرقمية ومن الفجوات التي لا تزال قائمة على صعيد الطلب على الخدمات المالية وتطورها عبر الزمن.

**المطلب الثالث: أثر الشمول المالي على المخاطر التشغيلية**

أكدت المبادئ الصادرة عن المجموعة العشرين حول الشمول المالي على ضرورة وضع إطار سليم لحماية بيانات وخصوصية العملاء، ومعالجة المخاطر التي يتعرض لها عملاء الخدمات المالية والمصرفية الإلكترونية مثل عدم كفاية أمن النظم، وتعطل النظام الذي يمنع وصول الأموال، والانتهاكات وتسريب المعلومات ومخاطر الاحتيال وإساءة الاستخدام وذلك عن طريق فرض القواعد المتعلقة بالممارسات الاحتيالية.

وينطوي الشمول المالي على مخاطر تشغيلية ترتبط بتوظيف تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ أنشطة أهمها عدم وجود قواعد بيانات متكاملة للتعامل مع الحلول الرقمية.عدم التأمين الكافي للمعاملات الإلكترونية وعدم ملائمة تصميم النظم وعدم الصيانة المستمرة لها، التوقف المفاجئ للنظم. وفشل النظم في إنجاز الأعمال، إساءة استخدام النظم سواء من جانب العملاء أو العاملين، فضلا عن حدوث اختراق مؤثر لأنظمة البنك.

وتتجلى أهمية الشمول المالي في الحد من المخاطر التي يتعرض لها النظام المالي من خلال تنويع الأصول المصرفية وجذب البنوك لعملاء جدد، المساهمة في تخفيف من حدة المخاطر التي يتعرض لها القطاع المصرفي.

وأكدت لجنة بازل للرقابة المصرفية في المبادئ ذات الصلة بالممارسات السليمة لإدارة المخاطر المحتملة للشمول المالي أنه يجب إن تكون السلطة الرقابية قادرة على التأكد من أن البنوك تدرك المخاطر التشغيلية المتعلقة بمنتجاتها وآليات تقديمها وان يكون لديهم ضوابط الداخلية ونظم المعلومات اللازمة لضمان إدارة هذه المخاطر بالشكل المناسب. وتأثر الاضطرابات في الخدمة على سمعة مقدم الخدمة وفقدان ثقة العملاء.1

[1]– عبد العظيم عماد الدين مصطفى الشقنقيري، **أثر الشمول المالي على مخاطر التشغيل (دراسة ميدانية)**،المجلة العلمية للبحوث التجارية،العدد02،مصر،ص ص90-95.

**خلاصة الفصل**

اجتاح الشمول المالي الساحة الاقتصادية خاصة بعد الأزمة المالية العالمية سنة 2008 والذي يعني وصول كافة أفراد المجتمع و المؤسسات ولا سيما المناطق النائية إلى الخدمات والمنتجات المالية المقدمة من قبل المؤسسات المالية والبنكية بأسعار معقولة وبأقل وقت وبجودة عالية كما تراعي حقوق المستهلكين، وهذا عن طريق مجموعة من المؤشرات والأبعاد التي تقيس الشمول المالي التي أقرتها مجموعة العشرين،تطبيق هذا الأخير في المؤسسات المالية و البنكية يجعلها تتعرض إلى جملة من المخاطر من أهمها المخاطر التشغيلية التي تعني مخاطر الخسائر الناتجة عن عدم دقة أو فشل العمليات الداخلية والأنظمة والأحداث الخارجية وحددت لجنة بازل2 عشرة مبادئ للممارسات السليمة لإدارتها كما حددت اللجنة ثلاث طرق وأساليب مختلفة لحساب رأس المال المقابل لمخاطر التشغيل ومن خلال مؤشرات قياس الشمول المالي يمكننا تبيين مستواه في الجزائر ومن خلال تحليل مجموعة المؤشرات التي تعتبر مرآة عاكسة للشمول المالي الذي لازال يعاني من تحديات تعيق توسعه كضعف البنية التحتية وضعف الثقة في المؤسسات المالية،فمازالت الجزائر تسعى جاهدة لتحقيق مستويات متقدمة في مجال الشمول المالي.

# الفصل الثاني:

## دراسة الميدانية للصندوق الوطني للتوفير

## والاحتياط-بنك-وكالة تيارت

**تمهيد :**

بعد القيام بالدراسة النظرية ،و التي حاولنا الإلمام بكل الجوانب المتعلقة بموضوع أثر الشمول المالي على المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية من خلال التطرق لمختلف المفاهيم و الأسس النظرية المتعلقة بالشمول المالي و المخاطر التشغيلية ، و من خلال ذلك قمنا بإسقاط ذلك على عينة في الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط بولاية تيارت والذي يتموقع ضمن النظام المصرفي الجزائري كأحد أهم المؤسسات المصرفية الوطنية الذي تأسس عام 1964 كأول وسيط مالي يعنى بتعبئة الادخارات الصغيرة للأسر و الأفراد،و ذلك بواسطة استبيان للحصول على المعلومات الضرورية و إجراء التحليلات الإحصائية الملائمة للدراسة و هذا من أجل تدعيم الجانب النظري و إسقاطه على الواقع ،وقد قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين كالآتي :

**المبحث الأول** :تقديم الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط –بنك–**CNEP**

**المبحث الثاني** :عرض نتائج الدراسة.

**المبحث الأول : تقديم الصندوق الوطني التوفير و الاحتياط –بنك وكالة تيارت**

إن صندوق التوفير و الاحتياط من المؤسسات المصرفية المهمة،حيث يمثل آلية اجتماعية و اقتصادية بالتفاعل مع مختلف شرائح و فئات المجتمع، حيث تأسس سنة 1964كأول وسيط مالي متعلق بتعبئة الادخار الصغير للأسر و الأفراد ، حيث سيتم التطرق في هذا الفصل إلى تعريف والتطور التاريخي لهذا البنك .

**المطلب الأول :التطور التاريخي للصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط –بنك–**

منذ تأسيس الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط و وصولا إلى وضعه الحالي مر بالعديد من المراحل سنذكرها فيما يلي: [1]

**1- مرحلة الانطلاق و الهيكلة (1964-1970) :**

انحصر نشاطه في هذه الفترة في جمع الادخار و منح القروض الاجتماعية الرهنية، و كان يعتمد على 575نقطة تعود إلى شبكة البريد و تأسست أول وكالة تابعة للصندوق الوطني للتوفير في مدينة تلمسان في 01 مارس 1967

**2-مرحلة التخصص في النشاط (1971-1979) :**

تم في سنة 1971 إلغاء القروض الرهنية، كما كلف بتمويل المشاريع السكنية باستعمال الموارد المجمعة،أو باستخدامأموال الخزينة العمومية الموضوعة تحت تصرفه وفق التعليمة رقم(08) أبريل1971.

و في هذه الفترة يمكن القول أن الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط لعب دور قناة للخزينة العمومية في تمويل البرامج العقارية، و بسبب هذا تراجع الادخار لديه. كما صدر قرار19فيفري 1971 الذي أسس لصيغة (ادخار – سكن ) ،حيث سمح هذا الأخير بتطوير نشاطه مما جذب انتباه الرئيس هواري بومدين الذي قرر خلالها تخصيص 60% من السكنات الاجتماعية لفائدة موفري الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط ، و قد وصل عدد وكالات إلى 46 وكالة في نهاية 1979.

[1]–جميع المعلومات المتعلقة بهذا المبحث مقدمة من طرف الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط–بنك CNEP تيارت.

**3-مرحلة اللامركزية في نشاط الصندوق (1980-1987) :**

تميزت هذه المرحلة بتشجيع السكن ،و ذلك من خلال منح القروض الموجهة لبناء السكنات المخصصة للموفرين بالإضافة إلى تمويل مشاريع السكن الترقوي اعتمادا على الأموال المدخرة .

وفي عام 1982 توسع مجال الإقراض ليشمل الأفراد غير الموفرين ،و ازدادت العملية بشكل أكثر في سنة 1986 ومع صدور قانون 86-07 المؤرخ 04مارس1986 المتعلق بالترقية العقارية ،و تميزت هذه المرحلة أيضا بصدور نصوص قانونية مختلفة تتعلق بتنظيم التعاونيات العقارية و التنازلات عن حصص الأراضي الموجهة للبناء،و صدرت معها قرارات منح قروض بفوائد نفعية مدعمة من الدولة ،بالإضافة إلى إصدار المرسوم الذي أسس الديوان الوطني للسكن العائلي وفي هذه الفترة بلغ عدد وكالاته 120وكالة منها 47 وكالة ولائية و 73وكالة ثانوية .

**4-مرحلة تنويع المنتجات المصرفية و اعتماد القروض البنكية غير العقارية (1988-1997) :**

بدءا من سنة 1988 اعتمد الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط سياسة تنويع المنتجات ،و التوجه نحو القروض البنكية غير العقارية لأصحاب المهن الحرة .

و فيما يتعلق بسياسة توسيع و تنمية الموارد المالية، تم اعتماد حسابات التوظيف لأجلCPT في أكتوبر1990، و دفتر التوفير الشعبي LEP في مارس 1992.

و قد تميزت هذه الفترة بريادة الصندوق في مجال تعبئة الادخار في الجزائر،بنظر إلى عدد وكالاته الذي بلغ نهاية 1996 (173) وكالة منها 47 رئيسية و126 فرعية ، وبلغ حجم الادخار لدى الطلب في نفس السنة 40247مليون دج ،و حجم ماتم تعبئته من موارد بدءا من سنة 1966تاريخ انطلاق العملية إلى غاية 1996 (202.1)ملياردج.

**5-مرحلة تحول الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط إلى بنك في أبريل 1997:**

في 06أفريل 1997,وبناءا على قرار محافظ بنك الجزائر رقم 01-97 و بعد مداولات مجلس النقد و القرض تقرر اعتماد الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط إلى بنك ,و أصبحت تسميته الجديدة {الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط-بنك},وهو شركة ذات أسهم برأس مال اجتماعي قدره 14ملياردج , حيث يمكنه القيام بكل العمليات المصرفية باستثناء عمليات التجارة الخارجية .

