



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة ابن خلدون - تيارت -



ملحقة قصر الشلالة

الميدان: العلوم الاقتصادية والتجاريو وعلوم التسيير  
تخصص: بنوك وتأمينات

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر  
الموسومة بـ:

لور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل الشمول المالي بالجهاز المصرفي الجزائري  
دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قصر الشلالة 547 ولاية تيارت

لكحل الأمين

مزهود صارة ❖

لجنة المناقشة:

أ. لكحل..... مشرفا ومقررا

أ. زرقط..... رئيسا

أ. آيت عيسى عيسى..... عضوا ومناقشا

أ. بربار نور الدين..... عضوا ومناقشا

الموسم الجامعي 2022/2021

ARIDI

ARIDI

ARIE

ARIDI

ARIDI

ARIE

ARIDI

ARIDI

ARIE



# شكر وتقدير شكر وتقدير

السلام أما بعد...

أول من يشكر ويحمد هو الله عز وجل في عليائه الذي  
مدني بنعم لا تعد ولا تحصى وأنار لي دربي فله جزيل الحمد  
والثناء إذ أرسل الأمة جمعاء عبده وسوله محمد بن عبد الله  
الذي علمنا وحثنا على طلب العلم حيثما وجد.  
لله الحمد كله والشكر إذ وفقت لإنجاز هذا العمل المتواضع  
كما أرفع كلمة الشكر إلى الأستاذ المشرف لكحل الأمين  
الذي ساعدني في إنجاز بحثي.

وأتوجه بشكري إلى من ساعدني في كتابة بحثي وسهر عليه  
الأخ لخضر

كما أتوجه بكلمة الشكر إلى كل من عاشئة ومنيرة المسؤولين  
عن مكتب العلوم الاقتصادية

وإلى كل من ساعدني ومد لي يد العون من قريب أو بعيد  
وكل الأساتذة عاكمة وأساتذة العلوم الاقتصادية خاصة، وإلى  
كل من علمني حرفا من الصغر إلى الكبر

وإلى كل من ساندني ولو بكلمة طيبة أو بدعاء  
وأخيرا ندعوا الله أن يرزقنا الهداية والسداد والرشاد والخير  
للعباد والعفاف والغنى.



# إهداء

بسم الله الحمد والشكر لله رب العالمين نحمده ونستعينه  
ونعوذ به من شرور أنفسنا ومن سيئات أعمالنا من يهده  
الله فلا ضال له ومن يضلل فلا هاد له.  
اللهم آتنا في الدنيا حسنة وفي الآخرة حسنة وقنا عذاب  
النار

ها أنا أصل اليوم إلى نهاية مسيرتي الدراسية وأختتمها  
ببحث تخرجي الذي أهديه إلى  
من كان سببا في وجودي في هاته الحياة، غلى من أمرنا  
الله عز وجل ببرهما

إلى نبع الحنان والمحبة إلى من وهباني كل ما يملكان  
لأحقق آمالهما وآمالي إلى والدي الكريمين **يمينة وساعد**  
أطال الله في عمرهما

إلى إخواني رزقهم الله لباس الستر والعافية  
**أسامة - خالد - يوسف**

إلى كل فرد من عائلتي صغيرا وكبيرا  
إلى رفيق دربي وصديق أيامي الحلوة والمررة  
إلى من دعمني وساندني لأكون كما أنا الآن  
زوجي وحببي وقرة عيني

**عبد الكريم**

أدامه الله لي وتاجا فوق رأسي  
إلى عائلة زوجي فردا فردا من الصغير إلى الكبير

إلى صديقاتي **سعاد-شهيناز - وداد**

وإلى الكتكوتين **دعاء وتقوى** حفظهما الله ورعاهم

# صارة

# فهرس المحتويات

شكر وتقدير

إهداء

فهرس المحتويات

فهرس الجداول والأشكال

مقدمة ..... أ

## الفصل الأول الإطار المفاهيمي للعمل المصرفي الحديث

06	تمهيد
07	المبحث الأول: ماهية المصارف الإلكترونية.
07	المطلب الأول: نشأة وتطور المصارف الإلكترونية.
08	المطلب الثاني: مفهوم المصارف الإلكترونية ومتطلباتها.
11	المطلب الثالث: مزايا وسلبيات المصارف الإلكترونية وأصنافها.
14	المبحث الثاني: ماهية الصيرفة الإلكترونية.
14	المطلب الأول: نشأة وتطور الصيرفة الإلكترونية.
	المطلب الثاني: مفهوم وخصائص الصيرفة الإلكترونية والقنوات التي تساعدها في تقديم الخدمة المصرفية.
15	
19	المطلب الثالث: مزايا وعيوب الصيرفة الإلكترونية.
21	المبحث الثالث: آفاق وواقع الصيرفة الإلكترونية بالجزائر.
21	المطلب الأول: مشروع الصيرفة الإلكترونية بالجزائر.
25	المطلب الثاني: خطوات الصيرفة الإلكترونية.
30	المطلب الثالث: تأثير الصيرفة الإلكترونية على الجهاز المصرفي الجزائري.
32	خلاصة الفصل

### الفصل الثاني الإطار المفاهيمي للشمول المالي بالجزائر

34	تمهيد
35	المبحث الأول: ماهية الشمول المالي
35	المطلب الأول: نشأة وتطور الشمول المالي
35	المطلب الثاني: مفهوم الشمول المالي وأبرز أهدافه
37	المطلب الثالث: أهمية ومبادئ الشمول المالي
41	المبحث الثاني: أساسيات الشمول المالي
41	المطلب الأول: خصائص الشمول المالي
41	المطلب الثاني: الأبعاد والمؤشرات الخاصة بالشمول المالي
45	المطلب الثالث: آليات وركائز الشمول المالي
46	المبحث الثالث: واقع وتحديات الشمول المالي بالجزائر
46	المطلب الأول: تعزيز الشمول المالي بالجزائر
49	المطلب الثاني: تحليل مؤشرات الشمول المالي بالجزائر ومدى تطوره
51	المطلب الثالث: مؤشرات تطور الشمول المالي لبعض الدول العربية
57	خلاصة الفصل

### الفصل الثالث دراسة تطبيقية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

59	تمهيد
60	المبحث الأول: لمحة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
60	المطلب الأول: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية
62	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - قصر الشلالة-
64	المطلب الثالث: مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
66	المبحث الثاني: خدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية
66	المطلب الأول: الخدمات المصرفية المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

## فهرس المحتويات

---

69	المطلب الثاني: نشاطات بنك الفلاحة والتنمية الريفية .....
71	المطلب الثالث: الموزعات الآلية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.....
72	المبحث الثالث: الإطار المفاهيمي للدراسة الميدانية بالوكالة.....
85	خلاصة الفصل .....
87	خاتمة .....
90	قائمة المصادر والمراجع .....

الملاحق

ملخص

فهرس الجداول

والأشكال

### فهرس الجداول

- الجدول رقم (01): يوضح نسب استخدام الصرف الآلي لكل 100 راشد بالجزائر ..... 17
- الجدول رقم (02): وضح نسب استخدام الحاسوب الشخصي لبعض الدول في سنة 2011 ..... 19
- الجدول رقم 03: يوضح نسب البالغين لحسابات في مؤسسات مالية. .... 50
- الجدول رقم 04: يوضح نسب البالغين المقترضين من المؤسسات المالية أو المصارف التجارية ..... 50
- الجدول رقم 05: يمثل نسبة الفروع البنكية لكل 100 ألف بالغ. .... 51
- الجدول رقم 06: مؤشر استخدام الصراف لكل 100 ألف بالغ بالجزائر ..... 51
- جدول (07) يوضح المحورين وأرقام عبارتيهما كما وردتا بالاستبيان ..... 72
- جدول (08) يوضح معاملات الارتباط بين المجالات والدرجة الكلية للاستبيان ..... 73
- جدول رقم (09): جدول يوضح معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للاستبيان ..... 73

### فهرس الأشكال

- الشكل رقم (01) ..... 09
- الشكل رقم (02): يوضح هندسة نظام RTGS في الجزائر ..... 26
- الشكل رقم (03): يوضح أهم ميزات الصيرفة الإلكترونية ..... 30
- الشكل رقم (04): يوضح أبعاد الشمول المالي ..... 42
- الشكل رقم 05: يوضح نسبة التثقيف المالي بالجزائر سنة 2019 ..... 52
- الشكل رقم 06: سوضح نسبة المالكين لحساب مصرفي لكل من سنتي 2014-2017 ..... 53
- الشكل رقم 07: يوضح نسبة الاقتراض من المؤسسات المالية بين سنتي 2011 و2014 ..... 54
- الشكل رقم (08): الهيكل التنظيمي للبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قصر الشلالة 547 ..... 63

# مقدمة

### مقدمة:

تعد الصناعة المصرفية أهم مؤشرات النهضة الأوروبية، حيث يتم قياس كل من التقدم والتطور الاقتصاديين بمدى بمة نجاعة النظام البنكي له ومدى نوعية الخدمات التي يقدمها. البنك هو من أهم الركائز التي يقوم عليها الاقتصاد الوطني لمختلف دول العالم، وذلك راجع إلى الدور الذي يلعبه في جمع الودائع من الأفراد، منح الائتمان وكذا تقديم القروض وهذا هو ما يشكل النشاط الرئيسي لأي بنك من البنوك إلى جانب عدد من الوظائف الأخرى والتي تهدف إلى تسهيل المعاملة مع الغير.

إن التطور الحاصل في العالم بأسره، والذي أحدثت تغيرات كبيرة في مختلف قطاعات النشاط الاقتصادي جعل البنوك لتسارع في مواكبته والتماشي معه بهدف ابتكار خدمات مصرفية في غاية الحداثة وكذا الارتقاء في تقديمها والتي تعتمد بالدرجة الأولى على التقنيات الحديثة والمتمثلة في (شبكة الانترنت الحواسيب الآلية... إلخ).

إن عصرنة الخدمات المالية يؤدي إلى تحقيق التنمية المستدامة من خلال تقديم تلك الخدمات للجمهور العام كأفراد والمنشآت في الوقت المناسب والطريقة المناسبة والتكلفة المناسبة، وهذا ما يطلق عليه تسمية الشمول المالي والذي يعني تعميم الخدمات المالية على أكبر عدد من المنشآت والأفراد عموما وذوي الدخل المحدود خصوصا وبتكلفة مناسبة من أجل التقليل من ظاهرة الفقر إلى حد ما وجعل المجتمعات ضمن دائرة التطور ومواكبة الازدهار عن طريق الاستفادة من الخدمات المالية المقدمة من طرف البنك.

### إشكالية البحث:

في نفس السياق ونظرا للأهمية الكبيرة التي تلعبها الصيرفة الإلكترونية في الاقتصاد الحالي، وذلك لمواكبة التطور وتعميم الخدمات المالية على أفراد المجتمع وبمختلف فئاته، وهذا ما سيقودنا لطرح الإشكالية في هذا البحث كالآتي:

- ما الدور الذي تلعبه الصيرفة الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي بالجهاز المصرفي الجزائري؟

في حين يمكننا تجزئة هذه الإشكالية إلى أسئلة فرعية وهي كالتالي:

- ما المقصود بالصيرفة الإلكترونية؟

- ما ماهية الشمول المالي؟ وما أهمية الاعتماد عليه كأداة اقتصادية؟

- ما مدى تأثير الصيرفة الإلكترونية على الشمول المالي بالبنك؟

### فرضيات البحث:

- الصيرفة الإلكترونية هي تبني البنك لأساليب حديثة في مجال الصناعة المصرفية، أي أن المؤسسة تعتمد على مبدأ الصيرفة الإلكترونية.

- الشمول المالي هو أداة أساسية من أجل النهوض بالاقتصاد ما يدل على أن البنك يقوم على تحقيق الشمول المالي.

- إن الصيرفة الإلكترونية تؤثر على الشمول المالي بالبنك.

### أهداف البحث:

نسعى من خلال بحثنا لتحقيق الأهداف الآتية:

- التعرف على ماهية الصيرفة الإلكترونية ومراحل تطورها بهدف الإلمام بمدى عمل البنوك بها.

- الإطلاع على مفهوم الشمول المالي وأهم مؤشراتته التي تقودنا إلى معرفة أبعاده.

- محاولة إبراز الإستراتيجيات المتخذة من قبل البنوك الجزائرية في كيفية تعزيز الصيرفة الإلكترونية للشمول المالي بالجهاز المصرفي.

### أسباب اختيار الموضوع:

لكل موضوع مبررات عديدة تعتبر بمثابة الحافز الذي يشجع دراسته دون غيره من المواضيع ومن

بين أهم هاته الأسباب نذكر ما يلي:

- حداثة الموضوع.

- التعرف على أهم جوانب الصيرفة الإلكترونية ومدى ارتباطها بالشمول المالي.

- التوافق مع التخصص المدروس.

### أهمية البحث:

إن أهمية هذا البحث تكمن في الدور الذي تلعبه الصيرفة الإلكترونية في البنوك التي تحاول في الآونة

الأخيرة أن تخوض سباقا من أجل تقديم أحسن الخدمات وبأقل التكاليف لأكثر عدد من العملاء من

مختلف شرائح المجتمع وهذا كله في إطار تعزيز الشمول المالي بالجهاز المصرفي والذي يقوم بدوره بتحقيق

الرخاء والرفاه الاجتماعي من جهة وتدنية مستوى حالة الفقر من جهة أخرى.

