

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون-تيارت-

ميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم التسيير

شعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة مالية



كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية

وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

من إعداد الطلبة:

بوهنوش فاطيمة

يعقوب خضرة

تحت عنوان:

دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر
دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة تيلرت- خلال الفترة الممتدة
من 2017-2024 .

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا

(أستاذ محاضر ب -جامعة ابن خلدون تيارت)

د. سنجاق نور الدين

مشرفا ومقررا

(أستاذ محاضر ب-جامعة ابن خلدون تيارت)

د.بوسعيد محمد عبد الكريم

مناقشا

(أستاذ محاضر أ -جامعة ابن خلدون تيارت)

د. بن صووشة تامر

السنة الجامعية: 2024-2025



شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين حمدا يليق بعظمة جلاله، وصلى اللهم وسلم

وأنعم وزد وبارك على حبيبنا المصطفى الهادي

أتقدم بجزير الشكر والامتنان والتقدير إلى استاذ المشرف السيد "بوسعيد محمد

عبد الكريم" لما منحه لنا من وقت وجهد وتوجيه وارشاد وتشجيع خلال

مسيرة الدراسة بالشكل المطلوب جزاه الله خيرا وأتمنى له التوفيق في عمله

كما لا يفوتنا ان نتقدم بالشكر والعرفان الى كافة اساتذة كلية العلوم

الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

وكذلك أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على

تفضلهم بقبول مناقشة هذه المذكرة وتقييمه

هَدَاء

يا من غرست العزم في وجداني وسقيتني حبا بلا نقصان لك من الفؤاد اعطر التحيات وسطور شكري مدى الازمان
ووالدي وصاحب المجد بل وصانعه ،

اخايد العزين يديك ترسم وترانيم الحب في عينيك تغتتم لانك الشموخ
يا أبي

يا نبع حب دائم الجريان ويا ضياء العمر
والحنان دعاؤك سر فوزي ونجاحي ووصلك أسمى ما في كياني... يا امي
الى روعي التي رحلت، لكنها لم تغب عني لحظة،
الى اخي طيفك لا يفارقني، وصوتك ما زال يسكن وجداني، ستظل حيا في قلبي ما حييت.
الى اخوتي واخواني، من تقاسموا معي كل مراحل الحياة،
كنتم ولازلتم العون والدفء في دروب التعب والنجاح.
الى أبناء وبنات اخوتي واخواني ... انتم النبض الجميل في عائلتنا،
والفرح الذي يكبر في قلوبنا. لكم كل الحب والدعاء،
واجمل الامنيات بمستقبل يليق بنقائكم.
الى من لا يغيب عن دعائي رغم بعد المكان، الغائب الحاضر
في كل تفاصيل الحياة، رفيق الرحلة ومرآة القلب،
شكرا على الصبر والمواساة.

والى أصدقائي

وداد اكرام اية أسماء بشرى رانيا ايمان هدى فاطيمة سامية يسرى
تقاسمنا الفرح والتعب، الضحك والبكاء لكم في قلبي لا يزاخه أحد.
اليكم جميعا، اهدي هذا العمل، عربون حب وامتنان،
وذكرى خالدة في سجل عمري
"ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا"

فاطيمة

هَدَاء

يا من علمتني كيف أواجه الحياة بعزم وكرامة ، مثلي الأعلى في الالتزام والصبر .

إلى أمي

يا من كنت حضنا وسندا ، دعاء لا يفتر و صبرا لا ينتهي ، زاد في مسيرتي.

أنت الأصل ، والنبع ، واليقين الذي كلما تعبت عدت إليها.

إلى نور قلبي عبد الله ريان وياسمين

إلى أعز من ما أملك ، إلى فؤاد قلبي، إلى من هم زينة الحياة ،

بل الحياة نفسها ولدي عبد الله ريان و ياسمين ، انتم الضوء الذي يسكن عيوني ،

الحلم الذي يتجدد كل صباح ، لأجلكم تعبت، ووقفت من جديد ،

وفي كل حرف من المذكرة ، روح أم تحبكم بلا حدود .إلى إخوتي

إلى من وهبهم الله سندا وجعلهم لي فخرا وأنا لي حياتي بوجودهم شموعا مضيئة

فأهديهم حيي واحترامي إخوتي وأخواتي ،

إلى أولاد اخي واختي هبة الرحمن أسيل وحسين و عبد الباسط

أتمنى لهم التوفيق في حياتهم بما يحبه الله ويرضاه.

إلى رفيق الدرب ، زوجي العزيز ...

كنت الظل حين اشتد وهج التعب ، والداعم الصامت في كل المنعطفات

شكرا لأنك كنت حاضر ، حتى في لحظات الصمت .

خضرة

إلى اصدقاء الدراسة دفعة ادارة مالية 2024-2025.



الفهرس و المحتويات

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
تشكرات	
الاهداء	
فهرس المحتويات	
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
المقدمة..أ	أ-ج
الفصل الأول: التوصيف النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي في الجزائر .	7
المبحث الأول : الاطار النظري للخدمات المالية الرقمية	8
المطلب الأول: التعريف وأنواع الخدمات المالية وأهم العوامل المؤثرة عليها	8
المطلب الثاني: : تعريف الخدمات المالية الرقمية	13
المطلب الثالث: متطلبات الخدمات المالية الرقمية	21
المبحث الثاني:عموميات حول الشمول المالي	24
المطلب الأول:ماهية الشمول المالي .	24
المطلب الثاني: أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه.	31
المطلب الثالث: متطلبات تعزيز الشمول المالي	33
المبحث الثالث : دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي الرقمي في الجزائر	42
المطلب الأول: واقع تطور الخدمات المالية الرقمية و الشمول المالي في الجزائر	42
المطلب الثاني : تقييم مساهمات الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر.	53
المطلب الثالث: الفرص والتحديات التي تواجه الخدمات المالية الرقمية و الشمول المالي في الجزائر	58
خلاصة الفصل	67
الفصل الثاني : تجربة البنك الوطني الجزائري في اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي	69
المبحث الأول : بطاقة تعريفية حول البنك الوطني الجزائري .	70
المطلب الأول: نشأة وتقديم البنك الوطني الجزائري	70
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي المركزي للبنك الوطني الجزائري وأهم إحصائيات الbna.	71

73	المطلب الثالث: بطاقة تعريفية لوكالة تيارت 540 للبنك الوطني الجزائري
77	المبحث الثاني: أنواع البطاقات البيئية المستعملة في البنك الوطني الجزائري
77	المطلب الأول: البطاقة البيئية و البطاقة البيئية مسبقة الدفع
80	المطلب الثاني: بطاقة النخبة والتوفير
83	المطلب الثالث: بطاقة فيزا و بطاقة one pay
86	المبحث الثالث: دراسة تحليلية لواقع الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في البنك الوطني الجزائري
87	المطلب الأول: أنواع الخدمات المالية الرقمية الالكترونية في البنك الوطني الجزائري
89	المطلب الثاني : اتجاهات الجديدة في المنتجات المالية الرقمية للبنك الوطني الجزائري
92	المطلب الثالث: مؤشرات تطور الخدمات المالية الرقمية في البنك الوطني الجزائري ودورها في تعزيزا لشمول المالي
100	خلاصة الفصل:
101	الخاتمة
105	المصادر و المراجع
	الملخص



قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01-01	مزايا ومعوقات التحول الرقمي	17
02-01	الأبعاد الرئيسية للشمول المالي	32
03-01	مؤشرات قياس الشمول المالي.	33
04-01	تطور القطاع المصرفي المالي ومركز الصكوك البريدية الجزائرية (عدد الوكالات)	42
05-01	تطور عدد عمليات السحب والدفع الالكترونيين في الجزائر للفترة (2016-2025).	43
06-01	تطور المعاملات بالاستعمال البطاقات خلال سنة 2022 - 2023.	44
07-01	تطور المعاملات باستعمال البطاقات خلال 2022 - 2023.	45
08-01	تطور عدد عمليات الدفع عبر الانترنت لمختلف القطاعات في الجزائر للفترة 2019-2024	46
09-01	نسبة ملكية حساب في مؤسسة مالية رسمية إلى إجمالي السكان البالغين في الجزائر	47
10-01	نسبة الأفراد البالغين (فوق 15 سنة) الذين اقترضوا من المصارف التجارية أو المؤسسات المالية.	49
11-01	نسبة الافراد البالغين الذين يستخدمون الانترنت او الهاتف النقال للوصول إلى حساب مؤسسة مالية رسمية.	50
12-01	مؤشر الفروع البنكية لكل 100 ألف بالغ	51
13-01	مؤشر استخدام الصراف الآلي لكل 100 ألف بالغ في الجزائر	51
14-01	المقترضون من البنوك التجارية لكل 100 ألف بالغ في الجزائر: 2015 - 2019	52
15-01	تركيبة الشمول مالي في الجزائر من بين إجمالي السكان البالغين لسنة 2017.	52
01-02	توزيع موظفي وكالة تيارت.	74
02-02	أسقف البطاقة البنكية لل BNA	78
03-02	اسقف البطاقة البنكية مسبقه الدفع للبنك الوطني الجزائري.	80
04-02	أسقف بطاقة النخبة	81

82	اشكال بطاقات التوفير.	05-02
84	أسقف بطاقة VIZA	06-02
86	أسقف بطاقة "One Pay" البنكية.	07-02
93	نسبة تغطية شبكة الهاتف المحمول في الجزائر.	08-02
94	تطور عدد الوكالات للبنك الوطني الجزائري	09-02
96	مؤشرات تطور الخدمات المالية الرقمية للبنك الوطني الجزائري	10-02

قائمة الاشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01-01	أنواع الخدمات المالية.	11
02-01	العوامل المؤثرة على الخدمات المالية.	12
03-01	خصائص التكنولوجيا المالية	15
04-01	قنوات الخدمات المالية الرقمية	19
05-01	العوامل المؤثرة على الخدمات المالية الرقمية.	21
06-01	يمثل الأبعاد الأساسية للشمول المالي	33
07-01	يوضح ركائز الشمول المالي	36
08-01	سياسات توسيع الشمول المالي	39
09-01	واقع الشمول المالي في الجزائر من إجمالي السكان البالغين	53
10-01	علاقة الشمول المالي بالخدمات المالية الرقمية	55
11-01	تعميم الخدمات المالية الرقمية	58
01-02	الهيكل التنظيمي المركزي للبنك الوطني الجزائري.	71
02-02	الهيكل التنظيمي لوكالة تيارت 540 للبنك الوطني الجزائري.	75
03-02	يمثل نسبة تغطية شبكة الهاتف المحمول في الجزائر.	93
04-02	يمثل عدد الوكالات للبنك الوطني الجزائري.	94
05-02	يمثل تطور الخدمات الرقمية المالية للبنك الوطني الجزائري	96
06-02	تطور الحسابات والودائع والقروض الموجهة لbna خلال الفترة 2017-2023.	98

مقدمة

مقدمة عامة:

شهد العالم في العقود الأخيرة تطوراً كبيراً في المجال التكنولوجي، مما أدى إلى تحولات عميقة في الأنظمة الاقتصادية والمالية، خاصة مع بروز الخدمات المالية الرقمية كوسيلة حديثة لتقديم الخدمات المصرفية والمالية بشكل أكثر فاعلية وسرعة. وتعد هذه الخدمات من الركائز الأساسية لتعزيز الشمول المالي، الذي يُعتبر من أبرز الأهداف الاستراتيجية للحكومات والمؤسسات المالية على حد سواء، لاسيما في الدول النامية مثل الجزائر. في هذا السياق، أصبح الشمول المالي هدفاً محورياً لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، من خلال ضمان وصول الأفراد والمؤسسات، خصوصاً الفئات المهمشة، إلى الخدمات المالية الرسمية. وقد أسهمت التحولات الرقمية في توفير حلول بديلة للقنوات التقليدية، ما ساعد على تجاوز العديد من التحديات المرتبطة بالكلفة والبعد الجغرافي.

نظرا لتربط العلاقة بين ما يهدف اليه الشمول المالي من تعميم الخدمات المالية وبين خصوصية واهمية الخدمات المالية الرقمية سعت الجزائر في تبني مجموعة من الخدمات الرقمية كتطبيقات الهاتف النقال، نقاط البيع، الصيرفة الإلكترونية، وغيرها، بهدف توسيع قاعدة المتعاملين وتحقيق الإدماج المالي. ومن بين البنوك الرائدة في هذا المجال البنك الوطني الجزائري، الذي تبنى عدة خدمات رقمية لتعزيز حضوره وتوسيع نطاق خدماته، خاصة في المناطق الداخلية مثل ولاية تيارت.

1. إشكالية الدراسة: على ضوء ما سبق تمحورت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها البنك الوطني الجزائري في تعزيز

الشمول المالي في الجزائر؟

من اجل معالجة وتحليل مشكلة الدراسة وبغية الوصول الى فهم أوضح لها، تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ ما المقصود بالخدمات المالية الرقمية والشمول المالي؟
- ✓ ما العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي؟
- ✓ ماهي الأدوات والخدمات المالية الرقمية التي يقدمها البنك الوطني الجزائري لتحقيق الشمول المالي؟
- ✓ ما هو واقع الشمول المالي في البنك الوطني الجزائري في ظل اعتماد الخدمات المالية الرقمية؟

2. فرضيات الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة تمت صياغة جملة من الفرضيات كأساس ينطلق منه لمناقشة موضوع الدراسة وهي:

- ✓ الخدمات المالية الرقمية هي خدمات تعتمد على تقنيات حديثة.
- ✓ يقصد بالشمول المالي ان الخدمات المالية تمس جميع فئات المجتمع مع ضمان الجودة العالية لهذه الخدمات، وبأقل تكلفة.
- ✓ القيام بمجهودات كبيرة لتعزيز الشمول المالي في ظل اعتماد الخدمات المالية الرقمية.

3. أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول موضوعاً حديثاً ذا طابع تطبيقي، يجمع بين البعدين المالي والتكنولوجي، ويسلط الضوء على دور الابتكار المالي في معالجة مشكلة الإقصاء المالي، خاصة في الجزائر التي تسعى إلى مواكبة التحول الرقمي في قطاعها المالي، كما تساهم الدراسة في إثراء الرصيد المعرفي للقراء والباحثين، وتزويدهم بالمعلومات الإحصائية والبيانية بالإضافة إلى إبراز العلاقة المتداخلة بين متغيرات الدراسة.

4. أهداف الدراسة:

- نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تتمحور في:
- ✓ التعرف على مفهوم الشمول المالي وأهم مؤشرات قياسه.
 - ✓ إبراز دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الوصول إلى الشمول المالي.
 - ✓ دراسة واقع الخدمات الرقمية في البنك الوطني الجزائري.
 - ✓ تقييم مساهمة هذه الخدمات في تعزيز الشمول المالي على مستوى البنك الوطني الجزائري.

5. أسباب اختيار الموضوع:

- تتمثل الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع ما يلي:
- ✓ حداثة موضوع الشمول المالي، وتزايد أهميته من خلال أبحاث المؤتمرات الدولية والملتقيات العلمية في معظم بلدان العالم.
 - ✓ محاولة في إضافة مرجع جديد في الكلية لفائدة طلبة طوري الليسانس والماستر، نظراً لقلّة توفر الدراسات في هذا الموضوع.
 - ✓ معرفة مستوى الشمول المالي في الجزائر ومدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيزه.
 - ✓ ارتباط الموضوع بمجال التخصص.

6. حدود الدراسة:

- ككل موضوع يتم معالجته هناك مجموعة من الحدود والضوابط التي توطّره، من بين هذه الحدود:
- الحدود الزمنية: تم حصر الحدود الزمانية من 2017-2024
 - الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة على مستوى البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540 .

7 أدوات الدراسة: بهدف إنجاح البحث والحصول على نتائج منطقية وعلمية واجوبة واضحة على التساؤلات، تمت الاستعانة ببعض أدوات البحث المختلفة، حيث تم الاعتماد على عدد من المصادر والمراجع، والتي شكلت الأساس النظري للبحث، إضافة إلى بعض المقالات والتقارير والمجلات والمواقع الالكترونية المتخصصة لغرض جمع المعطيات والبيانات الكمية.

8 منهج الدراسة:

اعتمدنا في دراسة موضوعنا على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي الملائم لطبيعة الدراسة، من خلال وصف مفاهيم متعلقة بموضوع الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، مع عرض وتحليل مؤشرات الشمول المالي في ظل اعتماد الخدمات المالية الرقمية كألية لتعزيز الشمول المالي باستخدام أسلوب دراسة حالة البنك الوطني الجزائري.

9 صعوبات الدراسة:

من اهم الصعوبات التي واجهتنا في هذه الدراسة:

- ✓ شح المكتبة من المراجع التي تناولت الموضوع، مما أدى بنا الى اللجوء الى المقالات والمجالات العلمية التي تناولت موضوع الدراسة.
- ✓ حداثة موضوع الدراسة وقلة المراجع.
- ✓ العزوف الكبير لدى العاملين بالبنك الوطني الجزائري لوكالة تيارت في تزويدنا بالمعلومات والتحجج بعدم توفر الوقت....الخ، و الذي نرجعه نحن أساسا الى تدني الوعي بأهمية البحث العلمي عند هؤلاء وعدم التعاون مع الباحثين.

10 الدراسات السابقة:

تم التطرق للموضوع في العديد من الدراسات السابقة، ونذكر منها:

• دراسة حسيني جازية:

تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 16 العدد 23 السنة 2020، ركزت الدراسة على الجوانب النظرية لفكرة الشمول المالي وابعاده والاهداف المرجوة منه، ثم تطرقت الى أنواع الخدمات المالية الرقمية المبتكرة، وعززت الباحثة دراستها بجانب تطبيقي تحليلي لإبراز كيفية مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي، وكذا متطلبات تعميم الخدمات المالية الرقمية في الدول العربية للوصول للشمول المالي. وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها لاتزال الدول العربية في أدنى المستويات عالميا لجهة الشمول المالي، غياب المنافسة بين المؤسسات المالية وغياب التنقيف المالي يحول دون تحقيق الشمول المالي، تفاوت واضح بين الدول العربية في اهتمامها بتعميم الخدمات المالية الرسمية والرقمية على كافة فئات المجتمع.

• دراسة عمار ياسين اوسيايف، شافية شاوي:

الشمول المالي في الجزائر، الواقع، المعوقات والحلول، مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمي، العدد 97 مركز أبحاث فقه المعاملات الإسلامية 2020. تطرقت هذه الدراسة لمفهوم الشمول المالي واليات تحقيقه في الجزائر، وبينت هذه الدراسة مختلف الإجراءات التي قامت بها أجهزة الدولة بغرض نشر هذا المفهوم واقتراح بعض الحلول لتقويمه، ولقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج ركزت على أهمية الشمول المالي ودوره في تنمية الاقتصاد والمؤسسات المالية مما يتوجب على الدول ادراجه ضمن أولوياتها، ووضع استراتيجية وطنية تعمل

على تعزيزه من خلال توفير بيئة تشريعية ملائمة، ووضع قواعد متينة للبنية التحتية للنظام المالي وتطوير خدمات مالية تتناسب مع احتياجات الزبائن، مع ضرورة الاهتمام بالتنقيف المالي وعدم اهمال تكوين العنصر البشري.

• دراسة بولمرج وحيدة:

المنتجات البنكية الإسلامية كألية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الدولية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2022-2023: هدفت الدراسة الى التعرف على دور البنوك الإسلامية ومساهمتها في تعزيز الشمول المالي من خلال ما تتميز من خصائص والتي يمكن من خلالها استقطاب الشرائح المستبعدة ماليا للأسباب الدينية، فقد تطرقت الى بعض تجارب الدول والتي حققت شمولا ماليا من خلال تبني الصناعة المصرفية الإسلامية كأحد ابرز الحلول في ذلك منها بنغلادش ماليزيا والمملكة العربية السعودية، كما تطرقت الى معرفة مستويات الشمول المالي في الجزائر والدور الذي قامت به هذه الأخيرة لتعزيز الشمول المالي في الجزائر. ولخصت هذه الدراسة الى ان الجزائر تسجل مستويات منخفضة في الشمول المالي، كما ان فعالية البنوك الإسلامية في تعزيزه كانت ضعيفة نظرا لانتشارها المحدود او بيئة عمل مواتية لها، الامر الذي يلزم تحرك الجهات المعنية لتطوير الصناعة المصرفية الإسلامية، والعمل على تحقيق المتطلبات اللازمة لهذه الصناعة، وذلك بالاستعانة بتجارة الدول التي نجحت في ذلك.

• دراسة Tarna Abdoul Hamid SiLue:

Digital Financial Inclusion and Tax Policies أي الشمول المالي الرقمي و السياسات الضريبية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه لكلية الدكتوراه في العلوم الاقتصادية والقانونية والسياسية والإدارية مركز الدراسات والبحوث المتعلقة بالتنمية الدولية التابعة لجامعة كليرمون اوفيرني بفرنسا. هدفت الدراسة الى المساهمة في التمويل الرقمي في معالجة التحديات الاقتصادية في البلدان النامية وخاصة البلدان الافريقية، وهذا من خلال التطرق لتأثير وفرة وإمكانية الوصول الى الخدمات المالية الرقمية على تحقيق اهداف السياسة الاقتصادية، كما تطرقت الدراسة لتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على حجم النمو في عدة بلدان عبر العالم بشكل قياسي، وبلغ هذه الأهداف قام الباحث بتحليل عينة مكونة من 134 دولة، منها 85 دولة نامية و49 دولة متقدمة بالاعتماد على نموذج التأثيرات الديناميكية الثابتة.

• دراسة عبد القادر دبوش ونورة بيري:

دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، بعد عرض الجوانب النظرية للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، قدما الباحثان دراسة تحليلية للعلاقة بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، حيث توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج وهي من الأفضل تعاون البنوك مع مختلف الفاعلين في تقديم الخدمات المالية الرقمية، للابتكار لتعزيز الشمول المالي، اتباع نهج تنظيمية أفضل للحد من مخاطر الخدمات المالية

الرقمية وزيادة حماية المستهلك، بذل المزيد من الجهود فيما يتعلق بالتنوعية المالية للأشخاص الذين لا يتعاملون مع البنوك، وخاصة فيما يتعلق بالخدمات المالية الرقمية.

11 التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة، والتي تدرس في الشمول المالي ودور الخدمات المالية الرقمية في تعزيزه في الجزائر، تم استخلاص العديد من الأفكار التي من الممكن ان تثري هذه الدراسة، وقد استفادت هذه الدراسة من الدراسات السابقة ما يلي:

✓ تعميق المعرفة في الإطار النظري بمفهوم الشمول المالي، ابعاده وركائزه الأساسية وكذا الخدمات المالية الرقمية من حيث قنوات ومتطلبات تقديم هذه الخدمات على المستوى النظري والتطبيقي.

✓ التعرف على اهم المقاربات التي تناولت دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر

✓ كما لخصت بعض هذه الدراسات الى أهمية الشمول المالي الرقمي اقتصاديا.

12 هيكل الدراسة:

تمت دراسة هذا الموضوع من خلال فصلين مبتدئين ذلك بمقدمة لنتهي به خاتمة تجسد اهم النتائج المتوصل اليها كما يلي:

جاء في الفصل الأول بعنوان: **التوصيف النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي في الجزائر**، وتضمن ثلاثة مباحث: المبحث الأول جاء بعنوان: **الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية**، والمبحث الثاني بعنوان: **أساسيات حول الشمول المالي**، اما المبحث الثالث فكان بعنوان: **الخدمات المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر**.

في حين الفصل الثاني جاء بعنوان: **تجربة البنك الوطني الجزائري في اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي**، وقد تضمن أيضا ثلاثة مباحث حيث جاء في المبحث الأول بعنوان: **بطاقة تعريفية حول البنك الوطني الجزائري**، والمبحث الثاني بعنوان: **أنواع البطاقات البنكية للبنك الوطني الجزائري**، اما المبحث الثالث فكان بعنوان: **دراسة تحليلية لواقع الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في البنك الوطني الجزائري**.

الفصل الاول

التوصيف النظري للخدمات المالية الرقمية
والشمول المالي في الجزائر

الفصل الأول: التوصيف النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي في الجزائر.

تمهيد

يعد الشمول المالي من المواضيع الحيوية في سياق التنمية الاقتصادية، حيث يتصل بتوفير خدمات مالية متنوعة وآمنة لجميع فئات المجتمع، خاصةً تلك الفئات التي كانت محرومة من الوصول إليها. ومع تقدم التكنولوجيا وانتشار الإنترنت، ظهرت الخدمات المالية الرقمية كأداة فعالة لتعزيز الشمول المالي، خاصة في الدول النامية مثل الجزائر. فهذه الخدمات تمكن الأفراد من الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات المالية مثل الدفع والتحويلات المالية، القروض، والتأمين، دون الحاجة إلى وجودهم الفعلي في البنوك أو المؤسسات المالية التقليدية.

يتناول الفصل الأول من هذه المذكرة موضوع "دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر"، ويهدف إلى تقديم إطار مفاهيمي وتحليلي لفهم العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، مع التركيز على تطبيقاتها في الجزائر. يتكون هذا الفصل من ثلاث مباحث رئيسية:

- المبحث الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية
- المبحث الثاني: أساسيات حول الشمول المالي.
- المبحث الثالث: الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر.

المبحث الأول: الاطار النظري للخدمات المالية الرقمية

يعد القطاع المالي أحد الركائز الأساسية للاقتصاد العالمي، ومع التقدم التكنولوجي المتسارع، أصبحت الخدمات المالية الرقمية جزءاً لا يتجزأ من منظومة النظام المالي. يشهد هذا القطاع تطوراً ملحوظاً نتيجة للتحول الرقمي المستمر، الذي يساهم في تحسين كفاءة العمليات المالية ويوفر حلولاً مبتكرة للمستخدمين.

إن الخدمات المالية الرقمية لا تقتصر على مجرد الوسائل التقليدية لإدارة الأموال، بل توسعت لتشمل العديد من التطبيقات المتطورة التي تساهم في تسهيل الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية عبر الإنترنت.

المطلب الأول: تعريف وأنواع الخدمات المالية وأهم العوامل المؤثرة عليها.

1. مفهوم الخدمات المالية:

إن معظم ادبيات تسويق الخدمات المالية، تتغاضى عن تقديم تعريف محدد للخدمات المالية، وهذا يعود إلى:

- القوانين التي تخضع لها معمول بها في كل دولة على حدة.
- تعدد وتنوع المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات المالية وهي البنوك التجارية والإسلامية، شركات الاستثمار، مؤسسات الادخار والقروض، جمعيات الإسكان، بنوك الرهن العقاري، صناديق التقاعد.
- أي تعريف يجب ان يتضمن الأنشطة المتعددة والوظائف التي تقوم بها المؤسسات المالية، وهذا بدوره سيخرج التعريف عن الهدف المقصود من ورائه نظراً للنطاق الواسع والعدد الكبير من الخدمات التي تقدمها الخدمات المالية¹.

¹ مجوري نجاه، عتيق نصر عواطف، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي دراسة حالة تجارب دولية كينيا،

الهند، الإمارات، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية

العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الوادي، 2021-2022 ص03.

كما يمكن تعريف الخدمة المالية من خلال تفصيل المصطلح إلى كلمتين :

- **الخدمة** :وتعرف بانها "نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة

ولا ينتج عنها أي ملكية وأن إنتاجها أو تقديمها يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا يكون"¹ فقد تحدث من خلال عملية تبادلية للمنافع بين طرفين، وقد تكون مقترنة بمنتج مادي ملموس أو العكس، مع عدم إمكانية نقل ملكيتها.

- **المالية** :بالإنجليزي (Finance) تُعد المالية العلم والطريقة التي تصف إدارة، وجلب، ودراسة المال،

والأمور البنكية، والاستثمارات، والائتمان، والتي تُشكل الأنظمة المالية بالإضافة لدراسة الأدوات المالية هذه².

وتعرف أيضا " العلم الذي يدرس القواعد المنظمة للنشاط المالي للهيئات العمومية ومؤسسات الدولة، وهو ذلك النشاط الذي تبذله هذه الهيئات في سبيل الحصول على الموارد الضرورية اللازمة لإنفاقها من أجل الوصول الى إشباع الحاجات العامة³.

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الخدمة المالية هي أي نشاط أو منفعة أو اداء له طبيعة مالية، يقدمه طرف ما إلى طرف آخر، ويخضع إلى قوانين أو محكوم بتشريعات أو أنظمة أو تعليمات أو سياسات صادرة من قبل جهة، أو من قبل مؤسسة عامة تمارس سلطة تنظيمية أو رقابية منحت لها بموجب القوانين المعمول بها في دولة معينة. بشكل أوسع يمكن اعتبار الخدمة المالية على انها مجموعة من المهارات الشخصية والمستلزمات المادية والأعراف القانونية التي يتم عرضها وإنتاجها بشكل يتوافق مع توجهات الزبون لاتخاذ القرارات المالية الرشيدة⁴.

¹ محمد عبد العظيم أبو النجا، تسويق المتقدم، الدار الجامعية الاسكندرية، مصر، 2008، ص18.

² مفاهيم مالية <http://teb21.com/article/financia-concepts> تاريخ الاطلاع 19-04-2025، على الساعة 17:19.

³ محمد عباسي محرز، اقتصاديات المالية العامة، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2005، ص34.

⁴ سليمان الجبوسي، محمد الطائي، تسويق الخدمات المالية، بدون طبعة، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، مصر، 2010، ص08.

2. أنواع الخدمات المالية:

يمكن تقسيم أنواع الخدمات المالية على النحو التالي¹:

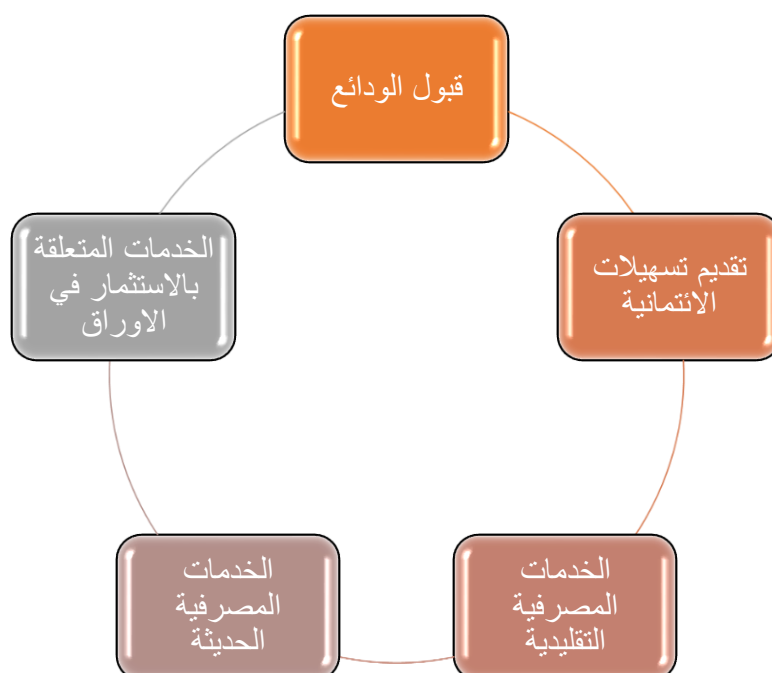
- **قبول الودائع:** وتتمثل في مختلف الحسابات والودائع التي تترك لدى المصارف وهي:
 - ✓ الودائع الجارية: (الحسابات الجارية او حسابات تحت الطلب).
 - ✓ الودائع الادخارية: وهي الودائع لأجل محدد ودائع التوفير وشهادات الإيداع.
- **تقديم التسهيلات الائتمانية:** وتتمثل في القروض بمختلف أنواعها القصيرة والمتوسطة وطويلة الاجل بالإضافة الى خطابات الضمان وفتح الاعتمادات المستندة.
- **الخدمات المصرفية التقليدية:** وهي كل الخدمات التي تقدمها المصارف التجارية يوميا لزبائنها مقابل حصولها على العمولات مثل:
 - ✓ صرف الشيكات المسحوبة على المصرف بالعملة المحلية والأجنبية.
 - ✓ تحصيل الشيكات لصالح زبائن المصرف.
 - ✓ اجراء جميع عمليات التحويلات وفقا لأوامر الزبائن بالداخل والخارج.
 - ✓ اصدار الشيكات للزبائن.
 - ✓ فتح الحسابات بالعملة المحلية والأجنبية.
 - ✓ اصدار الشهادات التي تثبت القيام بالعمليات المالية مع الزبائن.
- **الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية:** وتتمثل في الاستثمار في الأوراق المالية، إدارة محافظ الأوراق المالية لصالح الزبائن، المساهمة في رؤوس أموال المشاريع الاستثمارية، خدمات الهندسة المالية، خدمات أمناء الاستثمار لصالح الزبائن، تقديم الاستشارات المالية، دراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع لصالح العملاء.
- **الخدمات المصرفية الحديثة:** لقد حدث تطور هام في أسلوب ومجال نشاط المصارف خلال السنوات الاخيرة، فقد تعددت وتنوعت الخدمات التي أصبحت تقدمها المصارف، وكذلك أسلوب تقديمها للعملاء وذلك بالاعتماد على وسائل الكترونية.

¹ حدو علي، انعكاسات الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات المالية على تأهيل المنظومة المصرفية الجزائرية، مذكرة

مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص مالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، السنة الجامعية 2013-2014، ص12-13.

والشكل التالي يمثل أنواع الخدمات المالية:

الشكل رقم (01-01): أنواع الخدمات المالية.



المصدر: من اعداد الطالبتين.

3. العوامل المؤثرة على الخدمات المالية:

يشير المراقبون بشكل ثابت وصحيح أن التكنولوجيا المالية عامل أساسي في سرعة ومقدار التغير في مجال صناعة الخدمات المالية، وهناك عوامل أخرى مثل العوامل التعليمية والقانونية، الظروف الاقتصادية العامة، وطلبات المستعملين، ومن العوامل المؤثرة على الخدمات المالية ما يلي¹:

- **طلب الخدمات:** يتزايد اندفاع البنوك والمؤسسات المالية نحو تقديم الخدمات المالية وتطويرها باستمرار، الأمر الذي نتج عنه تنافس كبير بين مختلف هذه المؤسسات، والتي عملت على تطوير الخدمة المالية تحسين الأداء لتلبية متطلبات الزبائن وتزويدهم بالخدمة الدقيقة والسريعة بهدف مواكبة التقدم الاقتصادي وتسهيل الإمكانيات التي تخدم الاقتصاد القومي مما يساعد على تحقيق الربحية للمؤسسة، ويحقق تطوير الخدمة المالية، بمعنى كلما زاد الطلب على الخدمة المالية زاد إنتاجها وتطورها.

¹ عدنان نجم، العوامل المؤثرة في الطلب على الخدمة المصرفية، دراسة تطبيقية على عينة من المستفيدين في محافظة نينوى، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 02، العدد 03، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق، 2010، ص5.

• **الظروف الاقتصادية:** تعتبر الظروف الاقتصادية من بين أهم العوامل التي تؤثر على الخدمات المالية، فكلما كان الوضع الاقتصادي مزدهرا كلما زاد الإقبال والطلب على الخدمات المالية، وكلما كان متدهورا نقص الطلب عليها، بمعنى أن الظروف الاقتصادية تتحكم في مستوى تقديم الخدمات المالية.

• **التكنولوجيا:** للتكنولوجيا المستخدمة على الخدمات المالية تأثيرات مباشرة ومهمة كما يلي¹:
✓ إزالة القيود الجغرافية والزمنية لتسليم الخدمات المالية والتي من خلالها يمكن أن تسلم من مواقع بعيدة من وإلى المواقع المنتشرة جدا الجديدة مثل المكاتب والمنازل.