و إلى غاية 2015 فقد تالف من 13 مديرية جهوية و 209 وكالة منتشرة عبر كامل التراب الوطني و يشغل قرابة 6000 موظف , كما بلغا عدد الحسابات المدارة من قبله إلى غاية 2016 أكثر من 6.8 مليون حساب .

**المطلب الثاني :تعريف الصندوق الوطني التوفير والاحتياط –بنك–**

كل بنك من البنوك و منذ تأسيسه يشهد الكثير من التطورات، و الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط كغيره من البنوك و منذ تأسيسه كصندوق إلى أن تم اعتماده كبنك سنة1997شهد الكثير من التطورات..وسيتم في هذا المطلب التطرق إلى تعريفه والوظائف المسندة إليه.

**أولا:تعريف الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط –بنك**

تأسس الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP)و هو أول وسيط متخصص في تعبئة الادخار الشعبي بموجب القانون رقم 64–227 المؤرخ في 10 أوت 1964،و هي مؤسسة عمومية ذات الشخصية المدنية و الاستقلال المالي و باشر انطلاقا من هياكل صندوق تضامن العمالات و البلديات الجزائرية ،وأشرف على تسييره في المراحل الأولى و التي سبقت تحوله إلى بنك ،مجلس إدارة يتألف إضافة إلى المدير العام الذي يعين بمرسوم رئاسي لمدة 03 سنوات و باقتراح من وزير الاقتصاد الوطني ،وممثلين عن الوزارات التالية :الداخلية ،الاقتصاد الوطني ،تجديد البناء والأشغال العمومية والنقل ،الشؤون الاجتماعية البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية .

**ثانيا:الوظائف المسندة إلى الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط–بنك**

ومن الوظائف التي أسندت للصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط بعد تأسيسه و وفق القانون رقم 64–227 فإن مهامه الأساسية التالية :

- ✓ تجميع الادخارات المتأتية من الأفراد و الأسر .
- ✓ إيجاد و تسيير أشكال من التوفير يقصد منها التشجيع السكني.
- ✓ التدخل لتسهيل التمويل الموجه للبناء السكني،و خاصة في إطار برامج السكن الريفي التي تنفذها أو تشرف على تنفيذها الجماعات المحلية.
- ✓ منح قروض وتسبيقات للجماعات المحلية .

- ✓ منح قروض وتسبيقات ذات صيغة اجتماعية ، مع أخذ الاحتياطات الصارمة وبالكيفيات التي يحددها مجلس الإدارة و يصادق عليها وزير الاقتصاد.
- ✓ منح قرو ض وتسبيقات على سندات عمومية تصدرها أو تضمنها الدولة ، الجماعات المحلية و المؤسسات العمومية .
- ✓ الاكتتاب في جميع السندات العمومية التي تصدرها أو تضمنها الدولة، أو أخذها لمدة مؤقتة و اقتناؤها و الاحتفاظ بها و رهنها و وضعها.

**المطلب الثالث:خدمات الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط-بنك-**

كل بنك من البنوك لديه مجموعة من الخدمات التي يقدمها و الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط-بنك مثله مثل باقي البنوك و هذا ما سيتم التطرق إليه في هذا المطلب.

**أولا:جمع الودائع**

تعتبر المهمة الأساسية للصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط -بنك هي جمع الادخارات من قبل العملاء و هي تمثل ما حصته 14% من الموارد المجمعة .

و تنقسم هذه الودائع إلى ودائع لدى الطلب وهي حسابات موجهة للأشخاص الطبيعيين تستحق عليها فوائد مثل دفتر الادخار سكن بفائدة 2% للاستفادة من قرض عقاري،وكذلك دفتر الادخار الشعبي بفائدة 2.5%و تم طرح سنة 2005 دفتر التوفير ذو المسار المغناطيسي حيث أصبحت عمليات السحب و الإيداع تتم بطريقة آلية إلكترونية.بالإضافة إلى حساب الشيك و الحساب الجاري التجاري موجهان للأشخاص الطبيعيين و المعنويين لا تستحق عليهما فائدة و يتم السحب بواسطة دفتر الشيكات.

أما القسم الثاني فهو الودائع لأجل يتم فتح هذا الحساب بناءا على طلب العميلمقابل فائدة و لمدة محددة و له نوعين هما الإيداع لأجل -سكن موجه للأشخاص المعنويين مدته مابين 1و10سنوات الحد الأدنى لفتحه 500000،و النوع الثاني إيداع لأجل-بنك موجه للأشخاص الطبيعيين و المعنويين الحد الأدنى لفتحه 50000 كلاهما تستحق عليهما فائدة بمتغير تصاعدي.

**ثانيا:التوظيفات**

الصندوق هو بنك عقار،حيث توجه أغلب موارده نحو تمويل احتياجات السكن و تنقسم القروض إلى ثلاث أنواع وأولها القروض الموجهة للخواص و هي قروض يمنحها لزبائنه من أجل تمويل احتياجات السكن و يمكن أن تصل نسبة القرض إلى 90%من سعر العقار،وهي كالتالي قرض لبناء مسكن ،قرض لتوسيع مسكن ،قرض لشراء قطعة أرض مخصصة لبناء مسكن بالإضافة إلى قرض العقاري شباب يمنح هذا القرض لشباب التي تقل أعمارهم عن 35سنة و كذلك القروض الموجهة للمرقين العقاريين وهم كل الأشخاص الطبيعيين و المعنويين التي تساهم في إنجاز أو تجديد الأملاك العقارية المخصصة للبيع أو الإيجار., أخيرا قروض الاستثمار و هو تمويل متوسط أو طويل الأجل لكل مشروع موجه لدعم المشاريع المتعلقة بإنشاء، اقتناء، في قطاع السكن تصل نسبة التمويل إلى 70%من قيمة المشروع و تتراوح مدة القرض بين 2إلى 4سنوات و طويل الأجل من سنوات 7إلى 12سنة.

**ثالثا:الخدمات الحديثة للصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط**

يقدم الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط تشكيلة من الخدمات الحديثة المتمثلة في البطاقة البنكية مابين البنوك تم إطلاق هذه البطاقة في مارس 2005باصدار 20بطاقة كانطلاقة تجريبية من أجل مراقبة طريقة عملها و التي استمرت إلى غايةأكتوبر2006 ليتم تعميمها سنة 2007 و هناك نوعين لها البطاقة الكلاسيكية ذات اللون الأزرق(Classic) يستفيد من هذه البطاقة الأشخاص الطبيعيون الذين يمتلكون دخلا شهريا منتظما يقل أو يعادل ثمان مرات الأجر الوطني الأدنى المضمون و البطاقة ذات اللون المذهب(Gold)هذه البطاقة تمنح لأصحاب الأجور المنتظمة التي تفوق ثماني مرات الأجر الوطني الأدنى المضمون.بالإضافة بطاقة التوفير المغناطيسية تحتوي هذه الأخيرة على عدة معلومات خاصة بمالكها مسجلة في الشريحة الالكترونية قام الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بتسويقها أول مرة في 2013 من أجل تعويض 50أف دفتر توفير سكني و شعبي و تقدم تلقائيا عند طلب الزبون لفتح حساب التوفير وأخيرا المقاصة الإلكترونية في إطار سعي البنك لتطوير أنظمة الدفع اندمج في برنامج بنك الجزائر و قد انطلق العمل بهذا النظام في ماي 2006.

**المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة**

يتضمنهذا المبحث وصفا لخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة، وكذا التعرف على مدى التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة، و عرض نتائج البحث وتحليلها وتفسيرها للإجابة عن التساؤلات الفرعية للدراسة، وفي الأخير سنقوم باختبار الفرضيات التي تبنيناها في الدراسة وتفسيرها

**المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية**

يشمل هذا المطلب وصفا لخصائص عامة حول أفراد العينة المدروسة و المتمثلة في موظفي البنك على كل من الجنس، الوظيفة، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية وعدد سنوات الخبرة.

**أولا: تحليل البيانات العينة** :تم استخدام الإحصاء الوصفي لاستخراج التكرارات، و النسب المئوية لوصف نوع المبحوثين كما هو مبين في الجدول:

**الجدول رقم (2-1):** تحليل البيانات العينة

| توزيع العينة حسب المتغير | البيان | النسبة المئوية% | التكرار |
|---|---|---|---|
| الجنس | الذكر | 68.9 | 31 |
| | الانثى | 31.1 | 14 |
| السن | أقل من30 سنة | 11.1 | 5 |
| | سنة 41-31من | 44.4 | 20 |
| | سنة50-41من | 37.8 | 17 |
| | أكثر من50سنة | 6.7 | 3 |
| المستوى التعليمي | ثانوي | 11.1 | 5 |
| | ليسانس | 48.9 | 22 |
| | ماستر | 40.0 | 18 |

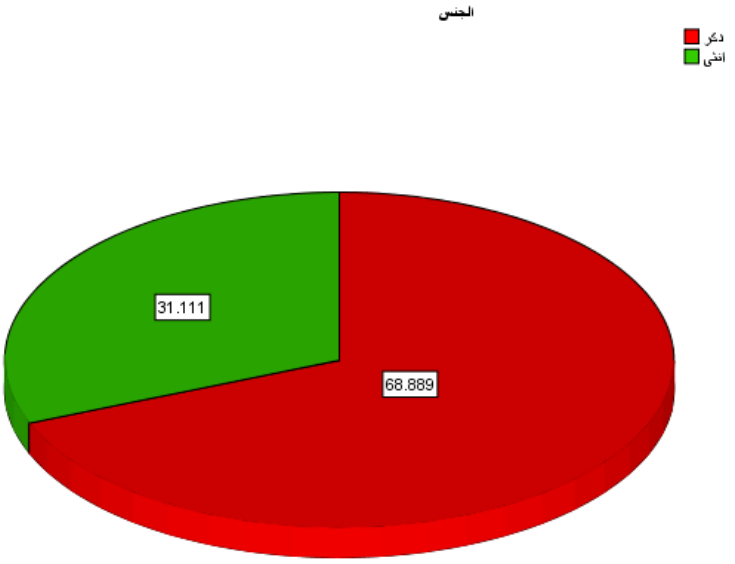
| | | | |
|---|---|---|---|
| | ماجستير أو دكتوراه | 0.00 | 0.00 |
| الخبرة المهنية | اقل من 05 سنوات | 15.6 | 7 |
| | من 05 إلى 10 سنوات | 53.3 | 24 |
| | من11-20سنة | 31.1 | 14 |
| | أكثر من20سنة | 0.00 | 0.00 |
| السلم الوظيفي | إطار سامي | 62.2 | 28 |
| | متصرف | 37.8 | 17 |
| | عون إداري | 0.00 | 0.00 |