### منهج البحث:

للإجابة على الإشكالية المطروحة وتحقيق أهداف البحث اعتمدنا على كل من المنهج الوصفي والمنهج التحليلي وذلك من أجل ضبط وتحديد المفاهيم والمصطلحات المرتبطة بكل من الصيرفة الإلكترونية والشمول المالي وتحليل مؤشراتته، وهذا بهدف إثراء الجانب النظري، كما قمنا باعتماد منهج دراسة الحالة لكونه أسلوب علمي تطبيقي يوافق طبيعة البحث وهذا بهدف إثراء الجانب التطبيقي.

### صعوبة البحث:

- قلة المراجع المعتمدة لموضوع البحث كونه يمتاز بالحدائثة.
- عدم استجابة بعض البنوك الموافقة على تقرير التربص.

### حدود الدراسة:

إن محاولة الإجابة على إشكالية البحث واختبار مدى صحة الفرضيات، دفعنا لوضع حدود وأبعاد الدراسة والتي تمثلت في دراسة تطبيقية على مستوى إحدى وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قر الشلالة تحت رقم 547 ولاية تيارت -.

حيث كانت العينة المستهدفة هي موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قصر الشلالة - وذلك خلال سنة 2021/2022.

### الأدوات المستخدمة في الدراسة:

لقد قمنا في دراستنا هذه بالاعتماد على أداة التحليل الإحصائي برنامج SPSS من أجل تحليل المعلومات وتفسيرها وصولاً إلى النتائج النهائية.

### هيكل البحث:

للإجابة على إشكالية البحث المطروحة واختبار الفرضيات ارتقمنا تقسيم بحثنا إلى 03 فصول:

الفصل الأول سنتناول فيه الإطار المفاهيمي للعمل المصرفي، من خلال التطرق في المبحث الأول إلى ماهية المصارف الإلكترونية، نشأة المصارف الإلكترونية وتطورها، مزايا وسلبيات المصارف الإلكترونية إضافة إلى متطلباتها.

أما المبحث الثاني سنتطرق فيه إلى ماهية الصيرفة الإلكترونية وتطورها إضافة إلى الخصائص والقنوات المتعلقة بها، كذلك بعض مزاياها وعيوبها.

والمبحث الثالث تطرقنا فيه إلى آفاق وواقع الصيرفة الإلكترونية بالجزائر، من خلال عرض مشروع الصيرفة الإلكترونية بالجزائر وخطوات الصيرفة الإلكترونية، إضافة إلى تأثيرها على الجهاز المصرفي الجزائري.

الفصل الثاني سنتناول فيه الإطار المفاهيمي للشمول المالي، من خلال التطرق في المبحث الأول إلى ماهية الشمول المالي ونشأته وتطوره، وكذا مفهوم الشمول المالي وأبرز أهدافه إضافة إلى أهميته ومبادئه.

أما المبحث الثاني فتناولنا فيه أساسيات الشمول المالي، من خلال عرض خصائص الشمول المالي وأبعاده ومؤشراته بالإضافة إلى آلياته وركائزه.

والمبحث الثالث تطرقنا فيه إلى واقع وتحديات الشمول المالي بالجزائر، من خلال عرض تعزيز الشمول المالي بالجزائر، وكذا تحليل مؤشراته ومدى تطوره بالجزائر، بالإضافة إلى مؤشرات تطوره لبعض الدول العربية.

الفصل الثالث سنتناول فيه الدراسة التطبيقية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية من خلال التطرق في المبحث الأول إلى لمحة عن وكالة قصر الشلالة، من خلال عرض نشأته ومفهومه وكذا مراحل تطوره.

أما المبحث الثاني سنتطرق فيه إلى خدمات وكالة قصر الشلالة، من خلال عرض الخدمات والمنتجات التي تقوم بتقديمها.

والمبحث الثالث سنتطرق فيه إلى الإطار المنهجي للدراسة الميدانية، من خلال عرض عينة وأدوات الدراسة، الاختبارات المستخدمة في الدراسة.

### الدراسات السابقة:

1- دراسة دكتور قاسم شني بعنوان "اصليرفة الإلكترونية أنماطها وخيارات القبول والرفض" أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة واسط بغداد، العراق، 2011، تدور إشكالياتها حول مفهوم الصيرفة الإلكترونية وأهم مكوناتها ومراحلها وأنظمتها؟؟ ومن النتائج المتوصل إليها هي كيفية استخدام الصيرفة الإلكترونية وتطبيقها في المصارف.

2- دراسة حورية جنان بعنوان "دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية - دراسة حالة بنك CPA-"، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، تدور

إشكالياتها حول تأثير الصيرفة الإلكترونية في تحسين الخدمات المالية وما المقصود بها؟ ومن النتائج المتوصل إليها هي أن أنظمة الدفع الإلكتروني وسيلة تريح الموظف في تعاملاته مع المؤسسات المالية وجودة الخدمات المصرفية تؤدي إلى ولاء الزبون وثقته بالمصرف.

# الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للعمل المصرفي

الحديث

تمهيد:

إن التطور التكنولوجي الذي مس مجال الاقتصاد أدى به إلى التوجه حول رقمنة الخدمات مما يؤدي بدوره إلى ارتفاع المنافسة بين البنوك أو المصارف حول الاستخدام الأحسن والأمثل للوسائل التكنولوجية المتاحة، فبعد تطور الخدمات المصرفية من التقليدية إلى الإلكترونية، أصبح هناك مصارف افتراضية تعمل بآلية التعامل عن بعد من خلال شبكات الاتصال والتواصل المتنوعة.

الهدف من هذا الفصل هو التطرق إلى الإطار المفاهيمي للعمل المصرفي حيث سنتطرق إلى ثلاثة

مباحث:

المبحث الأول: ماهية المصارف الإلكترونية.

المبحث الثاني: ماهية الصيرفة الإلكترونية.

المبحث الثالث: آفاق وواقع الصيرفة الإلكترونية بالجزائر.

### المبحث الأول: ماهية المصارف الإلكترونية.

إن التطور التكنولوجي الذي مس مجال الاقتصاد أدى به غلأى التوجه حول رقمنة الخدمات والذي بدوره يؤدي إلى ارتفاع المنافسة بين المصارف حول الاستخدام الأمثل للوسائل التكنولوجية المتاحة، فبعد تطور الخدمات المصرفية من التقليدية إلى الإلكترونية، أصبح هناك مصارف افتراضية تعمل بآلية التعامل عن بعد من خلال شبكات الاتصال والتواصل المتنوعة.

### المطلب الأول: نشأة وتطور المصارف الإلكترونية.

إن التطور الهائل في التقنيات المحاسبية والاتصال والذي حقق التبادل الهائل والشامل للمعلومات، في حين رافقه استثمار الانترنت في الميدان التجاري؛ إلى جانب ذلك تطور مفهوم الخدمات المالية (المصرفية) من الأداء الخاص بالعميل نفسه إلى أداء خدمات تخص المال/الإدارة/الاستشارة المالية... إلخ.

إن تاريخ الظهور الأول للمصارف الإلكترونية راجع إلى عام 1995، والذي شهد ولادة أول مصرف إلكتروني أو مصرف على الشبكة يدعى بنك نت BANKNET من وقتها بدأت المصارف الإلكترونية بالنشأة وبالأخص في الدول المتقدمة فهي تعمل ككيانات منفصلة مرخصة لها أو كمصرف إلكتروني أو كمؤسسة تابعة أو كفروع للمصرف الأجنبي أو كمصرف إلكتروني<sup>1</sup>.

إن سبب ظهور المصارف الإلكترونية وانتشارها عبر العالم هو<sup>2</sup>:

1- أهمية ودور الوساطة بفعل تزايد حركية التدفقات النقدية والمالية في مجال التجارة.

2- تطور المنظمة الإعلامية للاتصال التكنولوجي.

<sup>1</sup> بلخضر محمد، مشاش عبد الرزاق، الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري والواقع والآفاق، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة العقيد أكلي محمد أولحاج، البويرة، 2018-2019، ص 03.

<sup>2</sup> شريف مصباح أبو كرش، المصارف والبطاقات الإلكترونية، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، ع 03، 2014، ص 48.

المطلب الثاني: مفهوم المصارف الإلكترونية ومتطلباتها.

الفرع الأول: مفهوم المصارف الإلكترونية.

إن المصارف الإلكترونية ليست فكرة وليدة الحاضر وإنما ظهرت منذ سنين وهذا ما يصعب المهمة أكثر حول تحديد المفهوم لأنهما يوجد مفهوم شامل حول المصارف الإلكترونية، وهذا راجع إلى التسميات العديدة لها هي كالتالي:

البنوك الإلكترونية / Electronic Banking / بنوك الانترنت / Internet Banking / بنوك إلكترونية عن بعد Remo Electronic Banking / بنوك الوب Web Banking ... إلخ<sup>1</sup>.

وبالرغم من هذا الاختلاف والتعدد في المصطلحات إلا أنها تصب في مصب واحد ألا وهو إمكانية إدارة العميل لحساباته عبر شبكة الأنترنت في أي مكان وزمان كان.

إن البعض يقول بأن المصارف الإلكترونية هي عبارة عن بنوك غير واقعية (افتراضية) تنشأ لها مواقع إلكترونية على الأنترنت<sup>2</sup>، فهي تمتاز بتقديم خدمات جديدة على عكس المصارف التقليدية.

إن المصرف الإلكتروني هو عبارة عن نظام يسمح للعميل بالتعامل مع حساباته في أي مكان في العالم من خلال التعامل مع مواقع البنوك المصممة على شبكات الأنترنت؛ مما يسهل لعملاء التعامل مع البنوك دون الحاجة إلى الذهاب إليها مباشرة وذلك لتوفير الراحة لهم<sup>3</sup>.

كما أنه يمكن تعريف المصرف الإلكتروني على أنه: "نظام يستخدم آليات إلكترونية أو التقنيات على الخطوط المباشرة في القطاع المصرفي من أجل تقديم وتوفير الخدمات المصرفية للزبائن"<sup>4</sup>، وبصيغة أخرى هو العمل الذي يتوجب أن تكون فيه الأنترنت وسيلة للربط والاتصال بين طرفين ألا وهما البنك والعميل إضافة إلى أنظمة وبرامج من شأنها تقديم المساعدة للعميل من أجل الاستفادة من الخدمات والتحصيل على

<sup>1</sup> - خلاف محمد أمين، كافي اسماعيل أسامة، البنوك الإلكترونية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص قانون الشركات، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، ص

<sup>2</sup> - <https://e-bidlia-univ-mosta-dz/handle/123456789/7802>، أطلع عليه بتاريخ 2022/02/02 على

الساعة 05:22.

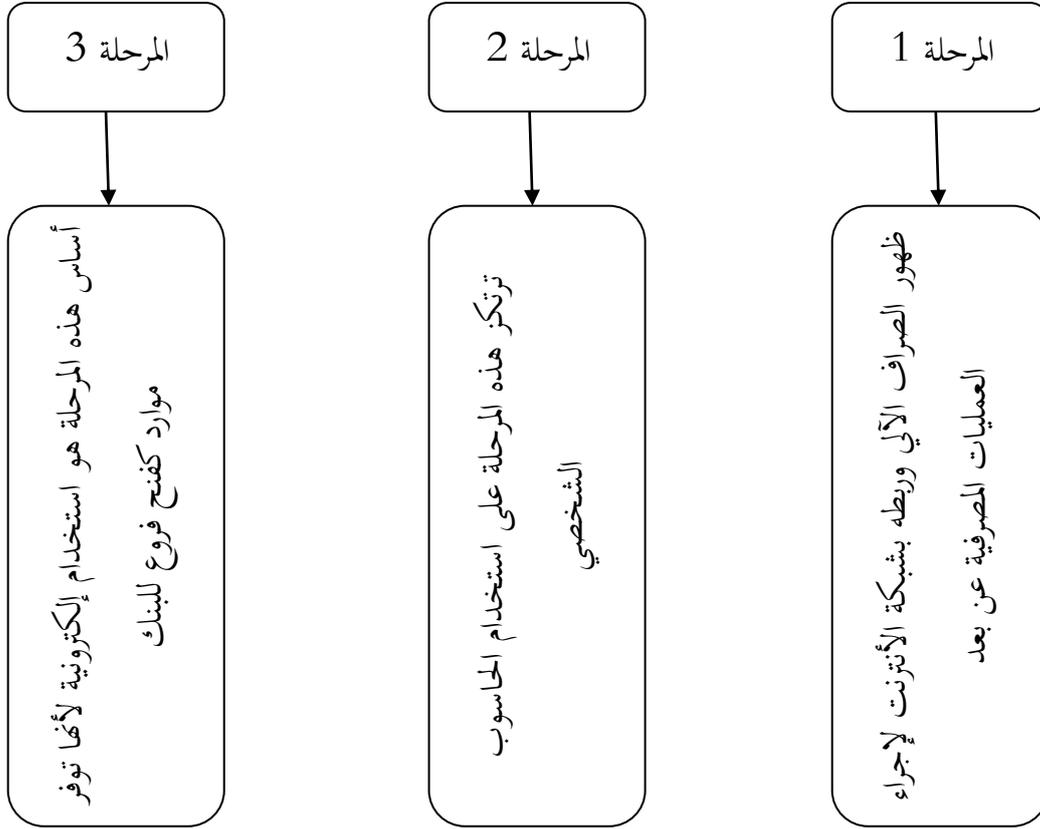
<sup>3</sup> - <https://repository-nauss-edu> أطلع عليه بتاريخ 2022/02/20 على الساعة 12:22.