✓ تسمح بإتمام الصفقات تقريبا بشكل فوري، كما تزيد من سرعة دوران المال في النظام.
• **العامل التعليمي القانوني:** ان وجود نظام مالي متطور وفعال هو أحد المتطلبات الأساسية لتحقيق نمو اقتصادي، حيث تختلف الدول فيما بينهما فيما يتعلق بأوضاع قطاعاتها المالية والمصرفية ودرجة تطورها وذلك يعود الى مستوى التقنية الحديثة المستخدمة والتطورات السريعة في تقنية المعلومات ووسائل الاتصالات، التي توفر خدمات مالية مصرفية متطورة، أي كلما زاد العامل التعليمي وتم تطبيق القوانين كلما زاد تطور الخدمة المالية وتنوعها.

والشكل التالي يلخص العوامل المؤثرة على الخدمات المالية.

الشكل رقم (01-02): العوامل المؤثرة على الخدمات المالية.



المصدر: قويدر بلقيس، دور الخدمات المالية الرقمية في حل أزمة السيولة دراسة حالة بريد الجزائر الوكالة بسكرة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019_2020 ص21.

¹ محمد بن جاب الله، أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية «دراسة حول كفاءة شركات التأمين وآفاق استثمارها الإلكتروني»، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 17 نوفمبر 2012 ص193.

المطلب الثاني: تعريف الخدمات المالية الرقمية.

قبل ان نتطرق الى الخدمات المالية الرقمية ، سوف نعطي لمحة عن التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي هما كالتالي:

1. التكنولوجيا المالية:

أ- تعريف التكنولوجيا المالية:

في ظل حداثة المصطلح وتعقيد فهم المجال لم يتوافق في الادب الاقتصادي على تعريف شامل للتكنولوجيا المالية، نظرا لعدم كشف جوانبها بالكامل وعدم وصولها الى مرحلة النضج التام، وغالبا ما يتم الإشارة الى التكنولوجيا المالية بـ "فينتك" (fintech) اختصارا لكلمة (Financial Technologie) ، ووردت لها عدة تعاريف منها:

- عرف مجلس الاستقرار المالي: التكنولوجيا المالية او التقنية المالية او "الفينتك" بأنها ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل او تطبيقات او عمليات او منتجات جديدة لها أثر مادي ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية.¹
- عرفت لجنة بازل للرقابة المصرفية التكنولوجيا المالية على انها تكنولوجيا او أي ابتكار مالي ينتج عنه نموذج اعمال او عملية او منتج جديد له تأثير على الأسواق والمؤسسات المالية.²
- كما يعرفها معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية بأنها عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحساب نسب الفوائد وغير ذلك من العمليات المصرفية.³
- تعرف التكنولوجيا المالية على انها موجة جديدة من الشركات التي تغير الطريقة التي يدفع بها الناس ويرسلون الأموال والاقتراض والاستثمار.⁴

¹ ذهبية لطرش، سمية حراق، واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية وأهميتها في تعزيز الشمول المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 05، العدد 02، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2020، ص95.

² طالم صالح، اسهامات تطبيقات التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الإسلامية، منصات التمويل الجماعي الإسلامية نموذجا، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 13، العدد 02، جامعة تسميلت، الجزائر، 2022، ص251.

³ وهيبة عبد الرحيم، اشواق بن قدور، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء شركات ناجحة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، المركز الجامعي تامنغست، الجزائر، 2018، ص14.

⁴ Susanne Chishti, Janos Barberis, **The Fintech Book. The financial technology handbook for investors, Entrepreneurs and visionaries**, Journal of Indonesian economy and business, volume 31, number 3, John Wiley & Sons Ltd, West Sussex, United Kingdom, 2016, p345.

واعتمادا على هذه التعاريف وكما جاء في دراسات شملت الموضوع يمكن تعريف التكنولوجيا المالية على انها عملية دمج النشاط المالي مع الابتكار التكنولوجي، لتشكيل مجال جديد يهتم بالمعاملات والخدمات المالية، باستخدام جميع الوسائل والأنظمة والتقنيات التي يمكن الوصول اليها واستخدامها عبر التقنيات التكنولوجية الحديثة والمبنية على الانترنت ، مما يسهل وصولها واستخدامها من قبل فئات واسعة في المجتمع.

ب- خصائص التكنولوجيا المالية:

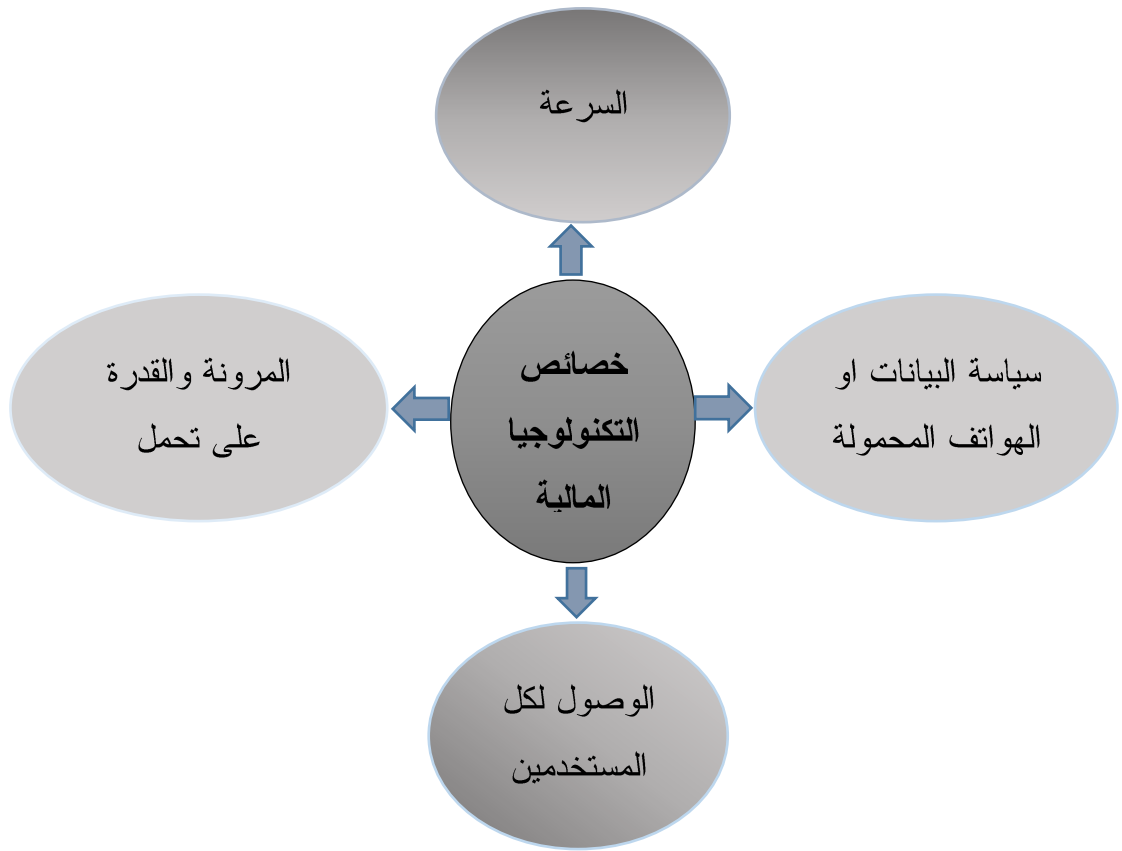
تتمثل اهم خصائص التكنولوجيا المالية فيما يلي:¹

- **الوصول لكل المستخدمين:** تستهدف الشركات الناشئة كل الطبقات والفئات، وتقوم بتعزيز امكانياتها بشكل مستمر عن طريق الشركات او إعادة تصميم المنتجات المصممة للعملاء ذو الدخل المحدود.
- **المرونة والقدرة على تحمل التكاليف:** حيث توفر الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية عروضاً وخططاً عدة للدفع مقابل السلع والخدمات.
- **سياسة البيانات او الهواتف المحمولة:** تستطيع هذه السياسة تحسين المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء، كما تسمح لأصحاب الاعمال التجارية باتخاذ قرارات أفضل واستغلال الفرص.
- **السرعة:** تمكن شركات التكنولوجيا المالية من تسريع تنفيذ العمليات المصرفية وتبسيط الإجراءات، مما يجعلها أكثر فعالية وسرعة مقارنة بالنظام المصرفي التقليدي.²

¹ صليحة فلاق، سامية شارفي، دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالعالم العربي، تجربة مملكة البحرين، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 21، العدد 01، جامعة باتنة، الجزائر، جوان 2020، ص302.

² هيوأ ابوبكر علي، ياسين مصطفى رسول، خدمات وأدوات التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية، مجلة جامعة التنمية البشرية، المجلد 08، العدد 03، جامعة التنمية البشرية السليمانية، العراق، 2022، ص50.

والشكل التالي يلخص خصائص التكنولوجيا المالية:
الشكل رقم (01-03): خصائص التكنولوجيا المالية.



المصدر : من اعداد الطالبتين .

ت- أهمية التكنولوجيا المالية:

- تبرز أهمية التكنولوجيا المالية في تقديم فرص جديدة وإمكانيات متنوعة كما يلي:¹
- ✓ تعزيز الاحتواء المالي وتبوع النشاط الاقتصادي من خلال الابتكارات التي توفر الخدمات المالية لغير المتعاملين مع الجهاز المصرفي.
 - ✓ تسهيل إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
 - ✓ تسيير التجارة الخارجية وتحويلات العاملين في الخارج من خلال اليات فعالة للمدفوعات العابرة للحدود.
 - ✓ تعزيز الاستقرار المالي من خلال استخدام التكنولوجيا في ضمان الامتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر.

¹ خولة مناصرية، التكنولوجيا المالية في ظل جائحة كورونا. الفرص والتحديات، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 06، العدد 01، جامعة عباس لغرور، خنشلة، الجزائر، 2022، ص403.

✓ توفر اليات مدفوعة عابرة للحدود تتميز بالكفاءة والشفافية والمردودية، مقارنة بالبنوك التقليدية او شركات تحويل الأموال التقليدية.

✓ رفع كفاءة وجودة الخدمات المالية وتحسين الخدمات للعملاء.¹

✓ تسهيل امتلاك السكان بمختلف مستوياتهم الاجتماعية الذين لا يملكون حسابات مصرفية وسائل دفع عن طريق تطبيقات اجهزتهم المحمولة.

2. التحول الرقمي:

أ- مفهوم التحول الرقمي:

التحول الرقمي هو التحول في طريقة العمل بالمؤسسات بحيث يقل العمل الرتيب ويزيد وقت التفكير بالتطوير، وهو تسريع طريقة العمل اليومية، بحيث يتم استغلال تطور التكنولوجيا الحاصل لخدمة الزبائن بشكل أسرع وأفضل، كما انه يمثل الكفاءة في خط سير العمل، بحيث تقل الأخطاء وتزيد الإنتاجية، اضافة الى زيادة عدد أعضاء الفريق دون الحاجة الى توظيف.²

هو عملية دمج مؤسسات الاعمال مع التكنولوجيا الرقمية والتي تساهم في تحويل الأنشطة التقليدية الى أنشطة تخلق قيمة مضافة من خلال الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا مثل تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، والروبوتات المستقلة او أنظمة الالكترونية.³

ويمكن أيضا تعريفه على انه "تغيير منهجي في العمليات الداخلية ونماذج الاعمال والمهارات باستخدام التقنيات والتطورات الرقمية، من اجل تقديم خدمات منتجات ذكية تلبي توقعات العملاء"⁴

ب- أهمية التحول الرقمي:

يمكن تلخيص فوائد التحول الرقمي في النقاط التالية:⁵

✓ يوفر التكلفة والجهد بشكل كبير ويحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها.

¹ بوطريف لويزة و يونس شعيب، واقع التكنولوجيا المالية في ظل التحديات الراهنة، مجلة الأصيل للبحوث

الاقتصادية و الإدارية، المجلد 05، العدد02، جامعة خنشلة، ديسمبر 2021، ص471.

² رديف مصطفى وآخرون، التحول الرقمي كألية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة الشرق الأوسط للعلوم

الإنسانية والثقافية، المجلد 04، العدد05، جامعة جيلالي ليابس، سيدي بلعباس، الجزائر، 2021، ص209.

³ هبة مصطفى، محمد مصطفى، دور الخدمات المالية الرقمية في التمكين الاقتصادي للمرأة العميلة، مجلة البحث

العلمي في الادب، المجلد24، العدد02، جامعة عين الشمس، مصر يناير2023، ص201.

⁴ Fadoua Khanboubi et Azedine Boulmakoul , **état de l'art sur la transformation digital** : Focus sur le domaine bancaire, Conférence International sur l'innovation et les nouvelles tendances des systèmes d'information, Marrakech, Morocco ;2018, p11.

⁵ خواثرة سامية، التحول الرقمي خلال جائحة كورونا وما بعدها" المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، المجلد

58، العدد02، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2021، ص110-111.

- ✓ تبسيط الإجراءات للحصول على الخدمة المقدمة للجمهور ويخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيدا عن الطرق التقليدية التي تقديم الخدمة.
- ✓ تسريع طريقة العمل اليومية وزيادة جودة وكفاءة سير العمل.
- ✓ سهولة وسرعة ومرونة تطبيق خدمات جديدة.
- ✓ رفع مستويات الشفافية والحوكمة مما يؤدي إلى تقليل الأخطاء والانفاق معا.
- ✓ زيادة الإنتاجية وتحسين المنتجات مما يحقق استمرارية الأعمال والخدمات.
- ✓ تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين إمكانية الاستفادة من التقنيات الحديثة لتطوير الأداء والتنبؤ والتخطيط للمستقبل.

ت- مزايا ومعوقات التحول الرقمي:

يوضح الجدول الموالي اهم مزايا ومعوقات التحول الرقمي:

الجدول رقم (01-01): مزايا ومعوقات التحول الرقمي.

المعوقات	المزايا
ندرة القوى العاملة المؤهلة رقميا	إمكانية استرجاع المعلومات في ثواني معدودة
قيود الميزانية والقدرة على التمويل	حفظ مصادر المعلومات بأكثر من شكل، غير الشكل المطبوع
ثقافة رفض التغير او ثقافة المقاومة للتغيير	حل مشكلة الحيز المكاني داخل المنظمة
غياب الشعور بالحاجة	تخفيض التكاليف والجهد بشكل كبير
ضعف في تكنولوجيا المعلومات وقدم النظم ومحدوديتها	تبسيط الإجراءات للحصول على الخدمة
المخاوف والحواجز التنظيمية	تقديم خدمات مبتكرة وإبداعية
عدم وجود استراتيجية ورؤية واضحة للتحول الرقمي	الاتاحة الدائمة لمصادر المعلومات
غياب التعاون وعدم ارتباط وحدات العمل	الاستفادة من التقنيات الرقمية الحديثة للكشف عن مسارات جديدة لخلق قيمة

المصدر: بن قارة سيرين، زيغم ابتهاج، التحول الرقمي في جامعة 8 ماي 1945 قالمة كخيار استراتيجي لضمان جودة الإدارة الجامعية دراسة حالة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص إدارة اعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، السنة الجامعية 2022_2023، ص15.

3. الخدمات المالية الرقمية:

أ- تعريف الخدمات المالية الرقمية:

- يمكن تعريف الخدمات المالية الرقمية على انها مجموع الخدمات المالية كالادخار التمويل الائتمان وتحويل الأموال التي يمكن الحصول عليها من طرف الافراد دون الحاجة الى تواصل مباشر مع مقدميها وذلك من الاعتماد على وسائط الكترونية كالهاتف المحمول وأجهزة كمبيوتر او بطاقات مرتبطة بنظام دفع رقمي موثوق.¹

- كما تعرف بانها: "الانتقال من استخدام الوسائط التقليدية الى استخدام الانترنت في جميع نواحي الأنشطة والبرامج المصرفية التقليدية، يعمل هذا التحول على تحويل الخدمات المصرفية التقليدية التي كانت متاحة للعملاء، وتشمل هذه الخدمات السحب والايداع، وتحويل الأموال، وإدارة حسابات التوفير، وتقديم طلبات للحصول على منتجات مالية، وإدارة القروض، ودفع الفواتير للخدمات الأخرى ذات الصلة بإدارة الحسابات البنكية".²

- كما تعرف على انها نظام يتيح للزبون الوصول الى حساباته والاستفادة من مختلف المنتجات والخدمات المالية التي تلبي احتياجاته وذلك من خلال شبكة معلومات يرتبط بها أحد الأجهزة الالكترونية الخاصة به واكثرها شيوعا الهاتف المحمول.³

مما سبق يمكن تعريف الخدمات المالية الرقمية على انها الخدمات المالية التي يمكن للأفراد الحصول عليها في أي وقت وأي مكان وبأقل مجهود وتكاليف منخفضة شرط ان يتوفر لديهم جهاز الكتروني مرتبط بالانترنت بالإضافة الى أحد منتجات الصيرفة الالكترونية كبطاقة الائتمان.

ب- قنوات تقديم الخدمات المالية الرقمية:

يتم الاعتماد على هذه القنوات في عملية تقديم الخدمة المالية بداية من اختيارها من طرف العميل الى غاية حصوله عليها ومن بين القنوات المالية الرقمية يوجد.⁴

• **الصراف الآلي:** هو عبارة عن آلة أتماتيكية تقدم خدمات مالية دون الحاجة الى اتصال مباشر مع موظفي الصرافة (العنصر البشري) وذلك عن طريق استعمال بطاقة صراف الي ومن بين

¹ سعاد الميلودي وفاطمة فوقه، الخدمات المالية الرقمية وأثرها على الشمول المالي في الدول العربية -دراسة قياسية باستخدام بيانات البائل خلال الفترة (2011-2019)، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 13، العدد 02، جامعة الجبلالي

بونعامة ، خميس بونعامة ، الجزائر ، 2022،صفحة 429.

² Egala, et Boateng, To leave or retain ? An interplay between quality Digital Banking Services and Customer satisfaction, International Journal of Bank Marketing p 385.

³ فاطمة محفوظ، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، دفاتر البحوث العلمية، المجلد 10، العدد 02، 2022، ص254.

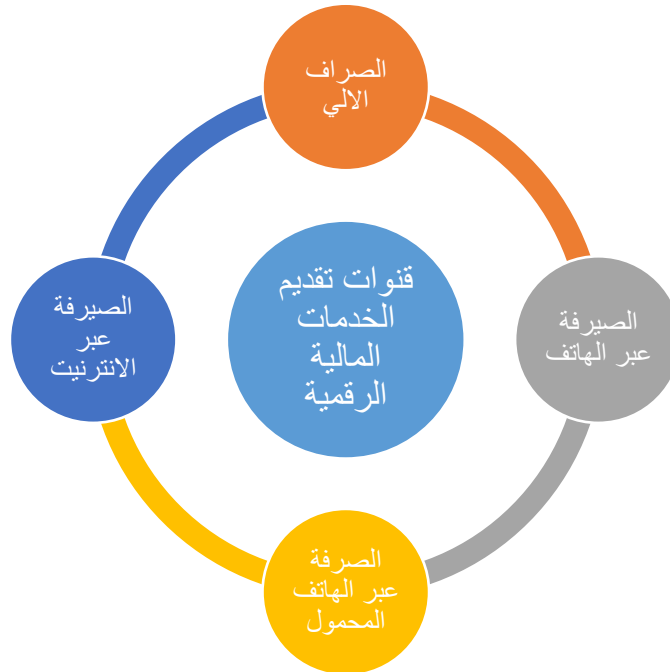
⁴ جازية حسيني، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 16، العدد 23، 2020، ص104.

الخدمات المتوفرة عمليات التحويل من حساب الى اخر ودفع الفواتير وعمليات السحب ويمكن الحصول عليها في أي وقت.

- **الصيرفة عبر الهاتف:** تمكن هذه القناة العميل من الحصول على الخدمات المالية والمنتجات المصرفية وذلك من خلال عملية الاتصال فقط دون الحاجة الى التنقل الى البنك او أحد فروعها وذلك بسبب قدرة موظف البنك على الوصول الى مختلف معلومات وبيانات العميل مباشرة ولا يتم تقديم الخدمة الا بعد التأكد من هوية العميل من خلال طرح مجموعة خاصة من الأسئلة تتميز هذه الطريقة بتوفير الوقت جهد التنقل والتكلفة.
- **الصيرفة عبر الانترنت:** ويقصد بها ان الانترنت هو وسيلة الاتصال بين البنك والزبون حيث يستطيع العميل الحصول على أي خدمة مالية باستعمال حاسوب شخصي او أي جهاز اخر دون الحاجة الى الاتصال بموظفي المصرف.
- **الصيرفة عبر الهاتف المحمول:** هي عبارة عن الخدمات المالية التي يمكن الحصول عليها عبر الهاتف المحمول والتي تمت اتاحتها من طرف البنوك وذلك نظرا لانتشار استعمال هذا الأخير فلا يوجد تقريبا شخص الا ومعه هاتف محمول لا سيما وقدرة هذا الجهاز على الولوج الى الانترنت ما يمكن العميل من استخدام مختلف التطبيقات المتعلقة للخدمات المالية.

والشكل التالي يمثل قنوات الخدمات المالية الرقمية:

الشكل رقم(01-04): قنوات الخدمات المالية الرقمية.



المصدر: من اعداد الطالبتين .

ت- العوامل المؤثرة على الخدمات المالية الرقمية:

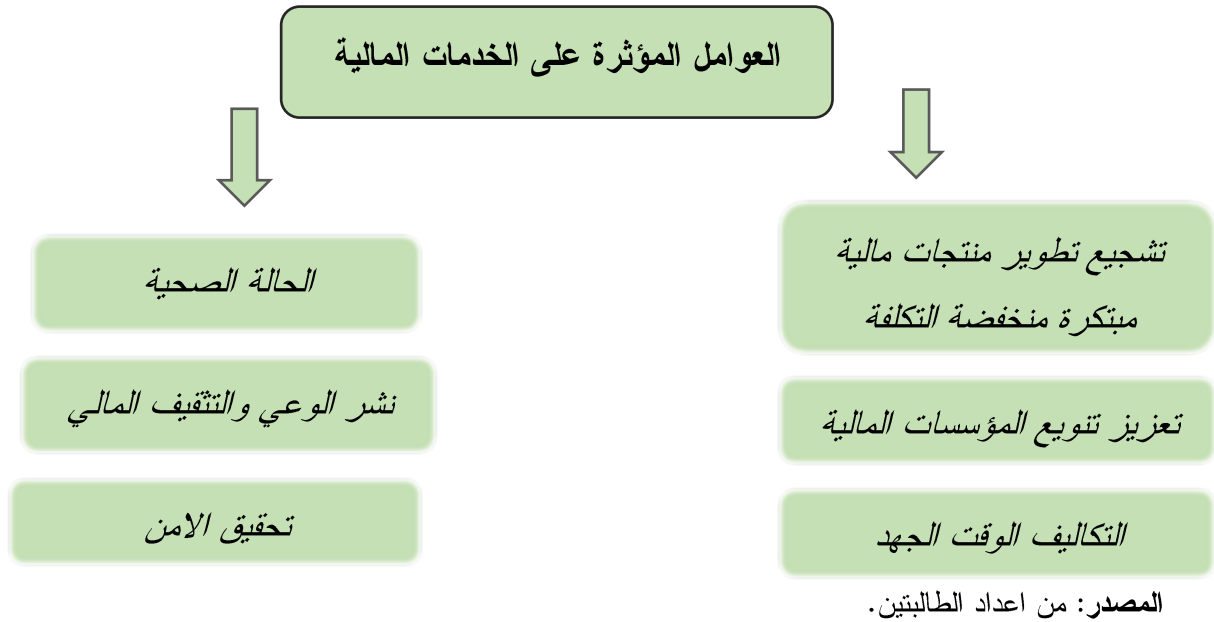
وتتمثل في العوامل التالية:

- **الامن:** فالمناطق التي لا تتوفر على الامن يكون سكانها أكثر ميولا لاستعمال الخدمات المالية الرقمية وذلك لوجود خطر على حياتهم في حال مغادرة المنزل مثل الدول التي بها حروب.
- **تشجيع تطوير منتجات مالية مبتكرة م منخفضة التكلفة:** حيث تواجه الفئات المحرومة من الخدمات المالية معوقات فريدة يستلزمها حلول فريدة أيضا تتناسب مع حالتهم مع الاخذ بعين الاعتبار دخلهم المحدود، فبعض الخدمات تتطلب امتلاك حساب بنكي ، والذي يشترط ان يكون الفرد عاملا ولديه دخل وهو مالا يتوفر في جميع الافراد، أي يجب محاولة تطوير منتجات مناسبة لاحتياجاتهم وبأقل تكلفة.¹
- **تعزيز تنوع المؤسسات المالية:** أي وضع قوانين تسمح بدخول مؤسسات جديدة ومتنوعة لما لها من فائدة في زيادة المنافسة بين المؤسسات، ما يؤدي الى تنوع المنتجات المالية بأسعار تنافسية، إضافة الى توسيع نطاق الافراد المستفيدين من هذه الخدمات.
- **التكاليف الوقت الجهد:** يعتبر التنقل من منطقة الى أخرى مكلف الافراد إضافة الى بذلهم جهد وإضاعة الوقت في التنقل والانتظار في طوابير، وهذه تعتبر من العوامل التي تدفعهم للتوجه نحو الخدمات المالية الرقمية لما توفره عليهم من جهد ووقت وتكلفة.
- **الحالة الصحية:** تلعب دورا مهما في الاختيار بين الخدمات المالية المتاحة، فكون الفرد مريض وغير قادر على مغادرة منزله سيئجه نحو اعتماد خدمات مالية رقمية.
- **نشر الوعي والتثقيف المالي:** أحيانا قد تتوفر الخدمات المالية الرقمية ورغم ذلك قد لا يوجد عليها اقبال، وذلك اما لعدم معرفة الافراد بوجودها أساسا او انهم على علم بها ولكن لا يستعملونها بسبب نقص فهم بها، لذلك فنشر الوعي بينهم حول مزاياها ومقدار الأمان فيها سيلعب دور في زيادة الاقبال عليها.

¹ فاطمة محفوظ، مرجع سبق ذكره، ص 259.

والشكل الاتي يمثل العوامل المؤثرة على الخدمات المالية الرقمية:

الشكل رقم (01-05): العوامل المؤثرة على الخدمات المالية الرقمية.



المطلب الثالث: متطلبات الخدمات المالية الرقمية.

لتقديم الخدمات الرقمية وجب توافر بعض العناصر المهمة أهمها:¹

- ✓ **البنية التحتية:** إن عدم توافر بنية تحتية لفروع البنوك أو عدم ملائمة ساعات العمل أو المواقع في بلد ما، من شأنه تشجيع العملاء على إجراء مدفعاتهم باستخدام التكنولوجيا الرقمية، وإذا كانت الفروع بعيدة جدا عن أماكن سكن العملاء أو أماكن قيامهم بأعمالهم، فهذا أيضا يدفعهم إلى استخدام وسيلة بديلة
- ✓ **التكلفة:** إن تكلفة المعاملات الناتجة عن ترك مشروع ما والذهاب بعيدا إلى فرع أو إلى مكتب بريد من أجل إجراء بعض المدفوعات يؤدي إلى تضيق للمال، وعلاوة على ذلك، فإذا انطوت عملية إرسال الأموال أو إجراء المدفوعات على رسوم كبيرة لإجراء المعاملة كنسبة مئوية من المبلغ، فإن العملاء سوف يبحثون عن خيارات أخرى أقل تكلفة، لذلك يجب وضع طريقة لتوضيح المبالغ التي سيتم توفيرها وذلك من أجل تحفيز العملاء على استخدام المدفوعات الرقمية.
- ✓ **الاعتبارات الأمنية:** ظروف الأمان والسلامة غير المواتية من شأنها أن تولد رغبة لدى العملاء في السعي وراء خيارات أسهل مثل استخدام التكنولوجيا الرقمية .

¹ حسيني جازية، مرجع سبق ذكره، ص08.

✓ **تعزيز تنوع المؤسسات المالية:** تضم القطاعات المالية الشاملة أنواعا كثيرة من المؤسسات المالية بخلاف البنوك التجارية، مثل البنوك البريدية ومؤسسات التمويل الأصغر، ومن المهم وجود إطار قانوني وتنظيمي يسمح بدخول المؤسسات المتنوعة، ويطبق لوائح وقواعد رقابية متناسبة تلائم مستويات المخاطر بكل مؤسسة، وذلك من أجل الوصول إلى العملاء الذين لا يحصلون على خدمات كاملة من جانب البنوك التجارية.

✓ **تيسير استخدام التقنيات المبتكرة ودخول المؤسسات غير التقليدية التي تعتمد على التكنولوجيا:**¹ لا يوجد بلد مثل الصين يوضح بشكل أفضل ما يمكن تحقيقه من خلال المناهج المبتكرة التي تعتمد على أطراف فاعلة غير تقليدية مثل منصة علي بابا (Ali Baba) للتجارة الإلكترونية وشبكة تنسنت (Tencent) (للتواصل الاجتماعي، يستغل مقدمو الخدمة المبتكرون في كثير من البلدان التكنولوجيا وشبكات العملاء القائمة بالفعل، والبنية التحتية والبيانات الضخمة لخفض تكلفة المعاملات وتقديم منتجات مالية تناسب احتياجات العملاء محدودي الدخل، وكما ورد في المبادئ رفيعة المستوى لتعميم الخدمات المالية الرقمية الصادرة عن مجموعة العشرين هناك ضرورة لإطار قانوني وتنظيمي واضح يتيح الفرصة أمام التقنيات والأطراف الفاعلة الجديدة، وفي الوقت ذاته مواجهة المخاطر الناشئة عن الابتكار.

✓ **توسيع نطاق القنوات المصرفية التي تعتمد على الوكلاء وغيرها من قنوات تقديم الخدمة ذات التكلفة المعقولة:** هناك إدراك قائم أن الاعتماد على الفروع التقليدية دون غيرها يمثل عقبة رئيسية في سبيل تعميم الخدمات المالية، ويمكن للمناهج التنظيمية أن تساعد في التغلب على هذه العقبة عن طريق السماح باستخدام قنوات منخفضة التكلفة مثل متاجر التجزئة المحلية التي تعمل كوكلاء لمقدمي الخدمات المالية والفروع، وتؤدي هذه المناهج إلى توسيع نطاق الحضور الفعلي لمقدمي الخدمات المالية بتكلفة معقولة، وفي الوقت ذاته توفير مزايا حقيقية للفئات التي تصل إليها الخدمات.

✓ **الاستثمار في الإشراف واستخدام التكنولوجيا لتعزيز الموارد المحدودة:** إن القطاع المالي الذي لا يخضع لرقابة جيدة من وجهة النظر التي تقوم على أساس التحوط أو تهتم بأداء السوق من غير المرجح أن يكون شاملا، وفي الواقع، يستلزم تنفيذ الكثير من البنود الواردة في هذه القائمة رقابة فعالة، ومع ذلك، نادرا ما نصادف بلدا لا تمثل فيه معوقات القدرة قضية دائمة، ما يعني أن هناك ضرورة في أغلب الأحوال لنهج الرقابة القائم على أساس المخاطر.

¹ محفوظ فاطمة، مرجع سبق ذكره، ص-258-259.

- ✓ تشجيع تطوير منتجات مالية مبتكرة ومنخفضة التكلفة: تواجه الفئات المحرومة من الخدمات معوقات فريدة ولديها احتياجات مالية فريدة، ويتعين على صانعي السياسات العامة إرساء أطر تنظيمية تشجع على إعداد منتجات مالية ملائمة، تلبي احتياجات العملاء المحرومين من الخدمات ومحدودي الدخل.
- ✓ حماية العملاء عن طريق إرساء قواعد للإفصاح والمعاملة العادلة: حماية العملاء من الاستغلال المحتمل ومعاملتهم معاملة عادلة من جانب مقدمي الخدمة في غاية الأهمية، وهنا يجب التأكيد حول الممارسات الجيدة للحماية المالية للعملاء وضرورة أن يزود مقدمو خدمة العملاء بمعلومات واضحة حول شروط وأحكام المنتجات من خلال نموذج موحد بغرض تسهيل المقارنة عند تسوق المنتجات.

المبحث الثاني: عموميات حول الشمول المالي.

يعتبر الشمول المالي من بين المفاهيم الحديثة التي برزت على الساحة الدولية، إذا يعد أحد الأدوات الأساسية لتعزيز اقتصاديات الدول وباعتبارها ركيزة هامة لدعم الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي، أضى هذا الأخير محور اهتمام العديد من الحكومات والجهات الرقابية التي أطلقت العديد من المبادرات المحلية والعالمية لتحقيقه، ونظرا بمكانة الهامة التي تبوأها الشمول المالي كموضوع اقتصادي اجتماعي، كذا دولي ارتئينا في هذا الفصل تسليط على هذا المصطلح من خلال التطرق إلى تطوره وأبعاده ومؤشرات قياس الشمول المالي والمتطلبات التي يمكن أن تساهم في تحقيقه.

المطلب الأول: ماهية الشمول المالي.

لقد أدركت مختلف دول العالم ضرورة تبني خيار الشمول المالي في الوقت الراهن كأداة أساسية للنهوض باقتصاديات الدول وتدعيم مؤسساتها المالية بصفة عامة، وبناء قطاع بنكي يمكن الجميع من الوصول إلى الخدمات المالية وتحسين المستويات المعيشية للأفراد وأوضاعهم بصفة خاصة، وسوف يتم التطرق لمختلف الجوانب المتعلقة الشمول المالي.

أولا: نشأة وتطور الشمول المالي:

حتى أوائل الثمانينات كانت العديد من البلدان النامية توجه الأموال العامة إلى مجموعات مستهدفة مثل المزارعين والشركات الصغيرة، وكان هناك قيود على الأنشطة التي يمكنها استخدام هذه الأموال، وفي نهاية الثمانينات ظهر نهج جديد ركز على أداء المؤسسات المالية في تقديم خدماتها إلى شرائح من المكان مع فرص ضئيلة أو معدومة للحصول على التمويل، حيث أظهرت التجارب الأولية في أندونيسيا، بنغلادش بوليفيا وبعض البلدان الأخرى أن التمويل الريفي الذي ينظر إليه على أنه مصرفية الفقراء قابل للاستمرار من الناحية المالية، وبالتالي قد يزيد من انتشاره دون التأثير السلبي على القدرة المالية العامة

وقد أدت هذه الأمثلة المشجعة إلى رؤية جديدة تسمى بنموذج " النظام المالي " وكانت الافتراضات الأساسية لهذا النضج أن الفقراء يمكن أن يولدوا فائضا اقتصاديا مما يمكنهم من سداد التكاليف الحقيقية للقروض والادخار¹.

ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مرة في العام 1993 في دراسة (ليشون وثرافت) عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، تناول فيها اثر اغلاق فرع احد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا

1 كردوسي مروة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة، تخصص مالية وبنوك، قسم العلوم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2023، ص81.

للخدمات البنكية، وخلال تسعينيات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع للوصول الى الخدمات المالية المتوفرة حيث ازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي في اعقاب الازمة المالية العالمية عام 2008، وتمثل ذلك بالتزام الحكومات المختلفة بتحقيق الشمول المالي من خلال تنفيذ سياسات تهدف الى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع الى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح¹.

ذلك بالإضافة الى حث مزودي الخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة ومبتكرة بتكلفة منخفضة، وتبنت مجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في اجندة التنمية الاقتصادية والمالية، واعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصول جميع فئات المجتمع اليها ركيزة أساسية من اجل محاربة الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك، وفي عام 2013 أطلقت مجموعة البنك الدولي "البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية" مع تركيز إضافي على أنظمة الدفع ومدفوعات التجزئة المبتكرة. كما أطلقت العديد من المؤسسات العالمية، مثل المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (C GAP) ومؤسسة التمويل الدولية (IFC) برامج تعمل على تحقيق الشمول المالي².