**المصدر**:من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

و يتضح من خلال الجدول أعلاه ما يلي :

**1- حسب متغيرات الجنس**:والمتمثل في الشكل أدناه:

**الشكل رقم(2 –1):** توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

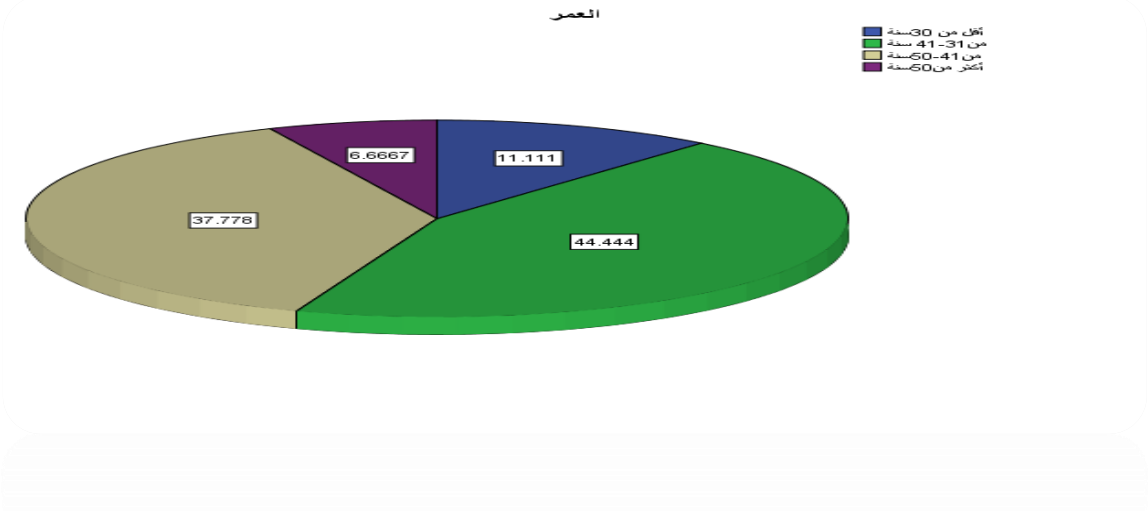



**المصدر**:من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول السابق والشكل البياني أعلاه أن31عاملا يمثلون68.9 % من إجمالي عينة الدراسة هم ذكور، في حين أن14منهم يمثلون نسبة31.10% هم إناث

**2– حسب متغير الفئة العمرية:** تدل النتائج على أن النسبة الكبيرة من الموظفين يمثلون الفئة العمرية (من 31 إلى 41 سنة) بنسبة 44.40 %، ثم تأتي كل من الفئة (41إلى50سنة) بنسبة 37.80% وبعدها الفئة العمرية (اقل من 30 سنة) بنسبة 11.10 %، في الأخير تأتي فئة( 50سنة فأكثر) بنسبة 6.7% على التوالي و الممثلة في الشكل التالي :

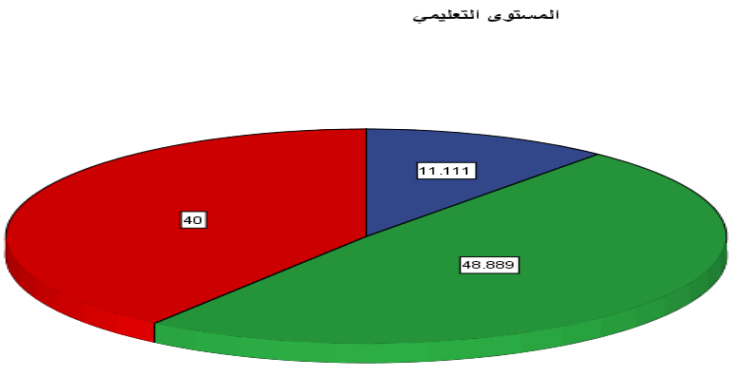
**الشكل رقم (2-2):** توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر




**المصدر**:من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

**3-حسب المستوى التعليمي:** فيما يتعلق في توزيع عينة الدراسة حسب هذا المتغير فإننا نلاحظ48.90%بالنسبة للمؤهل ليسانس و وبعدها تأتي فئة مؤهل ماستر بنسبة 40.00%و في الأخير تأتي فئة المؤهل ثانوي بنسبة 11.10% وتعتبر فئة مؤهل الدكتوراه معدومة في مجتمع العينة حسب ما هو مبين في الشكل التالي:

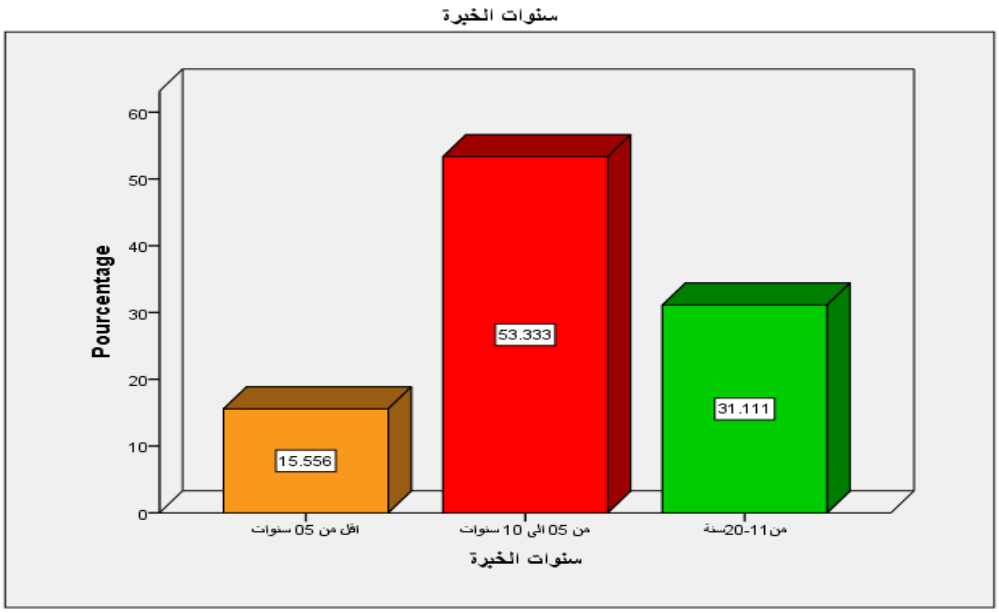
**الشكل رقم(2 -3):** توزيع عينة الدراسة حسب متغير مستوى التعليمي




**المصدر**:من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

**4-حسب متغير الخبرة المهنية:** يتبين أن نسبة سنوات العمل( من 05 إلى 10 سنوات) هي مرتفعة بنسبة 53.30%، ثم يليها فئة (من11 إلى 20سنة)بنسبة 31.10% وبعدها فئة اقل من 05 سنوات بسبة 15.60%حسب ما هو موضح في الشكل التالي:

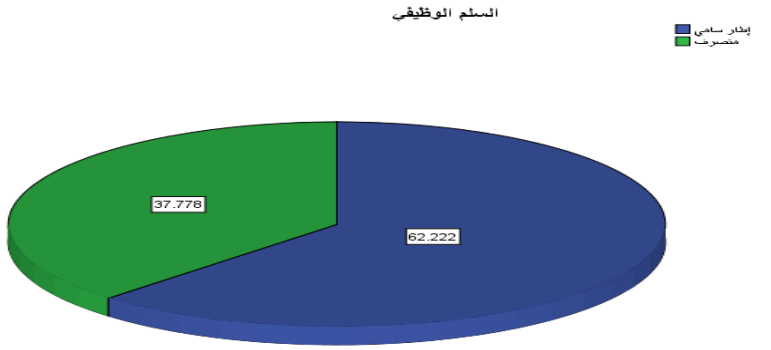
**الشكل رقم(2 -4):** توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة مهنية




**المصدر:**من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

**5-حسب السلم الوظيفي:** يتبين من خلال الجدول السابق يتضح أن فئة إطار سامي هي الفئة الأكبر بنسبة 62.20 % و تأتي بعدها فئة المتصرف بنسبة 37.80 %، و في الأخير فئة عون الإدارة معدومة حسب ما هو موضح في الشكل التالي:

**الشكل رقم(2 –5):** توزيع عينة الدراسة حسب متغير السلم الوظيفي




**المصدر:**من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

**المطلب الثاني:ثباتوصدقأداةالدراسة**

سيتم في المطلب التأكد من مدى ثبات و صدق الاستبيان المقدم لأفراد عينة الدراسة و هذا ما سيتم التطرق إليه.

**أولا: ثبات أداة البحث**

سيتم التحقق من ثبات الاستبيان من خلال حساب معامل **ألفا كرونباخ**,والذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى 0.70 فأكثر، حيث كانت النتائج كما يلي:

**الجدول رقم (2–2):** معاملات الثبات للاستبيان والمحاور الدراسة باستخدام معامل الثبات ألفاكرونباخ

| المحاور | عدد الفقرات | معامل الثبات ألفا كرونباخ |
|---|---|---|
| المحور 01 | 15 | 0.936 |
| المحور 02 | 18 | 0.870 |

**المصدر:**من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال معامل ثبات ألفا كرونباخ نلاحظ أن قيمة هذا المعامل كانت بين 0.87و0.94ظ بلغت قيمة هذا الأخير في المحور الأول 0.936أما المحور الثاني بلغت0.87وهي نسبة مقبولة كونها أكبر من 0.7 و هذا يعني أن الدراسة بشكل عام تتمتع بالثبات الممتاز .أوبصفةأخرى94% من العينة المختارة سيكونون ثابتين

في إجاباتهم في حالة ما إذا تم استجوابهم من جديد و في نفس الظروف، وهي نسبة توضح مصداقية النتائج التي يمكن استخلاصها.