<sup>4</sup> - أحمد سويسسي محمد، الطرق المالية والبنوك الإلكترونية، جامعة سلفورد، دراسات المحاسبة والاقتصاد وعلوم الإدارة،

<https://sites-google.com>، أطلع عليه بتاريخ 2022/02/20 على الساعة 24:21.

المنتجات المصرفية عن بعد<sup>1</sup>، حيث أن بعض الدكاترة استفادوا في تحديد مفهوم المصارف الإلكترونية إلى المراحل التي مرت بها خلال نشأتها والمتمثلة في ثلاثة مراحل يوضحها الشكل التالي:

الشكل رقم (01)



المصدر: من إعداد الطالبة

البنوك الإلكترونية ما هي إلا وسيلة إلكترونية تساعد في نقل المنتجات والخدمات المصرفية بشكل مباشر إلى العملاء عن طريق الانترنت، فهي بذلك تمكنهم من الوصول إلى الحسابات الخاصة بهم وإجراء مختلف العمليات المصرفية والحصول على المعلومات دون مكابدة عناء التنقل بين فروع البنك<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - بحوصي مجذوب، ابن عبد العزيز سفيان، المجلة العالمية الدولية للمعلوماتية، مج 02، ع 03، 2013،

<https://search.emarefa.net>، أطلع عليه بتاريخ 2022/02/21 على اسلاعة 45: 10.

<sup>2</sup> - متوفر على الموقع <https://el3arabi.com>، أطلع عليه بتاريخ 2022/02/21 على الساعة 30: 14.

### الفرع الثاني: متطلبات المصارف الإلكترونية.

إن المصرف الإلكتروني في أمس الحاجة إلى بعض المتطلبات التي بإمكانها مساعدته في السير الجيد للعمل الذي يقوم به ومن أهم هاته الأخيرة ما يلي:

أولاً: البنية التحتية.

عادة ما تكون البنية التحتية من الأولويات المبحوث عنها من قبل المصارف الإلكترونية إضافة إلى البنية التقنية التي لا يمكن الاستغناء عنها، فهنا البنية التحتية تمثل العصب الرئيسي لتحريك عجلة الاتصالات لأنه لا يمكن لأينك أو أي مؤسسة أيا كانت أن تعمل بالشكل المرغوب فيه إن لم تتوفر على قوة اتصال للتعامل مع الزبائن عن بعد.

### ثانياً: الكفاءة الأدائية مع عصر الرقمنة.

من الواجب على موظفي المصارف الإلكترونية أن تكون لديهم الكفاءة اللازمة والفعالية التي تساعدهم على التعامل مع الأجهزة الإلكترونية وكذا التمتع بكفاءة أداء جميع الوظائف الفنية والمالية... إلخ.

وهذا بضمان تعميم التقنية بصورة منظمة وفاعلة.

### ثالثاً: التطوير والاستمرارية والتفاعلية من المستجدات.

إن من بين الأسباب التي تؤدي إلى تراجع عمل المصارف الإلكترونية وعدم نجاحها هو التأخر والتماطل في التطور التقني والوظيفي والذي يرجع بدوره إلى عدم مواكبة التطورات الحديثة، لذلك يتوجب على أي مؤسسة القيام بمتابعة التطورات ومواكبتها وتحديث الأجهزة وكذا تدريب العنصر البشري (الموظفين) عليها.

### رابعاً: التطور الفني التسويقي.

من الواجب التسويقي للعملاء بشكل إيجابي وفعال وبناء على التطورات السوقية التي تحدث وكذلك بناء على وضعية المصارف الإلكترونية المنافسة؛ فكلما زادت نسبة المنافسة زادت الكفاءة الإنتاجية وكذا المحافظة على مكانها في السوق.

خامسا: وضع الأرضية القانونية والبيئة التشريعية اللازمة.

إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يتطلب استعداد تشريعي متكامل يحتاج إلى تدريب رجال القانون على هذا النظام الإلكتروني لأن الجرائم التي تنجم عنه هي جرائم في غاية الحداثة (القرصنة-اختراق- اختلاس... إلخ)، وهذا ما يستلزم وضع تشريعات جديدة تستمد نصوصها من البيئة الإلكترونية للإدارة الحديثة من أجل تحقيق أهداف معينة.

### الأهداف:

- إصباح المشروعية على الأعمال الإلكترونية من خلال إصدار قوانين أو قرارات لتحديد المباح والمحظور.
- إضفاء الصفة الرسمية على الوسائل التقنية الحديثة لتسهيل الاعتماد عليها من طرف الجهات الرسمية.
- إعطاء شرعية لعمليات البيع والشراء بالنظام الإلكتروني.
- السماح بإمكانية الوفاء الإلكتروني لالتزامات المواطن.

### المطلب الثالث: مزايا وسلبيات المصارف الإلكترونية وأصنافها.

#### الفرع الأول: مزايا المصارف الإلكترونية.

إن المصارف الإلكترونية تمتلك ميزات خاصة تميزها عن الأنواع الأخرى للمصارف والتي تناوناها كالتالي:

أولا: إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء (الزبائن).

يعني هذا عدم تقييد المصار بالمكان والزمان من أجل الوصول إلى أكبر عدد من العملاء وذلك عن طريق المعاملة السرية التي تتم بين المصرف وعميله وهذا يخلق جو من الثقة والراحة المتبادلة بين الطرفين.

ثانيا: تقديم خدمات جديدة ومتطورة.

إن المصارف الإلكترونية تقوم بتقديم كافة الخدمات المقدمة في المصارف التقليدية لكن إلى جانب الخدمات التي يغلب عليها طابع التطور والتكنولوجيا على سبيل المثال: النشرات الإلكترونية الإعلانية/كيفية إدارة المحافظة المالية/الدفع الإلكتروني للكمبيالات... إلخ.

ثالثا: خفض التكاليف.

إن الخدمات المقدمة من طرف المصارف الإلكترونية ما هي إلا خدمات متدنية التكلفة لكنها ذات جودة في آن واحد وهذا من بين الأسباب التي تجعل العميل منجذب إلى ذلك المصرف.

رابعا: الكفاءة العالية.

حيث يقوم العميل بتنفيذ جميع إجراءاته المصرفية عبر شبكة الانترنت دون مكابدة عناء التنقل إلى المصرف أو أحد فروعها وفي وقت وجيز وبشكل جيد وذو كفاءة.

خامسا: لامركزية القرار.

في المصارف الإلكترونية لا يحدد شخص معين في الإدارة كمدير، فالتكنولوجيا هي معامل القياس من يتقنها بإمكانه الحصول على المعلومات التي يريدونها وكذا الإطلاع عليها في أي وقت شاء وأي زمان كان ودون بذل جهد في ذلك.

سادسا: محدودية العنصر البشري المدرب.

إن المصارف الإلكترونية تحوي عددا محدودا من العنصر البشري (الموظفين) بحيث يكونوا مدربين بالشكل المرغوب على وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال وكذا التقنيات الحديثة.

الفرع الثاني: عيوب المصارف الإلكترونية.

بالرغم من المزايا العديدة التي تتمتع بها المصارف الإلكترونية، إلا أن هذا لا يمنع من وجود عدد من العيوب وهي كالاتي:

أولا: التعرض لعمليات النصب والاحتيال.

بما أن المصارف الإلكترونية تتعامل عن طريق التقنيات الحديثة والتكنولوجيا كالحواسيب الآلية وشبكة الأنترنت عند تقديمها للخدمات المصرفية فهذا ما يصعب مهمة المراقبة الدقيقة، إضافة إلى لجوء العملاء إلى الاقتراض من غير ضمانات كافية وهذا الذي يسهل مهمة النصب والاحتيال.

ثانيا: تأثير حجم السيولة في الاقتصاد.

إن العميل المرتبط بمصرف إلكتروني ما يمكنه تحويل أمواله متى أراد وفي أي مكان حتى لو كان خارج حدود وطنه وذلك عن طريق نقرة زر لا أكثر، وهذا ما يجعل دولته عرضة لتأثر حجم السيولة لديها إما بالإيجاب أو السلب.

ثالثا: الأخطاء التقنية.

بما أن المصارف الإلكترونية تقدم خدمات إلكترونية معتمدة في ذلك لوسائل التكنولوجيا الحديثة وكذا شبكة النت فمن المحتمل حدوث خطأ تقني من شأنه عرقلة سيرورة نشاطات المصرف وكذا فقدان حسابات العملاء.

الفرع الثالث: أصناف المصارف الإلكترونية.

إن للمصارف الإلكترونية ثلاثة أصناف رئيسية على شبكة الأنترنت والتي تمكن العميل في إجراء مختلف معاملاته المصرفية دون التوجه إلى المصرف وهي كالاتي:

أولاً: الموقع المعلوماتي **informationnel**.

إن هذا الموقع يتيح للبنك تقديم معلومات حول الخدمات المصرفية الخاصة به وكذا منتجاته وبرامجه الخاصة.

ثانيا: الموقع الاتصالي **Communicative**.

إن هذا الموقع يتيح عملية تبادل المعلومات بين طرفين ألا وهما البنك والعميل وذلك عن طريق البريد الإلكتروني.

ثالثا: الموقع التبادلي **Transnational**.

بما أن المصرف الإلكتروني يزاول أنشطته في بيئة إلكترونية، فإن العميل بدوره يقوم بإدارة حساباته المصرفية والوصول إليها أو القيام بخدمات مصرفية أخرى (إجراء الدفعات النقدية- الوفاء بقيمة الفواتير- إجراء الحوالات بين حساباته... إلخ)، وذلك يتم بصفة إلكترونية إما داخل المصرف بحد ذاته أو مع فروع خارجية.

### المبحث الثاني: ماهية الصيرفة الإلكترونية.

إن التطور التكنولوجي المتسارع في شبكة الأنترنت أدى غلاى تواجد بعض التغيرات في طبيعة عمل القطاع المصرفي ويظهر ذلك من خلال تزود المصارف بآليات تكنولوجية في غاية الحداثة، إذا فإن الصيرفة الإلكترونية ظهرت للرقى بالنظم والوسائل المختلفة لتقديم كل أنواع الخدمات المصرفية وذلك بما يتناسب والتطور السريع في مجال الصناعة المصرفية.

### المطلب الأول: نشأة وتطور الصيرفة الإلكترونية.

هناك من يرى أن ظهور الصيرفة الإلكترونية مرتبط بظهور النقد الإلكتروني، وهناك من يقول بأنه في فترة السبعينات من القرن العشرين، حيث كانت المصارف في بدايات عرض خدماتها عبر الهاتف (الإطلاع على الرصيد- تحويل الأموال... إلخ).

في سنة 1958: أنشأت بطاقة بلاستيكية من قبل AMERICAN EXPRESS، حيث أنها انتشرت على النطاق الدولي الواسع.

في سنة 1968: إصدار بطاقة AMIRICARD BANK والمعروفة حاليا بـ VISA من قبل شركات تضم ثمانية مصارف كبيرة.

ومن ثم قامت ستة مصارف فرنسية بإنشاء البطاقة الزرقاء CARTE BLUE.

في سنة 1995: أنجزت NETSCAPE أو برنامج يسمح بالدخول إلى مواقع الويب وأصبحت الصيرفة الإلكترونية عبر الخطوط ممكنة ويعتبر خط SFNB أول بنك عبر الخط في العالم<sup>1</sup>.

وهناك أدى الانفجار التكنولوجي وتطور التجارة الإلكترونية والاقتصاد الرقمي إلى التحول الكبير والجوهري في المجالات للصيرفة الإلكترونية وظهر مع ذلك الوسائل التكنولوجية المتطورة كالتشيك الإلكتروني والنقود الإلكترونية.

<sup>1</sup> بن منصور فريدة، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص بنوك ومالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2010-2011، ص 40.

المطلب الثاني: مفهوم وخصائص الصيرفة الإلكترونية والقنوات التي تساعدها في تقديم الخدمة المصرفية.

الفرع الأول: مفهوم الصيرفة الإلكترونية.

إن التطورات التي شهدتها العالم في السنوات الأخيرة أجرت تغييرا جذريا في مختلف القطاعات بالأخص القطاع البنكي، فهذا جعل المصارف تستغني عن الخدمات التقليدية وتلجأ إلى الخدمات الحديثة والمقدمة بطرق ووسائل مبتكرة بالاعتماد على التقنيات الحديثة في مجال الإعلام والاتصال.

إن الصيرفة الإلكترونية يمكن أن تمارسها المصارف الافتراضية أو الإلكترونية<sup>1</sup>، وكذا المصارف العادية أو الأرضية<sup>2</sup>، والتي قد تقدم أحيانا خدمات تقليدية إضافة إلى أنشطة الصيرفة الإلكترونية.

فالصيرفة الإلكترونية هي تلك الخدمات المصرفية الإلكترونية المتطورة المقدمة من طرف المصارف، حيث أنه يميزها الوقت المختصر والتكلفة المنخفضة، أو هي القيام بالعمليات المصرفية بوسائل إلكترونية متطورة في مجال الإعلام والاتصال مما يوفر على العميل التنقل الشخصي للمصرف.

كما يمكن أن تعرف الصيرفة الإلكترونية على أنها تقديم المصارف للخدمات المتطورة عن طريق الشبكات الإلكترونية ويكون للمشاركين فيها فقط حق الدخول وفقا لشروط محددة من المصرف.