عملت العديد من الحكومات على اصدار سياسات وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات المالية المبتكرة ، بحيث تكون مبنية على أساس سد الفجوة والشمولية في التشريعات المالية ، واتباع نهج شامل مبني على تشريعات عادلة وشفافية لحماية مستهلكي الخدمات المالية ،ويشمل ذلك ضمان وتحديد الجهة الإشرافية المسؤولة عن حماية حقوق مستعملو الخدمات المالية، وكانت المملكة المتحدة وماليزيا من أوائل الدول التي قامت بتطوير وتنفيذ استراتيجيات وطنية الشمول المالي في العالم سنة 2003 ،وتسعى العديد من الدول النامية والمتقدمة حاليا لتطوير الشمول المالي³.

ثانيا: مفهوم الشمول المالي:

سننظر فيما يلي الى التعريف اللغوي والاصطلاحي للشمول المالي بالإضافة الى تعاريف بعض الهيئات للشمول المالي.

¹ محمد بوطلاعة وآخرون، واقع الشمول المالي وتحدياته، الأردن والجزائر نموذجا، مجلة الاقتصاد المال والاعمال، المجلد 04، العدد 02، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميله، الجزائر، 2020، ص 145.

² سمير عبد الله، الشمول المالي في فلسطين، معهد ابحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية، فلسطين، 2016، ص 15.

³ حسيني جازية، تقييم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 16، العدد 23، الشلف، 2020، ص 99.

1- لغة واصطلاحا:

أ - لغة: تعني شمل في مختار الصحاح: شملهم الامر بالكسر شمولاً عمهم. معنى شمل في الصحاح في اللغة شملهم الامر بشملهم إذا عمهم وشملهم بالفتح بشملهم لغة¹؛

ب - اصطلاحا: الشمول المالي هو هدف مستهدف حديثاً، وتعريفه حسب تعريف البنك الاحتياطي في الهند على انه عملية ادراج مالي لضمان الحصول على منتجات، وخدمات مالية مناسبة للفئات الضعيفة مثل: الشرائح الضعيفة في المجتمع وفئات الدخل المنخفض بتكلفة معقولة وبطريقة شفافة ونزيهة بواسطة المؤسسات المؤثرة في السوق.

2- تعاريف بعض الهيئات للشمول المالي: ظهرت العديد من التعريفات للشمول المالي من هيئات مختصة كما يلي:

التعريف الاول: تعريف البنك الدولي للشمول المالي: "عرف البنك الدولي للشمول المالي في تقرير التنمية المالية العالمية على أنه وصول الشركات والأفراد إلى منتجات والخدمات المالية المتوفرة التي تقابل احتياجاتها مثل المعاملات، المدفوعات، الادخار، الائتمان، الادخار وتوصيلها بشكل مسؤول ومستدام"².

التعريف الثاني: عرفت مجموعة العشرين ومؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي (AFI) الشمول المالي بأنه "تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة"³.

التعريف الثالث: تعريف صندوق النقد الدولي " الشمول المالي هو الحالة التي تعكس قدرة الافراد والشركات، بما فيهم ذوي الدخل المنخفضة وصغار السن، في الوصول الى الاستفادة من مصفوفة متكاملة من الخدمات المالية ذات الجودة العالية (المدفوعات، التحويلات، المدخرات، الائتمان، التأمين)،

¹ دلفي ينهاز، علي القرّة، الشمول المالي دولة قطر نموذج، مجلة الإدارة والقيادة الإسلامية، المجلد 02، العدد 01، المملكة المتحدة، 2017، ص 28.

² مولودي عبد الغاني، الابتكار في التكنولوجيا المالية ودوره في تطوير أداء المؤسسات المالية من خلال منظومة الشمول المالي، دراسة عينة من المؤسسات المالية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة، تخصص إدارة مالية، قسم العلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، 2021، ص 47.

³ فريق العمل الاقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، متطلبات تبني استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، صندوق النقد العربي، ابوظبي، 2015، ص 02.

والمقدمة من قبل مجموعة متنوعة من مقدمي الخدمات بطريقة سهلة ومستدامة، في ظل بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة¹.

التعريف الرابع: تعريف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE) "الشمول المالي هو العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول الى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت والسعر المعقولين بشكل كافي وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة، من خلال تطبيق مناهج مبتكرة تشمل النوعية والتثقيف المالي، وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي"².

على ضوء ما سبق يمكننا تعريف الشمول المالي على أنه: استخدام كافة فئات المجتمع للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بالتكلفة والوقت المناسبين، أو بمعنى آخر أن الافراد والشركات لديهم إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم.

ثالثا: خصائص الشمول المالي وأهميته:

1- خصائص الشمول المالي: نستنتج من التعريفات السابقة عدة خصائص للشمول المالي وهي:

- ❖ **العموم:** من خلال استهداف جميع شرائح المجتمع بما فيهم محدودي الدخل.
- ❖ **التنوع:** تقديم خدمات ومنتجات بنكية متنوعة.
- ❖ **السعر:** تقديم خدمات ومنتجات بأقل تكلفة تناسب جميع الشرائح.
- ❖ **الجودة:** مراعاة عامل الجودة في طبيعة الخدمة والمنتج المقدم.
- ❖ **الوقت:** توفير الخدمة أو المنتج على مدار السنة وفي جميع الأوقات.
- ❖ **التوسع:** الوصول إلى جميع مواقع الشركات والأفراد لتسهيل عملية التنقل³.

2. أهمية الشمول المالي:

¹ ايمن بوزانة ووفاء حمدوش، واقع تأثير تفعيل سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 12، العدد 01، الجزائر، 2021، ص 74.

² يسر برنية وآخرون، محافضي الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب، صندوق النقد العربي وامانة مجلس المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، الامارات العربية المتحدة، 2019، ص 02.

³ أسامة فراح، رحمة عبد العزيز، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، مجلة طابا للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 04، العدد 02 عدد خاص 2021/05/27، ص 648.

أصبح الشمول المالي محور اهتمام العديد من الحكومات والجهات الرقابية وهذا لأهميته في تحقيق العديد من الأهداف الاجتماعية والاقتصادية، وتتجلى أهمية الشمول المالي من خلال ما يلي¹:

- ✓ يساعد الشمول العائلات على الادخار من اجل التقاعد أو حالات الطوارئ غير المتوقعة وتغطية النفقات المتكررة مثل الإيجار، فقد ابرزت العديد من الدراسات أن الشمول المالي يمكن أن يحسن الدخل ويزيد من المدخرات، وبالتالي تمكين الفئات المحرومة من توفير ضروريات الحياة مثل الرعاية الصحية والتعليم والطعام وتنمية أعمالهم.
- ✓ يلعب النفاذ للتمويل والخدمات البنكية دورا مهما في التقليل من حدة التقلبات التي تنتاب مستويات الإنفاق بشقيه الاستهلاكي والاستثماري، ومن ثم التخفيف من حدة تقلبات دورات الأعمال والنتائج المحلي الإجمالي، ومن خلال زيادة فرص النفاذ للتمويل والخدمات البنكية يتمكن الأفراد والمشروعات من التغلب على القيود المتعلقة بالسيولة وتعويض اية تغيرات تطرأ على مستويات الدخل الجاري وبالتالي تقليل تقلبات الاستهلاك والاستثمار.
- ✓ يلعب الشمول المالي دورا هاما في تدعيم الاستقرار المالي، حيث أن اعتماد الأسر في تعاملاتهم المالية على البنوك يزيد من حجم الودائع المتوفرة لدى البنوك مما يرفع من قدرة البنك على امتصاص الصدمات خاصة في فترات الضغط، غير انه في المقابل توسع البنك في القروض يجب ان يقترن برقابة مصرفية فعالة من اجل تدعيم الاستقرار في القطاع.
- ✓ الشمول المالي يؤدي الى زيادة سرعة دوران النقود وتنشيط الدورة الاقتصادية، لا يزيد من فعالية السياسات الحكومية، وتحسين بيئة العمل وزيادة مستويات كفاءة أسواق السلع والخدمات.
- ✓ يساعد الشمول المالي على تقليل حجم الاقتصاد غير الرسمي مما يؤدي الى توفير شفافية أكبر في المعاملات المالية من خلال آليات الرقابة والإشراف وتفعيل دور هيئات الاستعلام المالي.
- ✓ يمكن ان يساعد الشمول المالي وملكية الحساب على تقليل الفساد، وتثبيط التهرب الضريبي، والسماح بدفعات اعانات أكثر فعالية.
- ✓ يتيح الوصول الى الخدمات المالية لأصحاب المشاريع الصغيرة الاستفادة من الخدمات الاستشارية لهذه المؤسسات للمساعدة في استثمار رأسمالها وتنمية أعمالها.

رابعاً: مبادئ الشمول المالي وأهدافه:

1- مبادئ الشمول المالي: تهدف مبادئ الشمول المالي إلى تبني سياسات تمكن من تكوين بنية تنظيمية مبتكرة لكافة شرائح المجتمع ، وتتمثل هذه المبادئ التي وضعتها مجموعة العمل المعنية ببيانات الشمول

¹ محمد طرشي، انساعد رضوان، وآخرون، متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الاعمال، جامعة حسيبة بن بوعلي، المجلد 01، العدد 01، الشلف، الجزائر، 2019، ص-ص: 118-137.

المالي (FIDWG) ، وهي جمعية تابعة للتحالف العالمي للشمول المالي التي تقترح توفير هذه المبادئ في مؤشرات تلك الأبعاد بالتفصيل التالي¹:

- **الفائدة والملائمة:** حيث لا بد من اختيار المؤشرات التي تعود بنتائج مفيدة لصانعي القرار وتكون ذات صلة بالسياسات المحلية المتعلقة بالشمول المالي، وذلك لمعرفة مدى نجاح هذه السياسات في تحقيق أهدافها، كما يجب أن يستند الإطار التنظيمي للشمول المالي المعايير الدولية، لتوفير المرونة كافية لتكيف مع الظروف السائدة والاستفادة من تجربة البلدان الرائدة في استخدام مناهج جديدة للوصول إلى الفئات المستبعدة.
 - **الواقعية:** حيث لا بد من الاعتماد على البيانات المتاحة قدر الإمكان لتقليل التكلفة والجهد، أي إمكانية الحصول على البيانات ضمن الإطار زمني معقول.
 - **المرونة والشفافية:** يرتبط تحقيق الشمول المالي بالسياق الاقتصادي والجغرافي والاجتماعي والثقافي لكل دولة نظرا للتفاوت في الظروف والموارد من دول إلى أخرى، ولهذا تعتبر المرونة ضرورية لضمان انتقاء التعاريف واستخدام المؤشرات البديلة التي تتناسب مع الظروف المحددة، بالإضافة إلى ذلك تعتبر الشفافية عاملا بالغ الأهمية حيث يساهم في تعزيز الشفافية في تقديم الخدمات المالية والمعلومات الدقيقة والمفهومة للعملاء هذا إلى جانب تشجيع المؤسسات على تلبية احتياجات العملاء والامتثال للمعايير التنظيمية.
 - **الابتكار:** حيث يساهم الابتكار التكنولوجي والمؤسسي في توسيع الوصول إلى نظام المالي واستخدامه، بما في ذلك عن طريق معالجة نقاط الضعف في البنية التحتية، كما أن تشجيع استخدام التكنولوجيا يعمل على تسهيل وتوسيع نطاق وصول الخدمات المالية وتحسين تجربة العملاء.
- من جهة أخرى فإن تسخير التكنولوجيا لتخفيف تكاليف الخدمات المالية يجعلها مجدية اقتصاديا لمقدمي هذه الخدمات، من خلال الوصول إلى أعداد كبيرة من الفئات المستبعدة من النظام المالي دون المساس بسلامة العمليات المالية.

¹ محمد أمين زاويخ، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحقيق الشمول المالي، دراسة تحليلية تقييمية لحالة الجزائر

خلال الفترة 2000-2020، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبدالله مرسل، تيبازة، الجزائر، 2021، ص75.

■ **التمكين والتثقيف المالي:** تتناسب الثقافة المالية طردا مع القدرة المالية، حيث يعمل تعزيز التوعية المالية وتقديم التعليم المالي للأفراد على تمكينهم من اتخاذ قرارات مالية صائبة، وفهم آليات الخدمات المالية، كما أن الأفراد المتمكنون ماليا يتمتعون بالمعرفة والمهارات والموافق والسلوكيات اللازمة ليكونوا على دراية بالفرص المالية واتخاذ خيارات مستتيرة تناسب ظروفهم واتخاذ إجراءات فعالة لتحسن رفاههم المالي.

من جانب آخر تشكل المستويات المنخفضة من الثقافة المالية حاجزا كبيرا أمام الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية واستخدامها بشكل صحيح، ومع تعزيز الثقافة والوعي المالي ستنتمكن الفئات المحرومة في المجتمع من فهم المفاهيم المالية الأساسية والتخلي عن تلبية الاحتياجات المالية عبر الطرق غير الرسمية للتوجه نحو الخدمات المالية الرسمية المبتكرة.

عموما تهدف مبادئ الشمول المالي إلى المساعدة في إنشاء سياسة تمكينية وبيئة تنظيمية للشمول المالي المبتكر بشكل يساهم في تقليص فجوة الوصول إلى الخدمات بين مختلف شرائح وفئات المجتمع وخصوصا الأفراد الذين يعانون من نقص وحرمان من الخدمات المالية

2- أهداف الشمول المالي:

نظرا للاهتمام العالمي بتوسيع نطاق الشمول المالي ووضع التحالفات بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية للتنسيق والعمل ضمن آليات مشتركة وموحدة، تتماشى والمنافع المتأتبة من الشمول المالي، حيث ترى المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء ان بناء نظام مالي شامل هو الطريق الوحيد للوصول الى محدودى الدخل، وذلك لتحقيق اهداف الشمول المالي التالية:

- تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي.
- تعزيز وصول كافة فئات المجتمع الى الخدمات والمنتجات المالية، لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين الظروف الاجتماعية والاقتصادية¹.
- تسهيل الوصول الى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وخاصة الفقراء منهم².

¹ صورية شنبى والسعيد بن لخصر، اهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في مصر)، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 03، العدد 02، 2018، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، ص 109.

² احمد نوري حسن، مرجع سبق ذكره، ص 14.

- العمل على الوصول الى المؤسسات المالية وطرق التمويل من اجل تحسين الظروف المعيشية¹؛
- زيادة نسبة القدرات المالية لدى الشرائح المستهدفة من المجتمع وذلك من خلال تنمية الثقافة والمعرفة المالية لدى النساء والشباب والعاطلين عن العمل وتعزيز ثقتهم بمردودية الخدمات المالية في القطاع المالي والبنكي.
- توعية وتثقيف مستهلكي الخدمات والمنتجات المالية وزيادة معرفتهم بالحقوق والواجبات المنزلية عليهم عند استخدام تلك المنتجات والخدمات وذلك لحماية حقوقهم².

المطلب الثاني: أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه

تواصلت جهود المنظمات الدولية، المهتمة بالشمول المالي بالبحث والتطوير بهدف التوافق على مؤشرات قبوله، حيث أصدرت مجموعة العشرين (G20) مع توصية الشراكة العالمية (GPII) من اجل الشمول المالي على مجموعة أساسية من ابعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه.

أولاً: أبعاد الشمول المالي:

يقاس الشمول المالي اعتمادا على ثلاث ابعاد رئيسية هي³:

1- بعد الوصول الى الخدمات المالية: يشير الى القدرة على استخدام الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسات المالية الرسمية. وقد يتطلب تحديد مستويات الوصول تحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب بنكي، مثل التكلفة او القرب المادي من نقاط الخدمات البنكية (الفروع، أجهزة الصراف الآلي). ويمكن عادة الحصول على البيانات الخاصة بالوصول من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية⁴.

2- بعد استخدام الخدمات المالية: يشير الى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة من طرف مؤسسات القطاع المالي والبنكي، أي هو الطريقة التي يستخدم بها العملاء الخدمات المالية، مثل انتظام مدة السلع والخدمات المالية عبر الزمن، (عدد المعاملات المالية لكل حساب، عدد المدفوعات الالكترونية التي تم اجرائها لكل حساب). ومن اجل استخدام المنتوجات المالية يجب ان يكون لدى الافراد والمؤسسات القدرة على الوصول اليها. ورغم ذلك فإن القدرة على الوصول لا تعني ان الجميع سيستخدم المنتجات المالية، لذا لا يجب ان يتم تصنيف كل مؤسسة او فرد لا يستخدم الخدمات المالية على انه مستبعد، او

¹ عبد الخالق سيف الاسلام، خميس قفيشة، واقع الشمول المالي في المصارف الاسلامية، فلسطين، كلية الدراسات العليا في جامعة الخليل، 2020، ص 14.

² فضيل البشير ضيف، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر، مجلس ادارة الاعمال والدراسات الاقتصادية، 2020، ص 476.

³ GPII (Global Patranship of Financial Inclusion), **G20 Financial Inclusion Indicators**, 2016, P4.

⁴ Alliance for Financial Inclusion (AFI), **Measuring Financial Inclusion Core Set of Financial Inclusion Indicators**, Working Group (FIDWG), Guideline Note NO.4, March 2013, P04.

غير متعامل مع البنوك، كما لا يتم اعتبار كل فرد أو مؤسسة لديه وصول نظري الى الخدمات المالية، مشمولاً مالياً بشكل تلقائي¹.

3- بعد جودة المنتجات وتقديم الخدمات: إن ضمان جودة الخدمات المالية المقدمة يعتبر تحدياً، حيث يتطلب من المتخصصين دراسة وقياس ومقارنة واتخاذ إجراءات تستند الى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة²، فالجودة تعكس قدرة الخدمات المالية او المنتج على تلبية احتياجات المستهلك، وتعكس مقاييس الجودة الدرجة التي تتوافق فيها المنتجات والخدمات المالية مع احتياجات العملاء ومجموعة الخيارات المتاحة للعملاء، ووعيهم وفهمهم للمنتجات المالية، والسلامة وحماية المستهلك ومحو الأمية المالية. ويمكن تطوير مؤشرات الجودة بمعلومات من ممسوحات جانب العرض والطلب، ومع ذلك لقياس الجودة يجب ان تحتوي هذه الاستطلاعات على معلومات أكثر تعقيداً، مثل خصائص المنتج التفصيلية، أو شروط العقد أو وعي العملاء.

ويمكن توضيح الأبعاد الرئيسية للشمول المالي في الجدول الموالي:

الجدول رقم (01-02): الأبعاد الرئيسية للشمول المالي.

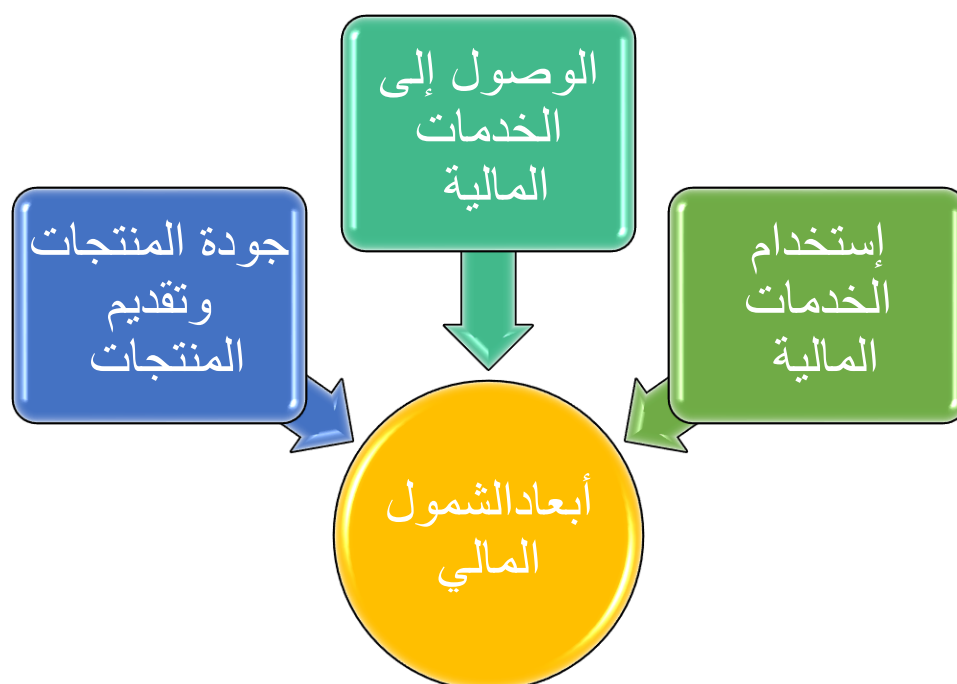
الوصول (Access)	توفر الخدمات المالية الرسمية المنظمة: القرب المادي، والقدرة على تحمل التكاليف.
الاستخدام (Usage)	الاستخدام الفعلي للخدمات والمنتجات المالية: الانتظام، التكرار، المدة الزمنية المستخدمة.
الجودة (Quality)	المنتجات مصممة بشكل جيد لتلبية احتياجات العملاء. التجزئة المناسبة لتطوير المنتجات لجميع مستويات الدخل.

Source: Kern Alexander, **Proportionality and Financial Inclusion**, University of Zurich and Founder of the Research Network for Sustainable Finance, Luxembourg Sustainable Finance Seminar Series, 22 April 2021.

¹ World Bank, **Financial Inclusion Strategies Reference Framework**, the World Bank, Washington DC, 2012, P 17.

² حدة بوتينة، **ابعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية**، بحث استطلاعي لآراء عينة من عملاء المصارف التجارية الجزائرية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي، الجزائر، 2018.

الشكل رقم (01-06): يمثل الأبعاد الأساسية للشمول المالي.



المصدر: من إعداد الطالبتين.

ثانيا: مؤشرات قياس الشمول المالي:

يشتمل كل بعد من الأبعاد الثلاثة السابقة الذكر على مجموعة من المؤشرات يمكن ادراجها في الجدول التالي:

الجدول رقم (01-03): مؤشرات قياس الشمول المالي.

المؤشر	البعد
- عدد فروع المصارف، أجهزة الصراف الآلي ATM، وعدد بطاقات الخصم (السحب الآلي). مخصصة لكل 100 ألف بالغ - عدد فروع المصارف، عدد أجهزة الصراف الآلي ATM لكل 10002 كم - عدد محطات نقاط البيع Pos لكل 100 ألف بالغ	الوصول إلى الخدمات المالية
- نسبة الافراد والبالغين والشركات الذين يملكون حسابات مالية لدى المؤسسات المالية الرسمية - عدد المودعين البالغين او عدد حسابات الإيداع لكل 1000 من البالغين - عدد المقترضين او عدد القروض القائمة لكل 1000 من البالغين	استخدام الخدمات المالية

المعرفة المالية	جودة المنتجات وتقديم الخدمات
■ نسبة مجموع إجابات الأسئلة الصحيحة للبالغين حول المفاهيم المالية الأساسية مثل: التضخم، سعر الفائدة، الفائدة المركبة، الوهم النقدي ■ الغرض الرئيسي من التأمين، تنويع المخاطر ■ كلفة الاستخدام ■ متوسط تكلفة فتح حساب مصرفي جاري ■ متوسط تكلفة التحويلات الائتمانية ■ متوسط تكلفة الاحتفاظ بحساب مصرفي جاري (الرسوم السنوية) ■ متطلبات الشفافية ■ إجمالي معدل الدفع مقابل الائتمان (التكاليف الأساسية بالإضافة إلى العمولة والرسوم والتأمين والضرائب) ■ الإفصاح عن المعلومات باستخدام لغة سهلة ■ منع البنود أو الشروط المخفية ■ وجود نموذج لوصف الخدمات المالية المعقدة	

المصدر: ثريا عبد الرحيم علي الخزوجي، صبيان طارق سعيد الاعرجي، القياس الاقتصادي لأثر الشمول المالي على الاستقرار المصرفي في العراق، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 26، العدد 119، العراق، 2020، ص 328.

المطلب الثالث: متطلبات الخدمات المالية الرقمية

ازداد اهتمام المؤسسات الرقابية بتحقيق الشمول المالي، والذي تجسد في التزامها بتنفيذ سياسات وبرامج لتعزيز وتسهيل وصول مختلف شرائح المجتمع إلى الخدمات المالية، ولتمكينهم من استخدامها والاستفادة منها بشكل سليم وفعال، وعليه ولتبيان هذه الإجراءات تم التطرق في هذا المبحث إلى ركائز وسياسات الشمول المالي والتحديات التي تعيق تحقيقه.

أولاً: ركائز تعزيز الشمول المالي:

الشمول المالي عملية مستمرة مدعومة بأربع ركائز أساسية تشكل العمود الأساسي لتطويره، حيث يمكن لاهتمام الجهات التنظيمية بهذه الركائز أن يساهم على بدء في تحسين مشاركة الأفراد في الخدمات المالية، والتي سنلخصها فيما يلي¹:

1. توفير البنية التحتية المالية: يشكل توافر بنية تحتية مالية قوية لتلبية متطلبات الشمول المالي إحدى الركائز الأساسية لهيئة البيئة الملائمة، حيث ينبغي تحديد الأولويات لتطوير هذه البنية التحتية من أجل تعزيز النمو الاقتصادي وتيسير حصول المواطنين على الخدمات المالية وفيما يلي هذه الأولويات.

¹ كردوسي مروة ، مرجع سبق ذكره ، ص124-125

- **البيئة التشريعية:** وضع إطار تشريعي مناسب لدعم عملية الشمول المالي من خلال تطوير وتعديل التعليمات والقرارات التي تدعم الأولويات المحددة.
- **الانتشار (توسيع الشبكة):** تعزيز التوزيع الجغرافي من خلال تسهيل شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية ودعم إنشاء فروع أو مكاتب صغيرة لمقدمي الخدمات، ولا سيما التمويل الصغير، ويتعلق الأمر أيضا بتشجيع إنشاء نقاط الوصول للخدمات المالية مثل: وكلاء المصارف، نقاط البيع، أجهزة الصراف الآلي، التأمين والأوراق المالية وغيرها وفقا للتشريعات الدولية.
- **الاستفادة من التقدم التكنولوجي:** العمل على تطوير وتحسين التواصل والتبادل المعلومات من خلال توسيع في عرض الخدمات المالية الرقمية، وكذلك الدفع بالوسائل التكنولوجية لتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية بأقل تكلفة وبكفاءة أكبر
- **توفير قاعدة بيانات شاملة:** تنشيط دور مكاتب الائتمان وإنشاء قواعد بيانات شاملة تسجيل التاريخ الائتماني للأفراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وكذا ضمان حصول مقدمي الخدمات والعملاء على المعلومات التي يحتاجونها وحماية حقوق كل فرد.

2- الحماية المالية للمستهلك: وهذا من خلال حصول الزبون على معاملة عادلة وشفافة، وتسهيل وتيسير الحصول على الخدمات المالية بأقل التكاليف وبجودة عالية، ثم تزويدهم بالمعلومات الكافية والضرورية، وخدمات الاستشارة المالية، وحماية بياناته المالية¹، ونظم الأمان، وكذا ضرورة التثقيف المالي خاصة للفئات المهمشة، من خلال ما يلي :

➤ **المعاملة العادلة والمتساوية:** ينبغي للبنوك أن تتبنى مبدأ العدل والمساواة في التعامل مع العملاء على مدار جميع مراحل الخدمة، مؤكدة على النزاهة والعدالة والأمانة وأن تجعل هذه المبادئ جزءا أساسيا من السياسات الحوكمة الخاصة، كما يجب عليها أن تولي إهتماما خاصا بالعملاء ذوي الدخل المحدود والتعليم المحدود والمسنين وأصحاب الاحتياجات الخاصة دون تمييز بين الجنسين.

➤ **الشفافية والإفصاح:** يجب على البنوك توفير جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات التي تقدمها للعملاء بشكل واضح ومبسط ودقيق، مما يمكن العملاء من فهم المزايا والمخاطر بشكل كاف وواضح دون أي عبء على العميل للحصول على تلك المعلومات.

➤ **معالجة شكاوى العملاء:** يتعين على البنوك التعامل مع الشكاوى العملاء وتظلماتهم بطريقة سريعة وعادلة ومستقلة، مع وجود آليات فعالة لمتابعة ومعالجة هذه الشكاوى دون تأخر، وتقديم الرعاية والإشراف المناسبين من قبل مجالس إدارات البنوك لوحدات شكاوى العملاء.

¹ مفتاح غزال ومراد بركات، الثقافة المالية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة أبحاث اقتصاديات

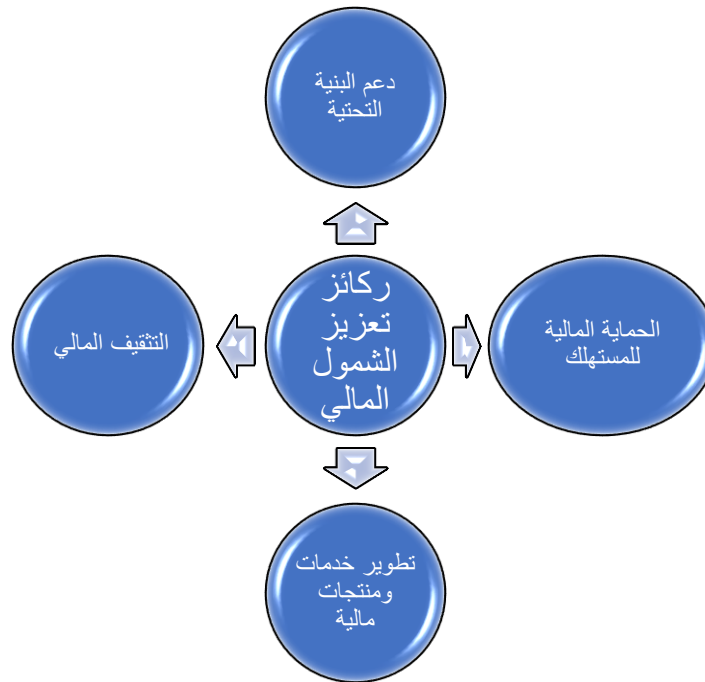
معاصرة، العدد01، المجلد05، الجزائر، 2022، ص 45.

- **المهنية في التصرف:** ينبغي للبنوك ممارسة عملها بطريقة مهنية مسؤولية مع مراعاة مصلحة العملاء وحمايتهم وضمان توافر التدريب اللازم لموظفي البنك.
- **حماية العملاء من الاحتيال وحماية الخصوصية:** من خلال نظم الرقابة الداخلية الفعالة والرقابة المستمرة للحد من عمليات الاحتيال، إضافة على وضع سياسات آليات لحماية معلومات العملاء المالية والشخصية وتوفير أنظمة آمنة للتعاملات الالكترونية.

3- تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة المجتمع: وذلك لتيسير الوصول الى الفئات الهشة والمؤسسات الصغيرة في المجتمع، وتلبية متطلباتها وإشراكها في النظام المالي، وهنا نشير الى دور الجهات المشرفة في تحقيق هذه الركيزة، من خلال تحقيق متطلبات التمويل وتخفيف العملات والرسوم على الخدمات المقدمة وتعزيز المنافسة.

4- التثقيف المالي: ويكون من خلال اعداد استراتيجيات وطنية لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي والعمل على تقييم مدى نجاحه، مع التأكد من اشراك الجهات الحكومية والقطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة بالتثقيف المالي¹.

الشكل رقم (01-07): يوضح ركائز الشمول المالي.



المصدر: من اعداد الطالبتين.

¹ صندوق النقد العربي، نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي، محافظي المصارف المركزية ومصاريف النقد العربي، الامارات العربية المتحدة، ص-ص: 09-10.

ثانيا: سياسات توسع الشمول المالي:

أوجدت المؤسسة الألمانية ست سياسات فعالة للشمول المالي، أربعة منها قد تحسن وصول الفقراء للخدمات المالية عبر قنوات مختلفة وتشمل: الوكيل البنكي، الدفع عبر وسائل الاتصال المحمولة، تنويع مقدمي الخدمات وإصلاح البنوك الحكومية، في حين الحلين المتبقين هو حماية المستهلك وسياسة الهوية المالية والتي قد تلعب دورا رئيسا في تمكين الاشتغال المالي وهي كالتالي¹:

1- الوكيل البنكي: أثبتت سياسات تعاقد البنوك مع نقاط البيع بالتجزئة غير المصرفية كوكلاء للخدمات المالية نجاحا كبيرا في تحسين عجلة الاشتغال المالي، حيث ان فروع البنوك وحدها ليست مجدية اقتصاديا، مثل هذه السياسات تعتبر نفوذا لقنوات البيع بالتجزئة الموجودة حاليا، ولا تحول الصيديات ومكاتب البريد ومحلات السوبر ماركت الى وكلاء للبنوك فحسب، بل الى وكلاء للاشتغال المالي. التعاون بين البنوك والوكلاء أصبح ممكنا حيث ان التكنولوجيا خفضت تكاليف ومخاطر معلومات الصرف عن بعد لإجراء التحويلات المالية الى جانب إجراءات فتح حسابات بسيطة وغيرها من الحوافز لاستخدام هذه القناة مثل: التحويلات النقدية والتوعية بالنظام المالي بالإضافة لزيادة اعداد المستخدمين بشكل كبير كما لوحظ مؤخرا في البرازيل حيث انها كانت الرائدة في وقت مبكر في وكلاء البنوك بواسطة المراسلات المصرفية بنطاق واسع لتوزيع المنح الاجتماعية للبرازيليين غير المتعاملين مع البنوك².

2- الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول: انتشار الهواتف النقالة يفتح قناة أخرى لتوصيل الخدمات المالية للفقراء، هذه التكنولوجيا الجديدة قللت بشكل كبير تكلفة المعاملات المالية بالإضافة الى انه أصبحت التحويلات المالية أكثر سهولة، حيث يتم وصولها بنفس الوقت وأيضا عملت على توسيع نطاق نقاط الوصول وقللت الحاجة لحمل النقود بسبب وجود نجاحا باستخدام الية الدفع عبر الهاتف المحمول للشمول المالي، حيث ان الفلبين سجلت اول نجاح لخدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال في البلاد النامية في عام 2004³.

¹ حنين محمد بدر عجوز، دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء- دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين، 2017، ص 22.

² صورية شنبلي، السعيد بن لخضر، مرجع سبق ذكره، ص 111.

³ كمال معيوف، قدوري عبد القادر، التثقيب المالي المدخل الاستراتيجي لتعزيز الشمول المالي في البلدان العربية- دراسة حالة مصر، ملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدينة، الجزائر، 2019، ص 08.

3- تنوع مقدمي الخدمات: اعتمد صناع القرار استراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر تراخيص مجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم خدمات تأمينية وابداعية. استراتيجية التكيف مع الأنظمة المصرفية الخاصة بالتمويل الأصغر تشمل: تراخيص متخصصة للمؤسسات العاملة في مجال الإيداع الصغير، تراخيص بنكية للتحويلات البنكية للمنظمات غير الحكومية بالإضافة الى تراخيص المؤسسات المالية غير المصرفية¹.

4- اصلاح البنوك الحكومية: في الكثير من البلدان، تلعب البنوك الملوكة للحكومة دورا هاما في القطاع البنكي، وفي تحسين توصيل الخدمات المالية للفقراء، حيث 73 الى 102 دولة يمتلكون ما يعادل 15% من البنوك كأصول. تعتبر البنوك العمومية هي المؤسسات المالية الوحيدة في المناطق الريفية بفروعها الكبيرة خاصة وان البنوك العمومية تستخدم بشكل واسع لتشجيع الادخار والائتمان في مجالات ذات أهمية تجارية قليلة مثل الزراعة والإسكان لتنفيذ برامج اجتماعية².