**ثانيا: صدق البناء الداخلي:** يعتبر صدق البناء أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقيق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، وذلك لكل متغيرات الدراسة والنتائج المبينة في الجدول التالي :

**الجدول رقم (2-3):** الصدق التقاربي للتقارير حول القيم التنظيمية

| الفقرات | الإحصائيات | تقارير حول:مؤشرات الشمول المالي | الدلالة الإحصائية |
|---|---|---|---|
| المحور الثاني: المخاطر التشغيلية | معامل بيرسون | 0.839** | دالة إحصائيا |
| | مستوى الدلالة | 0.000 | |
| | حجم العينة | 45 | |
| ** مستوى الدلالة (a=0.01). | | | |

**المصدر**:من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أنمعاملات الارتباط بين المحور الأول و المحور الثاني علاقة طردية قوية، وهي معنوية عند مستوى معنوية 0.01 وهذا يعني أن المحور تحتوي على مستوى عالي من الدقة، مما يدل على صدق فقرات الاستبيان لقياس الهدف الذي وضع من أجله.

**ثالثا: اختبار التوزيع الطبيعي:** من اجل القيام باختبار الفرضيات،تم إجراء اختبار كولموجوروف- سميرنوف و اختبار شابيرو- ويلك الذي يعتبران اختباران ضروريان لمعرفة ما إذا كانت البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيان تتبع التوزيع الطبيعي أم لا ، وتحديد نوع الاختبارات التي يجب استخدمها، هل هي معلمية أم غير معلمية، حيث انه في معظم الأحيان تشترط الاختبارات المعلمية أن يكون توزيع البيانات طبيعيا فيما يجب استخدام الاختبارات غير معلمية إذا كانت البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي .

**الجدول رقم (2-4):**اختبار التوزيع الطبيعي

| | **كولموجوروف- سميرنوف** | | | **شابيرو -ويلك** | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | SIG | DF | sta | SIG | DF | sta |
| المحور الأول و المحور الثاني | 0.200* | 45 | 0.093 | 0.061 | 45 | 0.952 |

**المصدر**:من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

أوضحت نتائج الاختبار مدى إتباع البيانات التوزيع الطبيعي، حيث كانت النتائج ذات دلالة أكبر من 0.05 مما يدل على إتباع البيانات التوزيع الطبيعي.

**المطلب الثالث: تحليل محاور مجتمع العينة و اختبار الفرضيات**

من خلال هذا المطلب سيتم تحليل محاور الدراسة عن طريق استخدام الوسط الحسابي و الانحراف المعياري

**أولا:تحليل البيانات مجتمع العينة** :تمثل الجداول الموالية نتائج استخدام البنك محل الدراسة، وهذا بالاعتماد على الإحصاء الوصفي الاستدلالي الوسط الحسابي و الانحراف المعياري

**1_المحورالأول: مؤشرات الشمول المالي**

أ-**البعد الأول:** الوصول إلى الخدمات التي يقدمها البنك

**الجدول رقم (2-5):**نتائج البعد الأول(الوصول إلى الخدمات التي يقدمها البنك)

| الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | ترتيب العبارة | النتيجة |
|---|---|---|---|---|---|
| 01 | تسهيل استخدام وفتح حساب مصرفي من طرف البنك دون عائق | **4.1111** | **0.88478** | **1** | **جيد** |
| 02 | يضمن البنك سرعة انجاز الخدمات البنكية | **2.3556** | **1.35102** | **5** | **متوسط** |
| 03 | وجود صرافات آلية كافية تسمح بالوصول إلى خدمات مصرفية | **3.8889** | **0.74536** | **2** | **جيد** |
| 04 | الموقع الإلكتروني للبنك يسهل الوصول إلى الخدمات ويقدم صورة كاملة عنه | **3.5778** | **1.25207** | **3** | **متوسط** |
| 05 | سهولة استخدام أجهزة الصراف الآلي من طرف العملاء | **3.2444** | **1.00353** | **4** | **متوسط** |
| **الدرجة كلية** | | **3.43556** | **1.047352** | | |

**المصدر:** من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن متوسطات الحسابية و الانحرافات معيارية لاستجابة الأفراد العينة الدراسة على المجال المحور الأول لبعد الوصول إلى الخدمات التي يقدمها البنك أن المتوسط الحسابي للدرجة كلية (3.43) وانحراف معياري (1.04) وهذا يدل على أن محور مؤشرات الشمول المالي جاء بدرجة مرتفعة

**ب-البعد الثاني:**استخدام الخدمات المالية التي يقدمها البنك للعملاء.

**الجدول رقم (2-6):**نتائج البعد الثاني (استخدام الخدمات المالية التي يقدمها البنك للعملاء)

| الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | ترتيب العبارة | النتيجة |
|---|---|---|---|---|---|
| 01 | يوجد عدد معتبر من العملاء أعمارهم أقل من 18سنة بوكالة | 3.9778 | 0.62118 | 3 | **جيد** |
| 02 | يدرس البنك كيفية استخدام أي خدمة مالية قبل عرضها | 3.9556 | 0.42403 | 4 | جيد |
| 03 | وجود عدد كبير من العملاء يتعاملون بالدفع عبر الهاتف | 4.1333 | 0.58775 | 1 | جيد |
| 04 | هناك عدد من المؤسسات المتوسطة والصغيرة تمتلك حسابات ودائع | 4.0000 | 0.47673 | 2 | جيد |
| 05 | يقدم البنك خدمة التحويلات المالية المحلية والدولية للبالغين | 3.8667 | 0.40452 | 4 | جيد |
| **الدرجة كلية** | | 3.98668 | 0.502842 | | |

**المصدر:** من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن متوسطات الحسابية و الانحرافات معيارية لاستجابة الأفراد العينة الدراسة على المجال المحور الأول لبعد استخدام الخدمات المالية التي يقدمها البنك للعملاء أن المتوسط الحسابي للدرجة كلية (3.98) و انحراف معياري (0.50) وهذا يدل على أن محور مؤشرات الشمول المالي جاء بدرجة مرتفعة.

**ج-البعد الثالث:** جودة الخدمات المقدمة للعملاء

**الجدول رقم (2-7)**:نتائج البعد الثالث (جودة الخدمات المقدمة للعملاء)

| الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | ترتيب العبارة | النتيجة |
|---|---|---|---|---|---|
| 01 | يتم توفير الخدمات في أقصر وقت ممكن | 3.9556 | 0.42403 | 3 | **جيد** |
| 02 | يشعر العملاء بالثقة في البيانات المالية المقدمة من البنك | 4.1778 | 0.61381 | 1 | **جيد** |
| 03 | يعمل البنك على نشر الوعي المالي والمعرفة المالية بين الأشخاص وخاصة عملائه | 4.0222 | 0.49949 | 2 | **جيد** |
| 04 | يصل جميع العملاء لتوليفة متكاملة من الخدمات المصرفية بجودة عالية وأسعار معقولة | 3.6222 | 0.98371 | 4 | **متوسط** |
| 05 | يتم تقديم جملة من الخيارات للعملاء للقدرة على اختيار الخدمات المالية الملائمة | 3.6000 | 0.86340 | 5 | **متوسط** |
| **الدرجة كلية** | | 3.87556 | 0.676888 | | |

**المصدر**: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن متوسطات الحسابية و الانحرافات معيارية لاستجابة الأفراد العينة الدراسة على المجال المحور الأول لبعد استخدام الخدمات المالية التي يقدمها البنك للعملاء أن المتوسط الحسابي للدرجة كلية (3.87) و انحراف معياري (0.67) وهذا يدل على أن محور مؤشرات الشمول المالي جاء بدرجة مرتفعة.

**2-المحور الثاني : المخاطر التشغيلية**

**أ-البعدالأول:** مخاطر العنصر البشري

**الجدول رقم (2-8)**:نتائج البعد الأول: (مخاطر العنصر البشري)

| الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | ترتيب العبارة | النتيجة |
|---|---|---|---|---|---|
| 01 | نادرا ما تتم عمليات الاحتيال أو التزوير من طرف الموظفين | 3.9333 | 0.65366 | 5 | **جيد** |
| 02 | يوجد لدى البنك خسائر بسبب الإهمال أثناء تأدية المهام | 4.2667 | 0.65366 | 3 | **جيد** |
| 03 | سوء استخدام الموظفين للمعلومات السرية يعرض البنك لغرامات وعقوبات | 4.3556 | 0.48409 | 1 | **جيد** |
| 04 | البنك يقوم بتنظيم دورات تدريبية في كافة مستويات العمل لتعريفهم بالمخاطر التشغيلية | 4.3111 | 0.46818 | 2 | **جيد** |
| 05 | سهولة استخدام أجهزة الصراف الآلي من طرف العملاء | 4.0889 | 0.70137 | 4 | **جيد** |
| **الدرجة كلية** | | 4.19112 | 0.592192 | | |

**المصدر** : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن متوسطات الحسابية و الانحرافات معيارية لاستجابة الأفراد العينة الدراسة على المجال المحور الثاني لبعد مخاطر العنصر البشري أن المتوسط الحسابي للدرجة كلية (4.19) و انحراف معياري (0.59) وهذا يدل على أن محور المخاطر التشغيلية جاء بدرجة مرتفعة .