"الصيرفة الإلكترونية يعرفها بنك التسوية الدولية على أنها تقديم خدمة الإنتاج البنكي عن بعد أو عبر الخط أو من خلال القنوات الإلكترونية سواء للمقيمين أو غير المقيمين داخل البلد أو خارجه"<sup>3</sup>.

"أو يمكن القول بأن الصيرفة الإلكترونية هي عملية نقل الخدمات والأعمال البنكية إلى أرض الواقع من البيئة الافتراضية والمتمثلة في الانترنت والحواسيب والشبكات الإلكترونية".

"الصيرفة الإلكترونية هي جميع العمليات المصرفية التي تتم باستخدام وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أهم عناصرها:

<sup>1</sup> - هي البنوك التي ليس لها بنايات تأوي هياكلها.

<sup>2</sup> - هي البنوك التي لها بنايات على أرض الواقع وتقدم خدمات تقليدية مع خدمات متطورة.

<sup>3</sup> - مورادي سعيدة، الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والمأمول، مذكرة تخرج لنسل شهادة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أحمد درارية، أدرار، الجزائر، 2018-2019، ص 08.

أولاً: الوسيلة المستخدمة.

وهي الآلة المكونة من تركيبة تسمح بتخزين المعلومات وإعادة توزيعها ونشرها باستخدام وسائل اتصال إلكترونية (الهاتف النقال - الكمبيوتر - اللوحات الإلكترونية... إلخ)

ثانياً: شركة الاتصال.

وهي الرابط بين الأجهزة وقد تكون شبه داخلية أو منفتحة، حي تقوم بربط المعلومات على مستوى الأجهزة وتبديلها".

انطلاقاً من المفاهيم السابقة للصيرفة الإلكترونية يمكننا استنتاج مفهوم شامل ومبسط؛ ومفاده أن الصيرفة الإلكترونية ما هي إلا خدمات مصرفية مقدمة من طرف المصارف بالاعتماد على أدوات تكنولوجيا الإعلام والاتصال (الانترنت - الشبكات الخاصة - الحاسوب الشخصي PC... إلخ)، والتي تفتح المجال أمام العملاء باقتناء أو الحصول على الخدمات والمنتجات بطريقة سهلة وإلكترونية طيلة أيام الأسبوع و 24/24 ساعة وبسرعة وكذا التكلفة المنخفضة إضافة إلى ذلك توفير الجهد.

### الفرع الثاني: خصائص الصيرفة الإلكترونية.

إن الصيرفة الإلكترونية تتميز بخصائص عديدة نذكر منها:

- المساهمة في ارتفاع حدة التنافس في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية خاصة في ظل تزايد حجم ونوعية تلك الخدمات.
  - المساهمة في نجاح التطور المتسارع في تكنولوجيا الاتصال المتطورة وأجهزة الحاسوب والبرامج المعلوماتية.
  - سهولة التواصل بين الداخل والخارج من خلال شبكة الاتصالات التكنولوجية المتطورة مما يسمح بتخطي العقبات الجغرافية في إنجاز الصفقات المصرفية والمالية بشكل عام.
- بالإضافة إلى خصائص أخرى:
- تحقيق زيادة فرص العمل من خلال وفرة فرص الاستثمار.
  - المساهمة في تخفيض نفقات البنوك لأن إنشاء فروع بنكية على أرض الواقع يتطلب أموالاً ضخمة بعكس تكلفة إنشاء موقع شبكة الانترنت والتي لا تكلف الكثير.
  - توفير الراحة للعميل عند قيامه بجميع العمليات المصرفية الخاصة به.

## الفرع الثالث: قنوات الصيرفة الإلكترونية.

إن للصيرفة الإلكترونية قنوات متنوعة تواكب التطور التكنولوجي والتي تساعدها في تقديم الخدمة المصرفية بكل كامل وجيد؛ نذكر منها:

## أولاً: الصراف الآلي ATM.

هي خدمة مصرفية توفرها البنوك بهدف الحد من ضغوطات العمل؛ فهي بذلك تعمل حتى في أيام العطل أي خارج أوقات العمل 24/24 ساعة، لها عدة استخدامات (السحب - الإيداع - التحصيل على كشف الرصيد... إلخ).

## الجدول رقم (01): يوضح نسب استخدام الصراف الآلي لكل 100 راشد بالجزائر.

السنة	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
النسبة	3.72 %	6.21%	5.92%	6.51%	6.10%	8.35%	8.57%	9.13%	9.54%	9.54%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على <https://data.albankdawli.org>. أطلع عليه يوم 2022/03/20 على

الساعة: 16:15

## التفسير:

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن نسبة استخدام الصراف الآلي كانت في تذبذب خلال السنوات الخمس الأولى إلا أنها تحسنت وهذا بسبب عدم العمل بتلك الآلات خلال الفترة الأولى.

## ثانياً: الهاتف البنكي.

تعتمد هذه الخدمة أيضاً على وجود ترابط بين فروع المصرف الواحد ككل، حيث تساعد الموظف من تقديم الخدمة الهاتفية من خلال الوصول إلى بيانات العميل مباشرة وهذا ما صنع نوع من الثقة بين طرفين وهما العميل والمصرف وفي كل مرة تواكب التطور وتأخذ شكل معين؛ إلى أن وصلت إلى إنشاء مراكز الدور الأساسي لها الإجابة على الرسائل البريدية الإلكترونية بهدف تقليل التكاليف وتوفير الجهد على كلا الطرفين.

ثالثا: الهاتف النقال.

من الممكن القول بأنها عملية اتصالية تتم بواسطة الهاتف النقال وذلك عن طريق ربطه بالمصرف باستخدام الأنترنت؛ وهذا من أجل تسهيل الطريق للعميل للحصول على بعض المعلومات والتي يوفرها هذا البرنامج (الاستفسار عن الرصيد- تغيير كلمة السر- طلب دفتر شيك... إلخ).

رابعا: بنوك الأنترنت **Internet Banking**.

هي بنوك لا تحتاج إلى خدمة برمجية خاصة بها، لأنها تقوم بتوفير موقع إلكتروني خاص بما يتم من خلاله القيام بمختلف العمليات المصرفية (شراء أغراض- كشف رصيد... إلخ)؛ حيث أن العديد من المصارف سلكت الطريق نفسه فقد استغنت عن إنشاء فروع لها واكتفت بإنشاء المواقع الإلكترونية، من أجل سهولة اتصال العميل بالمصرف الذي يتعامل معه في أي مكان وزمان.

خامسا:

"هي عملية ربط الأقمار الصناعية بين جهاز التلفزيون بالمنزل وبين حاسب المصرف"<sup>1</sup>

إن جل الشركات في الدول المتقدمة اتجهت نحو تقديم الخدمات بالمشاركة مع المؤسسات المالية بغية إلقاءها على المشتركين، والذي ساهم في إكساب الشركات السمعة التي يتيحها جهاز التلفزيون باعتباره وسيلة نقل المعلومات بالصوت والصورة والذي يعد الأكثر ضمانا.

سادسا: الحاسوب الشخصي **pc**.

تتم هذه العملية عن طريق الحاسوب الشخصي من خلال الولوج إلى بعض البرامج المحاسبة الخاصة المصممة من طرف البنك من أجل ضمان إجراء مختلف العمليات المصرفية الخاصة بالعميل بكل أريحية وأمان، فهذه العملية تعد شكلا من أشكال الخدمات المصرفية عبر شبكة الأنترنت.

<sup>1</sup> - <https://www.iasj.net>، أطلع عليه بتاريخ 2022/03/18 على الساعة 23:15.

الجدول رقم (02): وضح نسب استخدام الحاسوب الشخصي لبعض الدول في سنة 2011.

الدولة	المغرب	مصر	السعودية	قطر	الجزائر	تونس	اليمن
النسبة	39%	36.4%	58.3%	88.3%	20%	13.1%	04%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على <https://asjpcerist.dz>، أطلع عليه يوم 2022/03/21 على الساعة 27: 09.

التفسير:

إن الجدول أعلاه يوضح لنا نسب استخدام الحاسوب الشخصي في بعض الدول العربية، حيث كانت أعلى نسبة من نصيب دولة قطر بسبب الثقافة الإلكترونية المنتشرة هناك عكس دولة اليمن.

**المطلب الثالث: مزايا وعيوب الصيرفة الإلكترونية.**

**الفرع الأول: مزايا الصيرفة الإلكترونية.**

إن الصيرفة الإلكترونية عدة مزايا تمتاز بها عن الصيرفة التقليدية والتي يمكن حصرها في الآتي:

**أولاً: بالنسبة للعميل.**

- منح العملاء قدرة أكبر لاختيار الخدمة البنكية الأكثر ملائمة لهم، حيث أن هذه الميزة تعتبر نقلة نوعية في العلاقة التي تربط بين العميل والمصرف.
- استفادة العملاء من الخدمة المصرفية في أي وقت وعلى مدار 24 ساعة طيلة أيام السنة.
- توفر عنصري الثقة والأمان مما يجعل العميل في أريحية تامة عند تعامله مع المصرف.

**ثانياً: بالنسبة للمصرف.**

- خفض التكاليف الخاصة بالمصرف مثال ذلك تكاليف إنشاء أو فتح فروع جديدة للمصرف.
- توفير الدائم والمستمر للمعلومات أمام العملاء الذين يستخدمون الأنترنت على مدار اليوم.
- تدني التكاليف الخاصة بأداء الخدمات المصرفية نظراً لكونها تقدم بالاعتماد على وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

**ثالثاً: بالنسبة للاقتصاد.**

- الرقي بالمجتمعات واتجاههم نحو الأفضل أي التحول من الاستخدام النقدي في المعاملات إلى استخدام وسائل الدفع الحديثة.
- تقليل التكاليف المرتبطة بطباعة الأوراق النقدية وكذا انخفاض تداولها.

- زيادة الدخل المالي للبنوك الوطنية ومساهمتها في الدخل الوطني، من خلال قيمة رمزية لبعض الرسوم التي تفرض على مستخدمي الأنترنت في التعامل المصرفي.

### الفرع الثاني: عيوب الصيرفة الإلكترونية.

بغض النظر عن المزايا التي تم ذكرها في الفرع السابق للصيرفة الإلكترونية، فهنا أيضا عيوب نذكر منها:

#### أولاً: بالنسبة للعميل.

- التعرض المفاجئ لأعطال فنية للآلات والوسائل التي يستخدمها المصرف، مما يجعل العميل يتأخر في إنجاز عملياته وقت الحاجة.

- مواجهة العديد من الصعوبات كصعوبة اللغة مثلا والذي يصاحبه غياب النشرات الإرشادية المساعدة.

#### ثانياً: بالنسبة للمصرف<sup>1</sup>.

- عدم قناعة الإدارة بالجدوى الاقتصادية لتطبيق التكنولوجيا وبالذات الصيرفة الإلكترونية.

- عدم وجود معرفة بالميزات والفوائد.

- عدم التوافق والإنسجام بينها وبين أنظمة العمل الموجودة بالبنك.

- عدم امتلاك بنية تكنولوجية تحتية.

- ارتفاع تكاليف الاستثمار المالي مثل: ارتفاع شراء الأجهزة والصيانة والتدريب وغيرها.

- عدم وجود قوانين تشجع البنوك على الصيرفة الإلكترونية.

- انخفاض الوعي المصرفي لدى العملاء وقلة الثقة.

بالإضافة إلى:

- قلة انتشار أسلوب الصيرفة الإلكترونية عبر العالم، مما يؤدي إلى عدم استخدامه إلا في بعض الدول المطبقة لهذا البرنامج أو الدول المتقدمة.

### المبحث الثالث: آفاق وواقع الصيرفة الإلكترونية بالجزائر.

<sup>1</sup> بلحسن خولة، دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص: اقتاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2019-2020، ص 25.

بالرغم من تواجد البعض من مبادئ الصيرفة الإلكترونية في معظم المصارف الجزائرية، إلا أن تبني الجزائر لهذا النظام يشهد نوعا من التأخر، والسبب في ذلك هو الاتجاه الإلكتروني المتسارع ببعض دول العالم والذي جعل من الخدمات المصرفية الإلكترونية المتطورة لنظام الصيرفة الإلكترونية بالجزائر تبدو كأنها لا تواكب تلك الخدمات المتطورة المقدمة في الدول المتقدمة.

### المطلب الأول: مشروع الصيرفة الإلكترونية بالجزائر.

#### الفرع الأول: المعوقات والمخاطر.

إن الجزائر في الآونة الأخيرة تسعى وراء تحقيق خدمات مصرفية مطورة وهذا المواكبة التطورات الحاصلة في العالم، إلا أن هذا لا يمنع من وجود عراقيل ومعوقات ومخاطر تعرقل الطريق نحو تبني الجزائر لمشروع الصيرفة الإلكترونية.