5- حماية المستهلك: تباين المعلومات بين المستهلكين والبنوك غي ما يتعلق بالمنتجات والخدمات المالية يضع هؤلاء العملاء في دائرة سلبية، يتعاطم هذا الخلل عندما يكون العملاء لديهم خبرة قليلة في حين ان الخدمات المالية تكون أكثر تعقيدا، بالتالي فان التقدم بالاشتغال المالي يحمل خطر وجود المزيد من العملاء الضعفاء وعديمي الخبرة، تتأكد العديد من المؤسسات المالية ان العملاء يتلقون الخدمة بشكل جيد ولكن بعضهم اساءوا ميزة استخدام المعلومات لزيادة ارباحهم على حساب العملاء³.

6- سياسة الهوية المالية: في معظم البلدان يتم تقديم المعلومات الائتمانية فقط لبعض القروض ويتم اعفاء العملاء الفقراء من معلومات تقليل فوائد خفض التكاليف المقدمة من سجلات الائتمان، والاهم من ذلك ان بعض العملاء لا يوجد لديهم الوثيقة الشخصية المطلوبة لفتح حساب، بدأ صناع القرار في معالجة العوائق التي تحول دون وصول العملاء للخدمات المالية بواسطة تضيق الفجوة بين الوثائق المرتبطة بحسابات البنوك وبين جودة الوثائق المنتشرة بين العملاء ذوي الدخل المنخفض. ونتيجة ذلك هذه السياسات تزود العملاء ذوي التاريخ المالي وتقوم بتحويل تاريخ معاملاتهم المالية الى الأصول المالية التي يمكن استخدامها للاستفادة من الحصول على الخدمات المصرفية والائتمانية الاخرى⁴.

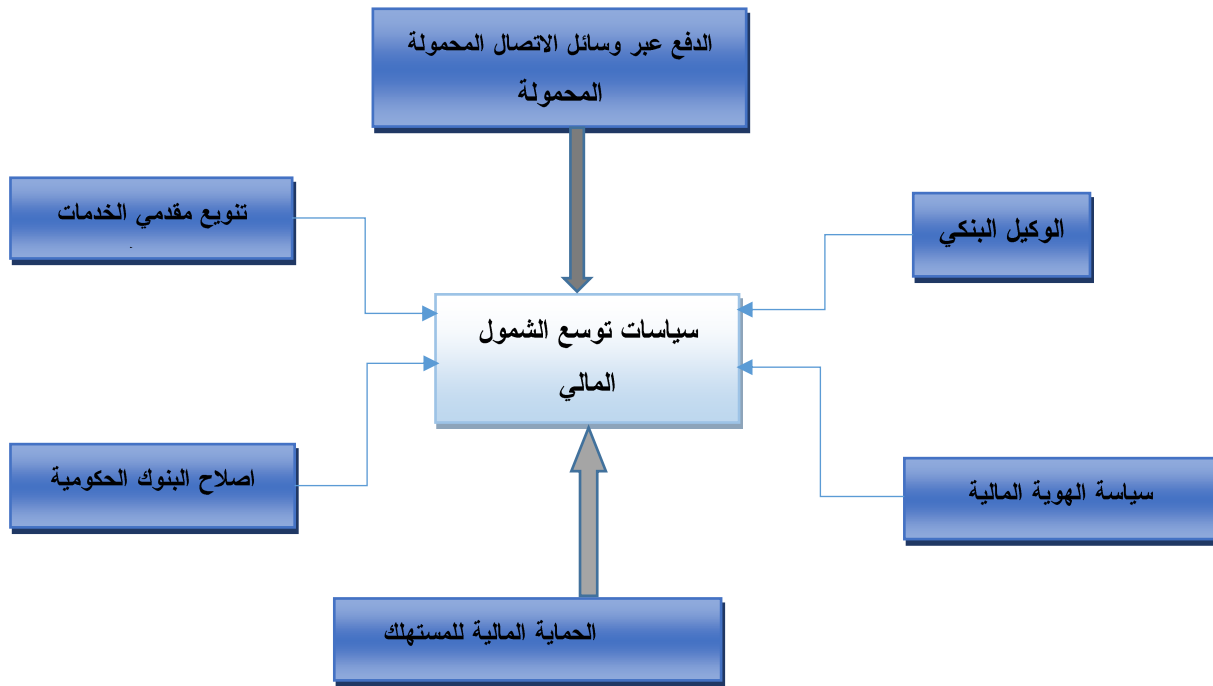
¹ صورية شنبلي، السعيد بن لخضر، مرجع سبق ذكره، ص 112.

² حنين محمد بدر عجوز ، مرجع سبق ذكره ، ص 23.

³ نفس المرجع السابق، ص 24.

⁴ صورية شنبلي، السعيد بن لخضر، مرجع سبق ذكره، ص 113.

الشكل رقم (01-08): سياسات توسيع الشمول المالي.



المصدر: من اعداد الطالبتين.

ثالثا: التحديات التي تعيق توسيع الشمول المالي:

من خلال استطلاع الرأي أن هناك مجموعة من العوامل تؤثر في العرض والطلب على الخدمات دون وصول الأفراد والمؤسسات على هذه الخدمات ، مما يجعل هذه العوامل بمثابة عائق أمام توسع نطاق الشمول المالي ولعل أهم المعوقات أو التحديات فيما يلي:

1. جانب الطلب: نوجز ذكرها من خلال النقاط التالية¹

✓ لا يستفيد من الخدمات المالية سوى شريحة من السكان والقطاعات المستبعدة هي المناطق الريفية والفقيرة حيث يصعب تقديم هذه الخدمات المالية التي تعتمد أساسا على القطاع غير الرسمي للحصول على التمويل الذي عادة ما يكون بمعدلات باهظة ، ويتمثل التحدي الرئيسي للشمول المالي في إدراج سكان الريف —

¹ كردوسي مروة، مرجع سبق ذكره، ص ص 133-134

- ✓ كما لا يستفيد الفقراء الذين يعيشون حتى في المناطق الحضرية استفادة كاملة من الخدمات المالية بسبب تكاليفها العالية، مما يحول دون الوصول إليها.
- ✓ التحدي الآخر في مجال الشمول المالي هو أن الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية يتطلب وثائق إثبات مختلفة فيما يتعلق بهوية الأشخاص ودخلهم وما إلى ذلك.
- ✓ قد تشترك القطاعات الفقيرة والريفية في بعض الأحيان في الخدمات المالية في البداية، ولكنها قد تستخدمها بسبب المسافة الكبيرة بين البنك والإقامة وضعف البنية التحتية.
- ✓ يمثل مستوى الدخل المنخفض مجالا آخر من التحديات في عملية الشمول المالي لأنهم يعتقدون أن البنوك تقدم خدمات للطبقة الغنية فقط.
- ✓ نظرا لصعوبة فهم اللغات الرسمية والمستندات المختلفة والعديد من الإجراءات الشكلية في البنك، لا يشعر الأشخاص بالارتياح عند استخدام الخدمات المالية.
- ✓ يفتقر الكثير من الناس إلى التثقيف والوعي حيث لا يعرفون أهمية المنتجات المالية مثل التأمين، التمويل، الحسابات البنكية وتسهيلات الشبكة ما إلى ذلك مما يشكل تحديا آخر
- ✓ عدم تطور البنية التحتية للقطاعات بالقدر الذي يكفل فرصة زيادة فرص النفاذ للتمويل، رغم التحسن النسبي في مستويات البنية التحتية للقطاعات المالية في الآونة الأخيرة فلا زال الكثير منها يفتقر لوجود المقومات الأساسية، التي تمكن من زيادة فرص النفاذ للتمويل والتي يتمثل أهمها في وجود نظم كفئة للاستعلام الائتماني والرهونات والاقتراض المضمون وضمان حقوق الدائنين¹.
- ✓ هناك تحدي آخر يتمثل في عدم قدرة السكان على الادخار نتيجة الارتفاع المفرط في معدل التضخم، وهذا الارتفاع يصاحبه آثار سلبية على سعر الفائدة الحقيقي والتدهور المستمر للقيمة النقدية مما يؤثر على قدرة السكان على الادخار، مما يجعلهم يلجؤون إلى وسائل أخرى غير رسمية بدلا من الخدمات البنكية.

2. **جانب العرض:** هناك عدة تحديات التي تواجه الشمول المالي اتجاه الفقراء الذين يعيشون في المناطق الريفية من خلال مراعاة منظور جانب العرض في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ونذكر أهمها فيما يلي²:

- ✓ **ارتفاع تكاليف التشغيل:** هذه التحديات تعكس التكاليف العالية التي تتكبدها وحدات التمويل الصغيرة في عمليات تقديم الائتمان الصغيرة، وإدارتها ورصيدها للعديد من الحسابات.

¹ حنين محمد بدر عجوز، مرجع سبق ذكره، ص-ص: 25-26.

² كردوسي مروة، مرجع سبق ذكره، ص 135.

- ✓ **مشكلة السداد:** تنطوي على التحديات التي يواجهها العملاء في تسديد المبالغ المستحقة لمؤسسات التمويل الصغيرة، وهذا يمكن أن يحدث نتيجة لعدم وجود ضمانات من قبل العملاء، وبهذا تصبح المؤسسات المالية أكثر تحفظا في تقديم الائتمان للعملاء، وهذا الوضع يؤثر سلبا على العملاء الذين يحتاجون إلى الائتمان ولكن لديهم صعوبات في توفير الضمانات أحد التحديات التي تفق في طريق تحقيق الشمول المالي وتوفير الخدمات المالية للفئات أكثر احتياجا.
- ✓ **نقص خبرة موظفي الائتمان:** في بعض الحالات تكون هناك حاجة إلى موظفي ذو الخبرة الكافية في مجال تقديم الخدمات المالية، خاصة في تطوير المنتجات المالية والمشاركة الفعالة مع الشركاء وبالتالي نقص في الخبرة من شأنه أن يؤثر على قدرة مؤسسات التمويل على تلبية احتياجات عملائها وتطوير الخدمات والمنتجات المالية بشكل فعال وملائم.
- ✓ **ضعف الاتصال:** مع تحول التكنولوجيا إلى عامل تمكين مهم للوصول إلى خدمات المالية، تعاني مناطق معينة في البلدان من ضعف الاتصال مما يؤدي إلى خلق فجوة رقمية، ويتمثل التحدي الذي يجب حله في تحسين الاتصال عن بعد والانترنت في المناطق النائية وتحقيق الاتصال في جميع أنحاء البلدان.

المبحث الثالث: دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر.

تلعب الخدمات المالية الرقمية دورا حيويا في تعزيز الشمول المالي ، إذ تتيح للأفراد والمؤسسات الوصول إلى الخدمات المالية بطرق أسهل وأكثر كفاءة خاصة في المناطق التي تعاني من ضعف في البنية التحتية للبنوك التقليدية ، والتي تستخدم الهواتف الذكية ، والمنصات الدفع الرقمية ، والمنصات الالكترونية ، حيث يساهم التحول الرقمي في تقليل التكاليف وتعزيز الشفافية ، كما يمكن الفئة المهمشة مثل النساء وسكان المناطق الريفية من المشاركة في الأنشطة الاقتصادية بصورة أكبر .

المطلب الأول: واقع تطور الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي في الجزائر.

يتميز النظام البنكي الجزائري بهيمنة القطاع العام، وهذا الأخير عادة ما يتميز بضعف الأداء وانعدام روح المبادرة، وهذا بدوره ينعكس على مستوى الشمول المالي ودرجة تطور الخدمات المالية الرقمية.

أولا: البنية التحتية للقطاع المصرفي المالي.

سجل القطاع المصرفي تطورا إيجابيا بالعموم نهاية 2023 من حيث عدد البنوك والمؤسسات المالية، والخدمات المالية الرقمية وفيما يلي نستعرض تطور القطاع المصرفي المالي في الجزائر
الجدول رقم (01-04): تطور القطاع المصرفي المالي ومركز الصكوك البريدية الجزائرية (عدد الوكالات).

2023	2022	2021	2020	2019	
1649	1624	1602	1578	1568	1- المصارف
88	74	59	53	49	منها الوكالات المخصصة للصيرفة الإسلامية
1249	1225	1201	1188	1177	البنوك العمومية
17	10	2	1	0	منها الوكالات المخصصة للصيرفة الإسلامية
400	399	401	390	391	البنوك الخاصة
71	64	57	52	49	منها الوكالات المخصصة للصيرفة الإسلامية
97	96	95	96	92	2- المؤسسات المالية
77	77	77	79	75	المؤسسات المالية العمومية
20	19	18	17	17	المؤسسات المالية الخاصة
1746	1720	1697	1674	1660	3- مجموع البنوك والمؤسسات المالية
4209	4143	4055	3984	3862	4- مركز البنوك ومركز الصكوك البريدية
5858	5767	5657	5562	5430	5- مجموع البنوك ومركز الصكوك البريدية

المصدر: التقرير السنوي لسنة 2023 للبنك الجزائر.

سجل إجمالي وكالات النظام المصرفي والمؤسسات المالية لسنة 2023، 1746 وكالة مقابل 1720 وكالة في سنة 2022، أي ما يمثل وكالة واحدة لأجل 26690 شخص في سنة 2023 مقابل 26628 شخص في سنة 2022. عرفت نسبة السكان العاملين إلى شبائيك الوكالات المصرفية تحسنا طفيفا في سنة 2023، ما يعادل شباك مصرفي لكل 8141 شخص في سن العمل مقابل 8238 شخص في سنة 2022، أما فيما يتعلق بمركز الصكوك البريدية، 4209 وكالة موزعة على كامل التراب الوطني، أي ما يعادل مؤسسة بريدية واحدة لكل 3189 شخص عامل.

ثانيا: واقع الخدمات المالية الرقمية في الجزائر.

واقع الخدمات المالية الرقمية في الجزائر: تبنت الجزائر بداية من سنة 1995 مشروعا لدمج التكنولوجيا الحديثة في العمليات المالية، من خلال تأسيس الشركة النقدية للعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM)، من خلال تجمع مجموعة من البنوك تقوم بصناعة البطاقات الالكترونية الخاصة بالسحب الآلي حسب المقاييس المعمول بها دوليا، والذي تعزز سنة 2016.

❖ السحب والدفع على الجهاز النقدي: يمكن عرض معاملات السحب والدفع الالكترونيين¹ في الجدول التالي:

الجدول رقم (01-05): تطور عدد عمليات السحب والدفع الالكترونيين في الجزائر للفترة (2016-2025)

السنوات	عدد أجهزة السحب الآلي	العدد الإجمالي لمعاملات السحب	العدد الإجمالي لمحطات الدفع الالكتروني
2016	1370	6 868 031	5049
2017	1443	8 310 170	11 985
2018	1441	8 833 913	15 397
2019	1621	9 929 652	23 767
2020	3030	58 428 933	33 945
2021	3053	87 722 789	37 561
2022	3658	128 035 361	46263
2023	3848	174 415 895	49030
2024	3942	197 323 075	-
إلى فيفري 2025	4072	18 367 502	-

المصدر: <https://giemonetique.dz/ar/active-retrait-sur-atm> : تاريخ الاطلاع 15_04_2025 التوقيت 19:33.

¹ محفوز فاطمة، الخدمات المالية الرقمية كألية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، دفاتر البحوث العلمية، المجلد 10، العدد 02، جامعة آكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، 2022، ص_ص: 259_261.

بالرغم من الارتفاع التدريجي في عمليات السحب والدفع الإلكترونيين خلال الفترة 2016-2024، إلا أن حجمها غير متلائم مع عدد سكان الجزائر البالغ أكثر من 46.6 مليون نسمة سنة 2024 .

❖ **تطور المعاملات بالاستعمال البطاقات خلال سنة 2022 و2023:** يمكن عرض مختلف

المعاملات عبر الصراف الآلي وعبر الدفع عبر البطاقات من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (01-06): تطور المعاملات بالاستعمال البطاقات خلال سنة 2022 - 2023.

الحجم بملايين العمليات والقيمة بملايير الدينارات

سنة 2022		سنة 2023		معدل النمو		طبيعة العملية
الحجم	القيمة	الحجم	القيمة	الحجم	القيمة	
25.323	415.169	39.623	552.160	56.47%	33.00%	السحب عبر الصراف الآلي
3.886	24.264	6.796	40.476	74.89%	66.82%	الدفع عبر البطاقات
2.154	18.578	3.329	27.959	54.56%	50.50%	بما في ذلك الدفع عبر المحطات الدفع الإلكترونية
1.732	5.686	3.467	15.517	100.19%	120.15%	بما في ذلك الدفع عبر الانترنت
0.013	0.130	0.017	0.167	35.39%	28.33%	استرداد الدفع عبر محطات الدفع الإلكترونية والأترنت
29.222	439.563	46.436	592.803	58.91%	34.86%	مجموع المعاملات بالاستعمال البطاقات

المصدر: تقرير السنوي للبنك الجزائر لسنة 2023.

إن التباين بين عدد أجهزة السحب والدفع الآليين هو ما يفسر الاختلاف بين عمليات السحب والدفع، حيث أن الانتشار الواسع لأجهزة السحب يسهل على الأشخاص مهمة التعامل وعناء التنقل وبالتالي تتخفف أعباء عمليات السحب، كما نلاحظ أيضا أن هناك ارتفاع ملحوظ في مختلف مؤشرات السحب والدفع الإلكترونيين بعد سنة 2020 ويمكن تفسير ذلك بانضمام بريد الجزائر في هذه السنة إضافة إلى دخول البطاقة الذهبية حيز الخدمة في 05 / 01 / 2020 ، مما أثر إيجابا على تحسن المعاملات الإلكترونية ، بنسبة 50.5 % (27.959 مليار دينار سنة 2023 مقابل 18.578 مليار دينار في سنة 2022) وتلك المتعلقة بعمليات الدفع عبر الانترنت فقد ارتفعت بدورها بنسبة 120.2 % (12.517 مليار دينار في سنة 2023 مقابل 5.686 مليار دينار سنة 2022).

❖ **تطور المعاملات باستعمال البطاقات:**

خلال سنة 2023 سجلت المؤسسات المالية المصدرة للبطاقات سواء البطاقات ما بين المصارف

والذهبية والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(01-07) : تطور المعاملات باستعمال البطاقات خلال 2022 - 2023.

وضعية البطاقات في سنة 2023			وضعية البطاقات في سنة 2022			طبيعة البطاقات
ما بين المصارف	الذهبية	اجمالي البطاقات	ما بين المصارف	الذهبية	اجمالي البطاقات	
16 506.507	12 487 304	4 022 203	13 630 039	10 124 456	3 505 583	البطاقات المطروحة للتداول (1)
12.285.800	11 028 570	1 257 230	4 040 361	2 977 153	1 063 208	عدد البطاقات المفعلة (2)
%74.42	%31.26	%31.26	%29.64	%29.41	%30.33	معدل النشاط 1/2

المصدر: التقرير السنوي لسنة 2023 للبنك الجزائري.

من ضمن مجموع 16 506 507 بطاقة تم طرحها للتداول 4 022 203 بطاقة ما بين المصارف طرحت او تم إصدارها من طرف البنوك أي بمعدل 24.4 % في حين أن 12 487 304 بطاقة أصدرت من طرف بريد الجزائر أي بمعدل 75.6 %.

وبهدف تطوير الخدمات المصرفية الرقمية والالكترونية تم اطلاق العديد¹ من المشاريع وهي :
يعد مشروع mobile switch الموجود في SATIM، مفتاحا مسؤولا عن إدارة تدفق المدفوعات عبر الهاتف المحمول من خلال منصة تربط جميع حلول الدفع عبر الهاتف المحمول الخاصة بالبنوك وتضمن قابليتها للتشغيل البيني، ونتيجة لذلك فإن ادخال هذا المفتاح المحمول في سنة 2024 سيشجع على استخدام وسيلة دفع جديدة وأكثر حداثة وأقل تكلفة في المقام الأول وهي الدفع عبر الهاتف المحمول.
وفي الوقت نفسه، يجري حاليا وضع اللمسات الأخيرة على مشروع نظام الدفع الفوري الذي يتيح إمكانية تسوية المعاملة في حوالي عشر ثواني بين مختلف الأطراف المعنية (الدافع والمستفيد وبنوك) مما سيزيد من قابلية وسائل الدفع الالكترونية ويعزز معاملات الدفع لا سيما محطات الدفع الالكترونية.
2. نشاط الدفع على الانترنت: يمكن عرض نشاط الدفع على الانترنت من خلال الجدول أنه، علما أن هذه الخدمة دخلت حيز التنفيذ لأول مرة في الجزائر سنة 2016 .

¹ تقرير بنك الجزائر لسنة 2024 : ص 78.

الجدول رقم (01-08): تطور عدد عمليات الدفع عبر الانترنت لمختلف القطاعات في الجزائر للفترة 2019-2024

السنوات	2019	2020	2021	2022	2023	2024
هاتف/اتصالات	141552	4210284	6993135	62 490 7 6	869 400 8	682 838 9
نقل	6292	11350	72164	490 195	317 371	764 758
تأمين	8342	4845	8372	571 23	996 36	739 61
الكهرباء والماء	38806	85676	120840	273 302	485 640	168 447 1
خدمات إدارية	2432	68395	155640	957 153	659 086 4	922 248 5
خدمات	5056	213175	726 457	114 705	672 055 1	790 386 1
بيع السلع	0	235	13468	169 24	154 51	219 106
إجمالي	48 202	96 593 4	34 821 7	12 048 9	35 351 15	48 594 19
المعاملات	0	0	6	5	4	2

المصدر: <https://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm> تاريخ الاطلاع 14-04-2025 على الساعة 19:00

الجدول أعلاه يوضح أهم عمليات الدفع على الانترنت التي ميزت الفترة 2019 - 2022 حيث يتضح الارتفاع التدريجي في عدد عمليات كل من الدفع الخاصة بالهاتف والاتصالات، وفواتير الكهرباء والغاز في حين أن بعض القطاعات الأخرى لم تعرف أي نشاط خلال السنوات الأولى لفترة الدراسة وهو الحال بالنسبة لكل من قطاع الخدمات الإدارية، الخدمات ومن بين أسباب هذا الارتفاع الحاجة الملحة إلى استمرارية الأنشطة التجارية والخدمية تزامنا وفرض الحجر الصحي الناتج عن أزمة كوفيد 19 ، وقد شكلت هذه الأزمة منعرجا في تغيير طبيعة المعاملات وزيادة التوجه نحو الخدمات المالية الرقمية، وهذا ما يتطلب مضاعفة الجهود لاستقطاب أكبر عدد من المتعاملين من خلال تحسين الخدمات خصوصا تلك المرتبطة بالبنية التحتية، القيام بعمليات التسويق لمختلف العمليات الالكترونية والترويج لمدى أهميتها في توفير الجهد والوقت وتقليل التكلفة، العمل على تبني وترسيخ الأمن الالكتروني حول معلومات المتعاملين وعملياتهم. بينما في سنة 2023 - 2024 عرفت كل القطاعات ارتفاعا ملحوظا وقفزة نوعية في عدد عمليات الدفع، خاصة في قطاع الخدمات الإدارية من 957 153 سنة 2022 إلى 659 086 4 سنة 2023، هذا الارتفاع راجع إلى انضمام بريد الجزائر إلى التجمع النقدي الآلي وتحقيق تبادل المعاملات بين البطاقة البنكية الذهبية التي أصبحت سارية المفعول منذ 05 جانفي 2020.

ثالثا: واقع الشمول المالي في الجزائر.

1. تحليل الشمول المالي في الجزائر:

يعتمد إطار الشراكة الاستراتيجية لبين البنك الدولي والجزائر على الخدمات الاستشارية، والتي يتم تقديمها استجابة لطلبات الدعم مع أولويات التنمية، كما تدعم مؤسسة التمويل الدولية، الذراع الخاص بالبنك الدولي، جهود الجزائر لتتويع اقتصادها بخدمات استشارية ومحفظة ملتزمة مستثمرة في قطاعي التأجير والبنوك.

ووفقا لمؤشر العالمي للشمول المالي global Finder ، سنعرض بعض المؤشرات الجزئية التي يمكن من خلالها تشخيص حالة الشمول المالي في الجزائر .

➤ مؤشرات الخاصة بالأفراد:

1. نسبة ملكية حساب في مؤسسة مالية رسمية : تقيس هذه المؤشرات الطلب على الخدمات المالية الرسمية من الأفراد في الجزائر ويمكن عرضها على النحو الآتي:

الجدول رقم:(01-09) نسبة ملكية حساب في مؤسسة مالية رسمية إلى إجمالي السكان البالغين في الجزائر.

المؤشرات	2011	2014	2017	2021
نسبة الأفراد البالغين الذين يمتلكون حسابات في مؤسسة مالية رسمية	33%	50%	43%	44%
نسبة الأفراد البالغين الذين يمتلكون حسابات في مؤسسة مالية رسمية - ذكور	46%	61%	56%	57%
نسبة الأفراد البالغين الذين يمتلكون حسابات في مؤسسة مالية رسمية - إناث	20%	40%	29%	31%
توزيع نسبة الأفراد الذين يمتلكون حسابات في مؤسسة مالية رسمية وفقا لأعمارهم - فئة الشباب (15-24)	20%	38%	29%	27%
توزيع نسبة الأفراد الذين يمتلكون حسابات في مؤسسة مالية رسمية وفقا لأعمارهم - فئة الشباب (15-24)	40%	57%	49%	51%

المصدر : البنك الدولي في عرض عام لشمول المالي 2017-2024.

من خلال الجدول نلاحظ تحسن في مستويات الشمول المالي في الجزائر خلال الفترة (2011-2021) حيث نلاحظ أن نسبة الأفراد الذين يمتلكون حسابات في مؤسسة مالية رسمية من مجموع السكان البالغين في تزايد مسجلة بذلك أعلى نسبة سنة 2014 ب 50% ، كما نلاحظ وجود تحسن ملحوظ بشكل أكبر فيما يتعلق بنسبة الذكور الذين يمتلكون حسابات في مؤسسة مالية رسمية ، التي ارتفعت إلى 61%

من إجمالي السكان البالغين سنة 2014 مقابل 46% في سنة 2011، وبدرجة أقل سنة 2021 بنسبة 57% في حين كان التحسن على الصعيد الإناث أقل، حيث ارتفعت نسبة الإناث الممتلكات لحسابات في مؤسسة مالية رسمية من 20% سنة 2011 إلى 40% سنة 2014 وبدرجة أقل سنة 2021 بنسبة 31%. كما نلاحظ وجود فجوة توزيع بين الجنسين تقدر ب 26% لصالح ذكور في سنة 2021.

يفسر وجود فجوة توزيع بين الجنسين بأن المرأة الجزائرية لا تزال تفتقر إلى الأدوات المالية الأساسية اللازمة لتمتلك الأصول والتمكين الاقتصادي. وقد يعود سببها كذلك إلى نسبة البطالة المرتفعة في أوساط النساء خاصة الريفيات. كما أن نسبة قليلة مقارنة بالذكور من يمارس أعمالاً حرة.

بالنظر إلى توزيع فئة الشباب (15-24) الذين يمتلكون حسابات في مؤسسة مالية رسمية مقارنة بفئة الكبار (25+) فأنا وجود فجوة بمقدار الضعف، حيث نجد أنه في سنة 2011، وصلت نسبة من لديهم حسابات من فئة الشباب 20% مقابل 40% لصالح من يمثلون كبار السن، وبدرجة أقل سنة 2021 تم تسجيل نسبة 51% لصالح كبار السن مقابل 27% لفئة الشباب.

يفسر تدني معدلات الشمول المالي لغالبية الشباب (15-24) إلى نسبة البطالة المرتفعة في أوساط هذه الفئة في الجزائر واشتراط البنوك السن القانوني المسموح به (18 سنة) لفتح حساب بنكي.

هذا يعني أن الشباب دون سن الثامنة عشر لا يمكنهم فتح حسابات مصرفية خاصة بهم وإدارتها إلا بموافقة الولي، وبذلك لا يتمتعون باستقلالية مالية. أما عن باقي النسب يمكن تفسير ارتفاعها في الجزائر إلى إجبار الطلاب في الجامعات على امتلاك حسابات مالية رسمية لتلقي المنحة، كذلك إجبار العمال الأجراء في القطاع العمومي والقطاع الخاص على امتلاك حسابات في مؤسسة مالية رسمية لتلقي الرواتب والمنح، والعمال غير الأجراء المقاولين والمزارعين على امتلاك حسابات في مؤسسة مالية رسمية لتلقي مستحقاتهم المالية.

¹ مفيدة الأحسن وآخرون، واقع الشمول المالي في الجزائر (واقع وتحديات) دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر من 2011-2021، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 12، العدد 02، ديسمبر، الجزائر، 2023، ص 40.

2. مؤشر الاقتراض البالغين (فوق 15 سنة) اقترضوا من البنوك التجارية أو المؤسسات المالية:

يعد مؤشر القروض ذا أهمية لقياس مستوى الشمول المالي وكفاءة المؤسسات المالية في جذب شرائح المجتمع للاستفادة من المنتجات المالية، ويمثل الجدول التالي مدى اقتراض الأفراد البالغين (15 سنة فما فوق) من المؤسسات المالية الرسمية.

الجدول رقم (01-10): نسبة الأفراد البالغين (فوق 15 سنة) الذين يمتلكون حسابات اقراض من المؤسسات المالية.

المؤشرات	2011	2014	2017	2021
نسبة الأفراد البالغين الذين يمتلكون حسابات في مؤسسة مالية رسمية	1%	6%	5%	4%
نسبة الأفراد البالغين الذين يمتلكون حسابات في مؤسسة مالية رسمية - ذكور	3%	7%	7%	5%
نسبة الأفراد البالغين الذين يمتلكون حسابات في مؤسسة مالية رسمية - إناث	0%	5%	3%	2%
توزيع نسبة الأفراد الذين يمتلكون حسابات في مؤسسة مالية رسمية وفقا لأعمارهم - فئة الشباب (15-24)	0%	5%	1%	2%
توزيع نسبة الأفراد الذين يمتلكون حسابات في مؤسسة مالية رسمية وفقا لأعمارهم - فئة الشباب (15-24)	2%	6%	7%	5%

المصدر : البنك الدولي في عرض عام لشمول المالي 2017-2021.

نلاحظ من الجدول اعلاه ان نسبة الافراد البالغين الذين يمتلكون حسابات اقترض في الجزائر وصلت سنة

2021 الى 4 % من اجمالي السكان البالغين كأعلى نسبة ،وهي نسبة متدنية جدا اذا ما تم مقارنتها بنظيرها من الدول العربية ،كما نلاحظ وجود فجوتين الفجوة الاول تخص توزيع بين الجنسين والتي كانت بنسبة 3 % لصالح الذكور سنة 2021 ، كما الفجوة الثانية بمقدار الضعف في توزيع فئة الشباب الذين يمتلكون حسابات اقترض الى اجمالي السكان البالغين مقابل فئة الكبار والتي كانت بقيمة 3 % لصالح الكبار ، حيث نلاحظ في سنة 2014 وصلت نسبة من لديهم حسابات اقترض من فئة الشباب 5 % مقابل 6 % لصالح الكبار ،كما سجلت اكبر نسبة لصالح كبار سنة 2017 بقيمة 7 % مقابل 1 % لصالح فئة الشباب ، ويفسر تدنى نسبة ملكية حسابات الاقتراض لفئة الشباب ان معظمهم لا يمتلكون حسابات مالية في مؤسسة المالية الرسمية ،كما ان غالبية المقترضين يقترضون على العموم من العائلات والأصدقاء ولا يحبذون التعامل بمعدل الفائدة او اعتبارها ربا محرمة والمجتمع الجزائري مجتمع اسلامي كما ان تكلفة الحصول على الاقتراض مرتفعة هذا من جهة ، ومن جهة امتناع البنوك على تمويل

المشاريع الصغيرة ومتناهية الصغر و الاف راد بسبب ضعف جدارتهم الائتمانية يعد دافعا رئيسيا الى تدنى نسب الافراد البالغين الذين يمتلكون حسابات اقتراض لسنة 2017، ويفسر تدني هذه النسب في الجزائر إلى أن معظم المقترضون يقترضون على الأرجح من الأسرة أو الأصدقاء ولا يفضلون التعامل مع البنوك لأسباب تتعلق بالدين ، وخاصة بتحريم التعامل مع الفائدة لأنها ربا محرم وارتفاع تكاليف الاقتراض من البنوك التقليدية والتمويل من البنوك الإسلامية أو من خلال نوافذ المعاملات الإسلامية على مستوى البنوك الناشطة في الجزائر ، وإحجام البنوك على تمويل المشاريع المتناهية الصغر والافراد بسبب ضعف جدارتهم الائتمانية ، وهذا راجع إلى نقص تبني استراتيجية الشمول المالي في الجزائر و وضع شروط تعجيزية للحصول على القروض.

3. النفاذ إلى الخدمات المالية عبر شبكة الانترنت والهاتف النقال: يقيس هذا المؤشر التوسع في تقديم الخدمات المالية والمصرفية عبر الانترنت والهاتف النقال في ضوء التنامي العالمي لأهمية التقنيات المالية الحديثة

الجدول رقم (01-11): نسبة الافراد البالغين الذين يستخدمون الانترنت او الهاتف النقال للوصول إلى حساب مؤسسة مالية رسمية.

المؤشرات	2017
نسبة الافراد الذين يستخدمون الانترنت او الهاتف النقال للوصول إلى حساب مؤسسة مالية	5%
نسبة الافراد الذين يستخدمون الانترنت او الهاتف النقال للوصول إلى حساب مالي - ذكور	3%
نسبة الافراد الذين يستخدمون الانترنت او الهاتف النقال للوصول إلى حساب مالي - إناث	1%

المصدر: البنك الدولي في عرض عام لشمول المالي 2017.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01-11) أن نسبة البالغين الذين يستخدمون الانترنت او الهاتف النقال للوصول إلى الخدمات المالية المصرفية في الجزائر بلغت 5% لسنة 2017 وهي نسبة منخفضة جدا مقارنة ببعض الدول ، ويفسر تدني هذه النسب إلى جملة من العوامل نذكر منها : ضعف البنية التحتية للاتصالات ، وعدم مواكبة القطاع المصرفي التطورات الحديثة في مجال وسائل الدفع الالكتروني ، التي تعتبر الأداة المستخدمة في إتمام الصفقات ماليا وضعف التشريعات والقوانين المناسبة لتنظيم الاعمال

الإلكترونية ، وبشكل أساسي المتعلقة بالمعاملات المصرفية ، الغش ، التزوير ، السرقات الإلكترونية ، إضافة إلى تأخر التشريعات المتعلقة بتنظيم معاملات التجارة الإلكترونية .

على مستوى الفروع البنكية:

1 . مؤشر الفروع البنكية لكل 100 ألف بالغ: يقيس هذا المؤشر مدى انتشار فروع البنكية في الجزائر لكل 100 ألف بالغ خلال السنوات من 2011 - 2019

الجدول رقم(01-12): مؤشر الفروع البنكية لكل 100 ألف بالغ خلال السنوات : 2011 ، 2014 ، 2017 ، 2018 ، 2019 .

السنوات	2011	2014	2017	2018	2019
النسبة	%5.2	%5.2	%5.2	%5.2	%5.2

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي:Global Findex Database نلاحظ من خلال الجدول(01-12) أن انتشار الفروع البنكية في الجزائر مستقر، فالجزائر لا تملك إلا حوالى نسبة 5% لكل 100 ألف بالغ خلال سنوات الدراسة، أي أن هناك ضعف في انتشار الخدمات في القطاع المصرفي، أي أن البنوك لا زالت تعتمد على النماذج التقليدية لتقديم الخدمات عبر الفروع البنكية المكلفة.

. مؤشر استخدام الصراف الآلي لكل 100 ألف بالغ في الجزائر: يقيس مدى استخدام ماكينات الصراف الآلي في الجزائر خلال السنوات: 2011 ، 2014 ، 2017 ، 2018 ، 2019 .

الجدول رقم(01-13): مؤشر استخدام الصراف الآلي لكل 100 ألف بالغ في الجزائر خلال السنوات: 2011 ، 2014 ، 2017 ، 2018 ، 2019 .