**ب-البعد الثاني**:مخاطر تنفيذ و إدارة العمليات

**الجدول رقم (2-9)**:نتائج البعد الثاني: ( مخاطر تنفيذ و إدارة العمليات)

| الرقم | الفقرات | المتوسطالحسابي | الانحرافالمعياري | ترتيبالعبارة | النتيجة |
|---|---|---|---|---|---|

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| 01 | معظم هذه المخاطر الناتجة عن المعالجة الخاطئة للعمليات وحسابات العملاء | 4.6889 | 0.46818 | 1 | **جيد** |
| 02 | يوجد لدى البنك نظام رقابة فعال في عملية الضبط والتحكم بالمخاطر التشغيلية | 3.4667 | 0.81464 | 4 | متوسط |
| 03 | الضعف في أنظمة الرقابة يؤدي إلى المخاطر التشغيلية | 3.0889 | 0.76343 | 5 | متوسط |
| 04 | يوجد لدى البنك نظام رقابة فعال في عملية الضبط | 4.0889 | 0.63325 | 3 | جيد |
| 05 | يساعد نظام الرقابة الفعال في الكشف عن نقاط الضعف في سياسات التشغيل الموجودة في الوقت المناسب | 4.5556 | 0.50252 | 2 | جيد |
| **الدرجة كلية** | | 3.9778 | 0.636404 | | |

**المصدر** : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن متوسطات الحسابية و الانحرافات معيارية لاستجابة الأفراد العينة الدراسة على المجال المحور الثاني لبعد تنفيذ و إدارة العمليات أن المتوسط الحسابي للدرجة كلية (3.97) و انحراف معياري (0.63) وهذا يدل على أن محور المخاطر التشغيلية جاء بدرجة مرتفعة .

**ج-البعد الثالث:** مخاطر الأنظمة الآلية والاتصالات

**الجدول رقم (2-10)**:نتائج البعد الثالث: (مخاطر الأنظمة الآلية والاتصالات)

| الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | ترتيب العبارة | النتيجة |
|---|---|---|---|---|---|
| 01 | حسن استخدام النظم الإلكترونية من قبل العملاء يحمي البنك من مخاطر التشغيل | 3.7467 | 0.62253 | 5 | **جيد** |
| 02 | عدم وجود الحماية الكافية للمعاملات الإلكترونية يعرض البنك للمخاطر التشغيلية | 3.7733 | 0.50560 | 3 | **جيد** |
| 03 | التوقف المفاجئ للنظم يعطل انجاز الأعمال و يعرض البنك للمخاطر | 4.1511 | 0.50300 | 1 | **جيد** |
| 04 | الصيانة المستمرة للنظم الإلكترونية تحمي البنك من المخاطر التشغيلية | 3.9422 | 0.55041 | 2 | **جيد** |
| 05 | ضعف البنية التحتية للبنك تكلفه خسائر مالية | 3.7659 | 0.56588 | 4 | **جيد** |
| **الدرجة كلية** | | 3.87584 | 0.549484 | | |

**المصدر:** من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن متوسطات الحسابية و الانحرافات معيارية لاستجابة الأفراد العينة الدراسة على المجال المحور الثاني لبعد مخاطر الأنظمة الآلية والاتصالات أن المتوسط الحسابي للدرجة كلية (3.87) و انحراف معياري (0.54) وهذا يدل على أن محور المخاطر التشغيلية جاء بدرجة مرتفعة .

**د-البعدالرابع:** مخاطر البيئة الخارجية

**الجدول رقم (2-11):**نتائج البعد الرابع: (المخاطر البيئة الخارجية)

| الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | ترتيب العبارة | النتيجة |
|---|---|---|---|---|---|
| 01 | يؤثر المحيط الخارجي (المنافسة) على قدرة البنك | 3.7733 | 0.50560 | 2 | **جيد** |
| 02 | تغيير القوانين يؤدي إلى خسائر تؤثر على قدرة البنك في مواصلة نشاطه | 3.7528 | 0.62395 | 3 | **جيد** |
| 03 | تزييف العملات والتزوير بالإضافة إلى قرصنة الحواسيب يؤدي إلى زيادة المخاطر التشغيلية لدى البنوك | 4.5556 | 0.50252 | 1 | **جيد** |
| **الدرجة كلية** | | 2.41634 | 0.326414 | | |

**المصدر** : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن متوسطات الحسابية و الانحرافات معيارية لاستجابة الأفراد العينة الدراسة على المجال المحور الثاني لبعد المخاطر البيئة الخارجية أن المتوسط الحسابي للدرجة كلية (2.41) و انحراف معياري (0.32) وهذا يدل على أن محور المخاطر التشغيلية جاء بدرجة مرتفعة .

**ثانيا: اختبار الفرضيات الدراسة**

للتأكد من مدى صحة الفرضيات التي تبنى عليها هذه الدراسة العلمية وفي دراستنا انطلقنا من فرضية سنسعى للتأكد من صحتها آو خطها، باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

**1-اختبار الفرضية الفرعية الدراسة:**

**$H_0$:** لا يوجد اثر بين الشمول المالي و محور مخاطر التشغيلية عند مستوى الدلالة ($\alpha$=0.05).

**$H_1$:** يوجد اثر بين الشمول المالي و محور مخاطر التشغيلية عند مستوى الدلالة (α=0.05).

**الجدول رقم (2-12):** نتائج تحليل التباين للانحدار

| مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمةF المحسوبة | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|
| **الانحدار** | 4.680 | 1 | 4.680 | 102.404 | .000[b] |
| **الخطأ** | 1.965 | 43 | .046 | | |
| **المجموع الكلي** | 6.645 | 44 | | | |

**المصدر:** من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS

*مستوى الدلالة (α=0.05)

**الجدول رقم (2-13):** تقدير النموذج ومعامل التحديد والارتباط للفرضية

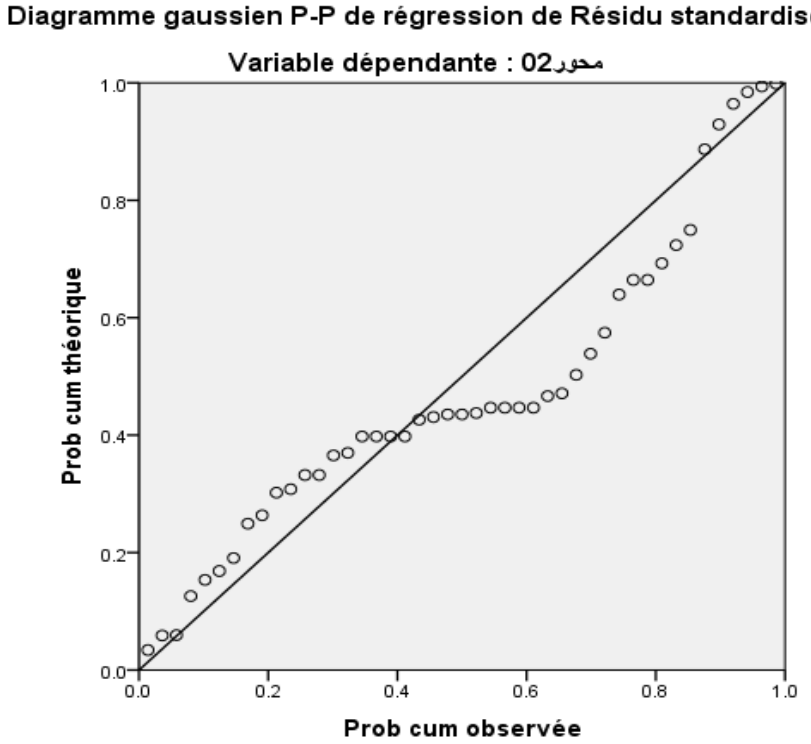
| | |
|---|---|
| معامل التحديد $R^2$ | 0.70 ≃0.704 |
| معامل الارتباط R | 0.839 |
| تقدير النموذج | $\boldsymbol{Y = 1.828 + 0.562X1 + ei}$ |

**المصدر:** من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS

نجد أن معامل الارتباط بين محور مؤشراتالشمولالماليومحورالمخاطر التشغيلية ككل تبلغ قيمته (0.839) وهذا يدل على وجود ارتباط موجب وقوي بين المتغيرين، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.70) وهذا يعني أن 70% من التغيرات التي تحل على محور مؤشراتالشمولالمالي يفسرها محورالمخاطر التشغيليةوالباقي يرجع إلى عوامل أخرى منها الأخطاء العشوائي.

ولدينا حسب الجدول قيمة F المحسوبة تقدر بـ (102.404)،وبما أن قيمة دلالة الاختبار هي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 تعني وجود دلالة إحصائية،

**الشكل رقم (2-6):** العلاقة بين الأخطاء المعيارية و القيم الحقيقية للفرضية




**مصدر:**من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSSالملحق رقم 07

يظهر من خلال الشكل أعلاه أن معظم نقاط الانتشار قريبة من الخط المستقيم هذا دليل على أن الأخطاء العشوائية تتوزع توزيعا طبيعيا.

**ملاحظة: وبناء عليه، نقبل الفرضية البديلةH1ونرفض الفرضية الصفرية H0**

التي تأكد على وجود اثر بين الشمول المالي والمخاطر التشغيلية من وجهة نظر موظفي الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط –بنك-.

**خلاصة الفصل:**

تناول هذا الفصل الدراسة الميدانية لأثر الشمول المالي على المخاطر التشغيلية والتعرف على الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط–بنكCNEP وكالة تيارت الذي يعتبر محل الدراسة من خلال توزيع مجموعة من الأسئلة في شكل استبيان على أفراد عينة الدراسة و المتمثلة في موظفي البنك وقد تم التطرق إلى التحليل الوصفي للخصائص المستخدمة للوصول إلى النتائج ، كما أظهرت نتائج الدراسة أن الشمول المالي يؤثر على المخاطر التشغيلية فكلما زاد تطبيق الشمول المالي الذي يعني وصول الخدمات و المنتجات المالية المقدمة من طرف البنوك لكافة فئات المجتمع و خاصة الفئات الفقيرة بأقل تكلفة وفي أسعر وقت و بجودة عالية يؤثر على المخاطر التشغيلية بالزيادة في البنك.

# الخاتمة:

**الخاتمة:**

يعد الشمول المالي ركيزة أساسية في تحقيق المساواة بين مختلف شرائح المجتمع،وذلك من خلال تقديم مجموعة من الخدمات المالية إلى كافة الفئات إلا أن هناك مجموعة من العوامل التي تساعد في نقص فرص الحصول على هذه الخدمات وهي عوامل تؤثر بالسلب وخاصة في مجال تعزيز الشمول المالي في الجزائر بالإضافة إلى تأثيره على المخاطر التشغيلية لدى البنك .