#### أولا: المعوقات.

يمكن حصر المعوقات في ما يلي:

#### 1-معوقات إدارية<sup>1</sup>:

- عدم وجود تعاون وتنسيق بين فروع ووحدات المنظومة المصرفية الجزائرية في مجال الصناعة الإلكترونية المتطورة واستثمار المعلومات مع صعوبة الوصول إلى صيغة توافقية لإدارة إلكترونية متكاملة داخل البنوك الجزائرية وذلك نظرا لاختلاف النظم الإدارية بين الوكالات التابعة لنفس البنك.
- سيطرة الأساليب التقليدية على أجواء العمل الإدارية في الجهاز البنكي وعدم التمكن من تجاوزها، مع غياب إستراتيجية تسويقية لدى البنوك الجزائرية لتثقيف العملاء بخدمات الصيرفة الإلكترونية المتاحة.
- غياب الحوافز القوية والمجهودات اللازمة من تخطيط وتنسيق من الإدارة لتهيئة المحيط البنكي للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية الأمر الذي تسبب في تكرار عمليات التأجيل لتوسيع عمليات الصيرفة الإلكترونية<sup>2</sup>.
- غياب البنية التحتية والمتمثلة في الأجهزة والمعدات والبرمجيات وخدمات الأنترنت، والتي من شأنها تحقيق التواصل الأمثل بين العميل والمصرف وكذا تبادل المعلومات بين المصارف بحد ذاتها.

<sup>1</sup> - بن عمر خالد، بورزامة جيلالي، واقع الصيرفة الإلكترونية بالجزائر، مجلة البحوث الاقتصادية العربية، ع 80، يونيو 2019،

### 2- معيقات أمنية/قانونية:

- غياب القوانين التشريعية للمعاملات الإلكترونية جعل العملاء في دائرة الخوف من التعرض لعمليات النصب والاحتيال والناج من عدم توفر الأمن عند استخدام شبكة الأنترنت.
- عدم توافر الأمن عند استخدام شبكة الأنترنت في مختلف المعاملات المصرفية.

### 3- معيقات بشرية:

- غياب ثقافة التعامل عن بعد وثقافة التسوق الإلكتروني في المجتمع الجزائري، إضافة إلى مجموعة من العينات الغير مقتنعة والرافضة لفكرة التغيير نحو عالم متطور، هذا ما يحول دون التوسع في مجال الصيرفة الإلكترونية.
  - غياب الكوادر البشرية المؤهلة والقادرة على تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية بكفاءة عالية، بسبب عزوفهم نحو الدول المتقدمة بحجة الأجر الضئيل المقدم لهم في المصارف الجزائرية.
- ثانيا: المخاطر.

إن تماثل المصارف الجزائرية في اللحاق بالتطور التكنولوجي قد يجرسها مستقبلا إلى مجموعة من المخاطر والمتمثلة فيما يلي:

#### ● مخاطر التشغيل<sup>1</sup>:

يشمل هذا النوع من المخاطر على كل من مخاطر فشل نظام المعلومات البنكي - المخاطر العملياتية - مخاطر تبييض الأموال - مخاطر المنازعات القضائية... إلخ.

وهذا ما قد يهدد بتوقف برمجيات المصرف والتي تمكنه من الاتصال بعملائه.

<sup>1</sup> - بن عمر خالد، بورزامة جيلالي، المرجع السابق، ص 108.

### ● مخاطر السمعة<sup>1</sup>:

إن هذا النوع من المخاطر ينشأ نتيجة الرأي العام السلبي اتجاه هذا البنك وهذا بسبب عدم توفر البنك على نظم البرمجة لحماية البيانات الخاصة بالزبائن التي يحتفظ بها البنك والذي يؤدي إلى انخفاض أرباحه وتناقص عدد عملائه وبالتالي انخفاض قيمته السوقية.

### ● مخاطر السيولة:

هي مخاطر شأنها التأثير على ربحية المصرف ورأس ماله وذلك نتيجة لعدم وفاء المصرف بالالتزامات الواقعة على عاتقه.

### ● مخاطر قانونية<sup>2</sup>:

تقع هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين والقواعد والضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بكافة عمليات غسيل الأموال، أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن عمليات الصيرفة الإلكترونية.

### الفرع الثاني: متطلبات النجاح.

إن اعتماد الصيرفة الإلكترونية بالجزائر يتيح للنظام الدخول إلى عالم العصرية من أوسع الأبواب، لكن لا يجب التغافل عن كم المخاطر التي تتولد عن تبني نظام الصيرفة الإلكترونية كما سبق وتطرقتنا إليها، وخاصة إن كان بشكل غير جيد ودون وعي، لذلك يجب توافر بعض المتطلبات لنجاح هذا النظام وهي كالاتي:

### ● البنية التحتية الخاصة بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

إن مستقبل المصارف الجزائرية مرتبط كل الارتباط بكيفية ومدى استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بكل فاعلية، وذلك لضمان الاستمرارية وتعزيز القدرة التنافسية، لكن ومع كل الجهود المبذولة من طرف الجزائر في مجال ترقية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلا أنها تبقى متأخرة بالمقارنة مع الدولتين الشقيقتين تونس والمغرب.

<sup>1</sup> - بركات عبد الناصر، الصيرفة الإلكترونية وتحدياتها في البنوك الجزائرية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص تسويق مصرفي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2019-2020، ص 28.

<sup>2</sup> - بلحسن خولة، المرجع السابق، ص 42.

### • نشر ثقافة الصيرفة الإلكترونية لدى العملاء وتدريب الموظفين داخل المصارف:

نظرا للتوجه الجيد للاقتصاد الجزائري من أجل عصرنه النظام البنكي الجزائري عن طريق اعتماد الصيرفة الإلكترونية، يجب نهضة محيط النشاط البنكي بالجزائر.

إن التوجه من العمل التقليدي إلى العمل بالصيرفة الإلكترونية صحيح أنه علم وثقافة وكذا لتغيير أدوات العمل الإدارية من التقليدية إلى العصرية وتدريب الموظفين عليها لكن هذا لا يكفي، بل ينبغي أيضا نشر ثقافة الصيرفة الإلكترونية لدى الفئة المستهدفة وذلك لضمان التعامل بها.

### • أمن المعلومات البنكية:

من أجل ضمان بقاء المعلومات البنكية الإلكترونية بالجهاز المصرفي الجزائري في مأمن من الوصول إليها أو التلاعب بها فإنه من الضروري أن تبنى عملية أمن المعلومات البنكية على ثلاثة ركائز<sup>1</sup>:

#### 1- السرية:

أي أن المعلومات المتواجدة على مستوى البنك الإلكتروني لا يمكن لأي شخص الإطلاع عليها أو حتى نسخها إلا في حال ما إذا كان ذو صفة رسمية.

#### 2- التكاملية:

أي عدم التلاعب بالبيانات البنكية أو تعديلها أو حتى تغييرها من لحظة الإرسال إلى غاية لحظة الاستقبال.

#### 3- التوثيق:

أي يجب على البنك إثبات أن العمليات الإلكترونية منسوبة من طرف معين وأن هذا الطرف ليس لديه أي فرصة لإنكارها.

### • إصدار قوانين وتشريعات تنظيمية:

إن اعتماد الصيرفة الإلكترونية أصبح حتمية بسبب التغيرات التي تطرأ على العالم بأسره كما أنها إحدى أهم محددات النجاح لأي مصرف من المصارف، لكن لا يمكن ممارستها دون أن يتم ضبط نصوص قانونية خاصة بها، فمن أجل تنظيم الصيرفة الإلكترونية بالجهاز المصرفي الجزائري يجب أن تكون

<sup>1</sup> - بن عمر خالد، بورزامة جيلالي، المرجع السابق، ص 111.

الاهتمامات القانونية والتشريعات الخاصة بما تدور حول إثبات الشخصية- التوقيعات الإلكترونية- سرية المعلومات... إلخ.

### ● التقييم المستمر:

تتطلب الاستمرارية في أداء الصيرفة الإلكترونية التقييم الموضوعي والمستمر لفاعلية أداء أدواتها الإلكترونية بالاستعانة بالجهات والكوادر المتخصصة لمعرفة سلامة أداءها والوقوف على الصعوبات التي تواجه عملها واتخاذ القرارات والإجراءات المناسبة للحد منها<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: خطوات الصيرفة الإلكترونية.

لتطوير الصيرفة الإلكترونية في الجهاز المصرفي بالجزائر من الواجب توفر عناصر ترتبط بالبيئة المناسبة من ناحية وبالنظام المصرفي الجزائري من ناحية أخرى، حيث يظهر هذا من خلال اعتماد بطاقات الائتمان وكذا تطوير شبكة الاتصالات والبريد في الجزائر.

### الفرع الأول: نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS:

إن نظام التسوية الإجمالية الفورية هو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي ويتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل وعلى أساس إجمالي<sup>2</sup>.

### ● أهدافه:

يهدف نظام RTGS إلى توطيد العلاقات بين المصارف- تشجيع إقامة- البنوك الأجنبية... إلخ.

### ● عملياته ووظائفه:

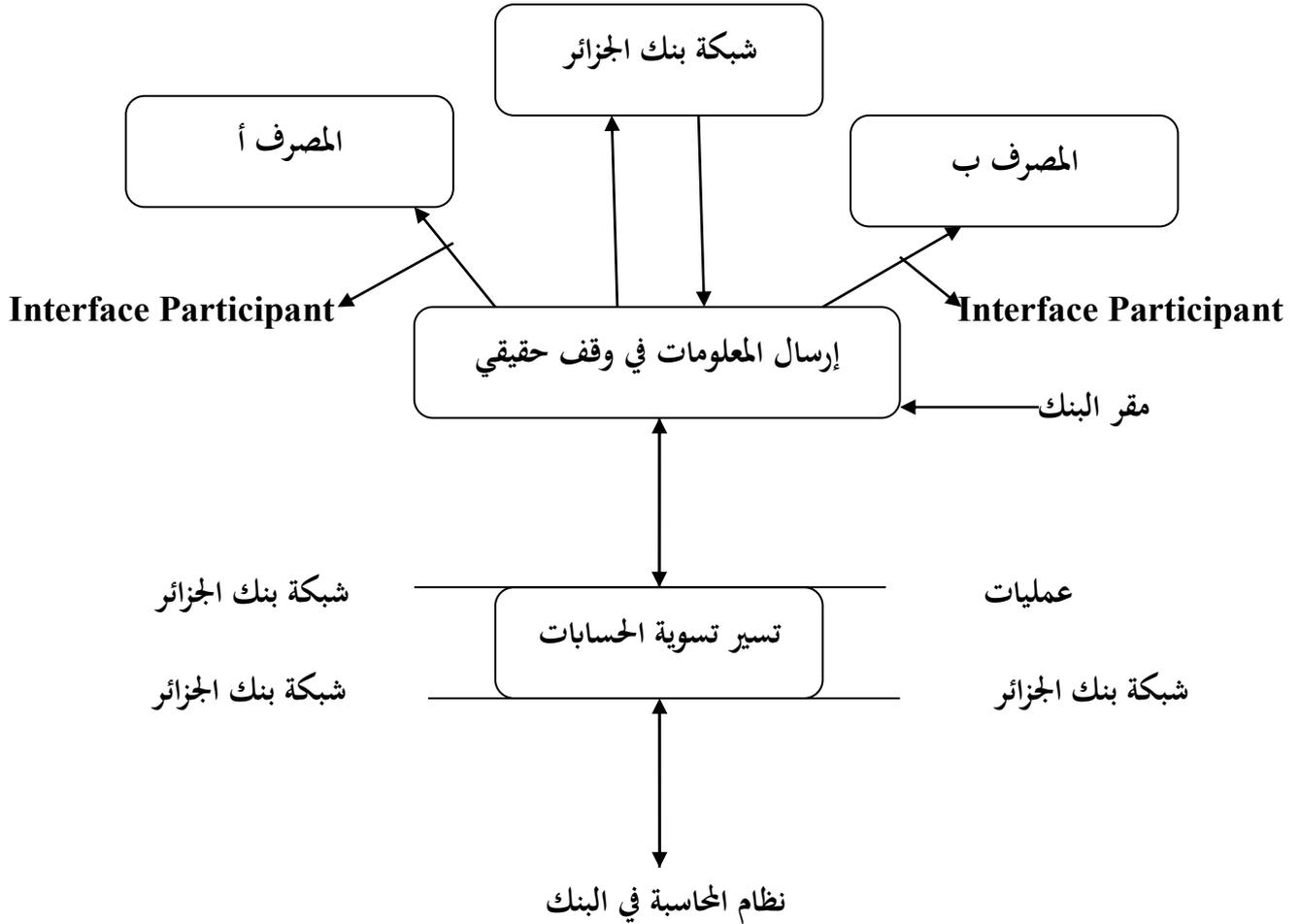
إن نظام RTGS يعالج عدة عمليات من بينها: التحويلات التي تتم بين البنوك- حساب التسوية- تسوية المبالغ بالاعتماد على المقاصة الإلكترونية... إلخ.

<sup>1</sup> - [www.asjp.dz](http://www.asjp.dz)، أطلع عليه يوم 2022/04/12 على الساعة 30:15.

<sup>2</sup> - برباش أميرة، عمليات الصيرفة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية ودورها في تدعيم ركائز الاقتصاد الرقمي، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص: مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2014-2015، ص

كما أنه يقوم بعدة وظائف كالاتي: مراقبة أوامر الانتظار- تسوية الأوامر وفق طبيعتها- تخصيص مبالغ المقاصة المعالجة وهي التي تتم في آخر يوم إدارة ومراقبة الحسابات للعمليات المعالجة بواسطة النظام ... إلخ<sup>1</sup>.

الشكل رقم (02): يوضح هندسة نظام RTGS في الجزائر.