السنوات	2011	2014	2017	2018	2019
النسبة	%6.10	%7.5	%9.34	%9.54	%9.64

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي:Global Findex Database نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن معدل انتشار (ATMS) الصراف الآلي ضعيفة في الجزائر بالرغم من التحسن الملحوظ خلال السنوات، حيث ارتفع من 6,10% سنة 2011 إلى 9,64% سنة 2019 ، وهذا يوضح غياب مفهوم الشمول المالي في القطاع البنكي الجزائري.

. مؤشر المقترضون من البنوك لكل 100 ألف بالغ: يقيس هذا المؤشر نسبة المقترضون من البنوك التجارية لكل 100 ألف بالغ، وفيما يلي نتائج هذا المؤشر في الجزائر

الجدول رقم(01-14): المقترضون من البنوك التجارية لكل 100 ألف بالغ في الجزائر: 2015 - 2019

السنوات	2015	2016	2017	2018	2019
النسبة	%44.25	%39.19	%40.64	%45.18	%50.33

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي Global Findex Database .
نلاحظ من خلال الجدول (01-14) أعلاه أن نسبة المقترضون من البنوك التجارية خلال السنوات من 2015

2019 تعاني من تذبذب، حيث نلاحظ ان في سنة 2015 كانت 44,25 % لتتخفص الى 39,19% سنة 2016، لتعود الى ارتفاع خلال السنوات 2017 -2018 -2019 لتبلغ 40,64، %45,18، %50,33 على التوالي .

تركيبة الشمول مالي في الجزائر من بين إجمالي السكان البالغين: نستعرض في الجدول تركيبة الشمول مالي في الجزائر من بين السكان البالغين بالأرقام.

وقد اشتمل المسح الاستقصائي لقاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي لعام 2017 على سؤال البالغين ممن ليست لديهم حسابات في مؤسسات مالية عن أسباب ذلك. وفي الجزائر كانت الأسباب الأكثر شيوعا وهي¹:

- ✓ فقد أشار 21% إلى أنهم لا يمتلكون أموالا تستدعي استخدام حساب في مؤسسة مالية.
- ✓ أشار نحو 4% إلى التكلفة وبعء المسافة.
- ✓ وأفاد 12% أنهم لا يمتلكون حسابا لأن أحد أفراد الأسرة لديه حساب بالفعل.
- ✓ وأكد نحو 9% على نقص المستندات وانعدام الثقة في النظام المالي.
- ✓ ورأى 7% إلى عدم حاجتهم للخدمات المالية.
- ✓ فيما برر 5% ذلك بالتزاماتهم الدينية.

الجدول رقم (01-15): تركيبة الشمول مالي في الجزائر من بين إجمالي السكان البالغين لسنة 2017.

الجزائر	المجموع	ذكور	إناث
	%43	%56	%29
شمول مالي (أفراد بالغين)	020 605 12	811.2 058 7	208.8 546 5
إقصاء مالي (أفراد بالغين)		980 735 16	
المجموع (أفراد بالغين)	000 341 29		

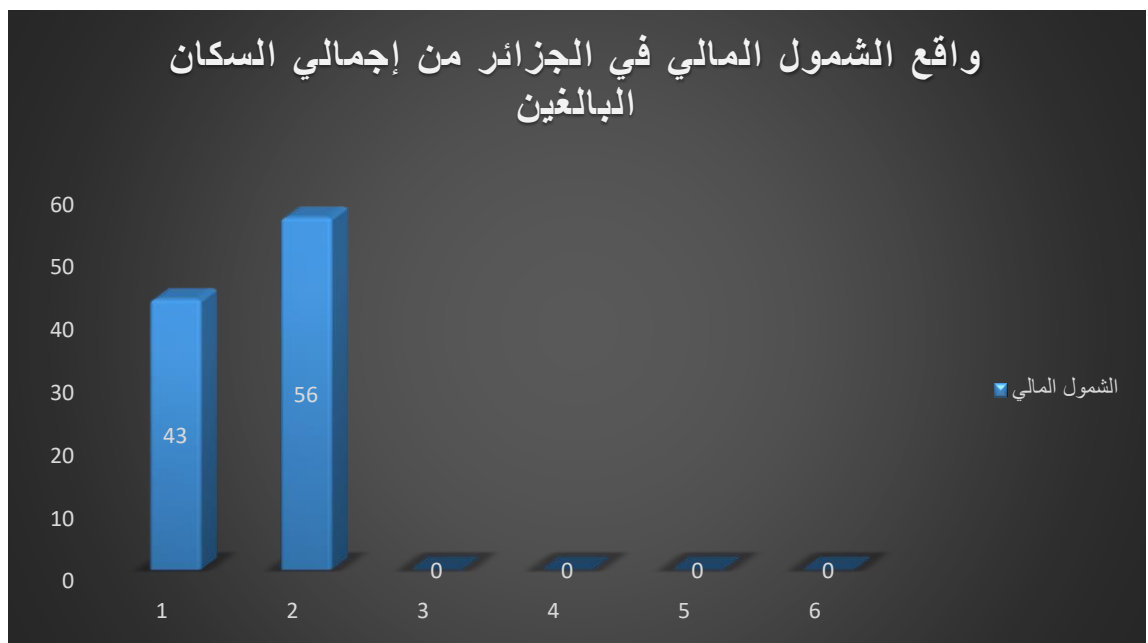
Source:- Global Findex database 2017. World Bank, 2017.

¹ صاري إسماعيل وآخرون ، جهود بنك الجزائر في تعزيز الشمول المالي بالجزائر في ظل انتشار جائحة (covid-19)، المجلة للاقتصاد والاحصاء التطبيقي ، المجلد5، العدد20، الجزائر، 2023، ص50.

يعبر الإقصاء المالي عن ضعف الوصول إلى الخدمات المالية؛ أي ترك نسبة أكبر من السكان بدون خدمات

مالية. أما فيما يتعلق بالمدفوعات الرقمية أفاد تقرير (Findex2017) ، أن 26% من البالغين في الجزائر، بأنهم استخدموا حساباتهم مرة واحدة على الأقل في إرسال أو استلام مدفوعات رقمية خلال العام الماضي. وفي البلدان مرتفعة الدخل، بلغت النسبة 91% من البالغين مقابل 44% في البلدان النامية.

الشكل رقم (01-09): واقع الشمول المالي في الجزائر من إجمالي السكان البالغين.



المصدر : من إعداد الطالبتين.

المطلب الثاني: تقييم مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر.

1. علاقة الشمول المالي بالخدمات المالية الرقمية.

انطلاقاً مما تم طرحه من أساسيات نظرية لموضوعي الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية فإن التطور التكنولوجي الهائل وتسارع نقل المعلومات وظهور العديد من الخدمات المبتكرة ساهم في تنظيم

وإدارة عمليات القطاعات المالية وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها، وذلك من خلال التغلب على العوائق التقليدية المتمثلة في:¹

✓ **نطاق التغطية:** لقد كانت البنية التحتية المادية المحددة واحدة من أهم المعوقات التي تحول دون الوصول إلى مجموعة واسعة النطاق من المنتجات المالية، وساعدت القنوات الرقمية التي نشرتها البنوك وشركات الاتصالات وغيرها من مقدمي الخدمات ملايين الأشخاص ممن لديهم هواتف نقالة من الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية على مدى السنوات الأخيرة، وتم ربطهم ليس فقط بخدمات المدفوعات ولكن أيضا بخدمات الادخار والتأمين والاستثمار والتسهيلات الائتمانية والقروض. علاوة على ذلك ساعدت الخدمات المالية من خلال الهواتف النقالة على الوصول إلى الخدمات الأساسية مثل الماء والكهرباء كخدمات الدفع

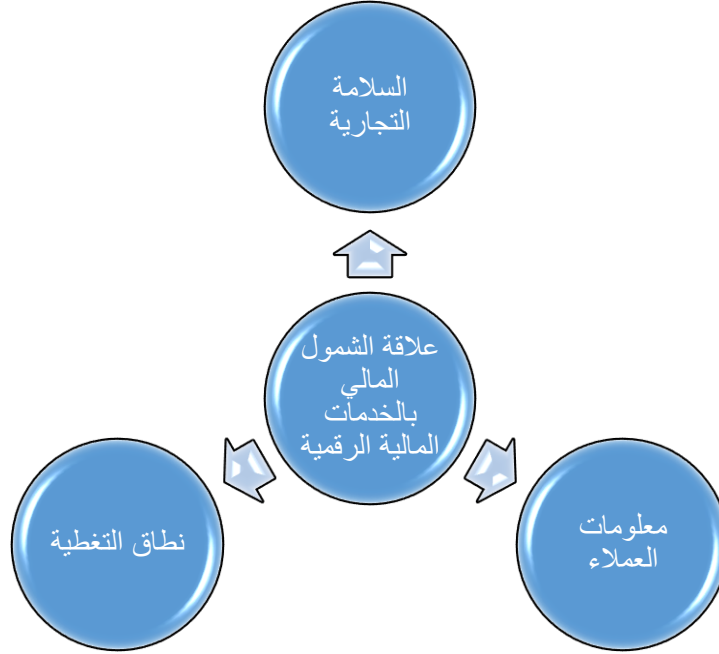
✓ **معلومات العملاء:** يشترط مقدمو الخدمات المالية التحقق من هوية العميل في إطار إجراءات العناية الواجبة بالعملاء التأمين ضد المخاطر وادارتها، وتتيح الهوية الرقمية وبصمة البيانات الناتجة عن استخدام الخدمات الرقمية (يشمل ذلك شبكات الهواتف النقالة والمدفوعات الإلكترونية والتجارة الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي) المعلومات الضرورية الخاصة بالعميل لفتح الحسابات، مما يساعد في توفير سبل الوصول إلى مجموعة من المنتجات والخدمات المالية.

✓ **السلامة التجارية:** ينطوي شمول الفئات المحرومة من الخدمات على توفير قدر كبير من خدمات المدفوعات والودائع والتأمين ومنتجات الإقراض منخفضة القيمة المصممة حسب احتياجات العملاء. ويتطلب القيام بذلك على نحو مستدام تحقيق عوائد كافية لتغطية التكاليف دون تحديد أسعار لا يمكن الوصول إليها، وهذا يتطلب تكلفة منخفضة لتقديم الخدمات ومن الممكن تحقيق ذلك من خلال المعالجة المباشرة باستخدام حلول التكنولوجيا المالية.

¹ حمو الزغبى، دور شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في تعزيز القطاع المصرفي للدول العربية: دروس وتجارب دولية، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والانسانية، المجلد 9، العدد 01، جامعة الجزائر 3، 2021، ص 972.

ويمثل الشكل التالي علاقة الشمول المالي بالخدمات المالية الرقمية:

الشكل رقم (01-10): علاقة الشمول المالي بالخدمات المالية الرقمية.



المصدر: من اعداد الطالبتين.

وتحقق الخدمات المالية الرقمية العديد من الفوائد التي تساعد على تعزيز الشمول المالي، والتي من أهمها:¹

- تحسين وصول التمويل لعملاء البنوك في المجتمعات الريفية والفقيرة الذين لا يستطيعون الوصول بسهولة إلى البنوك الموجودة في القطاع الرسمي.
- الخدمات المالية الرسمية سهلة الاستخدام، يمكن أن يوفر منصة أكثر ملائمة للأفراد للقيام بالمعاملات المالية الأساسية بما في ذلك مدفوعات الكهرباء، وإمدادات المياه وتحويل الأموال إلى العائلة والأصدقاء.
- تؤدي الخدمات المالية الرقمية إلى مزيد من الشمول المالي، وتوسيع الخدمات المالية لتشمل الخدمات الغير مالية.
- الخدمات المالية الرقمية لديها القدرة على توفير خدمة بنكية منخفضة التكلفة.

¹ خالد صبيح، الهادي تهايمي، دور الشمول المالي في العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة "دراسة تطبيقية على الشركات الصغيرة والمتوسطة"، المجلة العربية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 13، العدد 02، جامعة الزقازيق، مصر، 2022، ص 1062_1063.

- تهدف الخدمات المالية الرقمية إلى زيادة الناتج المحلي الإجمالي للاقتصادات الرقمية عن طريق توفير وصول مباشر إلى مجموعة متنوعة من الخدمات المالية والتسهيلات الائتمانية للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة.
- يمكن للابتكار في الخدمات المالية الرقمية أثاراً إيجابية طويلة الأجل على الأداء المصرفي.
- تفيد الخدمات المالية الرقمية الحكومات من خلال توفير منصة لتسهيل الزيادة في إجمالي الاتفاق الذي يولد إيرادات ضريبية.
- يمكن الكثير من المودعين التبديل بسهولة بين البنوك في غضون دقائق.
- يساعد الشمول المالي الرقمي في تقليل السيولة المحلية، كما أنه فعال في خفض مستويات التضخم المرتفعة في الدول النامية.
- يمكن أن يؤدي الشمول المالي الرقمي إلى تحسين رفاهية الأفراد والشركات التي لديها منصة رقمية موثوق بها، يمكن من خلالها الوصول إلى الأموال الموجودة في حساباتهم البنكية لتنفيذ عمليات مالية.
- يمكن للخدمات المالية الرقمية خفض تكلفة تلقي المدفوعات.
- يمكن الشمول المالي الرقمي التحول من النقد إلى المدفوعات الرقمية، مما يؤدي إلى تقليل الفساد وتحسين الكفاءة.

2. سبل تعزيز الشمول المالي في الجزائر.

- حتى تصل الجزائر لدرجة الشمول المالي يجب عليها التركيز على بعض السياسات لضمان تعميم الخدمات المالية الرقمية، وتحقيق مستويات أكبر من الشمول المالي في الجزائر وذلك على النحو التالي:
- أ. دعم البنية التحتية الرقمية والمالية: وذلك من خلال عدة استراتيجيات يتم اتباعها:¹
- تحديث وتطوير شبكات الاتصال وترقية أنظمة الدفع الوطنية بالتحويل نحو أنظمة التسويات الفورية، للتعاملات بما يساعد على إنجاز المعاملات المالية بشكل أسرع وبأقل تكلفة.
 - توفير بيئة تشريعية ملائمة، من خلال إصدار وتعديل الأنظمة والتعليمات واللوائح.
 - تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال توسيع شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية.
 - توفير نظام الدفع والتسوية الوطنية خاصة صغيرة القيمة، لتسهيل تنفيذ العمليات المالية والمصرفية.
 - تعزيز الاتصال وتبادل المعلومات بالتوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية والدفع عبر الهاتف المحمول بما يعزز الوصول إلى الخدمات المالية بتكلفة أقل وفاعلية أعلى من كافة فئات المجتمع.

¹ سعاد بوشلوش، تحديات الشمول المالي في الجزائر ومتطلبات تطويره، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، المجلد 5،

العدد 02، جامعة بومرداس، الجزائر، 2022، ص 591.

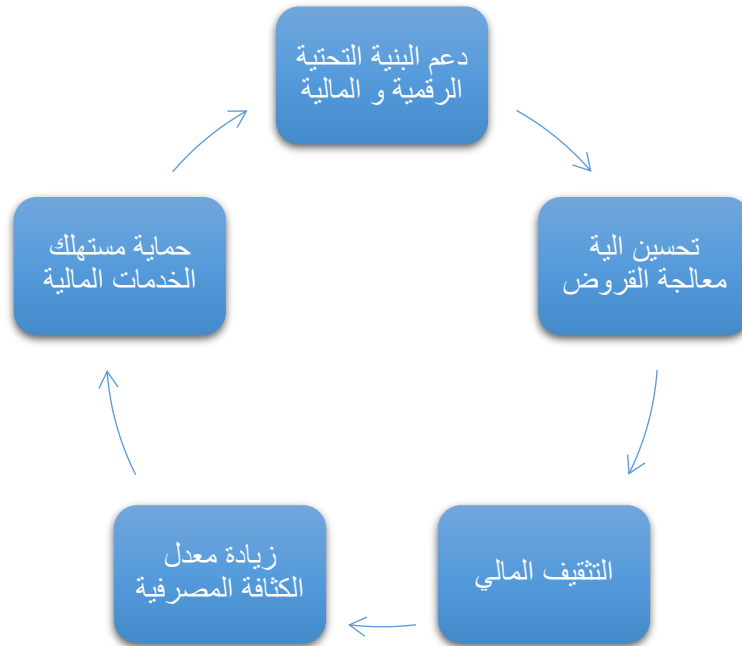
- ب. **حماية مستهلك الخدمات المالية:** وذلك من خلال التأكيد على حصول العميل على معاملة عادلة وشفافة، إضافة إلى حصوله على الخدمات والمنتجات المالية بكل سهولة وبتكلفة مناسبة وبجودة عالية، وتوعية العملاء ومقدمي الخدمات المالية بمبادئ حماية المستهلك ماليا لفهم حقوقهم ومسؤولياتهم.¹
- ج. **زيادة معدل الكثافة المصرفية:** تعزيز الانتشار من خلال التوسع في شبكة فروع مختلف المصارف والمؤسسات المالية العاملة في الجزائر، وتحديدًا في الولايات الجنوبية حيث تتعدم المصارف الخاصة، وهو ما يؤثر سلبًا في جودة ونوعية الخدمات المصرفية المقدمة من البنوك العمومية مما ينفر الزبائن، مع التركيز على إنشاء فروع أو مكاتب تمثيل تعني بالتمويل المتناهي المصغر، بالإضافة إلى إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية مثل وكلاء المصارف وذلك بهدف الوصول إلى مستوى معدل الكثافة المصرفية.
- د. **تحسين آليات معالجة القروض:** يمكن تحقيق هذه الاستراتيجية باستخدام المعالجة الإلكترونية، حيث يوفر كل مصرف على موقعه المعلوماتي تطبيقه أو برنامج آلي خاص بكل نوع من أنواع القروض، كما هو معمول به في بعض المصارف الأجنبية، مما يسمح لطالب القرض بالقيام بدراسة ذاتية لملفه مع إمكانية حصوله على القرار الأولي، بالإضافة إلى إمكانية الاطلاع على قيمة الضمانات وأنواعها، قيمة الأقساط وكيفية تسديدها، مما يوفر عليه عناء التنقل لمقر الوكالة وربح الوقت، واختيار المصرف الذي يقدم تسهيلات أكثر.²
- هـ. **التثقيف المالي:** الاهتمام بموضوع التثقيف المالي ضرورة حتمية على كل دولة، وهذا من خلال إعداد وصياغة استراتيجية وطنية شاملة موجهة بالخصوص لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي، والعمل على تطويرها من خلال مشاركة عدة جهات حكومية إلى جانب القطاع الخاص والأطراف ذات الصلة، وكل هذا لتعزيز الوعي والمعرفة المالية لدى المواطنين خاصة فئة الشباب والنساء والمشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.³
- والشكل التالي يمثل تعميم الخدمات المالية الرقمية:

¹ سعاد بوشلوش، المرجع السابق، ص 592.

² بوسليماني صليحة، واقع ومعوقات تنمية الشمول المالي في الجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، العدد 01، جامعة الجزائر، 2023، ص 33-34.

³ مفيدة الاحسن وآخرون، واقع الشمول المالي في الجزائر-دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر من 2011 إلى 2021، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 12، العدد 02، الجزائر، ديسمبر 2023، ص 40.

الشكل رقم (11-01): تعميم الخدمات المالية الرقمية.



المصدر: من اعداد الطالبتين.

المطلب الثالث: الفرص والتحديات التي تواجه الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي في الجزائر.

1. فرص توسيع الشمول المالي من خلال الخدمات المالية الرقمية.

تم وضع علامة على تعزيز الشمول المالي في مختلف دول العالم كهدف سياسي مهم على المستوى الدولي من قبل مجموعة العشرين والبنوك المركزية. ستساعد زيادة الوصول الى النظام المالي الرسمي في تعزيز التنمية الاقتصادية، والحد من الفقر، وزيادة الاستقرار المالي والسياسي في العالم.

✓ دور الخدمات المالية الرقمية في تخفيف القيود على الوصول الى الخدمات المالية:

يمكن ان تساعد الخدمات المالية الرقمية في التخفيف من قيود جانب العرض والطلب طويلة الأمد لتقديم خدمات مالية ميسورة التكلفة ومناسبة للفقراء.

❖ من جانب الطلب: وتشمل¹:

- **دخل صغير ومتقلب:** يحتاج الفقراء الى خدمات مالية ميسورة التكلفة ومنخفضة القيمة تسمح لهم بالتعامل مع الدخول الصغيرة المكتسبة القطاعين، تعتمد العديد من الاسر الفقيرة أيضا على التحويلات ذات القيمة الصغيرة والتحويلات الحكومية. يمكن ان تساعد الخدمات المالية الرقمية من خلال الحسابات الخاصة ومنتجات الأموال الالكترونية المدفوعة مسبقا التي لا تحمل رسوم ومعاملات مرهقة او ارصدة دنيا، وهو امر شائع في المؤسسات المالية التقليدية.

¹ Ceyla Pazarbasioglu, Alfonso Garcia Mora, Mahesh Uttamchandani, Harish Natarajan, Erik Feryen, and Mathew Saa **Digital financial services**, World Group,2022, p3_5

- **حدود جغرافية:** تتيح الخدمات المالية الرقمية اجراء المعاملات المالية من خلال الأجهزة المحمولة واستخدام وكلاء التجزئة لإرسال الأموال او تحويل الأرصدة الرقمية الى النقد.
- **السوق الموازي ونقص الوثائق:** غالبا ما يعمل الفقراء في القطاع غير الرسمي حيث يفتقرون الى التحقق الصحيح من الهوية ولا يتركون سوى أثر ضئيل لنشاطهم الاقتصادي واصولهم، هذا يفرض تحديات على الشمول المالي، يمكن ان تساعد حسابات الخدمات المالية الرقمية الأساسية في التغلب على متطلبات التوثيق الأكثر صرامة المرتبطة بالحسابات التقليدية. مما يقلل التكاليف، يمكن للخدمات المالية الرقمية الاستفادة من بيانات المعاملات الرقمية ومصادر البيانات البديلة، مثل وسائل التواصل الاجتماعي للتغلب على عدم تناسق المعلومات يمكن ان يعوض لك عن افتقار الفقراء الى سجلات انتمائية رسمية وبيانات مالية كافية، وهذا ما يسمح لهم بالوصول الى الخدمات المالية بشروط أكثر ملائمة، على هذا النحو، توفر الخدمات المالية الرقمية فرصة المساعدة في تقليل السمة غير الرسمية للسوق.
- **الامية المالية والثقة:** غالبا ما يفتقر المستخدمون الفقراء والمحتملون لأول مرة للخدمات المالية الرسمية الى الوعي بالخدمات المالية، فضلا عن المهارات اللازمة لفهمها واستخدامها بشكل مسؤول في الواقع من المرجح ان يكون أولئك الذين ليس لهم خدمات مالية اقل تعليما، ويشير ما يقرب خمسين الى عدم الثقة كسبب للامتناع عن استخدام الخدمات المالية، هذا أيضا يشكل مخاطر مالية اعلى ولذلك فان الأطر القوية لحماية المستهلك المالي ومحو الامية المالية هي عوامل تمكين مهمة للشمول المالي.
- ❖ **من جانب العرض:** وتشمل
 - **تكلفة مرتفعة للمعاملات:** من الناحية التاريخية قام العديد من شاغلي بالاعتماد على العمليات البشرية والورقية المكلفة والمستهلكة للوقت، هذه البنية التحتية وتكاليف المعالجة تجعل المعاملات الصغيرة والحفاظ على حسابات منخفضة الرصيد غير مربحة، الخدمات المالية الرقمية تمكن من اتمة هذه العمليات، وتخصيصها وفقا لاحتياجات العملاء، وتسليمها عن بعد بتكلفة اقل، مما يجعل المعاملات ذات القيمة الصغيرة قابلة للتطبيق تجاريا.
 - **نموذج العمل الموروث:** من ناحية التاريخية، قدم العديد من شاغلي الوظائف خدمات مالية موحدة، وهي اكثر ملائمة لخدمة الافراد الأكثر ثراء وشركات الأكبر حجما، نظرا لانهم يعتمدون على قنوات التسليم خارج الانترنت في المناطق الحضرية والمصادر التقليدية للمعلومات ومع ذلك قد يحتاج الفقراء الذين لديهم دخل متقلب الى مزيد من المرونة لتمديد المدفوعات، او السداد عندما يكون النقد في متناول اليد، والذي قد يكون في نفس اليوم الذي تم فيه اخذ القرض، الخدمات المالية الرقمية متجذرة في نماذج الاعمال الجديدة، ويمكن تقديمها بتكلفة إضافية منخفضة، ويمكن تصميمها بمرونة لتلبية الاحتياجات المالية للفقراء بشكل افضل.

- **محدودية المنافسة والابتكار:** من الناحية التاريخية في العديد من الاقتصاديات النامية، يتمتع شاغلو الوظائف بقوة سوقية كبيرة محمية بواسطة حواجز امام الدخول من خلال اللوائح التقيدية و نظام بيئي ضعيف لبدء التشغيل ونتيجة لذلك، كانت هذه المؤسسات المالية حرة في فرض رسوم وهوامش عالية وشعرت بضغط اقل للاستثمار والابتكار للاستفادة من قطاعات السوق الجديدة و المحرومة، تمكن نماذج اعمال الخدمات المالية الرقمية الوافدين الجدد من تقديم خدمات شبيهة بالبنك تتنافس بفعالية على كل من السعر والجودة، يمكن لشاغلي الوظائف الذكية الذين يركزون على التحول الرقمي او يتعاونون مع الوافدين الجدد ان يزدوا أيضا من المنافسة و يعززوا الابتكار.

✓ سياسات تنظيمية لتقوية دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي:

على مدى السنوات القليلة الماضية شهدت الخدمات المالية الرقمية في مختلف دول العالم استثمارات ونمو ملحوظين وهي في وضع جيد لزيادة مسارها وتنويع منتجاتها لتلبية احتياجات العملاء، ومع ذلك هناك عدة طرق لضمان استمرار إدارة الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي، وتشمل العناصر ما يلي:¹

- **بناء ثقة المستهلك:** بينما اتاحت التكنولوجيا الجديدة فرصا جديدة لتعزيز الشمول المالي، فقط قللت ايضا من مستوى الاتصال البشري بين المستهلكين ومقدمي الخدمات، لطالما كان هذا الاتصال ضروريا لبناء الثقة، خاصة عندما لا يكون المستهلكون على دراية بالمنتج. من اجل بناء ثقة المستهلك في الخدمات المالية الرقمية، يجب ان يكون هناك افصاح واضح وشفاف عن المنتجات، يجب ان تظل المنتجات بسيطة وذات صلة باحتياجات المستخدمين، ويجب ان يكون هناك توعية للمستهلك حول كيفية استخدام المنتجات الجديدة ومتى يكون من المناسب للمستهلكين استخدام المنتجات، اظهرت الابحاث ان التعليمات غير الكافية حول استخدامات الحساب والفهم المحدود لميزات الامان هي العوائق الرئيسية التي تحاول دون اعتماد العملاء على الخدمات المالية الرقمية. ينتج عن الارتباك وانعدام الثقة في المعاملات الإلكترونية نتيجتين رئيسيتين: الاحباط يمنع العملاء من استخدام الخدمة، او يلجأ العملاء الى اطفالهم او الى الوكلاء لإجراء المعاملات نيابة عنهم، يؤدي التركيز الاكبر على بناء الثقة والعلاقات مع العملاء من اجل برامج التعليم او التوعية الى زيادة استخدام الحساب.
- **تحسين الوصول عن طريق تقوية شبكه الوكلاء:** يعتمد نجاح الخدمات المالية الرقمية على انشاء شبكه وكلاء موزعه على نطاق واسع حتى يتمكن الاشخاص من ايداع

¹ Dayrit, M , Cecil, C, Maricris, T, Abellar, M, Creus, E , Dunstan, L, **Digital Financial Services in the Pacific :Experiences and Regulatory Issues,Philippines** : ASIAN DEVELOPEMENT BANK, 2016,p 18_19

وسحب الاموال عند الحاجة، ومع ذلك يواجه الوكلاء عددا من المخاطر في تقديم الخدمات للعملاء، على وجه الخصوص يعتبر الوكلاء في بعض الاحيان مسؤولين من قبل مقدمي الخدمة، من خلال الاتفاقيات التعاقدية عن فقدان الاموال التي تحدث من خلال العبور او الاحتيال او السرقة، ستساعد حمايه الوكلاء من خلال تنظيم الذي ينقل المسؤولية الى المدير في تشجيع الناس على ان يصبحوا وكلاء، نظرا للدور الرئيسي الذي يلعبه الوكلاء في تسهيل معاملات الخدمات المالية الرقمية في المواقع البعيدة فان هذا التشجيع له اهميه بالغه.

- **تعزيز البيئات التنظيمية التمكينية لدعم ادارة الخدمات المالية الرقمية:** تدعم البنوك المركزية في المحيط الهادي بنشاط الشمول المالي المتزايد، وتعترف بالدور المهم للخدمات المالية الرقمية في تحقيق هذا الهدف انهم ملتزمون بتوفير بيئة موازيه، من خلال توضيح التوقعات والحدود بوضوح سيخلق المنظمون بيئة من اليقين، كما سيتم حماية المستهلكين بشكل أفضل.
- **تشجيع التنسيق الواضح بين التنظيمات:** يمكن ان تخلق الخدمات المالية الرقمية مسؤوليات متداخله واولويات متنافسة، لا سيما لمنظمي قطاع المالية والاتصالات، يؤدي نقص التنسيق بين الوكالات الى تضارب اللوائح او ضعف التطبيق او كليهما. الجهود التعاونية بين المنظمين ضرورية لضمان اتباع نهج سياسات متسقة ومنسقة، نظرا لأنه قد يكون هناك أكثر من جهة تنظيميه مسؤوله عن المشاركين في سوق الخدمات المالية الرقمية، فمن المهم ان يكون للبلد خطوط واضحة للمساءلة داخل الحكومة، وان تكون هناك اليات تسهل التعاون الفعال بين المنظمين، يحتاج المستهلكون الى الوضوح بشأن المنظم الذي يجب ان يتعاملوا معه عندما لا يتم معالجة شكاواهم من قبل مزود الخدمة.

2. التحديات التي تعيق توسع الخدمات المالية الرقمية في الجزائر والشمول المالي.

❖ الخدمات المالية الرقمية:

يتضح جليا ان البنوك الجزائرية تسعى الى اعتماد الخدمات المالية الرقمية في الصرافات الالية، عدد البطاقات البنكية، أنظمة الدفع وحتى الاستثمار، ولكن في الواقع نجد ان مجموعة الخدمات والمنتجات المالية التي تقدم عبر اوعيتها المالية في مراحلها الاولى التي لا تزال محدودة، فعلى الرغم من انها تأخذ منحى إيجابيا، الا ان مقارنتها بالدول الرائدة في هذا المجال تؤكد على وجود عده تحديات تؤثر على تبني الخدمات المالية الرقمية ومنها:¹

- **عدم وجود لوائح تنظيمية قواعد الاشراف والمراقبة:** ان وجود نظام بيئي فعال يدعم الخدمات المالية الرقمية بالجزائر، من شأنه ان يقدم حولا مبتكرة للاقتصاد الذي لطالما اعتمد على قطاع المحروقات وهذا ما تفتقر له الجزائر حاليا حيث:

- لقوانين واللوائح القديمة غالبا ما تكون غير مناسبة لنماذج الاعمال القائمة على التكنولوجيا، خاصة في مجال التكنولوجيا المالية، فقد تطورت التكنولوجيا الاعمال بشكل كبير في العقد الأخير، مما ادى الى ظهور نماذج جديدة للأعمال تعتمد على الخدمات المالية رقمية بطرق مبتكرة، وبالتالي، قد تكون القوانين واللوائح القديمة غير قادره على مواجهة هذه التحديات وتنظيم هذه النماذج بشكل فعال، ومن بين المشاكل الشائعة التي يمكن ان تواجهها الجزائر في هذا المجال نذكر منها مثلا: متطلبات راس المال حيث ان قوانين السوق التقليدية قد تفرض متطلبات لراس المال على الشركات الجديدة، مما يمكن ان يكون عائقا كبيرا للشركات الناشئة التي تسعى لتقديم خدمات مالية مبتكرة، ضف الى ذلك تعقيدات التراخيص، فالإجراءات البيروقراطية الطويلة والمعقدة للحصول على تراخيص قد تبطئ نمو شركات التكنولوجيا المالية وتزيد من تكلفه الانطلاق، ناهيك عن الخصوصية وحماية البيانات، التي تمثل تحديا كبيرا لشركات تكنولوجيا المالية، فمع تزايد الاعتماد على الخدمات المالية وجمع معالجة البيانات الشخصية، يصبح من الضروري الامتثال للتشريعات واللوائح المتعلقة بحماية البيانات.

- عدم الموائمة في القوانين العابرة للحدود تمثل تحديا كبيرا يمكن ان يؤثر على نمو صناعه التكنولوجيا المالية بالجزائر وفي اي دولة أخرى، فباعتبار ان هذه الصناعة تعتمد بشكل كبير على التواصل والتعامل عبر الحدود الوطنية فعندما تكون هناك اختلافات كبيرة في القوانين

¹ Tahanout Kheira, **Financial Technology Prospects in The Middle East and Africa**, Journal of Economic Growth and Entrepreneurship JEGE ? Vol4, N°3, p21-23

المالية والتنظيمات بين البلدان، يمكن ان تصبح عمليات العمل والتوسع داخل وخارج البلاد معقدة جدا ومكلفة.

- كما ان القيود المفروضة على دور الوكلاء والمؤسسات غير البنكية في تقديم الخدمات المالية والمتطلبات المكثفة لتحديد هوية العميل تؤدي ايضا الى ابطاء الجهود الرامية الى توسيع النطاق الخدمات المالية لتشمل السكان الذين لديهم حسابات بنكية.

• **تخلف اسواق راس المال:** لا يزال هذا العامل يشكل عائقا مهما امام الخدمات المالية الرقمية بالجزائر، فعلى الرغم من ان الجزائر تعتبر من أكثر الاسواق التكنولوجية جذبا في مجال التكنولوجيا المالية والخدمات المالية الرقمية، الا ان تمويل راس المال الاستثماري يتركز في عدد قليل من البلدان العربية خاصة ويعتبر نادرا بالنسبة للجزائر، حيث يشير عدد شركات التكنولوجيا المالية بالجزائر الى نقص التمويل الاولي ورأس المال الاستثماري اللازمين لجلب الشركات الناشئة في المجال، وهذا من شأنه ان يعيق قدره هذه الشركات على النجاح والنمو، اضافة الى ان ضيق سوق راس المال في الجزائر (نقص السيولة، قلة الاصول المالية المتاحة....الخ) يعرقل خروج اصحاب رؤوس الاموال من استثماراتهم.

• **العوامل الاجتماعية، الاقتصادية والسياسية:** يؤدي الفقر، ارتفاع تكلفة الانترنت بالنسبة للدخل، ارتفاع تكلفة استخدام الخدمات المالية والأمية المالية الى الحد من تنمية التكنولوجيا المالية وزيادة الفجوة المحتملة في اعتماد خدمات التكنولوجيا المالية في الجزائر، كما ان مبادرات تطوير منتجات التكنولوجيا المالية المتوافقة مع الشريعة لا تزال في مراحل إنمائية مبكرة، هذا يعني ان هناك حاجة الى جهود اضافية لتطوير منتجات مالية تلبي احتياجات الشريحة المستهدفة بشكل مناسب.