وقد حاولنا في هذه الدراسة اكتشاف العلاقة بين الشمول المالي و المخاطر التشغيلية ،بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط–بنكCNEP لذلك فإن تطبيق الشمول المالي و التوسع فيه يعرض البنك لجملة من المخاطر و على هذا الأساس و سعيا منا في الإجابة على إشكالية الدراسة بتوزيع مجموعة من الأسئلة في شكل استمارة على موظفي البنك.

ويمكن تلخيص أهم النتائج التي توصلنا إليها من خلال الدراسة فيما يلي:

- تقوم البنوك بدور الرئيسي في تعزيز الشمول المالي من خلال وضع مجموعة من السياسات والمبادئ.
- يؤثر الشمول المالي على مختلف المجالات الاجتماعية و الاقتصادية.
- مقارنة بالسنوات السابقة فإن هناك تحسن بنسبة كبيرة للشمول المالي وخاصة بعد أزمة كورونا.
- نقص التثقيف المالي بالنسبة للمتعاملين.
- وجود علاقة طردية قوية بين الشمول المالي والمخاطر التشغيلية.

**2–اختبار الفرضيات:**من خلال الدراسة فقد توصلنا إلى أن:

- **الفرضيةH0:**لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي و المخاطر التشغيلية في الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط بولاية تيارت.

تم الوصول إلى عدم صحة الفرضية التي تقول أنه لا توجد علاقة إيجابية بين الشمول المالي و المخاطر التشغيلية في البنك محل الدراسة بحيث تنفي هذه الأخيرة وجود علاقة بين المتغيرين .

- **الفرضية H1:**وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي و المخاطر التشغيلية.
- تم الوصول إلى صحة الفرضية من خلال الفصل الثاني حسب إجابات عينة الدراسة ،حيث توجد علاقة طردية بين المتغيرين،ومنه فإن زيادة في التوسع في الشمول المالي يؤدي إلى زيادة المخاطر التشغيلية.

**3-توصيات الدراسة:**

- ضرورة ابتكار خدمات مالية جديدة تتناسب مع التطورات التكنولوجية ومع حاجات كل فئات المجتمع
- الأخذ بالخبرات الدولية والعربية والاستفادة منها في مجال توسيع الشمول المالي.
- ضرورة التعريف بالخدمات المالية المقدمة من طرف البنوك بالإضافة الى وضع استراتيجيات ملائمة لكسب ثقة العملاء.
- إعداد إستراتيجيات ملائمة للتثقيف المالي الرقمي تضمن فعالية الخدمات المالية الرقمية.
- بناء قاعدة بيانات مؤشرات الشمول المالي مع توضيح منهجيات الحساب.

**4-آفاق الدراسة:**

- واقع الشمول المالي في البنوك الإسلامية.
- أثر المخاطر التشغيلية على الأداء المصرفي في البنوك الجزائرية.
- أثر التثقيف المالي على توسع في الشمول المالي .
- واقع و آفاق الشمول المالي في البنوك الجزائرية .

# قائمة المصادر

# والمراجع

**قائمة المصادر و المراجع**

**الكتب:**

1- أحمد شعبان محمدعلي، **انعكاسات المتغيرات المعاصرة على القطاع المصرفي ودور البنوك المركزية(دراسة تحليلية، تطبيقية لحالات مختارة من البلدان العربية**، طبعة الأولى، دار الجامعية، مصر، 2007.

2- دريد كامل آل شبيب، **إدارة البنوك المعاصرة** ،الطبعة الأولى، دار الميسرة –الأردن 2012.

3- طارق عبد العال حماد،**تقييم أداء البنوك التجارية(تحليل العائد والمخاطرة)**،كلية التجارة ،جامعة عين الشمس،الدار الجامعية،مصر 2001.

4- محمد عبد الفتاح الصيرفي،**إدارةالبنوك**،دار المناهج،الاردن،2015.

5- مهند حنا نقولا عيسى،**إدارة مخاطر المحافظ الائتمانية**،طبعة الأولى،دار الراية،الأردن،2010.

6- محمد داود عثمان،**إدارة وتحليل الائتمان ومخاطره**،كلية العلوم الإدارية والمالية قسم العلوم المالية والمصرفية،طبعة الأولى،جامعة فيلادلفيا،الأردن،2013.

7- محمد أحمد عمر طه،**آليات إدارة مخاطر التشغيل في المصارف السودانية**،المنتدى المصرفي الرابع والتسعون، مركز البحوث والنشر والاستشارات،السودان،2014،

8- محب خلة توفيق، الحراك النقدي المصرفي المعاصر ،دراسة أكاديمية وتطبيقية موثوقة،دار الفكر الجامعي،مصر ،2015.

9- سمير عبد الله، **الشمول المالي في فلسطين**، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني، فلسطين، 2016،

10- عبد الناصر براني أبوشهد، **إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية**،الطبعة الأولى،دار النفائس،الأردن،2012.

11- فارس فضيل، **التقنيات البنكية–محاضرات وتطبيقات–**، النشر الجامعي الجديد، الجزائر،2018.

**الاطروحات والرسائل:**

12_ماجد محمود محمد أبودية،**دور الانتشار المصرفي و الاستثمار المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني**،مذكرة ماجستير في الاقتصاد،جامعة غزة،فلسطين،2016.

**المجلات:**

**1**-آية عادل محمود، **أثر تطبيق الشمول المالي على الأداء المالي للبنوك**، مجلة الدراسات المالية، مجلد08، العدد03، الجزائر، 2021

**2**-أسامة فراح،رحمة عبد العزيز،**الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية في البنوك** ،مجلة طبعة للدراسات العلمية الأكاديمية،مجلد04،العدد02،شلف،الجزائر،2021،

**3**-أسماء سفاري وآخرون،**تأثير تطبيق سياسة الشمول المالي على استقرار القطاع المصرفي**،دراسة حالة الجزائر،مجلة الاقتصاد الصناعي ،المجلد11،العدد01،الجزائر،2021.

**4**-أحلام بوعبدلي، ثريا سعيد، **إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك الجزائرية**، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد03، غرداية، الجزائر،2015.

**5**-مريم كردوسي وأمال براهيمية ،**تحديات الشمول المالي في البنوك الجزائرية وآليات المواجهة**،مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية،المجلد06،العدد01،الجزائر،2022،

**6**-معمري نارجس،أوكيلحميدة،**الشمول المالي في الجزائر –واقع و تحديات**–،مجلة القسطاس للعلوم الإدارية و الاقتصادية و المالية ،المجلد01،العدد01،البويرة،2019،

**7**-نبيل بهوري، **الشمول المالي كأداة لتحقيق الاستقرار الاجتماعي ومتطلبات تحقيقه**، المجلة الاقتصاد الجديد، المجلد10،العدد03، الجزائر،2019/09/06

**8**-سهيلة غماري وآخرون،**الشمول المالي وتحدياته في الدول العربية:ما واقع الاقتصاد الجزائري**،مجلة الاقتصاد المال والأعمال،المجلد06،العدد01،الجزائر،2022

**9**-سعاد بوشلوش، تحديات الشمول المالي في الجزائر ومتطلبات تطويره، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، المجلد05 ،العدد02،الجزائر،2022

**10**-عبد العظيم عماد الدين مصطفى الشقنقيري، **أثر الشمول المالي على مخاطر التشغيل (دراسة ميدانية)**،المجلة العلمية للبحوث التجارية،العدد02،مصر،2021،

**11**-فضيل البشير ضيف،**واقع و تحديات الشمول المالي في الجزائر**،مجلس إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية،2020

**12**-صورية شبني وآخرون، **أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)**، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد04 ، العدد01، الجزائر،2019،

**13**-قدوري طارق،زغديباديس،التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية لتحقيق الشمول المالي في الجزائر،مجلة الاقتصاد و التنمية المستدامة،المجلد05،العدد01،الوادي،الجزائر،2022،

**14**-رشيد نعيمي، عبد الحفيظ بن سامي، **تقييم الشمول المالي والمصرفي في الجزائر وفق مؤشرات الوصول المالي خلال فترة 2015-2020**، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد05،العدد02،ورقلة،الجزائر 2021

**التقارير و الدوريات**

**1**-يسر برانية وآخرون،**الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب**،صندوق النقد العربي وأمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية،الإمارات،2019،

**2**-بنك الجزائر، **التطور الإقتصادي و النقدي للجزائر**، التقرير السنوي 2021،2022

**المطبوعات:**

**1**-قريدصباح،إدارة المخاطر التشغيلية،المحاضرة رقم 10،تخصص تسويق مصرفي ،جامعة باجي مختار،عنابة،2021.

**ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية**

**RAPPORT :**

**1**- CGAP (2021) "Global Standard setting Bodies and Financial Inclusion for poor.

**2**- The World Bank»**Global Financial Development: Financial Inclusion(** 2014) .

# الملاحق

**الملحق(01):استمارة الاستبيان**

**الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية**

**وزارة التعليم العالي و البحث العلمي**

**جامعة ابن خلدون –تيارت–**

**كلية العلوم الاقتصادية،التجارية وعلوم التسيير**

**قسم:** مالية ومحاسبة

**تخصص** : مالية و بنوك

**استبيان بحث حول : أثرالشمول المالي على مخاطر التشغيلية في البنوك التجارية**

**الأخ الفاضل...الأخت الفاضلة...**

**السلام عليكم و رحمة الله و بركاته ...**

**تحية طيبة وبعد.....**

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبيان التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي تقوم بإعدادها،فهذه الدراسة تهدف إلى التعرف على أثر **الشمول المالي على المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية** و نظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال نأمل التكرم بالإجابة على كافة محاور الاستبيان بدقة و ذلك بوضع علامة (×) تحت درجة الموافقة التي ترونها مناسبة ،حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجابتكم ، لذلك نتمنى منكم أن تولوا أهمية لهذا الاستبيان فمشاركتكم ضرورية و رأيكم عامل أساسي من عوامل نجاح هذه الدراسة .