المصدر: زرداني ليندة، فعالية تطبيق المقاصة الإلكترونية في تنظيم العلاقة بين البنوك، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015-2016، ص 36، متوفرة على الموقع [www.4dhared.com](http://www.4dhared.com)، أطلع عليه يوم 2022/04/13، على الساعة 30:15.

<sup>1</sup> - برياش أميرة، المرجع السابق، ص ص 118-119.

التفسير:

إن الشكل السابق يوضح لنا كيفية إدارة المصارف للمبالغ فيما بينها بالاعتماد على الحسابات المركزية المتواجدة عند بنك الجزائر عن طريق الشبكة الإلكترونية وهذا في إطار نظام التسوية الإجمالية الفورية .RTGS

### • المشاركون:

إن نظام RTGS يحوي نوعين من المشاركين؛ أولهم المشاركين بصفة مباشرة وثانيهم المشاركين غير المباشرين.

حيث أن النوع الأول له ارتباط مباشر بنظام RTGS أما النوع الثاني يقومون بالدخول إلى خدمات RTGS بالاعتماد على خدمات النوع الأول أي المشاركين المباشرين.

في حين يتم بواسطته إجراء كافة العمليات المصرفية والمالية بين البنوك وبنك الجزائر منها التحويلات لفائدة أرصدة العملاء، وتصدر الإشارة إلى أن هذا النظام دخل حيز التنفيذ انطلاقاً من 2006/02/08<sup>1</sup>.

### الفرع الثاني: نظام المقاصة الإلكترونية ATCI.

إن نظام المقاصة الإلكترونية هو عبارة عن نظام يساعد لإجراء العمليات الخاصة بالمقاصة الإلكترونية بين المصارف وذلك تحت إدارة ممثل عن مركز ما قبل المقاصة بين البنوك.

يمكن تعريفه أيضاً على أنه نظام لتسوية مدفوعات الشبكات إلكترونياً بين البنوك بدلاً من المدفوعات الورقية في غرف المقاصة، وتسجل المدفوعات إلكترونياً على شريط ممغنط وهي عملية منح الصلاحية من بنك لآخر للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونياً من حساب مصرفي لآخر، فهي تتم من خلال أجهزة الحاسب الآلي وهي جزء من نظام التحويلات المالية الإلكترونية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> فوزية زحاف، نظام الدفع الإلكتروني، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص: مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2014-2015، ص 54.

<sup>2</sup> زرداني ليندة، المرجع السابق، ص 18.

### • أهدافه:

- إن لنظام المقاصة الإلكترونية أهداف تتمثل في<sup>1</sup>:
- عصنة وسائل التبادل في البنوك.
- اكتساب نظام مقاصة إلكترونية عصري وناجح.
- ضمان تسوية عمليات المقاصة في ظرف يومي عمل.
- غرس ثقافة جديدة للتبادل المصرفي تقوم على أساس التعاون الفني والحرية التجارية.

### • وظائفه:

هي عبارة عن عمليات الدفع المتبادلة بين المشاركين باستخدام نظام المقاصة الإلكترونية ويمكن حصرها كالآتي:

#### 1- تسيير المساهمة:

النظام يسمح بتسيير نوعين من المشاركين المباشرين الذين لديهم قاعدة مساهمة مرتبطة بالنظام المركزي، المشاركين غير المباشرين الذين يستعملون قاعدة المساهم المباشر.

#### 2- تسيير المبادلات: نجد فيها:

### • تحديد طبيعة النفقات:

التدفقات النقدية (أوامر الدفع) - تدفقات مالية - صور الشيكات (صور شيكات المعالجة ضوئياً) - رسائل المعلومات الخاصة والعامة - تدفقات الخلاصة اليومية من مستحقات التسوية مع ملخصات الذهاب والإياب وكذلك خلاصة التسوية لكل مشارك - التدفقات الإحصائية الدورية (إحصائيات المبادلات) - التدفقات النقدية.

### • رسائل الذهاب:

هي ملفات ناشئة عن قاعدة المساهمة، ترسل إلى النظام المركزي وترتب حسب نوعية عمليات الدفع.

<sup>1</sup> - فوزية زحاف، المرجع السابق، ص ص 62-63.

### • رسائل الإياب:

هي ملفات العمليات التي أنشأها النظام المركزي حسب المشاركة المرسله إليه وحسب نوعية العملية.

### • التنظيم اليومي للتبادلات:

- فترة المبادلات هي المدة التي يكون فيها النظام المركزي مفتوح لمعالجة المعطيات والرد عليها وعلى طلبيات المشاركين.

- فترة التسوية تبدأ بإرسال ملفات أرصدة نظام RTGS من أجل التسوية وتنتهي باستقبال إشعار إثبات التسوية.

- فترة الاستغلال حيث يتم تسجيل وتخزين أرشفة قاعدة المعطيات وإدارتها.

### 3-مراقبة المبادلات:

- مراقبة المدخلات والتدفقات.

- مراقبة وصول الرسائل، المساهمات والعمليات.

- المراقبة المالية.

### 4-تسيير المقاصة:

- النظام المركزي يحسب الوضعيات الجارية للمشاركين حسب تاريخ التسوية.

- ينشئ النظام المركزي كل يوم ملف ما قبل التسوية ويقدمه إلى RTGS.

- عند استقبال إشعار التسوية يرسل لكل مشارك خلاصة التسوية الخاصة به.

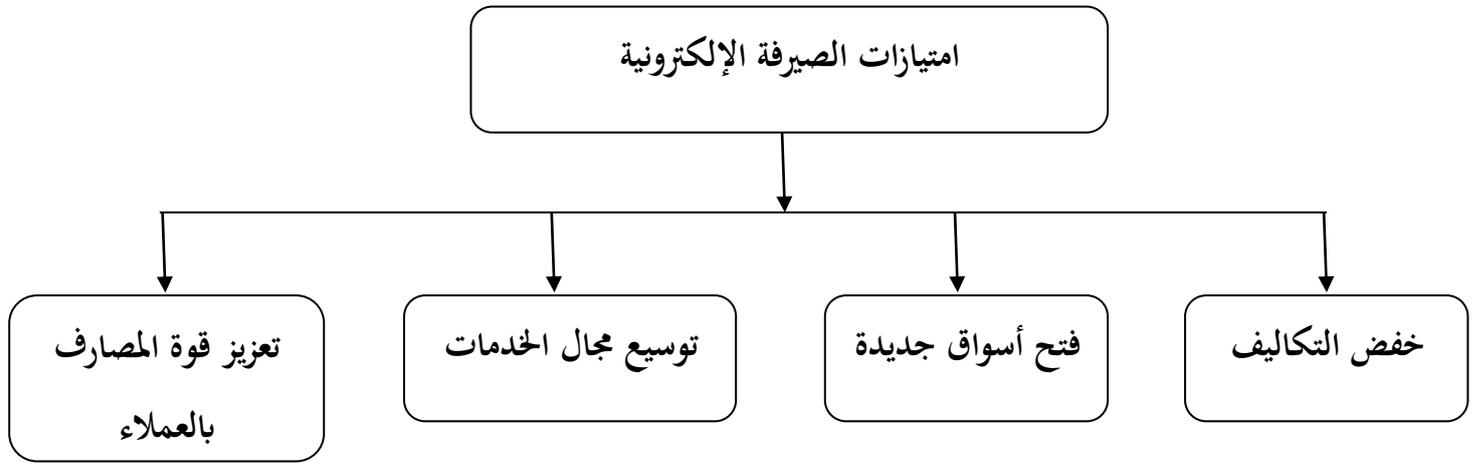
- في حالة عدم كفاية مؤونة حساب المشارك لتغطية عملة ما عند التسوية في RTGS المقاصة لهذا اليوم تطرح، والنظام المركزي يعيد حساب المقاصة مع إقصاء العملية الملغاة.

- إنشاء ملف جديد للأرصدة ويحواله إلى RTGS.

المطلب الثالث: تأثير الصيرفة الإلكترونية على الجهاز المصرفي الجزائري.

نظرا للتطورات الحاصلة في المجال البنكي بسبب دخول نظام الصيرفة الإلكترونية عليه أصبح من الواجب على جميع المصارف مواكبة هذا التطور، لذا فإن الجهاز المصرفي الجزائري أصبح أمام ضرورة اعتماد هذا النظام للرفي بالخدمات التي يقدمها ولزيادة المنافسة أمام باقي المصارف العالمية. إن نظام الصيرفة الإلكترونية يحمل في طياته عدة امتيازات يوضحها الشكل التالي:

الشكل رقم (03): يوضح أهم ميزات الصيرفة الإلكترونية.



المصدر: من إعداد الطالبة.

أولا: خفض النفقات/التكاليف.

المقصود بها تلك النفقات التي تقع على عاتق المصارف من جراء أداء خدمات معينة أو إنشاء فروع للمصرف في عدة أماكن مختلفة.

ثانيا: فتح أسواق جديدة.

إن استخدام شبكة الانترنت في المصارف الجزائرية يساعدها في التعريف بهذه الأخيرة وكذا التسويق لخدماتها، وهذا بهدف الحدود الجغرافية من خلال الوصول إلى أكثر عدد من الشرائح الجديدة في مختلف أنحاء العالم، بالإضافة لتطورات المؤشرات المالية لوضعها تحت تصرف عدد من الباحثين في المجال وحتى باقي الأطراف التي يهمها الأمر.

ثالثا: توسيع مجال الخدمات.

إن اعتماد المصارف على الصيرفة الإلكترونية يسمح لها بتوسيع مجال الخدمات التي تقدمها والمنتجات المعروضة لديها، وهذا ما يفتح أيضا المجال أمام العملاء لاقتناء تلك المنتجات ولتلبية حاجياتهم بكل أريحية وكما أنه يساعد أيضا في تعزيز المنافسة بين المصرف والمصارف الأخرى.

رابعا: تعزيز قوة العملاء بالمصارف.

يجب على المصارف استخدام قنوات اتصال متعددة ومتكاملة وأن تكون في المتناول 24س/24س/ وذلك من أجل تعزيز علاقة المصرف بالعميل وكذا كسب رضاه.

### خلاصة الفصل:

إن قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطور أثر على جميع مجالات الحياة بصفة عامة والقطاع المصرفي خاصة من حيث السياسة والأداء، لذا فقد أصبح من الواجب على المصارف أن تتبنى استراتيجيات لمواجهة التحديات الناشئة من جراء الثورة التكنولوجية من بين هاته الاستراتيجيات نجد الصيرفة الإلكترونية كوسيلة للارتقاء بالعمل المصرفي، وهذا ما جعل المصارف تحاول التسابق لتحقيق النجاحات في مجال الانتقال من الخدمات المصرفية التقليدية إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية أي الانتقال إلى فضاء الصيرفة الإلكترونية، وهنا يجب على المصارف أن تقوم بتقديم الخدمات المصرفية بشكل إلكتروني وطريقة مبتكرة وذلك من غير انقطاع وعلى مدار 24 ساعة بواسطة القنوات التي سبق التطرق إليها، لكن الولوج إليها يكون من طرف المشاركين فيها فقط ويجب توافر شروط معينة فيهم من أجل ضمان خفض التكاليف، فتح أسواق جديدة وكذا تعزيز المنافسة بين المصارف.

إن نظام الصيرفة الإلكترونية يعتبر بمثابة الأساس الذي تعتمد عليه المصارف من أجل تطوير الاقتصاد الوطني إلى الرقمنة وذلك لقيامه على متطلبات تساعده في النجاح والرقى، وهذا ما يساعده أيضا في فتح المجال أمام جميع المجالات.

# الفصل الثاني

الإطار المفاهيمي للشمول المالي

بالجزائر

تمهيد:

إن الشمول المالي يعتبر أحد أهم المفاهيم وأكثر تداولاً في الآونة الأخيرة، حيث قامت جل الدول المتقدمة بانتهاج سياسات لتضمن تحقيق الشمول المالي وذلك عن طريق جعل الخدمات والمنتجات المالية في متناول جميع شرائح المجتمع.

الهدف من هذا الفصل هو التطرق إلى الإطار المفاهيمي للشمول المالي حيث سنتطرق إلى ثلاثة

مباحث:

المبحث الأول: ماهية الشمول المالي.

المبحث الثاني: أساسيات الشمول المالي.

المبحث الثالث: متطلبات تعزيز الشمول المالي.

### المبحث الأول: ماهية الشمول المالي.

إن موضوع الشمول المالي حظي باهتمام واسع من طرف الباحثين الاقتصاديين وكذا الكتاب في جميع أنحاء العالم، وذلك من أجل ارتباطه بجميع فئات المجتمع من أفراد ومؤسسات وغيرها، حيث أنه يساعد بالنهوض بالاقتصاد وكذا تحسين المستوى المعيشي للأفراد.

### المطلب الأول: نشأة وتطور الشمول المالي.

إن مصطلح الشمول المالي ظهر للمرة الأولى عام 1993 في دراسة بريطانية عن الخدمات المالية بجنوب شرق إنجلترا، تناول فيها أثر إغلاق أحد فروع البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمات المصرفية، وفي سنة 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة<sup>1</sup>.

بعدها لبّت المجموعة العشرين (G20)\*، هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية واعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصول جميع فئات المجتمع إليها ركيزة أساسية من أجل محاربة الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك، وفي سنة 2010 تعهد أكثر من 55 بلدا على تحقيق الشمول المالي وأكثر من 30 بلدا أعدوا استراتيجيات وطنية بهذا الشأن<sup>2</sup>.