• **فجوة المواهب:** تتعلق هذه الفتوى بالقدرات والمهارات المتاحة والتوجيهات المهنية للأفراد وتأثيرها على سوق العمل والشركات الناشئة، فغالبا ما يتجه الافراد الذين يمتلكون مهارات تكنولوجيا ومالية نحو القطاعات التقليدية مثل البنوك او القطاع العام بحثا عن فرص عمل ذات اجور اعلى واستقرار وظيفي، يمكن ان يكون ذلك نتيجة لنقص الوعي بالفرص المتاحة في قطاع التكنولوجيا المالية او القلق من عدم الاستدامة المالية للشركات الناشئة.¹

• **الفجوات في البنية التحتية للتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والدفع:** تواجه الجزائر تحديات وفجوات في البنية التحتية، بما في ذلك النقص في الشبكات عالية السرعة وتوفر الانترنت، حيث يمكن ان يؤثر ذلك سلبا على الاقتصاد الرقمي والشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية

¹ Inutu Lukonga, **Fintech Inclusive Growth and Cyber Risks**, Forcus on the MENAP and CCA Regions, IMF Working Paper, 2018, p 26

وغيرها من الصناعات التكنولوجية، وبالتالي فان توفير اتصالات ومستقرة امر بالغ الأهمية لتطوير الاقتصاد الرقمي، فاذا كان هناك نقص في هذه البنية التحتية، فانه يمكن ان يكون له تأثير سلبي في القدرة على تقديم الخدمات المالية الرقمية وتنمية الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، من ناحية اخرى فان البنى التحتية القديمة للبنوك تعيق اعتماد انظمة الدفع الجديدة، فعلى الرغم من توفر خدمات البنوك والمؤسسات المالية في البلاد، الا ان الدفع الالكتروني لا يزال محدودا وغير متاح بشكل واسع، وهذا من شأنه ان يعيق التجارة الإلكترونية وتيسير العمليات المالية عبر الانترنت، كما ان نقص عدد اجهزة الصراف الالي ومحطات نقاط البيع من شأنه ايضا ان يؤثر على قدره المستخدمين على الوصول الى الاموال بسهولة وسرعة.

● **لا تزال بيئة الاعمال العمل في الجزائر مقيدة للوافدين الجدد المبتكرين:** هناك عدة عوامل تلعب دورا في هذا الصدد، بما في ذلك اللوائح والاجراءات الحكومية، الثقافة التجارية والتحديات الاقتصادية، فمن الجدير بالذكر ان الجزائر قد اتخذت خطوات لتعزيز بيئة الاعمال وجعلها أكثر ودية للمستثمرين ورواد الاعمال، على سبيل المثال، تم تبسيط بعض الاجراءات الإدارية وتعزيز الدعم للشركات الصغيرة والمتوسطة، ومع ذلك ما زالت هناك تحديات تواجه الوافدين الجدد والمبتكرين، مثل البيروقراطية والتعقيدات الإدارية.¹

● **تقيد مجموعة واسعة من عمال الطلب ايضا امكانات نمو التكنولوجيا المالية في الجزائر:** وتشمل بشكل رئيسي انعدام الثقة، انخفاض المعرفة المالية، الاليات غير الرسمية، مستويات الدخل المنخفضة، فرغم التحسن الذي شهدته بعض البلدان العربية خاصة منها الجزائر في ابتكارات التكنولوجيا المالية تبقى النسب المسجلة منخفضه مقارنة بتلك المسجلة على المستوى العالمي²، يرجح هذا الى تكلفه خدمات الانترنت والهاتف المحمول مقارنة بالدخل التي تحد من الطلب على الخدمات المالية الرقمية، كما لا يزال هناك ايضا تفضيل كبير للدفع نقدا عند التسليم في المعاملات التجارية الإلكترونية، بسبب المخاوف بشأن امان المدفوعات عبر الانترنت، اضافة الى نقص الوعي وصغر السوق كعائق رئيسي امام توسيع نطاق التمويل الجماعي.

● **البيانات والامن السيبراني:** يعد امن البيانات قضية حاسمة في العالم بأسره والمنطقة العربية ليست استثناء، حيث ان حماية البيانات والمعلومات تمثل تحديا كبيرا لشركات الناشئة خاصة عندما تتعامل

¹ مريم سياخن، متطلبات تحسين بيئة الاعمال في الجزائر ودورها في تنشيط المناخ الاستثماري، الباحث الاقتصادي، المجلد 09، العدد 01، برج بوعرييج، 2022، ص 18.

² شيلي وسام، الشمول المالي الرقمي في المنطقة العربية الواقع والمتطلبات، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 24، العدد 02، 2021 جامعة الجزائر 03 ، ص 228.

مع المؤسسات الحكومية والشركات الكبيرة، التي تقرض لوائح صارمة فيما يتعلق بأمن البيانات، وقد أدت المخاوف بشأن مقدمي خدمات التكنولوجيا المالية، من حيث أمن البيانات والافتقار إلى اللوائح المتعلقة بالتكنولوجيا المالية، إلى تباطؤ اعتمادها في العديد من الدول العربية بما في ذلك الجزائر، حيث تتخوف القطاعات البنكية خاصة من تبني بعض التقنيات، على سبيل المثال: الحوسبة السحابية وتحليلات البيانات الضخمة بسبب تكاليف التحول من البنية التحتية القديمة، بالإضافة إلى المخاوف بشأن قدرتها على تنفيذ حلول أمنية متقدمة والبقاء متوافقين مع اللوائح المحلية.

• **نوع ابتكارات التكنولوجيا المالية:** لا يمكن القول أن المنظومة البنكية في الجزائر تبنت التكنولوجيا المالية في تعاملاتها، وهذا راجع إلى أن التوجه نحو تفعيل وتبني التكنولوجيا المالية في المنظومة البنكية لأي بلد لا يمكن أن يقاس بارتفاع عدد البطاقات البنكية للمستخدمين، أو توسع شبكة الموزعات الإلكترونية عبر إقليمها الجغرافي، كون أن هذه الأخيرة تعتبر من دعائم الدفع وهي مرحلة تجاوزها الزمن، لأن التكنولوجيا المالية مرحلة جد متقدمة في التعاملات المالية للنظام البنكي، أين تستخدم التكنولوجيات في الأنظمة المالية في عمليات جد متطورة ومعقدة كبيع وشراء الأسهم، البورصة، التبادلات المالية، التحويل المالي وكذا التعامل بالعملات الرقمية، أن هذا الأمر يتطلب أعداد استراتيجية شاملة ومهيكلية تعنى بكل التفاصيل، خاصة ما يتعلق بتحسين منظومة التشريعات التي تؤثر القطاع وتشريعات البنك المركزي وذلك بالسماح للكثير من المنتجات المالية بالتححرر، على سبيل المثال، فإن الصعوبة التي يواجهها المستثمرون الأجانب تتمثل في تحويل الأموال من وإلى الخارج.¹

❖ معوقات استراتيجية الشمول المالي في الجزائر:

رغم المجهودات التي قامت بها الجزائر في إطار تأهيل منظومتها خاصة ما يتعلق بالخدمات المالية الرقمية، إلا أنها لا تزال بعيدة عن أهدافها، وقد يرجع ذلك أساسا للكثير من المعوقات والتي نوجزها فيما يلي:²

❖ غياب الثقافة البنكية في المجتمع خاصة فيما يتعلق باستخدام البطاقات الإلكترونية.

¹ كردوسي مروة، مرجع سبق ذكره، ص 277.

² بن عناية جلول، فرحون ميلود، إمكانية الدفع الإلكتروني ودورها في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، الملتقى الوطني الأول حول تعزيز الشمول المالي في الجزائر الية لدعم التنمية المستدامة، خميس مليانة، الجزائر، 05-06-2018.

- ❖ عدم وضوح البيئة القانونية والتشريعية المتعلقة بالتجارة الالكترونية وحتى العادية ما يجعل المتعاملين يواجهون مخاوف كثيرة في مباشرة المعاملات الرقمية وبذلك تبتعد عن عامل الثقة.
- ❖ تعدد المخاطر المتعلقة بتقديم الخدمات المالية الرقمية.
- ❖ ارتفاع تكلفة انشاء وصيانة الشبكات الخاصة بالعمليات المصرفية خاصة وان تدفق الانترنت في الجزائر لا يزال محدود وفيه الكثير من المشاكل المتعلقة بالانقطاع المفاجئ.

إضافة الى:¹

- ✚ انخفاض ثقة الزبائن اتجاه النظام الحديث للإعلام الالي والاتصال.
- ✚ عدم الثقة في التسديد بالوسائل الرقمية.
- ✚ غياب مناخ المنافسة الكاملة بين المصارف في الجزائر.
- ✚ قلة الخبراء والإطارات في مجال التقنية الرقمية الحديثة.

¹ عواطف مطرف، ايمان بومود، وفاطمة الزهراء عنان، عرض تطبيقات الأنظمة الرقمية في المصارف الجزائرية في إطار جهودها للتحويل الرقمي، مجلة دراسات الاقتصادية، المجلد 08، العدد 01، 2021، ص 143.

خلاصة الفصل الأول:

تطرقنا الى المفاهيم الأساسية المرتبطة بالخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، وذلك من خلال توضيح طبيعتها وأهميتها في السياق الاقتصادي الحديث. تم التركيز على الدور المتزايد الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في تسهيل الوصول الى الخدمات المالية، خاصة للفئات التي كانت مستبعدة من النظام المالي التقليدي.

كما ابرزت العلاقة بين استخدام الوسائل الرقمية وتوسيع قاعدة الشمول المالي، حيث تعد هذه الخدمات وسيلة فعالة لتقليص الفجوة بين الفئات المختلفة من السكان وتمكينهم من الاستفادة من الخدمات المالية. وتم التطرق الى واقع الجزائر في هذا المجال، مع الإشارة الى التحديات والفرص المتاحة لتفعيل هذا الدور.

وعليه، يستنتج ان الخدمات المالية الرقمية تعد أداة حيوية لدعم الشمول المالي، وان تفعيلها بالشكل الأمثل يتطلب تهيئة بيئة مناسبة من حيث البنية التحتية، التشريعات، والوعي المجتمعي.

الفصل الثاني

تجربة البنك الوطني الجزائري في اعتماد الخدمات المالية الرقمية
لتعزيز الشمول المالي

الفصل الثاني: تجربة البنك الوطني الجزائري في اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي.

بعد تناول الإطار النظري في الفصل الأول، جاء الفصل الثاني كمحور تطبيقي يهدف الى ترجمة المفاهيم النظرية المتعلقة بالخدمات المالية الرقمية والشمول المالي الى واقع علمي من خلال دراسة تحليلية لحالة البنك الوطني الجزائري -وكلالة تيارت-. حيث تم التركيز على مدى توظيف هذا البنك للخدمات المالية الرقمية، ومدى مساهمة هذه الأخيرة في تسهيل الوصول الى الخدمات المالية وتحقيق الشمول المالي لفئات مختلفة من المجتمع، خاصة غير المتعاملين سابقا مع النظام المالي الرسمي. وقد اعتمد الفصل على منهج تحليلي لدراسة البيانات والمعلومات المجمعة من الوكالة محل الدراسة، مما أتاح الوقوف على اهم الممارسات، التحديات، والفرص المرتبطة بالرقمنة المالية في السياق.

يتناول الفصل تجربة البنك الوطني الجزائري في اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي ويتكون من ثلاث مباحث رئيسية:

- المبحث الأول: بطاقة تعريفية حول البنك الوطني الجزائري.
- المبحث الثاني: أنواع البطاقات البنكية المستعملة في البنك الوطني الجزائري.
- المبحث الثالث: دراسة تحليلية لواقع الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في بنك الوطني الجزائري.

المبحث الأول: بطاقة تعريفية حول البنك الوطني الجزائري.

سننتطرق في هذا المبحث إلى التعريف بالبنك الوطني الجزائري، والذي يعتبر أحد أقدم البنوك في الجزائر وذلك من خلال التطرق إلى نشأة هذا البنك وتنظيمه إضافة إلى أهم الخدمات التي يقدمها من خلال وكالة تيارت.

المطلب الأول: نشأة وتقديم البنك الوطني الجزائري.¹

أسس البنك الوطني الجزائري بمرسوم 66-178 بتاريخ 13 جوان 1966 على شكل شركة وطنية تسير بواسطة القانون الأساسي لها والتشريع التجاري والتشريع الذي يخص الشركات الخفية ما لم تتعارض مع القانون الأساسي المنشئ لها.

على الرغم من أنها أسست على شركة وطنية برأس مال 20 مليون دج، إلا أن هذه الوضعية أخلت بعض الشيء بمفهوم شركة وطنية ذلك ومن خلال المادة السابعة، سمح للجمهور بالمساهمة في رأس المال بمعدل قدره 5 بالمائة ويمكن أيضا أن يصل إلى حد مبلغ مساهمة الدولة في رأس ماله والذي أشرنا إليه أعلاه.

وتم وضع حد لهذه المساهمات الخاصة في رأس مال البنك بحلول عام 1970، أين تم شراء جميع هذه المساهمات من طرف الدولة ليصبح البنك ملك للدولة، حسب القانون الأساسي فان جميع البنك يسير من قبل رئيس مدير عام ومجلس إدارة من مختلف الوزارات و يعمل ويعمل كبنك ودائع قصيرة و طويلة الأجل وتمويل مختلف حاجيات الاستغلال والاستثمارات لجميع الأعوان الاقتصاد لجميع القطاعات الاقتصادية كالصناعة، التجارة، الزراعة... الخ كما أنها استخدمت كأداة لتحقيق سياسة الحكومة في التخطيط المالي بوضع القروض على المدى القصير والمساهمة مع الهيئات المالية الأخرى لوضع القروض الطويلة و المتوسطة الأجل.

وحتى سنة 1982 قام البنك الوطني الجزائري بكل الوظائف كأى بنك تجاري إلا انه كانت له حق الامتياز في تمويل القطاع الزراعي بمد الدعم المالي والقروض وهذا تطبيقا لسياسة الحكومة في هذا المجال.

في 16 فيفري 1989 أصبح البنك الجزائري مؤسسة عمومية اقتصادية على شكل شركة بالأسهم، تسير وفقا لقوانين 88-01 و 88-03 و 88-04 ل 12 جانفي 1988 وقانون 88-119 ل 21 جوان 1988 و قانون 88-177 ل 28 سبتمبر 1988 وبالقانون التجاري، وبقيت تسميته بالبنك الوطني

¹ الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري <http://www.bna.dz> تاريخ الاطلاع: 14-05-2025 على

الساعة 14:35.

الجزائري و بالاختصار ب و ج وبقي المقر الاجتماعي بالجزائر ب 8 شارع شيفارة و حددت مدته ب 99 سنة ابتداء من التسجيل الرسمي بالسجل التجاري.

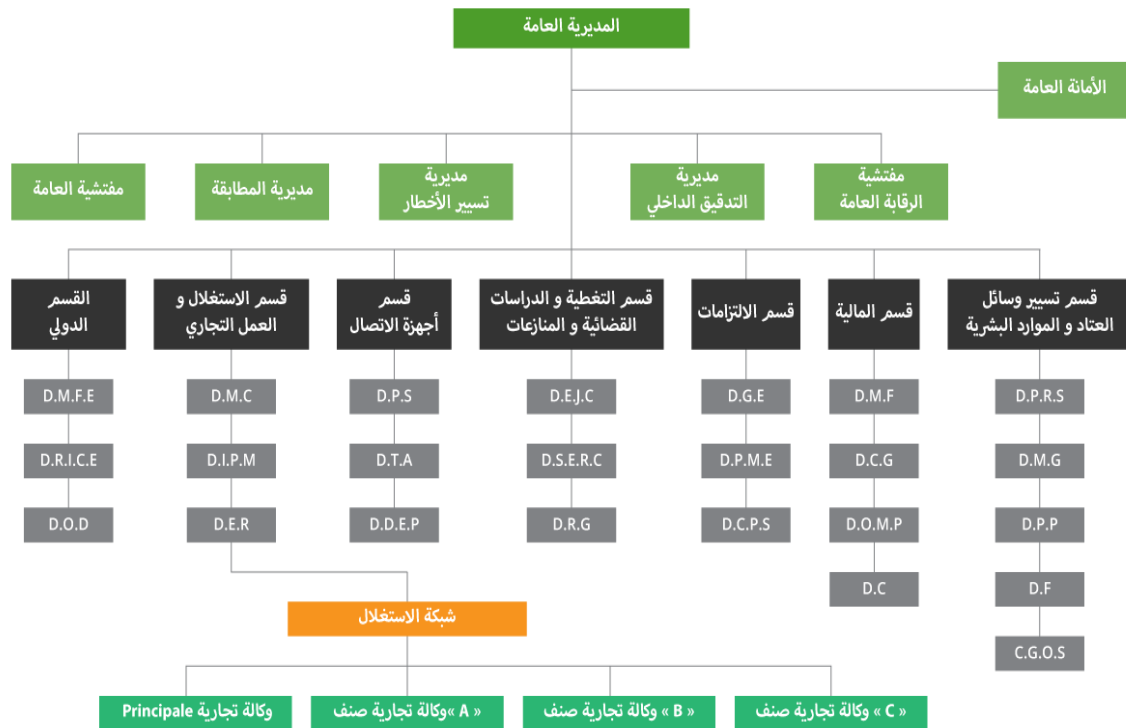
في شهر جوان 2009 تم رفع رأس مال البنك الوطني الجزائري حيث انتقل من 41.600 مليار دينار جزائري إلى 41.600 مليار دينار جزائري وذلك بإصدار 27.000 سهم جديد يحمل كل سهم قيمة 01 مليون دينار جزائري تم اكتتابها وشرائها من قبل الخزينة العمومية.¹

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي المركزي للبنك الوطني الجزائري واهم احصائيات الBNA.

1. الهيكل التنظيمي المركزي للبنك الوطني الجزائري:

يتكون البنك المركزي الوطني الجزائري من عدة أقسام وفروع يمكن عرضها من خلال الهيكل التنظيمي التالي:

الشكل رقم(02-01): الهيكل التنظيمي المركزي للبنك الوطني الجزائري.



1 العربي أحلام، أنظمة الدفع الإلكترونية ودورها في تحسين القدرة التنافسية في البنوك التجارية، مذكرة لنيل شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2014، ص 79.

الهياكل التابعة للقسم الدولي	الهياكل الملحقة بقسم الالتزامات
DMFE: مديرية التحركات المالية مع الخارج	DGE: مديرية المؤسسات الكبرى
DRICE: مديرية العلاقات الدولية و التجارة الخارجية	DPME: مديرية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
DOD: مديرية العميات المستندة	DCPS: مديرية القروض للأفراد والقروض الخاصة
الهياكل الملحقة بقسم الاستغلال والعمل التجاري	الهياكل الملحقة بقسم المالية
DER: مديرية تأطير الشبكات	DC: مديرية المحاسبة
DMC: مديرية التسويق والاتصال	DOMP: مديرية تنظيم المناهج والإجراءات
DIPM: مديرية وسائل الدفع والنقد	DCG: مديرية مراقبة التسيير
الهياكل الملحقة بقسم أجهزة الإعلام	DMF: مديرية السوق المالي
DDEP: مديرية تطوير الدراسات والمشاريع	الهياكل الملحقة بقسم تسيير وسائل العتاد والموارد البشرية
DTA: مديرية التكنولوجيات و الهندسة	DPRS: مديرية الموظفين و العلاقات الاجتماعية
DPS: مديرية الإنتاج والخدمات	DMG: مديرية الوسائل العامة
الهياكل الملحقة بقسم التغطية والدراسات القانونية والمنازعات	DPP: مديرية المحافظة على التراث
DSERC: مديرية المتابعة والتغطية وتحصيل القروض	DF: مديرية التكوين
DEJC: مديرية للدراسات القانونية والمنازعات	CGOS: مركز تسيير الخدمات الاجتماعية
DRG: مديرية تحصيل الضمانات	

المصدر: موقع البنك الوطني الجزائري على الانترنت www.bna.dz تاريخ الاطلاع: 2025-05-12 الساعة 13:00.

2. إحصائيات عن البنك الوطني الجزائري إلى غاية 09 ماي 2025:

بعض الأرقام والإحصائيات حول البنك الوطني الجزائري الى غاية تاريخ 2025/05/09¹

¹الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري <http://www.bna.dz> تاريخ الاطلاع: 2025-05-12 الساعة 13:15.

- 227 وكالة تجارية موزعة على كافة التراب الوطني.
- 13 وكالة مخصصة حصريا للصيرفة الإسلامية
- 36 وكالة رقمية
- 21 مديرية جهورية للاستغلال
- 6.211 موظف
- 180 موزع آلي
- 99 شبك آلي
- 106.231 زبون مشترك في خدمة البنك عن بعد
- 7.656 جهاز دفع إلكتروني
- المئات من المؤسسات لديها اشتراك في خدمة تبادل المعطيات الإلكترونية (EDI)
- بطاقة بنكية 473.427
- 2.835.000 حساب للزبائن
- 70 متعامل منخرط في منصة الدفع الإلكتروني

النتائج المالية:

- المنتج البنكي الصافي: 84.651 مليون دج.
- الناتج الإجمالي للاستغلال: 60.180 مليون دج
- ناتج الاستغلال: 56.986 مليون دج
- الناتج الصافي: 59.206 مليون دج
- النتائج التجارية:
- الميزانية الإجمالية: 5.641.639 مليون دج.
- إجمالي موارد الزبائن (دون احتساب العملة الصعبة): 1.866.679 مليون دج
- وظائف الزبائن: 1.604.714 مليون دج.
- جاري قروض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة/ الصناعات الصغيرة والمتوسطة: 179.182 مليون دج.

المطلب الثالث: بطاقة تعريفية لوكالة تيارت 540 للبنك الوطني الجزائري:

1. تقديم وكالة تيارت:

تعتبر وكالة تيارت وكالة رئيسية نظرا للأعمال الهامة التي تقوم بها، تحمل وكالة تيارت الرقم 540 تم إنشاؤها مباشرة عقب إنشاء البنك الوطني الجزائري، وتتفرع وكالة تيارت عن مديرية الاستغلال لولاية مستغانم التي بدورها تحمل رقم 198 حيث تشرف على أعمال الوكالة وترعاها، يقع مقرها

بشارع الانتصار لمدينة تيارت تضم حوالي 21 موظف موزعين على مختلف المكاتب ومصالح البنك حسب الإحصائيات هم يتوزعون كما يلي:¹

الجدول رقم (01-02): توزيع موظفي وكالة تيارت.

المدير	01	Directeur d'agence
المدير المساعد	01	Directeur adjoint
مكلفون بالزبائن	03	Chargé de clientele
رؤساء المصلحة	02	Chef service
رؤساء الأقسام	01	Chef de section
مكلفون بالدراسة	06	Charge d'étude
مراقب الدائم	01	Contrôleur permanent
أمناء الصندوق	03	Caissier
موظفي الشباك	02	Guichier
عاملة النظافة	01	Femme de ménage
المجموع	21	Total

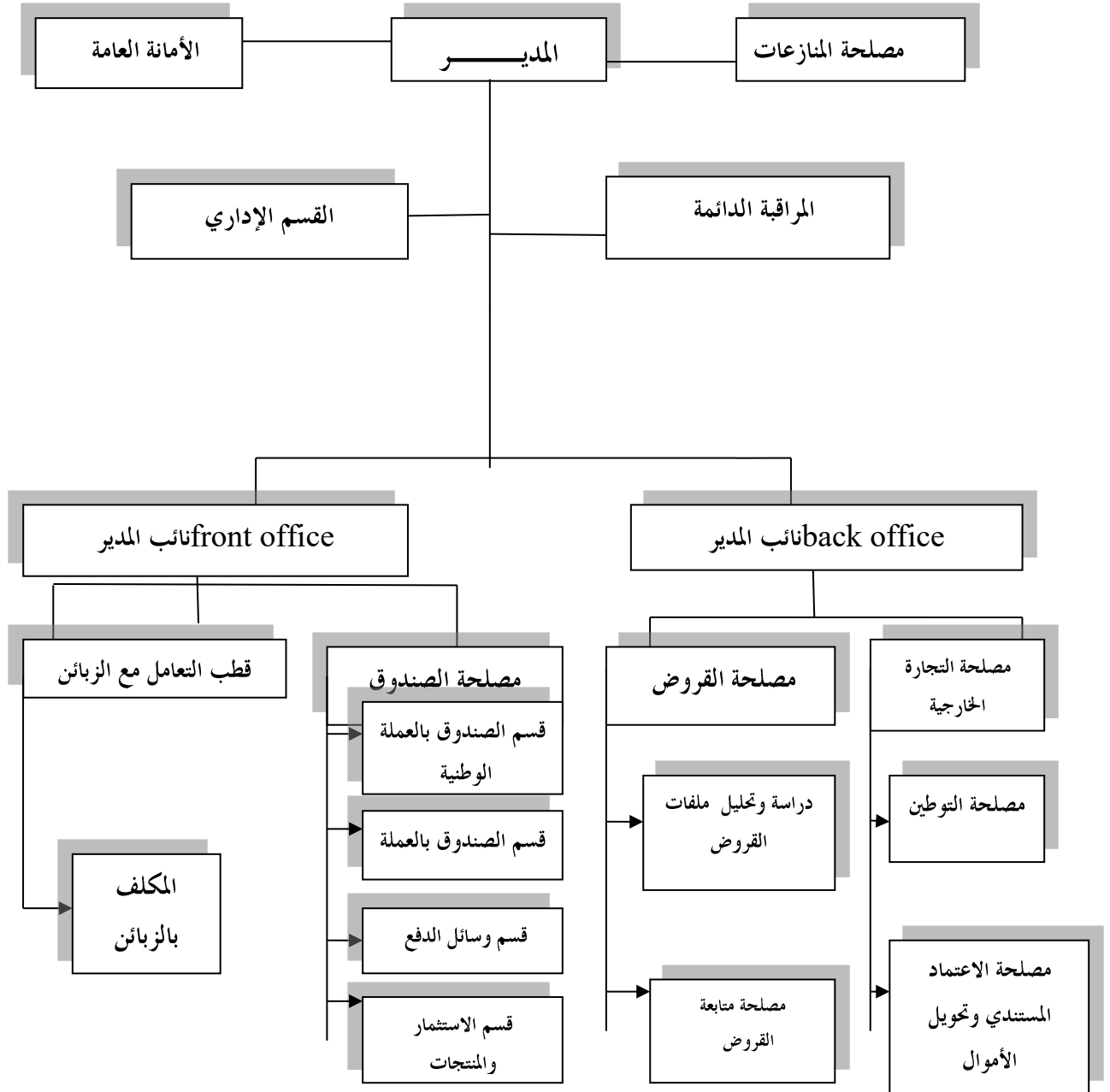
المصدر: نائب المدير، وكالة البنك الوطني الجزائري تيارت 540.

يذكر أنا وكالة تيارت للبنك الوطني الجزائري عرفت تنظيمًا إداريًا جديدًا، كان القصد منه تحسين أداء الوكالة نحو عملائها من خلال الفصل بين الخدمات المقدمة أمام الشبائيك (front office) وتلك الخاصة بمنح القروض وعمليات التجارة الخارجية (back office)، في ظل رغبة البنك عصرنة خدماته وتحديد دقيق للمسؤوليات داخل الوكالة وأيضًا تسهيل حصول العملاء على خدمات مختلفة ومتنوعة وذات جودة في أفضل الظروف.

¹ رئيس مصلحة القروض، البنك الوطني الجزائري، وكالة تيارت 540.

2. الهيكل التنظيمي لوكالة تيارت الرئيسية 540 للبنك الوطني الجزائري:

الشكل رقم (02-02): الهيكل التنظيمي لوكالة تيارت 540 للبنك الوطني الجزائري.



المصدر: نائب المدير، وكالة البنك الوطني الجزائري تيارت 540.

3. الخدمات التي يقدمها البنك الوطني الجزائري لزبائنه:

يقدم البنك الوطني الجزائري لزبائنه من أفراد، مهنيين وحرفيين ومؤسسات تشكيلة واسعة من الخدمات نلخصها فيما يلي:¹

• الخدمات المقدمة للأفراد: وتضم ما يلي:

- خدمات الودائع، خدمات فتح حساب شيكي، حساب بالعملة الصعبة، وإصدار الشيكات.
- خدمات الإيداع، السحب، الدفع والتحويل بالدينار أو بالعملة الصعبة.
- خدمات النقدية**: وضع البنك الوطني الجزائري تحت تصرف زبائنه، الذين يملكون حساب شيكي، بطاقة السحب CIB والتي تسمح لهم بالقيام بسحب النقود في أي وقت (24 سا 24 /سا)، و (7 أيام / 7 أيام) وذلك على مستوى الموزعات الصراف الآلي المختلفة
- خدمات المساعد**: يقوم البنك الوطني الجزائري بإسداء النصائح والاستشارة لزبائنه، عن طريق أشخاص مكلفين بذلك على مستوى كل فرع من فروعهم وذلك بتقديم حلول مكيّفة حسب حاجة كل زبون.

- خدمات الادخار والتوظيف**: يضع البنك الوطني الجزائري أيضا تحت تصرف زبائنه دفتر الادخار وذلك لتسهيل عمليات سحب وإيداع النقود، بالفائدة أو بدون فائدة حسب رغبة الزبون.
- تمويل العقارات**: يخص هذا المنتج تمويل العقارات كالسكنات الجديدة، سكنات قديمة، توسيع، بناء ذاتي.

- تمويل السيارات**: يقوم البنك الوطني الجزائري بتمويل السيارات السياحية الموجهة للأفراد خدمة كراء - صناديق

• الخدمات المقدمة للمؤسسات: وتتمثل في خدمات الودائع، فتح حساب جاري، حساب بالعملة الصعبة، وإصدار الشيكات.

- خدمات المساعدة**: وتشمل إسداء النصائح والاستشارة فيما يخص إنشاء، تطوير وتوسيع المؤسسات
- خدمات الادخار والتوظيف.
- التمويلات**: وتضم
 - *تمويل الاستغلال عن طريق الصندوق (تمويل المواد الأولية، المنتجات النصف مصنعة، السلع الموجهة لإعادة البيع، تمويل المستحقات، تمويل مسبق للتصدير).
 - *تمويل الاستثمارات.
 - *التمويل من خلا الإمضاء (رهن المناقصة كفالات ضمان الأداء، ضمان الدفعة المقدمة) .
 - *تمويل السيارات: وتشمل تمويل السيارات النفعية.

¹الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري <http://www.bna.dz> تاريخ الاطلاع: 13-05-2025 على الساعة 00:01.

-خدمات على مستوى دولي وتشمل:

*تنظيم تدفقات التجارة الخارجية (الاعتماد المستندي للاستيراد، الاعتماد المستندي للتصدير، التسليم المستندي للاستيراد، التسليم المستندي للتصدير).
*ضمانات دولية (للاستيراد والتصدير).

ويواصل البنك الوطني الجزائري تطوير خدماته المقدمة للأفراد من خلال تقديم منتجات جديدة مبتكرة بما في ذلك التأمين على الحياة والممتلكات.

المبحث الثاني: أنواع البطاقات البنكية المستعملة في البنك الوطني الجزائري.

يشكل التوسع في استخدام البطاقات البنكية أحد مظاهر التحول الرقمي في القطاع البنكي بالجزائر، حيث ساهمت هذه الأدوات في تسهيل الوصول الى الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي. ويعد البنك الوطني الجزائري من أبرز البنوك التي تقدم مجموعة متنوعة من البطاقات البنكية لتلبية احتياجات زبائنه، مما يعكس دوره في دعم الانماج المالي الرقمي.

المطلب الأول: البطاقة البنكية والبطاقة البنكية مسبقة الدفع.

أولاً: البطاقة البنكية.

(1) تعريفها:

البطاقة البنكية للبنك الوطني الجزائري، هي بطاقة ما بين البنوك مدعمة بحساب بنكي، وتأتي في شكلين، وحسب دخل حامل البطاقة¹:

- البطاقة البنكية الكلاسيكية.
- البطاقة البنكية الذهبية.

البطاقة البنكية هي بطاقة للسحب والدفع تسمح بإجراء العمليات البنكية التالية:

-السحب على جميع أجهزة الصراف الآلي المتواجدة على الساحة البنكية،

- الدفع الإلكتروني،

-الدفع الجوّاري على أجهزة الدفع الإلكتروني،

¹ موقع البنك الوطني الجزائري على الانترنت www.bna.dz تاريخ الاطلاع 2025_05_05 على الساعة 19:30.

- الاطلاع على رصيد الحساب على أجهزة الصراف الآلي (الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية التابعة للبنك الوطني الجزائري)،

-التحويلات على الشبابيك الأوتوماتيكية للبنك الوطني الجزائري،

_البطاقة البنكية مجانا وصالحة لمدة ثلاث سنوات،

_تسهل وبشكل آمن معاملات الدفع والسحب،

_وفرة الاموال 24/24 ساعة و 7/7 أيام على جميع أجهزة الصراف الآلي (الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية للبنك) المتواجدة على الساحة البنكية، وكذا المزيد من الأمان بفضل الرسائل النصية القصيرة.

-إشعار برسالة حول رصيد الحساب البنكي،

-إشعار برسالة حول العمليات المنجزة في وقتها الفعلي.

2) أسقف البطاقة البنكية للبنك الوطني الجزائري:

الجدول رقم (02-02): أسقف البطاقة البنكية لBNA.

نوع البطاقة	سقف الدفع اليومي	سقف السحب اليومي	السقف حسب مبلغ عملية الدفع
البطاقة البنكية الكلاسيكية 	100.000 دج	100.000 دج	100.000 دج
البطاقة البنكية الذهبية 	150.000 دج	150.000 دج	150.000 دج

المصدر: موقع البنك الوطني الجزائري على الانترنت www.bna.dz تاريخ الاطلاع 2025-05-27

الساعة 21:38.

ثانيا: البطاقة البنكية مسبقة الدفع.

(1) تعريفها:

البطاقة البنكية مسبقة الدفع: هي بطاقة سحب ودفع بين البنوك يتم تعبئتها عن طريق التحويل من الحساب الرئيسي للزبون (من الأفراد). ويمكن أن يكون باسم صاحب الحساب أو حامله.

حيث تسمح لكم بإجراء نفس عمليات بطاقة CIB البنكية الكلاسيكية أو الذهبية، يمكن السحب من جميع أجهزة الصراف الآلي المتواجدة على الساحة المصرفية، الدفع الإلكتروني، الدفع عبر أجهزة الدفع الإلكتروني.

(2) استعمالاتها:

-الاطلاع على رصيد الحساب عبر أجهزة الصراف الآلي (الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية التابعة للبنك الوطني الجزائري)،

-الدفع على الشبابيك الأوتوماتيكية للبنك الوطني الجزائري،

-التحويلات على الشبابيك الأوتوماتيكية للبنك الوطني الجزائري،

-حقيقة من الميزات الأخرى تجدونها متاحة على أجهزة الصراف الآلي الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية

(3) ومن المزايا:

-تتيح البطاقة البنكية مسبقة الدفع للبنك الوطني الجزائري تسير النفقات بشكل أفضل،

-يمكن للزبون الذي يتقدم بطلب للحصول على البطاقة المسبقة الدفع منح ما يصل إلى عشرة (10) بطاقات مسبقة الدفع لعشرة (10) أقارب مختلفين،

-البطاقة البنكية مسبقة الدفع مجانية وصالحة لمدة ثلاث (03) سنوات.

¹ موقع البنك الوطني الجزائري على الانترنت www.bna.dz تاريخ الاطلاع 21-05-2025 على الساعة 21:41.

4) أسقف البطاقة البنكية مسبقة الدفع للبنك الوطني الجزائري:

الجدول رقم (02-03): أسقف البطاقة البنكية مسبقة الدفع للبنك الوطني الجزائري.

نوع البطاقة	سقف الدفع اليومي	سقف السحب اليومي	السقف حسب مبلغ عملية الدفع
البطاقة البنكية مسبقة الدفع	80.000,00 دج	100.000,00 دج	80.000,00 دج



المصدر: موقع البنك الوطني الجزائري على الانترنت www.bna.dz تاريخ الاطلاع: 2025-05-27 على الساعة 21:45.

المطلب الثاني: بطاقة النخبة والتوفير.