نحيطكم علما أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، نحن نثق بآرائكم و ستكون هذه الآراء موضع اعتزاز و تقدير.

–دراسة حالة **الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط**

**البيانات الشخصية :**

1. **الجنس:**

ذكر ☐ أنثى ☐

2. **العمر:**

أقل من30سنة من31-41 سنة من41-50سنة أكثر من50سنة ☐

3. **المستوى التعليمي:**

ثانوي ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐ ماجستير أو دكتوراه ☐

4. **سنوات الخبرة :**

أقل من5سنوات ☐ من5-10سنوات ☐ من11-20سنة ☐ أكثر من20س ☐

**5.السلم الوظيفي:**

إطار سامي ☐ متصرف ☐ عون إداري ☐

**المحور الأول : مؤشرات الشمول المالي**

| الرقم | العبارات | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **أ-الوصول إلى الخدمات التي يقدمها البنك** | | | | | |
| 01 | تسهيل استخدام وفتح حساب مصرفي من طرف البنك دون عائق | | | | | |
| 02 | يضمن البنك سرعة انجاز الخدمات البنكية | | | | | |
| 03 | وجود صرافات آلية كافية تسمح بالوصول إلى خدمات مصرفية | | | | | |
| 04 | الموقع الإلكتروني للبنك يسهل الوصول إلى الخدمات ويقدم صورة كاملة عنه | | | | | |
| 05 | سهولة استخدام أجهزة الصراف الآلي من طرف العملاء | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **2-استخدام الخدمات المالية التي يقدمها البنك للعملاء** | | | | | | |
| 06 | يوجد عدد معتبر من العملاء أعمارهم أقل من 18سنة بوكالة | | | | | |
| 07 | يدرس البنك كيفية استخدام أي خدمة مالية قبل عرضها | | | | | |
| 08 | وجود عدد كبير من العملاء يتعاملون بالدفع عبر الهاتف | | | | | |
| 09 | هناك عدد من المؤسسات المتوسطة والصغيرة تمتلك حسابات ودائع | | | | | |
| 10 | يقدم البنك خدمة التحويلات المالية المحلية والدولية للبالغين | | | | | |
| **ج-جودة الخدمات المقدمة للعملاء** | | | | | | |
| 11 | يتم توفير الخدمات في أقصر وقت ممكن | | | | | |
| 12 | يشعر العملاء بالثقة في البيانات المالية المقدمة من البنك | | | | | |
| 13 | يعمل البنك على نشر الوعي المالي والمعرفة المالية بين الأشخاص وخاصة عملائه | | | | | |
| 14 | يصل جميع العملاء لتوليفة متكاملة من الخدمات المصرفية بجودة عالية وأسعار معقولة | | | | | |
| 15 | يتم تقديم جملة من الخيارات للعملاء للقدرة على اختيار الخدمات المالية الملائمة | | | | | |

**المحور الثاني: المخاطر التشغيلية**

| الرقم | **1-مخاطر العنصر البشري** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 16 | نادرا ما تتم عمليات الاحتيال أو التزوير من طرف | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | الموظفين | | | | | |
| 17 | يوجد لدى البنك خسائر بسبب الإهمال أثناء تأدية المهام | | | | | |
| 18 | سوء استخدام الموظفين للمعلومات السرية يعرض البنك لغرامات وعقوبات | | | | | |
| 19 | البنك يقوم بتنظيم دورات تدريبية في كافة مستويات العمل لتعريفهم بالمخاطر التشغيلية | | | | | |
| 20 | الاختلاس المالي والرشاوى من أكثر المخاطر التي يتعرض لها البنك | | | | | |
| **ب-تنفيذ و إدارة العمليات** | | | | | | |
| 21 | معظم هذه المخاطر الناتجة عن المعالجة الخاطئة للعمليات وحسابات العملاء | | | | | |
| 22 | يوجد لدى البنك نظام رقابة فعال في عملية الضبط والتحكم بالمخاطر التشغيلية | | | | | |
| 23 | الضعف في أنظمة الرقابة يؤدي إلى المخاطر التشغيلية | | | | | |
| 24 | يوجد لدى البنك نظام رقابة فعال في عملية الضبط | | | | | |
| 25 | يساعد نظام الرقابة الفعال في الكشف عن نقاط الضعف في سياسات التشغيل الموجودة في الوقت المناسب | | | | | |
| **ج -مخاطر الأنظمة الآلية و الاتصالات** | | | | | | |
| 26 | حسن استخدام النظم الإلكترونية من قبل العملاء يحمي البنك من مخاطر التشغيل | | | | | |
| 27 | عدم وجود الحماية الكافية للمعاملات الإلكترونية يعرض البنك للمخاطر التشغيلية | | | | | |
| 28 | التوقف المفاجئ للنظم يعطل انجاز الأعمال و يعرض البنك للمخاطر | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 29 | الصيانة المستمرة للنظم الإلكترونية تحمي البنك من المخاطر التشغيلية | | | | | |
| 30 | ضعف البنية التحتية للبنك تكلفه خسائر مالية | | | | | |
| **4-المخاطر البيئة الخارجية** | | | | | | |
| 31 | يؤثر المحيط الخارجي (المنافسة) على قدرة البنك | | | | | |
| 32 | تغيير القوانين يؤدي إلى خسائر تؤثر على قدرة البنك في مواصلة نشاطه | | | | | |
| 33 | تزييف العملات والتزوير بالإضافة إلى قرصنة الحواسيب يؤدي إلى زيادة المخاطر التشغيلية لدى البنوك | | | | | |

**الملحق رقم (02): الثبات للاستبيان والمحاور الدراسة باستخدام الثباتكرونباخ- ألفا**

**Statistiques de fiabilité**

| Alpha de Cronbach | Numberd'éléments |
|---|---|
| 0.870 | 18 |

**Statistiques de fiabilité**

| Alpha de Cronbach | Numberd'éléments |
|---|---|
| 0.936 | 15 |

**الملحق رقم (03):صدق البناءالداخلي**

**Corrèlations**

| | | 01محور | 02محور |
|---|---|---|---|
| 01محور | Corrélation de Pearson | 1 | .839** |
| | Sig. (bilatérale) | | .000 |
| | N | 45 | 45 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 02محور | Corrélation de Pearson | .839** | 1 |
| | Sig. (bilatérale) | .000 | |
| | N | 45 | 45 |

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

**الملحق رقم (04): اختبار التوزيع الطبيعي**

**Tests de normalité**

| | Kolmogorov-Smirnov[a] | | | Shapiro-Wilk | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Statistique | ddl | Signification | Statistique | ddl | Signification |
| كلي | .093 | 45 | .200* | .952 | 45 | .061 |

*. Il s'agit d'une borne inférieure de la signification réelle.

a. Correction de signification de Lilliefors

**الملحق رقم (05): تحليل البيانات مجتمع العينة**

**البيانات الشخصية**

| | | Effectifs | Pourcentage | Pourcentagevalide | Pourcentagecumulé |
|---|---|---|---|---|---|
| Valide | ذكر | 31 | 68.9 | 68.9 | 68.9 |
| | انثى | 14 | 31.1 | 31.1 | 100.0 |
| | Total | 45 | 100.0 | 100.0 | |

**العمر**

| | | Effectifs | Pourcentage | Pourcentagevalide | Pourcentagecumulé |
|---|---|---|---|---|---|
| Valide | أقلمن30 سنة | 5 | 11.1 | 11.1 | 11.1 |
| | من31-41 سنة | 20 | 44.4 | 44.4 | 55.6 |
| | من41-50سنة | 17 | 37.8 | 37.8 | 93.3 |
| | أكثر من 50سنة | 3 | 6.7 | 6.7 | 100.0 |
| | Total | 45 | 100.0 | 100.0 | |

**سنوات الخبرة**

| | | Effectifs | Pourcentage | Pourcentagevalide | Pourcentagecumulé |
|---|---|---|---|---|---|
| Valide | اقل من 05 سنوات | 7 | 15.6 | 15.6 | 15.6 |
| | من 05 إلى 10 سنوات | 24 | 53.3 | 53.3 | 68.9 |
| | من11-20سنة | 14 | 31.1 | 31.1 | 100.0 |
| | Total | 45 | 100.0 | 100.0 | |

**البيانات الشخصية**

| | | Effectifs | Pourcentage | Pourcentagevalide | Pourcentagecumulé |
|---|---|---|---|---|---|
| Valide | ثانوي | 5 | 11.1 | 11.1 | 11.1 |
| | ليسانس | 22 | 48.9 | 48.9 | 60.0 |
| | ماستر | 18 | 40.0 | 40.0 | 100.0 |
| | Total | 45 | 100.0 | 100.0 | |

**البيانات الشخصية**

| | | Effectifs | Pourcentage | Pourcentagevalide | Pourcentagecumulé |
|---|---|---|---|---|---|
| Valide | إطار سامي | 28 | 62.2 | 62.2 | 62.2 |
| | متصرف | 17 | 37.8 | 37.8 | 100.0 |
| | Total | 45 | 100.0 | 100.0 | |

**الملحق رقم (06): تحليل محاور الدراسة**

**Statistiques**

| الموقع الإلكتروني للبنك يسهل الوصول إلى الخدمات ويقدم صورة كاملة عنه | وجود صرافات آلية كافية تسمح بالوصول إلى خدمات مصرفية | يضمن البنك سرعة انجاز الخدمات البنكية | تسهيل استخدام وفتح حساب مصرفي من طرف البنك دون عائق | |
|---|---|---|---|---|

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| N | Valide | 45 | 45 | 45 | 45 |
| | Manquante | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Moyne | | 4.1111 | 2.3556 | 3.8889 | 3.5778 |
| Ecart-type | | .88478 | 1.35102 | .74536 | 1.25207 |

**Statistiques**

| | | سهولة استخدام أجهزة الصراف الآلي من طرف العملاء | يوجد عدد معتبر من العملاء أعمارهم أقل من 18سنة بوكالة | يدرس البنك كيفية استخدام أي خدمة مالية قبل عرضها | وجود عدد كبير من العملاء يتعاملون بالدفع عبر الهاتف |
|---|---|---|---|---|---|
| N | Valide | 45 | 45 | 45 | 45 |
| | Manquante | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Moyne | | 3.2444 | 3.9778 | 3.9556 | 4.1333 |
| Ecart-type | | 1.00353 | .62118 | .42403 | .58775 |