### المطلب الثاني: مفهوم الشمول المالي وأبرز أهدافه.

#### الفرع الأول: مفهوم الشمول المالي.

إن مفهوم الشمول المالي يختلف من بلد لآخر وهذا بحسب اختلاف الجغرافيا تبعا لمستوى التنمية الاجتماعية والاقتصادية والمالية، بالإضافة إلى نقاط اختلاف أخرى، حيث يمكن استخدام الشمول المالي للإشارة إلى إمكانية وصول الأفراد إلى الخدمات المالية الرئيسية، كما نجد عدة مصطلحات على الشمول

<sup>1</sup> - مكرو دراوية، زعوان رفيقة، واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في التعزيز، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة عبد الحفيظ بو الصوف، ميلة، الجزائر، 2020-2021، ص 09.

\* تأسست عام 1999 تضم كل من بلدان تركيا، المملكة المتحدة، الولايات المتحدة، السعودية، الأرجنتين، فرنسا، ألمانيا، الهند، إندونيسيا، إيطاليا، اليابان، المكسيك، روسيا، جنوب إفريقيا، كوريا الجنوبية، أستراليا، البرازيل، كندا، الصين، الاتحاد الأوروبي.

<sup>2</sup> - مروى قاسمي، دنيا كرايكية، دور الشمول المالي في تحسين الأداء البنكي، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد البشير الابراهيمي، برج بوعرييج، الجزائر، 2020-2021، ص 04.

المالي منها: الشمولية المالية- الإدراج المالي- الاحتواء المالي- التضمين المالي- الدمج المالي- التمويل الشامل... إلخ، بالرغم من هذا التعدد في المصطلحات والتسميات إلا أنها تصب في مصب واحد.

عرف البنك الدولي الشمول المالي بأن الأفراد والمؤسسات لديها إمكانية استعمال المنتجات المالية بوفرة وسهولة تتناسب مع احتياجاتهم من معاملات، مدفوعات، إيداع وتأمينات مقدمة بطريقة مسؤولة ومناسبة<sup>1</sup>.

عرفت المجموعة العشرين (G20)، ومؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي AFI أنه تعزيز وصول استخدام كافة فئات المجتمع وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة<sup>2</sup>.

حيث أن بعض الباحثين يرون بأن الشمول المالي هو بمثابة وصول الخدمات والمنتجات المالية بجودة ملائمة وتكلفة عادلة إلى فئات المجتمع المقصية ماليا، وهذا بهدف تحقيق نوع من العدالة الاجتماعية وحق الاقتصادية.

عرفت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OECD والشبكة الدولية للتثقيف المالي INFE الشمول المالي، بأنه العملية التي تتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات المالية من قبل شرائح المجتمع المختلفة، من خلال تطبيق مناهج مبتكرة تشمل النوعية والتثقيف المالي وذلك بهدف تعزيز الرفاهة المالية ولاندماج الاجتماعي والاقتصادي<sup>3</sup>.

مما سبق يمكننا القول بأن الشمول المالي هو تعميم الخدمات والمنتجات المالية على كافة شرائح المجتمع، حيث يكون لديهم حق وإمكانية الوصول إليها بكل فعالية وكذا بأسعار معقولة وذلك في إطار تلبية حاجياتهم لا غير، بهدف تحقيق المساواة بين أفراد المجتمع وكذا تحقيق العدالة الاجتماعية.

<sup>1</sup> - مروى قاسمي، دنيا كرايكية، المرجع السابق، ص 03.

<sup>2</sup> - كريمة بن حواو، شهرزاد معيوش، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص: اقتصاد بنكي ونقدي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريبيج، 2020-2021، ص

<sup>3</sup> - Grib taous, drid Hanane, revue algérienne d'économie vol 15, N° 01 (2021), strategies for enhancing financial inclusion in the arab countries, p 181.

### الفرع الثاني: أهداف الشمول المالي.

إن للشمول المالي أهداف عدة يسعى وراء تحقيقها وهي كالآتي<sup>1</sup>:

- تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية، لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية.
  - تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وخاصة الفقراء منهم.
- بالإضافة إلى أهداف أخرى<sup>2</sup>:
- نشر الوعي والتثقيف المالي بالطرق المثلى من خلال تعاون كافة الأفراد المشتركة بالاستراتيجية.
  - تعزيز حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية من خلال إعداد السياسات والتعليمات بخصوص تلك التي تتعلق بتعرف المتعاملين مع المؤسسات المالية الحالية بحقوقه وواجباته.
  - تعزيز فرص التنافس بين المؤسسات المالية من خلال العمل على تنوع منتجاتها والاهتمام بجودتها بجذب أكبر عدد من العملاء والمعاملات بالتالي تقنين القنوات غير الرسمية.
  - تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي.
  - تمكين الشركات الصغيرة جدا من الاستثمار والتوسع.
  - تحسين معدلات الأداء المصرفي (السيولة والربحية وجودة الأصول وكفاية رأس المال)، من خلال التغلغل في الأسواق المحلية والدولية وتقديم العديد من المنتجات والخدمات المالية.

### المطلب الثالث: أهمية ومبادئ الشمول المالي.

#### الفرع الأول: أهمية الشمول المالي.

إن للشمول المالي أهمية كبيرة تكمن في النقاط التالية:

- إن تعزيز الشمول المالي يساعد في الحد نوعا ما من ظاهرة الفقر، حيث أنه يركز الاهتمام الأكبر بشريحة الفقراء وكذا ذوي الدخل المحدود.

<sup>1</sup> -Grib taous, drid Hanane, alormonionned reference, p 182.

<sup>2</sup> - مروى قاسمي، دنيا ترايكية، المرجع السابق، ص ص 13-14.

"إن الشمول المالي يحقق المصلحة العامة التي تتعلق بخلق فرص عمل ما يساهم في الحد من البطالة وبالتالى خفض معدلات الفقر، وتحسين توزيع الدخل ورفع مستوى المعيشة وتحقيق النمو الاقتصادي"<sup>1</sup>

- إن كل من الشمول المالي ومستويات النمو الاقتصادي تجمعهم علاقة طردية كما أنه يرتبط بالانتشار الواسع واستخدام الخدمات المالية بمستوى العدالة بين أفراد المجتمع، كما أنه يساهم في اتساع انتشار استخدام الخدمات المالية وكذا الوصول إليها عن طريق انتقال المنشآت الصغيرة من القطاع غير الرسمي إلى القطاع الرسمي.

- يساعد في رفع كفاءة الدعم وكذا زيادة الإيرادات الضريبية من أجل التقليل من عجز الموازنة وكذا زيادة المعلومات عن مختلف المعاملات المالية.

- يساعد الأفراد في إنجاز أعمالهم الخاصة وذلك من خلال دمجهم في عالم الخدمات المالية وتحسين قدرتهم على استخدامها.

- تشجيع المعايير الدولية على أهمية النزاهة المالية وتنفيذها بالشكل الصحيح يساعد في الوصول إلى شريحة كبيرة من ذوي الدخل المنخفض عن طريق خدمات مالية رسمية لكن في حال ما إذا تم العكس تلجأ هذه الشريحة إلى الخدمات المالية غير الرسمية مما يشكل عائقاً أمام التقدم الاجتماعي والاقتصادي.

- الحماية المالية للمستهلك من خلال ضمان حصول العملاء على المنتجات والخدمات المالية بسهولة وسعر مناسب وجودة عالية إضافة إلى المعاملة العادلة.

### الفرع الثاني: مبادئ الشمول المالي.

إن للشمول المالي مبادئ تعتبر الركيزة التي يعتمد عليها كمرجع لتعزيز مستوياته في دول العالم.

### المبادئ حسب مجموعة العشرين (G20):

بعد الأزمة المالية العالمية الأخيرة زاد اهتمام عدد من المؤسسات الدولية بأهمية الشمول المالي وذلك من أجل إيجاد معايير دولية يمكن إتباعها لتعزيزه، فعلى سبيل الذكر قامت المجموعة العشرين بإصدار ما يسمى بالمبادئ المبتكرة للشمول المالي وذلك عام 2010 والذي شمل ما يلي<sup>2</sup>:

<sup>1</sup> مروى قاسمي، دنيا ترايكية، المرجع السابق، ص 12.

<sup>2</sup> عادل عبد العزيز السن، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار والنمو الاقتصادي، ص ص 18-19.

### 1- القيادة:

وجود الالتزام الحكومي واسع النطاق يعمل على تشجيع النفاذ الشامل من أجل المساعدة من حدة الفقر.

### 2- التنوع:

تبني السياسات التي تشجع على المنافسة وتقديم الحوافز المنافسة لتوفير الخدمات المالية المتنوعة بأسعار معقولة مثل: خدمات الإيداع والائتمان والدفق والتحويلات والتأمين في ظل وجود عدد كبير ومتنوع من مقدمي تلك الخدمات.

### 3- التطوير:

استخدام التكنولوجيا والأدوات المؤسسية المتطورة اللازمة لنفاذ النظام المالي، مع الإشارة إلى مواطن الضعف المتواجدة في البنية التحتية.

### 4- الحماية:

وجود مفهوم شامل لحماية المستهلك في إطار القواعد المتعارف عليها من جهة الحكومة ومقدمي الخدمة للمستهلكين.

### 5- التمكين:

العمل على محو الأمية المالية للأفراد للاستفادة من الخدمات المالية على نطاق واسع.

### 6- التعاون:

خلق البيئة المؤسسية المواتية لنشر الخدمات المالية في إطار واضح من المساءلة والمحاسبة الحكومية والعمل على تشجيع الشراكة والتشاور بين الحكومة والقطاعات المالية.

### 7- المعرفة:

للاستفادة من قواعد البيانات المحسنة من أجل استخدام السياسة القائمة على الأدلة، وتقييم مدى التقدم في الإنجاز وغيرها من الأدوات.

### 8-التناسب:

بناء سياسة وإطار تنظيمي يقوم بتقليل المخاطر، وتعظيم مزايا المنتجات المالية المتطورة على أساس استيعاب التعثرات والعوائق الموجودة في القواعد التنظيمية القائمة ومحاولة تجاوزها.

### 9-إطار العمل:

الأخذ في الاعتبار عند وضع إطار تنظيمي النفاذ الامثل، المعايير الدولية والظروف المحلية اللازمة لضمان بيئة تنافسية، وإطار تنظيمي يتصف بالمرونة على أساس مواجهة المخاطر المتعلقة بغسيل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب.

إن هذه المبادئ هي بمثابة مبادئ مبتكرة تساعد على حماية الاستقرار المالي والعملاء الماليين في آن واحد، حيث أسهمت الشراكة العالمية للشمول المالي الناتجة عن مجموعة العشرين G20، بإصدار مبادئ عليا جديدة والتي تهدف إلى تعزيز الإدماج المالي الرقمي فهي مكملة للمبادئ المبتكرة وهي كالاتي<sup>1</sup>:

1-تعزيز المنهجية الرقمية للشمول المالي.

2-التوازن بين الابتكار والمخاطر من أجل تحقيق الشمول المالي الرقمي.

3-توفير البيئة المواتية للإطار القانوني والتنظيم من أجل الشمول المالي الرقمي.

4-توسيع البنية التحتية والنظام البيئي من أجل الشمول المالي الرقمي.

5-ترسيخ الممارسات المسؤولة للمالية الرقمية من أجل حماية المستهلك.

6-تعزيز الوعي والتثقيف المالي والرقمي.

7-تسهيل وسائل التعريف بالعميل للخدمات المالية الرقمية.

8-رصد ومتابعة تقدم الشمول المالي الرقمي.

<sup>1</sup> - عادل عبد العزيز السن، المرجع السابق، ص ص 20-21.

### المبحث الثاني: أساسيات الشمول المالي.

إن للشمول المالي اهتمام رئيسي ألا وهو تقديم الخدمات المالية بالاعتماد على طرق سهلة وبسيطة وتكاليف قليلة لكن ومع ذلك تأخذ مؤشرات قياس الشمول المالي وأبعاده مساحة خاصة في الكثير من دول العالم باعتبارها تمثل القطاع المصرفي والذي يعتبر بدوره نقطة استقطاب كافة فئات المجتمع.

### المطلب الأول: خصائص الشمول المالي.

تكمن مجموعة خصائص الشمول المالي في النقاط التالية<sup>1</sup>:

- العموم: من خلال استهداف جميع شرائح المجتمع بما فيهم محدودي الدخل.

- التنوع: تقديم خدمات ومنتجات بنكية متنوعة.

- السعر: تقديم خدمات ومنتجات بنكية بأقل تكلفة تناسب جميع شرائح المجتمع.

- 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 النقل.

بالإضافة إلى خصائص أخرى تميز الشمول المالي منها استفادة النساء من أسباب القوة الاقتصادية ووضع التمويل تحت تصرف الشركات الصغيرة والمتوسطة من أجل تدعيم النمو الاقتصادي.