أولا/ بطاقة النخبة:

1) تعريفها:

بطاقة النخبة: هي بطاقة بين البنوك مدعومة بحساب الشيك. وتأتي في شكلين:

- بطاقة النخبة الموجهة للأفراد،
- بطاقة النخبة الأعمال الموجهة للمهنيين والمؤسسات،

تسمح للزبائن بإجراء عمليات السحب والدفع الجوّاري والدفع عبر الإنترنت وكذا التحويل والتحصّل،

كما تتوفر على وظائف أخرى عبر أجهزة الصراف الآلي الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية.

تقدم بطاقة النخبة أيضاً باقة من الخدمات الإضافية التي تتمثل في المساعدة الصحية، خدمات الاستقبال، الارشاد والمساعدة في التأمين من الحوادث الجسمانية.

(2) من مزاياها:

- رأس مال حتى مليون دينار،
- المساعدة على الطريق في حالة حدوث عطل،
- ضمان النقل والإقامة لزيارة أحد الأقارب في المستشفى،
- كما تقدم بطاقة النخبة ولوجاً نسقيا بخدمة الرسائل النصية القصيرة:
- إشعار برسالة نصية قصيرة عن رصيد الحساب،
- إشعار للزبون برسالة نصية قصيرة عن المعاملات التي قام بإجرائها باستخدام البطاقة في الوقت الفعلي.

(3) أسقف بطاقة النخبة:

الجدول رقم (02-04): أسقف بطاقة النخبة

نوع البطاقة	أسقف الدفع اليومي	أسقف السحب اليومي	الأسقف حسب مبلغ عملية الدفع
بطاقة النخبة	500.000,00 دج	200.000,00 دج	500.000,00 دج



المصدر: موقع البنك الوطني الجزائري على الانترنت www.bna.dz تاريخ الاطلاع 2025-05-27 على الساعة 21:47.

ثانيا/ بطاقة التوفير:

(1) تعريفها:

بطاقة التوفير هي بطاقة سحب مدعومة بحسابات التوفير:

- حساب التوفير بفائدة أو بدون فائدة،

- حساب التوفير "مستقبلي" للقصر بفائدة أو بدون فائدة،
- حساب التوفير ذو عائد تصاعدي.

كما تتيح للزبون توفير أمواله في أي وقت وأينما كان 24/24 ساعة و 7/7 أيام، عبر شبكة أجهزة الصراف الآلي المتواجدة على الساحة المصرفية، كما تسمح له بالاطلاع على رصيد حساب التوفير الخاص به في أي وقت عبر أجهزة الصراف الآلي.

(2) من مزاياها:

- عمليات السحب مؤمنة برمز سري،
- وفترة رأس المال المدخر في أي وقت،
- بطاقة التوفير مجانية وصالحة لمدة ثلاث (03) سنوات،
- الاطلاع على رصيد حساب التوفير دون الحاجة للتنقل إلى الوكالة.

(3) اشكالها:

الجدول رقم (02-05): اشكال بطاقات التوفير.

بطاقة التوفير بدون فائدة: 	بطاقة التوفير بفائدة: 
بطاقة التوفير للقصر بدون فائدة: 	بطاقة التوفير للقصر بفائدة: 

المصدر: موقع البنك الوطني الجزائري على الانترنت www.bna.dz تاريخ الاطلاع: 2025-05-27 على الساعة

21:50.

المطلب الثالث: بطاقة فيزا وبطاقة One Pay:

أولاً/ بطاقة فيزا:

(1) تعريفها:

بطاقة فيزا للبنك الوطني الجزائري هي بطاقة سحب ودفع دولية، تتيح للزبون القيام بما يلي:
_ المعاملات عبر أجهزة الصراف الآلي (الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية للبنك الخاصة ببطاقة فيزا):

- السحب النقدي،
- الاطلاع على الرصيد،
- تغيير رقم التعريف الشخصي (code PIN)

_ معاملات الدفع على أجهزة الدفع الإلكتروني الخاصة ببطاقة فيزا بالخارج،
_ عمليات الدفع عبر الإنترنت 24/24 ساعة و 7/7 أيام.

بطاقة فيزا للبنك الوطني الجزائري موجهة لجميع زبائن البنك من الأفراد الذين لديهم حساب بالعملة الصعبة (يورو)، بالإضافة إلى حساب الشيك بالدينار مفتوح على مستوى نفس الوكالة البنكية.

(2) شروطها:

- _ رصيد دائم متوفر في حساب الشيك بالدينار لا يقل عن ثمانية آلاف دينار (8000.00 دج)،
- _ رصيد دائم متاح في حساب العملة الصعبة لا يقل عن مائة (100) يورو،
- _ عدم وجود معارضة على الحساب البنكي.

(3) أسقف بطاقة VISA :

الجدول رقم (02-06): أسقف بطاقة VISA.

أسقف بطاقة VISA الكلاسيكية		
السقف اليومي	1000 يورو	بطاقة فيزا 
حسب فئة الزبائن	3000 يورو	
التسعيرة المطبقة على بطاقة VISA الكلاسيكية		
3.900 دينار / لبطاقة بسقف يصل إلى 1000 يورو		انشاء/ تجديد (دفع الرسوم سنويا)
4.900 دينار / لبطاقة بسقف يصل إلى 3000 يورو		

المصدر: موقع البنك الوطني الجزائري على الانترنت www.bna.dz تاريخ الاطلاع: 2025-05-27 الساعة 21:54.

ثانيا/ بطاقة "One Pay" البنكية للبنك الوطني الجزائري:

(1) اطلاقها:

أطلق البنك الوطني الجزائري يوم الأحد 22 ديسمبر 2024، بطاقة الدفع المؤجل البنكية الجديدة، والمسماة بـ "One Pay" من مبدأ بطاقة الدفع المؤجل بسيط يتم خصم المدفوعات الجوارية أو عبر الإنترنت التي تتم باستخدام بطاقة "One Pay" البنكية في نهاية الشهر، فيما يتلقى حامل بطاقة "One Pay" البنكية المشترك في خدمة الرسائل النصية القصيرة إشعار بكل عملية دفع، إضافة إلى إمكانية الاطلاع عبر منصة الخدمات المصرفية الإلكترونية وتطبيق BNAtic على عمليات السحب المصرح بها على أساس الرصيد المتوفر في الحساب وكذلك الدفعات المؤجلة.

¹ موقع البنك الوطني الجزائري على الانترنت www.bna.dz تاريخ الاطلاع: 2025-05-27 الساعة 21:54.

علاوة على الدفع المؤجل للنفقات، توفر هذه البطاقة المخصصة لزبائن البنك الأفراد، أصحاب حسابات الشيك الكلاسيكية، الوصول إلى مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية الكلاسيكية، بما في ذلك: الاطلاع على الرصيد، معاملات الدفع الإلكترونية، نسخ كشف الهوية البنكية وكذا السحب النقدي، الدفع الجوّاري، عمليات الدفع عبر الأنترنت وكل الوظائف المتاحة على الشبايك الأوتوماتيكية للبنك. كما تتيح بطاقة "الدفع المؤجل" هذه، التي يمكن الوصول إليها للزبائن الأفراد ذوي الدخل المستقر، تسيير أفضل لميزانيتهم واطلاع على نفقاتهم، وبالتالي فإنّ بطاقة "One Pay" البنكية تمثل تقدماً لا يمكن إنكاره لزبائن البنك الذين يبحثون عن المرونة والأريحية.

(2) تعريفها:

هي بطاقة سحب ودفع مع دفع مؤجل مخصصة لزبائن البنك الأفراد، أصحاب حسابات الشيك الكلاسيكية، تتيح مرونة كبيرة وتسمح بالتحكّم الأمثل في المخاطر المالية غير المتوقعة، وهي بطاقة شخصية، ويكون استخدامها تحت المسؤولية المباشرة لحاملها.

(3) وظيفتها:

-الاطلاع على الرصيد وآخر عشر (10) معاملات.

-نسخ كشف الهوية البنكية.

-السحب النقدي، الدفع الجوّاري، الدفع الآمن عبر الإنترنت.

-دفع مؤجل في تاريخ محدد.

-متابعة المعاملات والتكاليف عبر تطبيق BNatic.

(4) شروطها:

-الملاءة المالية،

-دخل ثابت ومنتظم،

-حساب موطن لدى البنك الوطني الجزائري.

بالإضافة إلى ذلك، يجب على الزبون التأكّد من توفّر الأموال الكافية في تاريخ السحب وعدم وجود أي عوارض على حسابه.

(5) كيفية عملها:

- يتم خصم المدفوعات الجوارية أو عبر الإنترنت التي تتم ببطاقة "One Pay" البيبنكية مرة واحدة شهرياً في تاريخ محدد.
- يتلقى حامل بطاقة "One Pay" البيبنكية المشترك في خدمة الرسائل النصية القصيرة لكل عملية دفع رسالة توضح مبلغ المعاملة.
- إمكانية الاطلاع عبر منصة الخدمات المصرفية الإلكترونية وتطبيق BNAtic على عمليات السحب المصرح بها على أساس الرصيد المتوفر في الحساب وكذلك الدفعات المؤجلة .

(6) أسقف بطاقة "One Pay" البيبنكية:

جدول رقم (02-07): أسقف بطاقة "One Pay" البيبنكية.

أسقف الدفع الشهرية	أسقف السحب اليومية	نوع البطاقة
بطاقة "One pay" البيبنكية	100 000 دج	من 13.000 دج الى 100.000 دج (حسب حساب الزبون)
		

المصدر: موقع البنك الوطني الجزائري على الانترنت www.bna.dz تاريخ الاطلاع: 2025-05-27 على الساعة

21:57

المبحث الثالث: دراسة تحليلية لواقع الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في بنك الوطني الجزائري.

في ظل التحول الرقمي المتسارع الذي يشهده العالم ، أصبحت الخدمات المصرفية الرقمية من أبرز الوسائل التي تعتمد عليها المؤسسات المالية لتقديم خدماتها للعملاء بسهولة وفعالية ، وتشمل هذه الخدمات مجموعة واسعة من العمليات المصرفية التي يمكن إنجازها عبر الانترنت أو تطبيقات الهواتف الذكية ، حيث تعد هذه الخدمات ركيزة أساسية في تعزيز الشمول المالي من خلال توسيع قاعدة العملاء

وتقديمها إلى شرائح كانت سابقا محرومة منها خاصة في المناطق الريفية أو ذات البنية التحتية المحدودة ، وقد واكب البنك الوطني الجزائري هذه التطورات التي سوف نتطرق إليها.

المطلب الأول: أنواع الخدمات المالية الرقمية الالكترونية في البنك الوطني الجزائري

من أهم الخدمات المصرفية الالكترونية التي أعلنها البنك الوطني الجزائري ضمن¹ استراتيجية التحول الرقمي:

1. البنك الالكتروني: يسمح البنك الالكتروني باتصال دائم للعملاء بحساباتهم المصرفية 24 ساعة / 24 و 7 أيام / 7 عبر منصة الانترنت <https://ebanking.bna.dz/customer/> أو عن طريق تطبيق BN@tic المتاح للهواتف الذكية من خلال play store و app store وتحميله مجلنا وهذه الخدمة موجهة للعملاء الافراد، المهنيين والمؤسسات الاقتصادية ، حيث تتوفر على حزمتين للخدمات البنكية الالكترونية :

✓ حزمة net: وتتميز باقة هذه الحزمة بـ:

- الاطلاع على الأرصدة وتاريخ أرصدة الحسابات لمدة 23 شهرا.
- الاطلاع على معاملات الحساب.
- البحث على عمليات على الحساب
- تحميل كشوفات الحساب وتحرير الحساب لمدة عام وبصيغ مختلفة
- إصدار بيانات كشف التعريفية البنكية
- الاطلاع على البطاقات وعمليات الخدمات الائتمانية (الطلب، الاعتراض على البطاقة، طلب دفتر الشيكات إلخ)

✓ حزمة net+: وتتضمن ما يلي:

- التحويل لمرة واحدة من حساب إلى حساب نفس العميل.
- التحويل إلى مستفيد موطنين في وكالات البنك الوطني الجزائري والبنوك الأخرى.
- التحويلات المتعددة (EDI) خدمة تبادل المعطيات الرقمية (إذ تسمح لأصحاب المؤسسات والشركات بتحويل أجور موظفيهم شهريا بصفة آلية باستعمال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في فترة وجيزة وبسهولة)

¹ فنش إيمان ونجار حياة، ابتكارات التكنولوجيا المالية كتوجه لتطوير الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك

التجارية - دراسة حالة البنك الوطني الجزائري - ، مجلة أبحاث إقتصادية معاصرة ، المجلد 07، العدد 01، 2024، جامعة جيجل، الجزائر، صص 163-164.

▪ خصومات متعددة على زبائن البنك الوطني الجزائري والبنوك الأخرى (الدائنين) المواطنين في وكالات البنك الوطني الجزائري والبنوك الأخرى.

2. **الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الإنترنت:** وتتم عملية الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر منصة الإنترنت <https://ebanking.bna.dz/Customer/> أو عن طريق تطبيق BN@tic، من خلال ملئ استمارة المعلومات الموضوعية تحت تصرف العملاء ، لتليها مرحلة تحميل وثائق الثبوتية (شهادة الميلاد، شهادة الإقامة ، وثيقة الهوية للشخص المعني أو الوصي القانوني) ، وفي الأخير يتم اختيار الوكالة وتاريخ وتوقيت الموعد لإنهاء فتح الحساب وتفعيله.

3. **خدمة الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت e-paiement:** تمكن هذه الخدمة زبائن البنك الوطني الجزائري¹ من الحاملين للبطاقة البنكية CIB الكلاسيكية أو الذهبية من تسديد المعاملات عبر الإنترنت، وتتميز هذه الخدمة النوعية بالخصائص التالية :

- الحماية: الخدمة مؤمنة وتضمن حقوق المشتريين عبر الويب.
- السهولة: الدفع عن طريق الإنترنت بكل سهولة.
- إمكانية الولوج: إذ بإمكان الزبائن الولوج إلى خدمة الدفع الإلكتروني.
- الرفاهية: اقتصاد الوقت، والطاقة بتفادي التنقلات.

4. **تطبيق الدفع بدون تلامس WIMPAY-BNA:** في إطار السعي إلى تطوير الخدمات الرقمية تم إطلاق نسخة للدفع بدون خدمة للدفع عبر الهاتف المحمول بين البنوك يمكن تحميلها مجاناً من play store و app store، من وظائف تطبيق الفع بدون تلامس للبنك الوطني الجزائري² :

- إجراء عمليات الدفع عن طريق رموز الاستجابة السريعة (QR-CODE).
- إجراء عمليات التحويل لمستخدمي WIMPAY-BNA.
- طلب الأموال من مستخدم آخر لخدمة WIMPAY-BNA.
- تسيير الميزانية.
- الاطلاع على الرصيد.
- الاطلاع على كشف العمليات المنجزة.

¹ سعاد موساوي ومحمد تقرورت، **تحديث الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية- دراسة حالة البنك الوطني الجزائري**، مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال، المجلد 09، العدد 02، جوان 2024، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، ص ص: 176-177.

² معجال العمرية، **واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر- دراسة حالة البنك الوطني الجزائري**، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 09، العدد 01، 2024، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، ص ص: 203-

- القيام بمعاملات دفع مشتريات الزبائن وفواتيرهم (سونلغاز سيال، الوكالة الوطنية لتطوير السكن وتحسينه عدل).

5. التجارة الإلكترونية: خدمة "E- trade BNA" : هي خدمة اطلاق وإشعار خاصة بعمليات التجارة الخارجية "swift" عبر منصة الخدمات المصرفية الإلكترونية، هذه الخدمة مخصصة لزبائن البنك الافراد، المهنيين وأصحاب الشركات الذين يمارسون نشاط التجارة الخارجية . ويتم الاستفادة من هذه الخدمة عبر المنصة للبنك الإلكتروني أو تطبيق الهاتف الذكي. وتتيح هذه الخدمة للعملاء القيام بنشاط التجارة الخارجية من خلال عمليات توطين الراتب وعمليات التجارة الخارجية swift(القروض المستندية ، الدفع المستندي ، التحويلات الحرة والضمانات الدولية).

6. وسائل الدفع الإلكترونية²: يستدعي وجود قنوات الصيرفة الإلكترونية لوجوب توفر وسائل دفع الكترونية، لذا يوفر البنك الوطني الجزائري مجموعة من وسائل الدفع الإلكترونية (البطاقات الإلكترونية والبطاقة البنكية الدولية للبنك الوطني) ، تسمح هذه البطاقات بالدفع عن طريق الأنترنت للقيام بعمليات الشراء والتحويل وتسديد الفواتير لدى المواقع المتخصصة مثل اتصالات الجزائر والخطوط الجوية الجزائرية ومواقع البيع الإلكتروني . كذلك القيام بسحوبات في الجزائر أو في خارج الجزائر على موزعات الآلية للأوراق النقدية التي تحمل شعار VISA .

المطلب الثاني : اتجاهات الجديدة في المنتجات المالية الرقمية للبنك الوطني الجزائري.

يثرى البنك الوطني الجزائري عرضه بإطلاق باقات من المنتجات والخدمات البنكية الموجهة لزبائنه من الأفراد والمهنيين والمؤسسات، تجمع هذه الباقات بين مجموعة من الخدمات والمنتجات التكميلية المعروضة بسعر مغري وجذاب، تهدف إلى تلبية الاحتياجات المحددة لكل شريحة من الزبائن.

أولاً: باقات من الخدمات الرقمية في البنك الوطني الجزائري بالنسبة للأفراد: تتمثل في

1. PACK BASIC: تتضمن جميع المنتجات والخدمات البنكية التكميلية اللازمة للزبائن الافراد

الذين لديهم حساب الشيك بالبنك الوطني الجزائري ، حيث تشمل ما يلي³ :

¹ فنيش إيمان ونجار حياة، مرجع سبق ذكره، ص 164.

² بوري صراح و براهيم آسية ، التكنولوجيا المالية كآلية لتطبيق وتعزيز الشمول المالي : دراسة ميدانية على

عينة من عملاء البنك الوطني الجزائري BNA- ، مجلة البشائر الاقتصادية ، المجلد 09، العدد 01، أبريل 2023،

المدرسة العليا لإدارة الأعمال ، تلمسان ، الجزائر، ص 331.

تاريخ الاطلاع: 2025-05-27 الساعة 21:01 www.bna.dz موقع البنك الوطني الجزائري على الانترنت³

- ✓ حساب الشيك + دفتر شيكات + البطاقة البنكية الكلاسيكية.
- ✓ الدفع عبر الانترنت (رسائل الرقم السري المتغير)
- ✓ الاشتراك في خدمة الرسائل النصية القصيرة.
- ✓ الاشتراك في منصة الخدمات البنكية الالكترونية // تطبيق "BN@ tic" باقة NET + خدمة الدفع بدون تلامس wimpay-BNA.

2. PACK SEREIN: الموجهة للزبائن الأفراد الذين يرغبون في الاستفادة من المنتجات والخدمات

- مدعومة بحساب الشيك ، وكذا ادخار مالي لغد أفضل حيث يشمل ما يلي :
- ✓ حساب الشيك + دفتر شيكات + البطاقة البنكية الذهبية.
- ✓ الدفع عبر الانترنت (رسائل الرقم السري المتغير).
- ✓ الاشتراك في خدمة الرسائل النصية القصيرة.
- ✓ الاشتراك في منصة الخدمات البنكية الالكترونية // تطبيق "BN@ tic" باقة NET + خدمة الدفع بدون تلامس wimpay-BNA.
- ✓ حساب توفير (دفتر + بطاقة توفير).

3. PACK FAMILLE: تشكيلة من المنتجات وخدمات البنك الوطني الجزائري ، من أجل تسيير

أمثل لميزانيتكم ، حيث تشمل ما يلي :

- ✓ حساب الشيك + دفتر شيكات + البطاقة البنكية الذهبية.
- ✓ الدفع عبر الانترنت (رسائل الرقم السري المتغير).
- ✓ بطاقة أو عدة بطاقات مسبقة الدفع.
- ✓ الاشتراك في خدمة الرسائل النصية القصيرة.
- ✓ الاشتراك في منصة الخدمات البنكية الالكترونية // تطبيق "BN@ tic" باقة NET + خدمة الدفع بدون تلامس wimpay-BNA.
- ✓ حساب توفير (دفتر + بطاقة توفير).
- ✓ أو عدة حسابات توفير مستقبلي للقصر.

4. PACK Privilège: الموجهة لزبائن البنك النخبة ، مجموعة المنتجات والخدمات عالية

الجودة لتلبية متطلبات زبائن البنك الوطني الجزائري ، وشمل ما يلي :

- ✓ حساب الشيك + دفتر شيكات + البطاقة النخبة.
- ✓ الدفع عبر الانترنت (رسائل الرقم السري المتغير)

- ✓ الاشتراك في خدمة الرسائل النصية القصيرة.
- ✓ الاشتراك في منصة الخدمات البنكية الالكترونية // + تطبيق "BN@ tic" باقة NET + خدمة الدفع بدون تلامس wimpay-BNA.
- ✓ حساب توفير ذو عائد تصاعدي (بطاقة توفير).

ثانيا: باقات من الخدمات الرقمية في البنك الوطني الجزائري بالنسبة للمهنيين والمؤسسات تجمع هذه الباقات بين مجموعة من الخدمات والمنتجات التكميلية الموجهة للمهنيين والمؤسسات وتتمثل فيما يلي¹ :

PACK PRO.1: تتضمن باقية من المنتجات والخدمات التي ترافق وتساعد المهنيين في التسيير المالي لأنشطتهم والتي تضع تحت تصرفهم ما يلي :

- ✓ حساب الشيك للمهنيين + دفتر شيكات + بطاقة الأعمال للمهنيين الكلاسيكية أو الذهبية.
- ✓ الدفع عبر الانترنت (رسائل الرقم السري المتغير)
- ✓ الاشتراك في خدمة الرسائل النصية القصيرة.
- ✓ الاشتراك في منصة الخدمات البنكية الالكترونية // + تطبيق "BN@ tic" باقة NET + خدمة الدفع بدون تلامس wimpay-BNA.
- ✓ الاشتراك في خدمة الرسائل البنكية.
- ✓ جهاز الدفع الالكتروني.

2. PACK CORPORATE: موجهة للزبائن من فئة المؤسسات وتتمثل من مجموعة من الوسائل للتسيير المالي لمؤسساتهم ، والتي تتمثل فيما يلي :

- ✓ حساب جاري + دفتر شيكات + بطاقة الأعمال الكلاسيكية أو الذهبية.
- ✓ الدفع عبر الانترنت (رسائل الرقم السري المتغير)
- ✓ الاشتراك في خدمة الرسائل النصية القصيرة.
- ✓ الاشتراك في منصة الخدمات البنكية الالكترونية // + تطبيق "BN@ tic" باقة NET + خدمة الدفع بدون تلامس wimpay-BNA.
- ✓ الاشتراك في خدمة الرسائل البنكية.

¹ موقع البنك الوطني الجزائري على الانترنت www.bna.dz تاريخ الاطلاع: 27-05-2025 على الساعة 22:05.

3. PACK STORE : تشكيلة متنوعة من المنتجات والخدمات التي تساعد المهنيين والمؤسسات من أجل تسير أمثل لتمويلات تجارتهم لأنشطتهم والتي تتمثل في :

- ✓ حساب جاري + دفتر شيكات + بطاقة الأعمال الذهبية.
- ✓ الدفع عبر الانترنت (رسائل الرقم السري المتغير)
- ✓ الاشتراك في خدمة الرسائل النصية القصيرة.
- ✓ الاشتراك في منصة الخدمات البنكية الالكترونية // تطبيق "BN@ tic" باقة NET + خدمة الدفع بدون تلامس wimpay-BNA.
- ✓ جهاز الدفع الالكتروني.

المطلب الثالث: مؤشرات تطور الخدمات الرقمية المالية في البنك الوطني الجزائري ودورها في تعزيز الشمول المالي.

1. تطوير شبكة الهاتف المحمول كأداة لتعزيز الشمول المالي.

لقد أعطت الجزائر اهتماما بالغا بالشمول المالي وتطوير الخدمات المالية الرقمية ، حيث نجد إهتمام السلطات الوطنية في سعيها لإرساء تشريعات وقوانين لدعم الشمول المالي الرقمي ، حيث نجد المادة 68 من القانون 08-13 المؤرخ في 31 ديسمبر 2013 والذي يتم الامر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003 والمتعلق بالنقد والقرض والمتمم بالمادة 35 مكرر " يتخذ بنك الجزائر إجراءات تسهيل تقديم الخدمات البنكية قصد تشجيع الاندماج المالي مع الحرص خصوصا على التواجد المنظم لشبابيك البنوك والمؤسسات المالية عبر التراب الوطني " ، ينص القانون على ضرورة أن يقوم بنك الجزائر ببذل المزيد من الجهود من أجل تسهيل تقديم الخدمات المالية قصد تشجيع الشمول المالي من خلال التوسع والانتشار المنظم للبنوك والمؤسسات المالية سواء الانتشار التقليدي للبنوك أو عن طريق الهواتف المحمولة أو أجهزة الانترنت ، كل هذه الوسائل يمكن الاعتماد عليها وخاصة أن عدد كبير من الجزائريين المستبعدين للشمول المالي يمتلكون هواتف ذكية سواء في المدن والارياف أو المناطق الجبلية والمعزولة ، وذلك بسبب التغطية الواسعة لشبكة الهاتف المحمول في الجزائر والتي تسمح للأفراد بالاشتراك فيها والجدول الموالي يمثل نسبة تغطية الهاتف النقال بالجزائر .

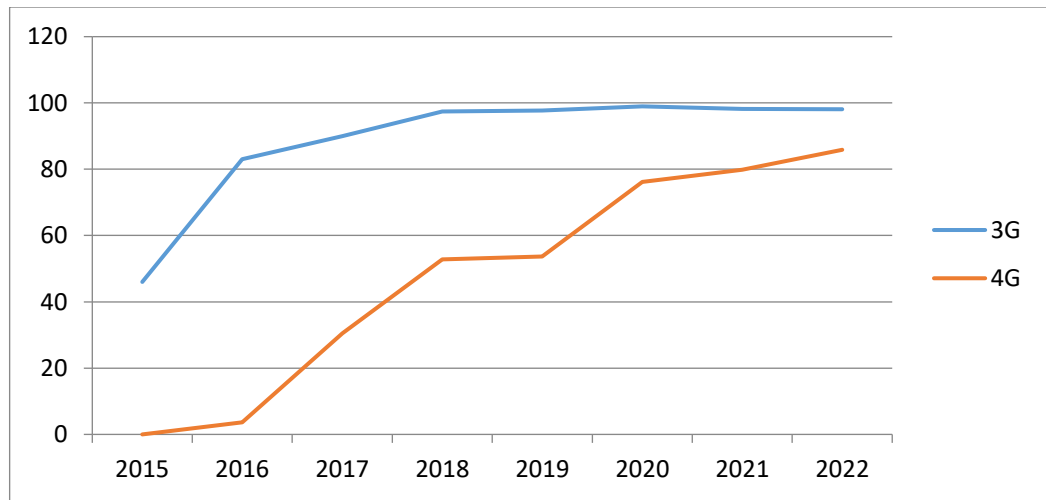
الجدول رقم (02-08): نسبة تغطية شبكة الهاتف المحمول في الجزائر.

2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	
98.07%	98.18%	98.97%	97.72%	97.45%	90%	83%	46%	3G
85.87%	79.89%	76.18%	53.63%	52.84%	30.49%	3.62%	/	4G

Resource : RARRORT SUR LE DEVELOPEMENT DES INDICATEURS DES SERVICES DES TELECOMMUNICATIONS (PREMIER SEMESTRE 2023)

يوضح المنحنى البياني التالي تطور نسبة تغطية شبكة الهاتف المحمول في الجزائر، اعتمادا على البيانات المعروضة في الجدول أعلاه.

الشكل رقم (02-03): يمثل نسبة تغطية شبكة الهاتف المحمول في الجزائر.



المصدر: من إعداد الطالبتين.

من الجدول يمكن ملاحظة التغطية الواسعة للهواتف المحمولة في الجزائر، في سنة 2015 أنت نسبة التغطية 46 % من الجيل الثالث (3G) لتستمر في زيادة نسبة التغطية لتصل سنة 2022 إلى 98.07% ، نفس الشيء لنسبة التغطية من الجيل الرابع (4G) حيث ارتفعت 3.62% سنة 2016 لتصل سنة 2022 إلى 85.87% وهذا يدل أن أغلب الجزائريين لديهم فرصة للاندماج المالي عن طريق الخدمات المالية المتنقلة كما تتيح للبنوك والمؤسسات المالية ومنها البنك الوطني الجزائري التقرب أكثر من الأفراد ، ومن خلال التنوع في المنتجات والخدمات المالية وتوسيع النطاق وتقديم تلك الخدمات من أجل الوصول إلى المزيد من العملاء

2. مؤشر التوطن البنكي لبنك الوطني الجزائري:

يشير التوطن البنكي إلى انتشار وتوزيع المؤسسات البنكية جغرافيا من خلال فتح وكالات أو فروع في مختلف المناطق خصوصا المناطق الريفية أو النائية، ويعتبر زيادة عدد الوكالات البنكية من أهم

مؤشرات التوطن البنكي الفعال، بحيث يمكن الأفراد الجدد الذين لا يملكون حسابات مصرفية من الوصول إلى الخدمات المالية، وهذا يعزز من الشمول المالي، بالاعتماد على الخدمات المالية الرقمية لتسهيل الوصول إلى مختلف المنتجات المالية التي يقدمها البنك، والجدول التالي توضح زيادة عدد الوكالات للبنك الوطني الجزائري .

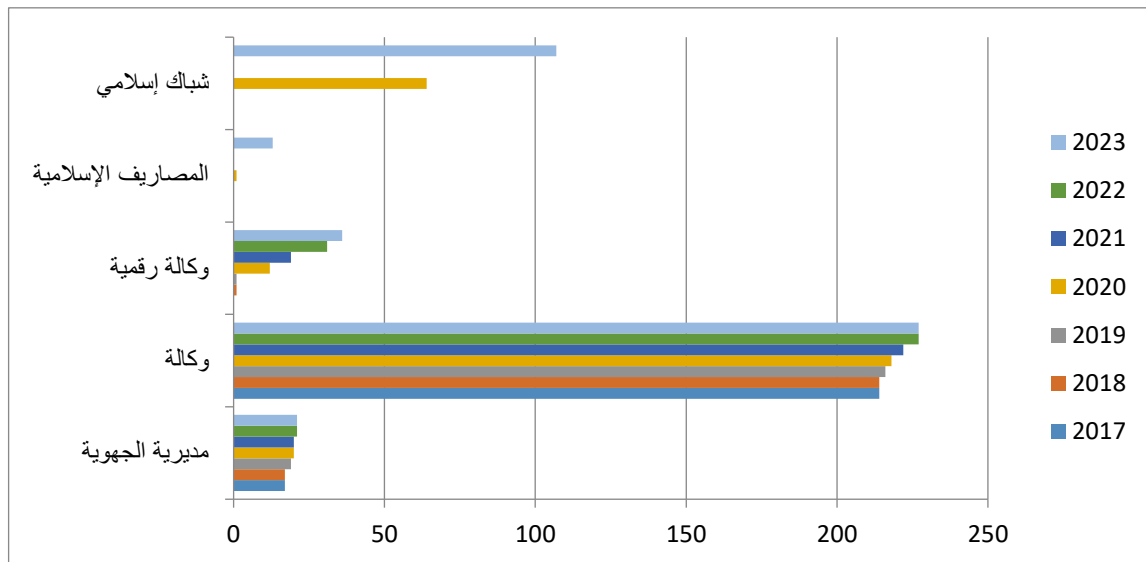
الجدول رقم (02-09): تطور عدد الوكالات للبنك الوطني الجزائري.

2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	
21	21	20	20	19	17	17	مديرية الجهوية
227	227	222	218	216	214	214	وكالة
36	31	19	12	01	01	-	وكالة رقمية
13	5	01	01				المصاريف الإسلامية
107	1	64	64				شباك إسلامي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التقارير السنوية من 2017-2022 للبنك الوطني الجزائري.

استنادا على المعطيات الواردة في الجدول أعلاه، يتقدم الرسم البياني بالأعمدة تمثيلا بصريا لتطور عدد وكالات البنك الوطني الجزائري عبر الفترات الزمنية المعتمدة.

الشكل رقم (02-04): يمثل عدد الوكالات للبنك الوطني الجزائري.



المصدر : من إعداد الطالبتين.

من خلال الجدول نلاحظ أن البنك الوطني تبني استراتيجية تطوير مستمر لمختلف الخدمات الرقمية المالية في إطار تعزيز القدرة التنافسية للبنك ، وتبني زيادة مهارة فريق العمل للبنك، هذا ينعكس على نشاطه وأدائه، ويلعب دور مهم في جلب مزيد من العملاء وهذا ما أدى إلى زيادة في عدد الوكالات

لتبلغ سنة 2017 إلى 214 وكالة إلى 227 وكالة سنة 2023. وإيضاً نلاحظ أن البنك الوطني الجزائري سعى إلى تغيير هيكله التنظيمي، وتبني سياسة التحول إلى بنك إلكتروني وتحسين أدائه فيما يخص جودة الخدمات المالية الرقمية عن طريق فتح وكالات رقمية جديدة لتصل إلى 36 وكالة رقمية سنة 2023. و من أجل جلب المزيد من الزبائن سواء لفتح حسابات بنكية أو وضع ودائع عمد البنك الوطني الجزائري إلى التوجه نحو الصيرفة الإسلامية من خلال إصدار عدة مراسيم تدعم هذا التوجه وكانت سنة 2020 سنة الانطلاق نحو أول مصرف إسلامي و64 شباك إسلامي، عمل موظفي البنك على تقديم تسهيلات والتعريف بمختلف المنتجات الإسلامية المتاحة للزبون، وكل هذا أدى إلى زيادة الوعي الثقافي وزيادة الشمول المالي وخاصة أن فئة كبيرة من المجتمع الجزائري تميل نحو المعاملات ذات التوجه الإسلامي والبعيدة عن الربا. ففي¹ سنة 2020 المبلغ المستقطب من الموارد الإسلامية ما مقداره 2647.07 مليون دج واحصت 2366 حساباً إسلامياً جديداً للتوفير من مجموع 3766 حساب ما يمثل 62.79 % من إجمالي الحسابات المفتوحة.

3. الخدمات المصرفية الرقمية المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري:

قام البنك الوطني الجزائري خلال سنة 2017 بإطلاق خدمة الشباك البنكي عن طريق الهاتف النقال التي تسمح بالاطلاع على رصيد الحساب البنكي، بهدف تمكين مختلف المنخرطين في هذه الخدمة من تحويل الأموال ما بين وكالات البنك باستعمال هواتفهم المحمول، في سنة 2018 تم تدشين أول وكالة رقمية للبنك مزودة بموزع أوتوماتيكي للأوراق المالية وشباك أوتوماتيكي، وفي سنة 2019 تم إطلاق تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول BN@TIC، ووضع حيز الخدمة خدمات الرسائل النصية والتي يتم إرسالها إلى الهواتف المحمولة لحاملي بطاقات (SMS-CARD) وفي سنة 2020 قام البنك بافتتاح 11 وكالة رقمية، وإطلاق بطاقات التوفير وبطاقات الأعمال، وخدمة الرسائل النصية القصيرة، وكذا رسائل الرقم السري المتغير (SMS-OTP) وأيضاً الفتح المسبق للحسابات المصرفية عن طريق الانترنت، وفي إطار الجهود المبذولة لتعزيز وتدعيم النظام المعلوماتي تم تحديث شبكات الاتصالات في 249 موقع للبنك، ومراقبة زيادة التدفق في روابط الاتصالات الرسمية على مستوى مقرات البنك، وفي سنة 2021 وفي إطار مواكبة البنك للتحول الرقمي قام بالتوقيع على اتفاقية مع شركة سونلغاز وبروتوكول اتفاق مع الاتحاد العام للتجار الحرفيين الجزائريين لتطوير الدفع الإلكتروني، كل هذا بهدف تحسين جودة الخدمة وزيادة تعزيز الشمول المالي والتوسع لحصص سوقية جديدة بإطلاق منتجات متنوعة منها تطبيق للدفع عبر الهاتف WIMPAY-BNA وهذه الخدمة الرقمية التي أطلقها البنك الوطني

¹ التقرير السنوي لسنة 2020، ص14.