**Statistiques**

| | | هناك عدد من المؤسسات المتوسطة والصغيرة تمتلك حسابات ودائع | يقدم البنك خدمة التحويلات المالية المحلية والدولية للبالغين | يتم توفير الخدمات في أقصر وقت ممكن | يشعر العملاء بالثقة في البيانات المالية المقدمة من البنك |
|---|---|---|---|---|---|
| N | Valide | 45 | 45 | 45 | 45 |
| | Manquante | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Moyne | | 4.0000 | 3.8667 | 3.9556 | 4.1778 |
| Ecart-type | | .47673 | .40452 | .42403 | .61381 |

**Statistiques**

| | | نادرا ما تتم عمليات الاحتيال أو التزوير من طرف الموظفين | يتم تقديم جملة من الخيارات للعملاء للقدرة على اختيار الخدمات المالية الملائمة | يصل جميع العملاء لتوليفة متكاملة من الخدمات المصرفية بجودة عالية وأسعار معقولة | يعمل البنك على نشر الوعي المالي والمعرفة المالية بين الأشخاص وخاصة عملائه |
|---|---|---|---|---|---|
| N | Valide | 45 | 45 | 45 | 45 |
| | Manquante | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Moyne | | 3.9333 | 3.6000 | 3.6222 | 4.0222 |
| Ecart-type | | .65366 | .86340 | .98371 | .49949 |

**Statistiques**

| | | الاختلاس المالي والرشاوى من أكثر المخاطر التي يتعرض لها البنك | البنك يقوم بتنظيم دورات تدريبية في كافة مستويات العمل لتعريفهم بالمخاطر التشغيلية | سوء استخدام الموظفين للمعلومات السرية يعرض البنك لغرامات وعقوبات | يوجد لدى البنك خسائر بسبب الإهمال أثناء تأدية المهام |
|---|---|---|---|---|---|
| N | Valide | 45 | 45 | 45 | 45 |
| | Manquante | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Moyne | | 4.0889 | 4.3111 | 4.3556 | 4.2667 |
| Ecart-type | | .70137 | .46818 | .48409 | .65366 |

**Statistiques**

| | | يوجد لدى البنك نظام رقابة فعال في عملية الضبط | الضعف في أنظمة الرقابة يؤدي إلى المخاطر التشغيلية | يوجد لدى البنك نظام رقابة فعال في عملية الضبط والتحكم بالمخاطر التشغيلية | معظم هذه المخاطر الناتجة عن المعالجة الخاطئة للعمليات وحسابات العملاء |
|---|---|---|---|---|---|
| N | Valide | 45 | 45 | 45 | 45 |
| | Manquante | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Moyne | | 4.0889 | 3.0889 | 3.4667 | 4.6889 |
| Ecart-type | | .63325 | .76343 | .81464 | .46818 |

**Statistiques**

| | | التوقف المفاجئ للنظم يعطل انجاز الأعمال و يعرض البنك للمخاطر | عدم وجود الحماية الكافية للمعاملات الإلكترونية يعرض البنك للمخاطر التشغيلية | حسن استخدام النظم الإلكترونية من قبل العملاء يحمي البنك من مخاطر التشغيل | يساعد نظام الرقابة الفعال في الكشف عن نقاط الضعف في سياسات التشغيل الموجودة في الوقت المناسب |
|---|---|---|---|---|---|
| N | Valide | 45 | 45 | 45 | 45 |
| | Manquante | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Moyne | | 4.1511 | 3.7733 | 3.7467 | 4.5556 |
| Ecart-type | | .50300 | .50560 | .62253 | .50252 |

**Statistiques**

| | | الصيانة المستمرة للنظم الإلكترونية تحمي البنك من المخاطر التشغيلية | ضعف البنية التحتية للبنك تكلفه خسائر مالية | يؤثر المحيط الخارجي (المنافسة) على قدرة البنك | تغيير القوانين يؤدي إلى خسائر تؤثر على قدرة البنك في مواصلة نشاطه |
|---|---|---|---|---|---|
| N | Valide | 45 | 45 | 45 | 45 |
| | Manquante | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Moyne | | 3.9422 | 3.7659 | 3.7733 | 3.7528 |
| Ecart-type | | .55041 | .56588 | .50560 | .62395 |

**Statistiques**

| | | تزييف العملات والتزوير بالإضافة إلى قرصنة الحواسيب يؤدي إلى زيادة المخاطر التشغيلية لدى البنوك |
|---|---|---|
| N | Valide | 45 |
| | Manquante | 0 |
| Moyne | | 4.5556 |
| Ecart-type | | .50252 |

**الملحق رقم (07): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج**

**Variables introduites/supprimées[a]**

| Modèle | Variables introduites | Variables supprimées | Méthode |
|---|---|---|---|
| 1 | محور01[b] | . | Entrée |

**a.** Variable dépendante :محور02

**b.** Toutes variables requises saisies.

**Récapitulatif des modèles[b]**

| Modèle | R | R-deux | R-deuxajusté | Erreur standard de l'estimation | Durbin-Watson |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | .839[a] | .704 | .697 | .21378 | .955 |

**a.** Valeursprédites : (constantes),محور01

**b.** Variable dépendante :محور02

**ANOVA**

| Modèle | | Somme des carrés | ddl | Moyne des carrés | D | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Régression | 4.680 | 1 | 4.680 | 102.404 | .000[b] |
| | Résidu | 1.965 | 43 | .046 | | |
| | Total | 6.645 | 44 | | | |

**a**. Variable dépendante :محور02

**b**.Valeursprédites : (constantes), محور01

**Coefficients**

| Modèle | | Coefficients non standardisés | | Coefficients standardisés | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | A | Erreur standard | Bêta | | |
| 1 | (Constante) | 1.828 | .211 | | 8.644 | .000 |
| | محور01 | .562 | .056 | .839 | 10.119 | .000 |

**a**. Variable dipandent :محور02

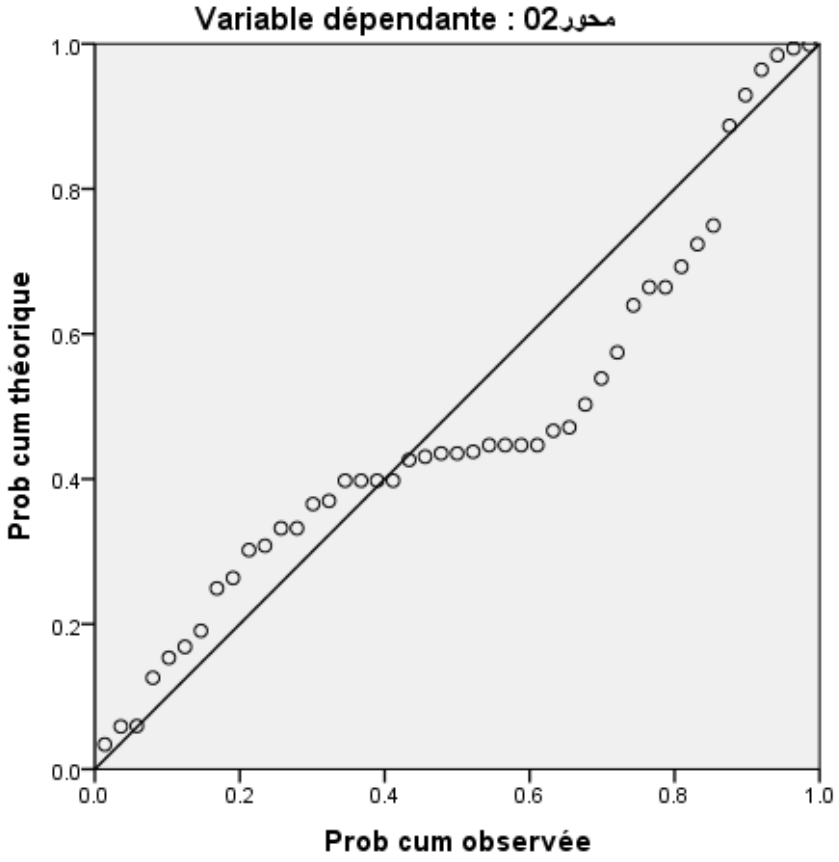
**Statistiques des résidu**

| | Minimum | Maximum | Moyne | Ecart-type | N |
|---|---|---|---|---|---|
| Prévision | 3.2508 | 4.5241 | 3.9432 | .32613 | 45 |
| Résidu | -.38992- | .63804 | .00000 | .21133 | 45 |
| ErreurPrévision | -2.123- | 1.781 | .000 | 1.000 | 45 |
| ErreurRésidu | -1.824- | 2.985 | .000 | .989 | 45 |

a. Variable dipandente :02محور

**Diagrammes**

Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé



**الملخص:**

تناولت هذه الدراسة أثر الشمول المالي على المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية في البنك محل الدراسة الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط –بنك **CNEP** وكالة تيارت وذلك من خلال التطرق للمفاهيم النظرية لكل من المتغيرين واتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي و استخدم الاستبيان كأداة للدراسة حيث وزع على موظفي البنك محل الدراسة و بالاعتماد على مخرجات **SPSS** وتم اكتشاف عدة نتائج أهمها : وجود علاقة طردية قوية بين الشمول المالي و المخاطر التشغيلية.

**الكلمات المفتاحية :** الشمول المالي، المجموعة العشرين،المخاطر التشغيلية،أساليب قياس المخاطر التشغيلية،واقع الشمول المالي في الجزائر.

**Summary:**

This study dealt with the impact of financial inclusion on operational risks in commercial banks in the bank under study, the National Fund for Savings and Reserve ,CNEP Bank ,Tiaret Agency, by addressing the theoretical concepts of each of the two variables the bank recorded the study ,and based on outputs of SPSS ,several results were discovered ,most important of which are:

Strong correlation between financial inclusion and operational risk.

**Keyword:** Financial inclusion, Group of Twenty, Operational risks, Methods of measuring operational risks, sites financial inclusion in Algeria.