² التقرير السنوي لسنة 2021، ص 24.

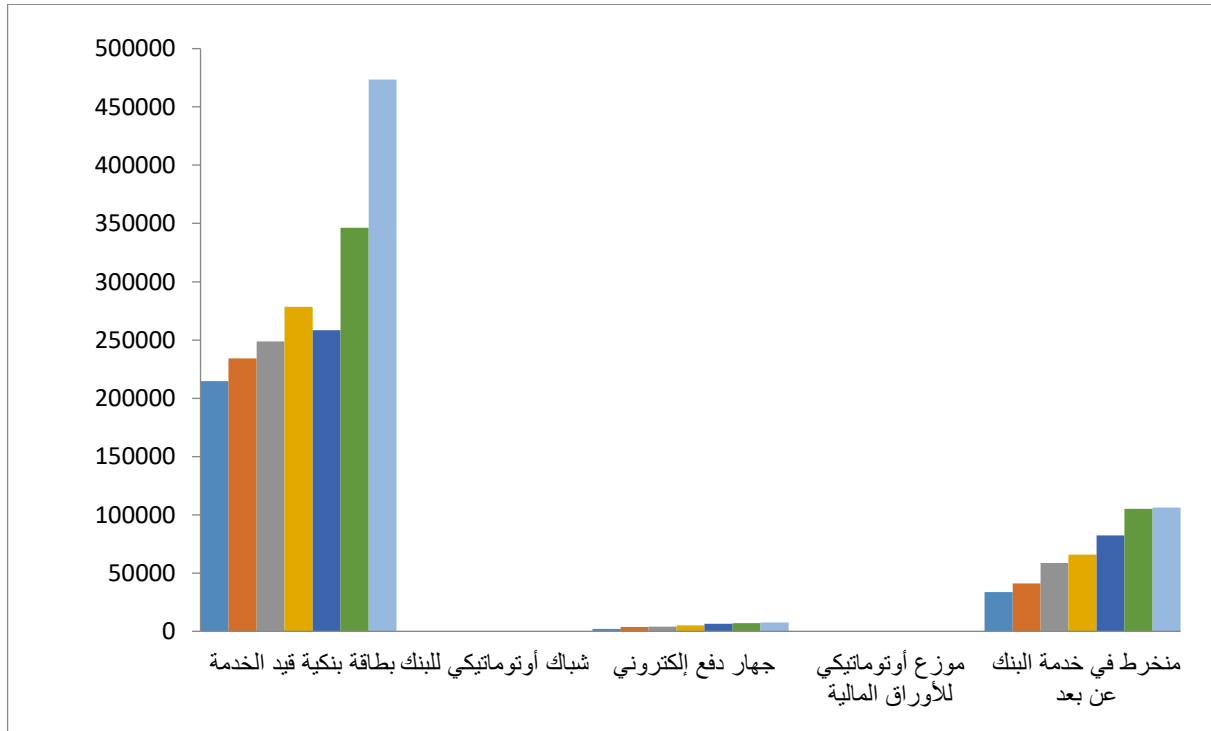
الجزائري تسمح لفئة الأفراد ، المهنيين والمؤسسات بالقيام بمجموعة من العمليات من أي مكان وفي أي وقت ، وفي عدة حالات (المحلات التجارية ، المطاعم ، مقاهي ، الخدمات العمومية)، وخدمة إشعار أرصدة الحسابات الجديدة (SMS BNAKING) وبطاقة النخبة وخدمة طلب التمويل عن بعد .والجدول التالي يوضح مختلف التطورات المالية الرقمية التي حدثت في البنك الوطني الجزائري.

الجدول رقم (02-10): مؤشرات تطور الخدمات الرقمية المالية للبنك الوطني الجزائري

الخدمات	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
بطاقة بنكية قيد الخدمة	214643	234122	248832	278315	258411	346190	473427
شباك أوتوماتيكي للبنك	95	97	98	100	100	100	180
جهاز دفع إلكتروني	2136	3771	4096	5221	6385	7046	7656
موزع أوتوماتيكي للأوراق المالية	-	145	130	151	160	169	169
منخرط في خدمة البنك عن بعد	33545	41158	58758	65952	82349	105044	106231

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التقارير السنوية من (2017-2022) للبنك الوطني الجزائري.
يوضح الجدول السابق المؤشرات الرقمية المتعلقة بالخدمات المالية الرقمية المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري، ولتقديم رؤية أكثر وضوحا حول تطور هذه الخدمات عبر الفترات الزمنية، نستعرض في ما يلي تمثيلا بيانيا يبرز هذا التطور بشكل بصري أكثر.

الشكل رقم (02-05): يمثل تطور الخدمات الرقمية المالية للبنك الوطني الجزائري.



المصدر: من إعداد الطالبتين.

من خلال الجدول نلاحظ أن عدد البطاقات البنكية قيد الخدمة في ازدياد خلال فترة للدراسة إلى أن وصل عددهم 278315 بطاقة سنة 2020 وانخفض سنة 2021 بما يعادل 19904 بطاقة يرتفع مجددا في سنة 2022 و2023 ليصل إلى 473427 بطاقة.

ابتداء من عام 2020 بعد إطلاق البنك الوطني الجزائري لحزمة جديدة من الخدمات المالية الرقمية، شهد البنك إصدار أشكال جديدة من البطاقات البنكية بعدما كانت مقتصرة في عام 2019 على البطاقة البنكية الكلاسيكية والذهبية، تم إصدار بطاقة الادخار وبطاقة الأعمال، وفي عام 2021 تم إصدار البطاقة الإسلامية، أما عام 2022 فتم إصدار كل من بطاقة النخبة وبطاقة الدفع المسبق. ومنذ عام 2020 شهد نموا ملحوظا في عدد البطاقات البنكية وواصل في الارتفاع حتى سنة 2023 ويعود ذلك إلى إتاحة هذه الخدمة البطاقات البنكية بشكل مجاني لجميع عملائه.

كما نلاحظ أن عدد الشبابيك الأوتوماتيكية الخاصة بالبنك ارتفعت تدريجيا لتصل إلى بمعدل شباكين تقريبا من سنة 2017 إلى سنة 2020 لتصل إلى 160 شباك أوتوماتيكي سنة 2022.

أما بالنسبة لأجهزة الدفع الإلكتروني فقد عرف عددها ارتفاعا كبيرا لتصل إلى 7656 جهاز سنة 2023، أما بالنسبة لعدد الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق المالية فقد بلغت 169 موزع سنة 2023، في حين وصل عدد الافراد المنخرطين في خدمة البنك عن بعد فقد كان في تزايد خلال هذه الفترة خاصة سنة 2018 و 2021 فقد ارتفع عددهم بما يقارب 17000 مشترك في خدمة البنك عن بعد ليصل 82349 مشترك سنة 2023.

4. تأثير الخدمات المصرفية المالية الرقمية على الشمول المالي من خلال تطور الحسابات والودائع

والقروض الموجهة للزبائن:

لقد لعبت الخدمات المالية الرقمية كأداة محورية لإعادة تشكيل العلاقة بين المؤسسات المالية والزبائن، فقد أسهمت هذه الخدمات التي تشمل تطبيقات الهواتف الذكية والخدمات المصرفية عبر الانترنت في تجاوز الحواجز التقليدية التي كانت تحد من قدرة الافراد ، خاصة في المناطق الريفية وللنائية من الوصول إليها ،ومن هذا المنطلق برزت أهمية دراسة تأثير الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي لا سيما من خلال تتبع تطور حسابات الودائع والمنتجات المصرفية الموجهة للزبائن باعتبارها مؤشرا على مدى اندماج الأفراد في النظام المالي ،ولما تمثله الودائع والقروض للبنك ، حيث تلعب القروض دورا مهما في ممارسته لنشاطه و لها تأثير كبير على أدائه المالي ، الودائع يستخدمها البنك ويعتمد عليها في منح الأموال للمقرضين ، وكذا القروض تدر عوائد للبنك ، لذا سنتطرق لتطور هاذين الأخيرين من خلال الجدول والشكل المواليين.

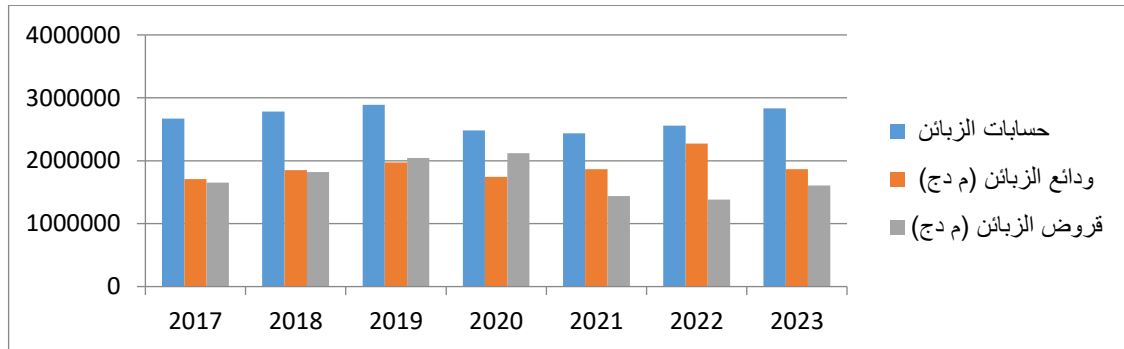
الجدول رقم (02-11): تطور الحسابات والودائع والقروض للبنك الوطني الجزائري .

2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	
2835000	2557780	2435221	2483757	2888826	2780481	2672056	حسابات الزبائن
1866679	2273624	1866649	1741443	1970947	1849643	1708524	ودائع الزبائن (م دج)
1604714	1383387	1439863	2117885	2046448	1822444	1650275	قروض الزبائن (م دج)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التقارير السنوية من (2017 إلى 2022) للبنك الوطني الجزائري .

من خلال الجدول نلاحظ أن عدد الحسابات لدى البنك الوطني الجزائري قد ارتفع من 2672056 حساب سنة 2017 إلى 2780481 سنة 2018 بفضل الإجراءات المتخذة من أجل استمالة زبائن جدد من خلال تخفيف إجراءات فتح الحسابات، استمر عدد الحسابات الزبائن في الارتفاع خلال السنة المالية ليصل إلى 2888826 حساب سنة 2019 أي ما يعادل فتح 108345 حساب جديد على مستوى شبكة البنك، ثم انخفض في السنتين الموالتين حتى بلغ 2435221 حساب سنة 2021 حيث يمثل المنحى البياني التالي تطور الحسابات والودائع والقروض للبنك الوطني الجزائري.

الشكل رقم (02-06): تطور الحسابات والودائع والقروض الموجهة لbna خلال الفترة 2017-2023.



المصدر: من إعداد الطالبتين.

أما حجم الودائع لدى البنك فقد عرف ارتفاعاً من 1708524 مليون دج سنة 2017 إلى 1849643 مليون دج سنة 2018 بسبب زيادة التدفقات المالية المحققة في مجال استقطاب الزبائن ، واستمرت في الارتفاع أيضاً خلال السنة التي بعدها 2019 حيث قدرت ب 1970947 مليون دج وهي أعلى قيمة وصلت إليها ، ويرجع هذا الارتفاع المسجل إلى الديناميكية التجارية التي اعتمدها البنك في السنوات الأخيرة، والتي تركز أساساً على استقطاب الموارد من خلال تطوير الخدمات المالية المقدمة وتنويعها، عرفت مباشرة حجم الودائع انخفاض بقيمة 229504 مليون دج سنة 2020 هذا الانخفاض كان سببه

الانعكاس السلبي للأزمة الصحية الناتجة عن كوفيد 19 على تطور النشاط التجاري للبنك ، ثم ارتفع مجددا إلى 1866649 دج بسبب الزيادة في الودائع للأجل والودائع تحت الطلب . وبالنسبة لحجم القروض فقد عرفت ارتفاعا هي الأخرى من 1650275 مليون دينار سنة 2017 إلى 1822444 مليون دج في السنة الموالية، هذا النمو يعود إلى نجاعة عمليات استقطاب المتعاملين الجدد التي قام بها البنك، والتي أرفقها بالدعم والمراقبة المالية لزيائنه، حرصا في ذلك على تقديم مختلف الصيغ التمويلية الكفيلة بالاستجابة لاحتياجاتهم وقد ارتفع في الارتفاع حتى بلغت ذروتها في سنة 2020 حيث بلغت 2117885 دج، بحيث أنه لم يتأثر نشاط القروض بشكل كبير بالأزمة الصحية بسبب نظام الدعم الذي أقرته السلطات العمومية وطبقته كل البنوك، لكنها عرفت انخفاضا بقيمة 678022 دج لتبلغ 1439863 دج سنة 2021، يعود هذا الانخفاض إلى عملية إعادة الشراء من قبل الخزينة العمومية لتحصيل الحقوق البنكية، وذلك في إطار مختلف التمويلات الجماعية المشتركة للبرامج

الاستثمارية الخاصة بالشركات العمومية الكبرى.

من خلال ما سبق نستنتج أن تطور وزيادة الخدمات المصرفية الرقمية وتنوعها وانتشارها وتعزيز الشمول المالي، ينعكس على حجم الودائع لدى البنك وعدد الحسابات وكذا القروض الممنوحة، من خلال جذب عدد أكبر من العملاء واستقطاب زبائن جدد أي زيادة التعاملات لدى البنك، حجم الودائع والقروض لهما دور رئيسي وأساسي في تقييم الأداء المالي للبنك وخاصة في ربحيته، والتي يسعى البنك إلى تعظيمها.

خلاصة الفصل الثاني:

بعد تناول الإطار النظري في الفصل الأول، جاء الفصل الثاني كمحور تطبيقي يهدف الى ترجمة المفاهيم النظرية المتعلقة بالخدمات المالية الرقمية والشمول المالي الى واقع علمي من خلال دراسة تحليلية لحالة البنك الوطني الجزائري-وكلالة تيارت-. حيث تم التركيز على مدى توظيف هذا البنك للخدمات المالية الرقمية، ومدى مساهمة هذه الأخيرة في تسهيل الوصول الى الخدمات المالية وتحقيق الشمول المالي لفئات مختلفة من المجتمع، خاصة غير المتعاملين سابقا مع النظام المالي الرسمي. وقد اعتمد الفصل على منهج تحليلي لدراسة البيانات والمعلومات المجمعة من الوكالة محل الدراسة، مما أتاح الوقوف على اهم الممارسات، التحديات، وفرص المرتبطة بالرقمنة المالية في السياق.



خاتمة

خاتمة عامة:

من خلال الدراسة توصلنا الى ان الشمول المالي له أهمية بالغة في دعم استقرار النظام المالي وتعزيز النمو الاقتصادي، ويتطلب تحقيقه توفر مجموعة من العوامل تدعم تنويع المؤسسات المالية من أجل زيادة المنافسة وتنويع منتجات الخدمات المالية الرقمية منها، وتوصلنا الى ان التحول الرقمي ضرورة حتمية لا مفر منه في ظل التطورات التي يشهدها العالم ككل، كما ان البنوك ملزمة بمتابعة واعتماد أحدث التقنيات.

وتعتبر الخدمات المالية الرقمية من بين اهم متطلبات تحقيق الشمول المالي، وذلك لقدرتها على الوصول الى مختلف شرائح المجتمع لما توفره من جهد، وقت، تكلفة إضافة الى الجودة، لكن استخدامها يتطلب توفير قنوات خاصة بتقديم هذه الخدمات أهمها الانترنت، محطات الدفع الالكتروني، وأجهزة الطرف الالي، فكلما زاد توفير هذه القنوات زادت الفئة المستفيدة، ومنه زيادة استعمال الخدمات المالية الرقمية، ما يؤدي الى زيادة الشمول المالي.

1. نتائج الدراسة:

من خلال دراستنا هذه توصلنا الى النتائج التالية:

- ✓ يهتم الشمول المالي بمختلف فئات المجتمع لاسيما المهمشة منها كمحدودي الدخل، النساء، المناطق الريفية المعزولة، هذا ما يؤدي الى استفادتهم من الخدمات في القيام بمشاريع خاصة المشاريع الصغيرة، نتيجة لذلك تنخفض معدلات البطالة، تزيد مستويات الدخل وتحسن مستويات المعيشة.
- ✓ يتم قياس الشمول المالية بثلاث مؤشرات الأكثر شيوعا والمتمثلة في مؤشر الوصول الى الخدمات المالية، مؤشر استخدام الخدمات المالية، مؤشر جودة الخدمات المالية، كما تجدر الإشارة الى وجود مؤشر اخر هو مؤشر يقيس مدى خاصية استخدام الخدمات المالية الرقمية.
- ✓ ان البنك الوطني الجزائري يسعى الى تنويع خدماته الرقمية التي يقدمها الى عملائه عن طريق الانترنت الهاتف المحمول، بهدف تلبية احتياجاتهم.
- ✓ ان الخدمات المالية الرقمية ساهمت في زيادة الودائع، كذا حجم القروض، لدى البنك الوطني الجزائري، لكن بشكل بسيط قد يرجع ذلك لحدثة تلك الخدمات نقص وعي وثقافة الافراد اتجاه استخدام الرقمنة المالية.
- ✓ تساعد الخدمات المالية الرقمية البنوك في جذب عدد أكبر من العملاء خاصة بعد الازمة الصحية كوفيد، والإجراءات والتدابير الوقائية المتخذة، ادى ذلك الى زيادة الحاجة للخدمات المالية عبر الانترنت بحيث لاقت رواجاً كبيراً.

2. اختبار صحة الفرضيات:

بعد دراستنا لموضوع واقع الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي يمكننا اختيار صحة الفرضيات التالية:

✓ الخدمات المالية الرقمية هي خدمات تعتمد على تقنيات حديثة هذه الفرضية صحيحة، من خلال للدراسة يسعى البنك الوطني الجزائري الى مواكبة الرقمنة من خلال تقديم خدمات مالية رقمية، اما بتطوير خدمات لديها وتقديمها الكترونيا، او انشاء خدمات مالية رقمية جديدة التي يقدمها للزبائن.

✓ يقصد بالشمول المالي ان الخدمات المالية تلمس جميع فئات المجتمع مع ضمان الجودة العالية لهذه الخدمات، وبأقل تكلفة، هذه الفرضية صحيحة من خلال الدراسة يسعى البنك الوطني الجزائري الى تقديم الخدمات المالية الرقمية الى مختلف شرائح المجتمع التي تهدف الى زيادة الشمول المالي عن طريق تنويع منتجاتها الخدماتية أهمها: خدمة البنك عن البعد، تنويع في مختلف البطاقات البنكية خدمة الدفع بدون تلامس، وهذه المنتجات تقلل الوقت، التكلفة، تسهل الوصول اليها من طرف الزبائن.

✓ القيام بمجهودات كبيرة لتعزيز شمول المالي في ظل اعتمادا الخدمات المالية الرقمية هذه الفرضية صحيحة من خلال الدراسة نلاحظ ان البنك الوطني الجزائري يواصل في تطوير وازدياد مختلف الخدمات المقدمة عن طريق زيادة وكالات رقمية والشبابيك الاوتوماتيكي وأجهزة دفع الالكترونية كل هذه الإجراءات يدل على ان سياسة البنك المعتمدة من خلال تقديم الخدمات الرقمية وعبر الانترنت ناجحة في جذب الزبائن كلها تعزز في الشمول المالي.

3. التوصيات الاقتراحات المسقاة من الدراسة:

على ضوء نتائج الدراسة المتوصل اليها يمكن طرح التوصيات الموالية، والتي تتمثل في بعض الإجراءات التي من شأنها ان تزيد من الشمول المالي بواسطة الخدمات المالية الرقمية:

✓ ضرورة العمل على تحسين البنية التحتية المالية بهدف استقطاب أكبر قدر ممكن من العملاء ضمن القطاع الرسمي.

✓ ضرورة توفير منتجات وخدمات مالية ومصرفية تتوافق مع مقاصد الشريعة الإسلامية، كل هذا من اجل استقطاب عملاء جدد لا يحبذون التعامل مع المنتجات والخدمات المالية التقليدية القائمة على معدل الفائدة.

✓ ضرورة الاستفادة من تجارب الدول الرائدة في مجال تعزيز الشمول المالي، والعمل على الارتقاء بمصافهم.

- ✓ ضرورة التزام السلطات المختصة في تكثيف الجهود المالية والقانونية والتشريعية لتعزيز الشمول المالي.
- ✓ الالتزام بتقديم خدمات مالية تتسم بالتطور والابتكار وتكون موافقة مع رغبات واحتياجات العملاء وتعمل هذه المنتجات على تخفيض معدلات الفقر والبطالة.
- ✓ تطوير الانترنت من اجل السرعة في أداء العمليات البنكية.
- ✓ توفير أجهزة الصراف الآلي في المرافق العمومية من اجل تقديم خدمات على مدار الساعة.
- ✓ القضاء على مشاكل البطاقة البنكية من اجل كسب ثقة الزبائن والعملاء.
- ✓ ضرورة التوجه نحو التجارة الالكترونية من اجل افاق اقتصادية أوسع.
- ✓ وضع استراتيجية مدروسة من اجل التسويق للخدمات المالية الرقمية المقدمة وتنويعها.
- ✓ على البنك ان يكون حساس لتطلعات عملائه وتقديم حلول مبتكرة وملائمة لهم.
- ✓ على البنك الوطني الجزائري تعزيز التوعية وتنقيف بفولند ومميزات الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها من اجل جلب زبائن أكثر وتمس شرائح أكبر من فئات المجتمع والمحافظة على الولاء العملاء الحاليين.

4. افاق الدراسة:

ان الغاية من افاق الدراسة هي طرح مواضيع متشابهة لهذا الموضوع ويتم دراستها مستقبلا وتتمثل هذه المواضيع في:

- دور الخدمات المالية الرقمية في ربحية البنوك التجارية وعلاقتها بالنمو الاقتصادي.
- واقع الخدمات المالية الرقمية في البنوك الجزائرية ومدى رضا الزبون عنها .
- تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية



المصادر و المراجع

المراجع:

• الكتب:

1. أسامة فراح، رحمة عبد العزيز، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، مجلة طبنا للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 04، العدد 02 عدد خاص 2021/05/27.
2. ايمن بوزانة ووفاء حمدوش، واقع تأثير تفعيل سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 12، العدد 01، الجزائر، 2021.
3. بن قارة سيرين، زيغم ابتهاج، التحول الرقمي في جامعة 8 ماي 1945 قالمة كخيار استراتيجي لضمان جودة الإدارة الجامعية دراسة حالة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص إدارة اعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، السنة الجامعية 2022_2023.
4. بوري صراح و براهيم آسية، التكنولوجيا المالية كآلية لتطبيق وتعزيز الشمول المالي : دراسة ميدانية على عينة من عملاء البنك الوطني الجزائري BNA-، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 09، العدد 01، المدرسة العليا لإدارة الأعمال، تلمسان، الجزائر، افريل 2023.
5. بوسليمان صليحة، واقع ومعوقات تنمية الشمول المالي في الجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، العدد 01، جامعة الجزائر، 2023.
6. بوطريف لويزة و يونس شعيب، واقع التكنولوجيا المالية في ظل التحديات الراهنة، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية و الإدارية، المجلد 05، العدد 02، جامعة خنشلة، ديسمبر 2021.
7. ثريا عبد الرحيم علي الخزوجي، صبيان طارق سعيد الاعرجي، القياس الاقتصادي لأثر الشمول المالي على الاستقرار المصرفي في العراق، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 26، العدد 119، العراق، 2020.
8. جازية حسيني، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 16، العدد 23، شلف، 2020.

9. حدة بوتينة، إبعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية، بحث استطلاعي لآراء عينة من عملاء المصارف التجارية الجزائرية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي، الجزائر.
10. حدو علي، انعكاسات الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات المالية على تأهيل المنظومة المصرفية الجزائرية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص مالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، السنة الجامعية 2013-2014.
11. حمو الزغبى، دور شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في تعزيز القطاع المصرفي للدول العربية: دروس وتجارب دولية، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والانسانية، المجلد 9، العدد01، جامعة الجزائر3، 2021.
12. حنين محمد بدر عجوز، دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء— دراسة حالة البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين، 2017.
13. خالد صبيح، الهادي تهامي، دور الشمول المالي في العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة "دراسة تطبيقية على الشركات الصغيرة والمتوسطة"، المجلة العربية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد13، العدد02، جامعة الزقازيق، مصر، 2022.
14. خواثرة سامية، التحول الرقمي خلال جائحة كورونا وما بعدها "المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية"، المجلد 58، العدد02، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2021.
15. خولة مناصرية، التكنولوجيا المالية في ظل جائحة كورونا. الفرص والتحديات، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 06، العدد01، جامعة عباس لغرور، خنشلة، الجزائر، 2022.
16. دلفي ينهاز، علي القرة، الشمول المالي دولة قطر نموذج، مجلة الإدارة والقيادة الإسلامية، المجلد02، العدد01، المملكة المتحدة، 2017.
17. ذهبية لطرش، سمية حراق، واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية وأهميتها في تعزيز الشمول المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 05، العدد 02، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2020.
18. رديف مصطفى وآخرون، التحول الرقمي كألية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، المجلد 04، العدد05، جامعة جيلالي لباس، سيدي بلعباس، الجزائر، 2021.

• الرسائل والمذكرات:

19. سعاد الميلودي وفاطمة فوقه، الخدمات المالية الرقمية وأثرها على الشمول المالي في الدول العربية -دراسة قياسية باستخدام بيانات البانك خلال الفترة (2011-2019)، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 13، العدد 02، 2022.
20. سعاد بوشلوش، تحديات الشمول المالي في الجزائر ومتطلبات تطويره، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، المجلد 5، العدد 02، جامعة بومرداس، الجزائر، 2022.
21. سعاد موساوي ومحمد تقوروت، تحديث الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية-دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال، المجلد 09، العدد 02، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، جوان 2024.
22. سليمان الجبوسي، محمد الطائي، تسويق الخدمات المالية، بدون طبعة، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، مصر، 2010.
23. شيلي وسام، الشمول المالي الرقمي في المنطقة العربية الواقع والمتطلبات، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 24، العدد 02، 2021.
24. صاري إسماعيل وآخرون ، جهود بنك الجزائر في تعزيز الشمول المالي بالجزائر في ظل إنتشار جائحة (covid-19)، المجلة الاقتصادية والاحصاء التطبيقي ، المجلد 5، العدد 20، الجزائر، 2023.
25. صليحة فلاق، سامية شارفي، دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالعالم العربي، تجربة مملكة البحرين، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 21، العدد 01، جامعة باتنة، الجزائر، جوان 2020.
26. صندوق النقد العربي، نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي، محافظي المصارف المركزية ومصاريف النقد العربي، الامارات العربية المتحدة.
27. صورية شنبي والسعيد بن لخضر، اهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في مصر)، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 03، العدد 02، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2018.
28. طالم صالح، اسهامات تطبيقات التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الإسلامية، منصات التمويل الجماعي الإسلامية نموذجاً، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 13، العدد 02، جامعة تسميلت، الجزائر، 2022.

29. عدنان نجم، العوامل المؤثرة في الطلب على الخدمة المصرفية، دراسة تطبيقية على عينة من المستفيدين في محافظة نينوى، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 02، العدد 03، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق، 2010.
30. العربي أحلام، أنظمة الدفع الالكترونية ودورها في تحسين القدرة التنافسية في البنوك التجارية، مذكرة لنيل شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2014.
31. عواطف مطرف، إيمان بومود، وفاطمة الزهراء عنان، عرض تطبيقات الأنظمة الرقمية في المصارف الجزائرية في إطار جهودها للتحويل الرقمي، مجلة دراسات الاقتصادية، المجلد 08، العدد 01، 2021.
32. فاطمة محفوظ، الخدمات المالية الرقمية كألية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، دفاتر البحوث العلمية، المجلد 10، العدد 02، 2022.
33. فريق العمل الاقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، متطلبات تبني استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، صندوق النقد العربي، ابوظبي، 2015.
34. فنيش إيمان ونجار حياة، ابتكارات التكنولوجيا المالية كتوجه لتطوير الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية - دراسة حالة البنك الوطني الجزائري -، مجلة أبحاث إقتصادية معاصرة ، المجلد 07، العدد 01، جامعة جيجل، الجزائر، 2024.
35. قويدر بلقيس، دور الخدمات المالية الرقمية في حل ازمة السيولة دراسة حالة بريد الجزائر الوكالة بسكرة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019_2020.
36. كردوسي مروة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة، تخصص مالية وبنوك، قسم العلوم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2023.
37. لعال العمرية، واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر - دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 09، العدد 01، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2024.

• **المجلات والمقالات:**

38. مجوري نجاه، عتيق نصر عواطف، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي دراسة حالة تجارب دولية كينيا، الهند، الامارات، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الوادي، السنة الجامعية 2021-2022.
39. محفوظ فاطمة، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، دفاثر البحوث العلمية، المجلد 10، العدد 02، جامعة آكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، 2022.
40. محمد أمين زاخ، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحقيق الشمول المالي، دراسة تحليلية تقييمية لحالة الجزائر خلال الفترة 2000-2020، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبدالله مرسل، تيبازة، الجزائر، 2021.
41. محمد بن جاب الله، أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية «دراسة حول كفاءة شركات التأمين وآفاق استثمارها الإلكتروني»، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر 17 نوفمبر 2012.
42. محمد بوطلاعة وآخرون، واقع الشمول المالي وتحدياته، الاردن والجزائر نموذجا، مجلة الاقتصاد المال والاعمال، المجلد 04، العدد 02، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميلة، الجزائر، 2020.
43. محمد طرشي، انساع رضوان، وآخرون، متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الاعمال، المجلد 01، العدد 01، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2019.
44. محمد عباسي محرز، اقتصاديات المالية العامة، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2005.
45. محمد عبد العظيم أبو النجا، تسويق المتقدم، الدار الجامعية الاسكندرية، مصر، 2008.

46. مريم ساخن، متطلبات تحسين بيئة الاعمال في الجزائر ودورها في تنشيط المناخ الاستثماري، الباحث الاقتصادي، المجلد 09، العدد 01، برج بوعريريج ، 2022.
47. مفتاح غزال ومراد بركات، الثقافة المالية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة ابحاث اقتصاديات معاصرة، العدد 01، المجلد 05، الجزائر، 2022.
48. مفيدة الأحسن وآخرون، واقع الشمول المالي في الجزائر (واقع وتحديات) دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر من 2011-2021، مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 12، العدد 02، الجزائر، ديسمبر 2023.
49. مفيدة الاحسن وآخرون، واقع الشمول المالي في الجزائر-دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر من 2011-2021، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 12، العدد 02، البليدة 02، الجزائر، ديسمبر 2023.
50. مولودي عبد الغاني، الابتكار في التكنولوجيا المالية ودوره في تطوير أداء المؤسسات المالية من خلال منظومة الشمول المالي، دراسة عينة من المؤسسات المالية الجزائرية، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة، تخصص إدارة مالية، قسم العلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، 2021.
51. هبة مصطفى، محمد مصطفى، دور الخدمات المالية الرقمية في التمكين الاقتصادي للمرأة العميلة، مجلة البحث العلمي في الادب، المجلد 24، العدد 02، يناير 2023.
52. هيوا ابوبكر علي، ياسين مصطفى رسول، خدمات وأدوات التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية، مجلة جامعة التنمية البشرية، المجلد 08، العدد 03، جامعة التنمية البشرية السليمانية، العراق، 2022.
53. وهيبة عبد الرحيم، اشواق بن قدور، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء شركات ناجحة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، المركز الجامعي تامنغست، الجزائر، 2018.
54. يسر برنية وآخرون، محافظي الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب، صندوق النقد العربي وامانة مجلس المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، الامارات العربية المتحدة، 2019.
- المراجع الأجنبية:

55. Alliance for Financial Inclusion (AFI), Measuring Financial Inclusion Core Set of Financial Inclusion Indicators, Working Group (FIDWG), Guideline Note NO.4, March 2013.

56. Ceyla Pazarbasioglu, Alfonso Garcia Mora, Mahesh Uttamchandani, Harish Natarajan, Erik Feryen, and Mathew Saa **Digital financial services**, World Group, 2022 .
57. Dayrit, M , Cecil, C, Maricris, T, Abellar, M, Creus, E , Dunstan, L, **Digital Financial Services in the Pacific :Experiences and Regulatory Issues,Philippines** : ASIAN DEVELOPEMENT BANK, 2016.
58. Egala, et Boateng, **To leave or retain ? An interplay between quality Digital Banking Sernices and Customer satisfaction,International Journal of Bank Marketing.**
59. Fadoua Khanboubi et Azedine Boulmakoul , **état de l'art sur la transformation digital** : Focus sur le domaine bancaire, Conférence International sur l'innovation et les nouvelles tendances des systèmes d'information, Marrakech, Morocco ;2018.
60. GPFI (Global Patranship of Financial Inclusion), **G20 Financial Inclusion Indicators**, 2016.
61. Inutu Lukonga, **Fintech Inclusive Growth and Cyber Risks**, Forcus on the MENAP and CCA Regions, IMF Working Paper, 2018.
62. Susanne Chishti, Janos Barberis, **The Fintech Book. The financial technology handbook for investors,Entrepreneurs and visitonaries**, Journal of indonesian econonomy and business, volume31,number3,John Wiley & Sons Ltd, West Sussex,United Kingdom,2016..
63. Tahanout Kheira, **Financial Technology Prospects in The Middle East and Africa**, Journal of Economic Growth and Entrepreneurship JEGE ? Vol4, N°3.
64. World Bank, **Financial Inclusion Strategies Reference Framework**, the World Bank, Washington DC, 2012.

• المواقع الالكترونية:

65. مفاهيم مالية <http://teb21.com/article/financia-concepts>
66. موقع البنك الوطني الجزائري على الانترنت www.bna.dz
67. <https://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm>

الملتقيات العلمية:

68. بن عناية جلول، فرحول ميلود، إمكانية الدفع الإلكتروني ودورها في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، الملتقى الوطني الأول حول تعزيز الشمول المالي في الجزائر الية لدعم التنمية المستدامة، خميس مليانة، الجزائر، 05-06-2018.

69. كمال معيوف، قدوري عبد القادر، التثقيف المالي المدخل الاستراتيجي لتعزيز الشمول المالي في البلدان العربية- دراسة حالة مصر، ملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدينة، الجزائر، 2019.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي بالتطبيق على البنك الوطني الجزائري خلال فترة 2017-2024 . بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال التطرق للجانب النظري لكل من الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي ، توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها : الشمول المالي له أهمية في استقرار النظام المالي ، ويتطلب تحقيقه توفير مجموعة العوامل ، توصلنا أن التحول الرقمي ضرورة حتمية لا مفر منه ، أن الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي يؤثر في تطور ونمو حسابات العملاء ، وزيادة حجم القروض والودائع.

كلمات مفتاحية : خدمات مالية رقمية ، الشمول المالي ، أجهزة الدفع الآلي ، البنك الوطني الجزائري.

ABSTRACT :

This study aims to identify the role of digital financial services in promoting financial inclusion by applying to the National Bank of Algeria during the period 2017-2024. Relying on the descriptive and analytical approach by addressing the theoretical aspect of both digital financial services and financial inclusion, this study reached a set of results, the most important of which are: Financial inclusion is important for the stability of the financial system, and its achievement requires the provision of a set of factors, we found that digital transformation is an inevitable necessity, and that digital financial services and financial inclusion affect the development and growth of customer accounts, and increase the volume of loans and deposits.

Keywords: Digital financial services, financial inclusion, ATMs, National Bank of Algeria.