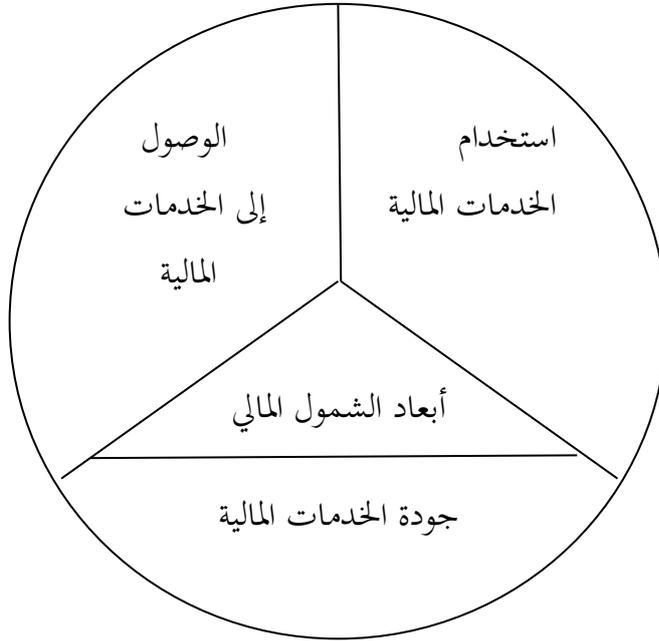
### المطلب الثاني: الأبعاد والمؤشرات الخاصة بالشمول المالي.

#### الفرع الأول: الأبعاد.

قامت مجموعة العشرين G20 بإقامة اتفاق مع التحالف العالمي من أجل الشمول المالي GFI على دعم جهود بيانات الشمول المالي العالمي عامة والوطني خاصة، وذلك بالاعتماد على مجموعة رئيسية من مؤشرات قياس الشمول المالي، حيث أن هذه الأخيرة تحمل في طياتها قياس ثلاثة أبعاد رئيسية يوضحها الشكل التالي:

<sup>1</sup> - مجلة طلبة للدراسات العلمية الأكاديمية ISSN2601-7633/EISSN2716-8883، مج 04، ع 02، عدد خاص، 2021، ص 648.

الشكل رقم (04): يوضح أبعاد الشمول المالي.



المصدر: من إعداد الطالبة.

**أولاً: الوصول إلى الخدمات المالية.**

أي قدرة المؤسسات الرسمية على استخدام الخدمات المالية ما يتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحديد العراقيل المتوقعة لفتح واستخدام حساب مصرفي وكذا تحليلها، وللحصول على الخدمات المالية يمكن الاعتماد على المعلومات المقدمة من المؤسسات المالية.

**ثانياً: استخدام الخدمات المالية.**

أي مدى استخدام الخدمات المالية من طرف العملاء عن طريق مؤسسات القطاع المصرفي، وكذا تحديد مدى استخدامها من خلال تجميع بيانات حول مدى انتظام التواتر لفترة زمنية معينة.

**ثالثاً: جودة الخدمات المالية.**

تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته، حيث أنه على مدار 15 سنة الماضية انتقل مفهوم الشمول المالي إلى جدول أعمال الدول النامية، فبعد الجودة ليس بهعدا واضحا ومباشرا، حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر عليه مثل تكلفة الخدمات، وعي المستهلك، فعالية آلية التعويض بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك.

### الفرع الثاني: المؤشرات.

إن هناك العديد من المؤشرات يمكن الاعتماد عليها لقياس الشمول المالي، وهي كالاتي:

**أولاً: مؤشر قياس بعد الوصول إلى الخدمات المالية.**

- عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب الوحدة الإدارية.
- عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 10000 كلم مربع.
- نسبة إجمالي السكان القاطنين في الوحدات الإدارية ذات نقطة وصول واحدة كأدنى حد.

**ثانياً: مؤشر قياس استخدام الخدمات المالية.**

- عدد معاملات الإبداع والسحب.
- نسبة البالغين المالكين لحسابات شخصية أو تجارية والهدف منها.
- نسبة البالغين المستعملون للحساب البنكي بشكل دائم.
- نسبة الشركات المتوسطة أو الصغير الحاملة لحسابات رسمية مالية.
- نسبة المقترضين من مصارف تجارية أو المؤسسات المالية.
- عدد الشركات المتوسطة الصغيرة التي قروض.

**ثالثاً: مؤشر قياس جودة الخدمات المالية.**

إن هذا المؤشر يتوفر على 4 عناصر وهي كالتالي:

### **1- القدرة على تحمل التكاليف:**

- الحصول على حساب أساسي بالاعتماد على حد أدنى رسمي للأجور وذلك لمعرفة متوسط التكلفة الشهرية.
- نسبة العملاء الذين صرحوا بأن الرسوم الخاصة بالمعاملات باهظة الثمن.
- متوسط تكلفة تحويلات الائتمان.

### 2- الشفافية<sup>1</sup>:

- نسبة العملاء الذين أفادوا أنهم يتلقون معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية في بداية انعقاد القرض المالي.
- وجود نماذج وصف محدد للخدمات المالية المقدمة.

### 3- حماية المستهلك:

- مدى وجود لوائح وقوانين تنظيمية للتعامل بين المؤسسات المالية والعملاء (المستخدمين).
- الراحة والسهولة.
- متوسط الوقت الذي يقضيه العملاء في صفوف فروع المؤسسات المالية.

### 4- التثقيف المالي:

- نسبة البالغين الذين يعرفون المصطلحات المالية.

### رابعا: المؤشر العالمي لقياس الشمول المالي.

هو المؤشر الوحيد الذي يقيس المعرفة على مستوى العالم، حيث يبين الدور الإستراتيجي للمعرفة وأهمية توفير أدوات منهجية لقياسها وحسن إدارتها لهذه الأدوات وهي التعليم قبل الجامعي - التعليم التقني والتدريب المهني - التعليم العالي البحث والتطوير والابتكار - تكنولوجيا المعلومات والاتصال<sup>2</sup>.

### خامسا: مؤشر محور الأمية المالية.

إن محور الأمية المالية بالنسبة لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية يشكل مزيجا من الوعي والمعرفة والمهارات والقدرة المالية لأجل اتخاذ قرارات مالية في غاية السلامة من أجل الوصول إلى تحقيق الرفاهية المالية الفردية.

<sup>1</sup> - كريمة بن حواو، شهرزاد معيرش، المرجع السابق، ص 28.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه، ص 27.

### المطلب الثالث: آليات وركائز الشمول المالي.

إن من الواجب من أجل توسيع دائرة انتشار الشمول في الدول تعتمد على أساسين اثنين لا ثالث لهما؛ أولهما تمكين وصول الأفراد للخدمات المالية ثانيهما رفع نسبة استخدام الأفراد لحساباتهم المالية والخدمات والمنتجات المتعلقة بها.

إن العديد من المؤسسات الدولية والإقليمية قامت بتقديم العديد من المقترحات التي قد تساعد في

الرفع من مستويات انتشار الشمول المالي والتي سنتطرق إليها كآلاتي<sup>1</sup>:

- تحويل المدفوعات النقدية إلى مدفوعات من خلال الحساب.
- إجراء التحويلات والمساعدات الحكومية من خلال حسابات رسمية.
- حضر تحويلات العاملين في القنوات الرسمية فقط.
- وضع السياسات والبرامج القادرة على نقل المدخرات إلى النظام المالي الرسمي.
- استمرار وضع السياسات والبرامج القادرة على نقل المدخرات إلى النظام المالي الرسمي.
- استمرار تطوير المنشآت الصغيرة والمتناهية الصغر للتمويل.
- أتمة الخدمات المالية وزيادة اتخدام الخدمات المالية إلكترونيا.
- زيادة برامج التوعية والتثقيف المالي، وإبراز دور النظام المصرفي الإسلامي.
- تبني المؤسسات المالية التنظيمية الرقابية سياسات تعزيز الشمول المالي ووضع آليات لجمع البيانات بطريقة منهجية موحدة.
- تطور الخدمات المالية التي تلبي احتياجات كافة العملاء لسهولة الحصول عليها.

<sup>1</sup> -Grib Taous, Drid Hanane, aforementioned Reference, p 182.

### المبحث الثالث: واقع وتحديات الشمول المالي بالجزائر.

إن موضوع الشمول المالي لقي اهتمام واستحسان العديد من دول العالم في آخر فترة، باعتباره يساهم في تحقيق التنمية المستدامة والحد من ظاهرة الفقر وكذا القضاء على ظاهرة البطالة وذلك بتوفير مناصب شغل... إلخ.

في هذا الإطار نجد الكثير من الدول تبنت عدة إستراتيجيات وطنية لتحقيق الشمول المالي بجميع شرائح المجتمع الأمر نفسه في الجزائر، حيث أن السلطات العمومية الممثلة في بنك الجزائر تحاول تبني إستراتيجية وطنية لتعزيز الشمول المالي من خلال تحليل بعض مؤشرات ومدى تطوره إضافة إلى السبل المنتهجة لتعزيزه.

### المطلب الأول: تعزيز الشمول المالي بالجزائر.

#### الفرع الأول: المعوقات.

لقد كان ولا يزال موضوع الشمول المالي محط اهتمام الجزائر، حيث لا تزال تسعى وراء تحقيقه إلا أنها تواجه عدة معوقات وهي:

#### 1- ضعف البنية التحتية:

تعتبر البنية التحتية أحد أهم العناصر الرئيسية اللازمة لتعزيز الشمول المالي والتي نقصد بها ضعف ومكوناتها الأساسية ألا وهي:

#### 1-1- ضعف البنية التشريعية:

- إن البنية التشريعية المنظمة للنشاط المصرفي بالجزائر لا تواكب التطورات الطارئة على قطاع النشاط المصرفي، حيث نجد بعض الدول تسن قوانين قبل وقوع الكوارث.

- تأخر ملحوظ في وضع قوانين وتشريعات خاصة بالصيرفة الإلكترونية بهدف إنجاح التجارة الإلكترونية والتي قد تساهم في تحقيق الشمول المالي.

- كما أن القوانين تصدر لا ترافقها مذكرات عمل أو تعليمات تشرح كيفية تطبيقها؛ مما يؤدي إلى تضارب على مستوى مختلف المصارف، سببه كثرة التحويلات<sup>1</sup>.

### 2-1- ضعف الشبكة المصرفية:

المقصود بها عدم الانتشار الواسع لمختلف شبكات فروع المؤسسات المالية والمارف وكذا ضعف النقاط المتعلقة بالوصول إلى الخدمات المالية.

### 3-1- وسائل الدفع وأنظمة التسوية:

إن معظم المصارف العالمية توفر بطاقات بنكية تساعد زبائنها في الإيداع والسحب نجد منها بطاقة CIB-CBR، إضافة إلى نوعين آخرين يخصصان لرجال الأعمال والمستثمرين فقط وهما MASTER CARED VISA، إلا أن نطاق استخدامها بالجزائر محدود أو ضيق إلى حد ما.

### 4-1- العنصر البشري:

أي ضعف قدرات موظفي وأعاون الرقابة بسبب انتشار ظاهرة الاختلاس وتفشيها وعدم احترام التدابير الرقابية الداخلية للمصارف وهذا ما جعل الثقة بين المصرف والعميل تقل إذا ما قلنا تنعد كليا.

### 5-1- ضعف الحماية المالية للزبون:

إن للزبون حق بالتعويض في حالة إفلاس البنك أو توقفه عن مزاولة نشاطه، بقيمة معينة لكن في إطار الشمول المالي أي سياسته تم رفع هذه القيمة لكن يبقى نفس المشكل في ظل ارتفاع معدلات التضخم وانخفاض معدل الفائدة على الوديعة الإدخارية. الإخلال بمبدأ السر المهني والذي يعتبر أهم قاعدة بالنشاط المصرفي.

### 6-1- نقص التثقيف المالي:

إن الوعي المصرفي نقصد به اعتماد الأشخاص سواء كانوا طبيعيين أو معنويين على إيداع أرصدهم النقدية في المصارف بالاعتماد على وسائل الدفع المتنوعة، حيث أنه توجد علاقة طردية بين كل من الطلب على الودائع المصرفية وانتشار الوعي المصرفي والعكس صحيح.

<sup>1</sup> - عمار ياسين أوسيف، شافية شاوي، الشمول المالي في الجزائر الواقع، المعوقات والحلول، مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمية، ع 97، حزيران يونيو 2020، ص 126.

الفرع الثاني: الحلول.

من أجل تفادي المعوقات التي سبق التطرق إليها والتي تواجه توسيع الشمول المالي بالجزائر يجب الأخذ بالحلول الآتية:

### 1- دعم البنية التحتية:

إن عنصر البنية التحتية يعتبر من أهم الركائز لتعزيز الشمول المالي، فهي تتكون من:

#### 1-1- توفير بنية تشريعية ملائمة:

أي إصدار تعليمات وقرارات تساهم في دعم الشمول المالي وتقديم شرح تفصيلي لخطوات إنجازه.

#### 1-2- زيادة معدل الكثافة المصرفية:

أي تعزيز ودعم الانتشار الجغرافي عن طريق التوسع في شبكة مختلف فروع البنك، بالإضافة إلى ذلك إنشاء نقلا وصول للخدمات المالية.

#### 1-3- تحديد وسائل الدفع وأنظمة التسوية:

إن مواكبة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاع المصرفي، والاستخدام الأمثل للوسائل الحديثة المتاحة يمكن أن يؤثر بالإيجاب على نوعية الخدمات المصرفية، والذي ينجز عنه تحسين أداء الجهاز المصرفي من أجل امتصاص حجم السيولة المتداول خارج القنوات المصرفية الرسمية والذي يتحقق عن طريق توسيع الموزعات الآلية للنقود DAB عبر كل الوكالات المصرفية وكذا العمل بمحطات الدفع الإلكتروني TPU وغيرها من الطرق الرقمية التي تساعد في إجراء مختلف العمليات المالية وتوسيتها بكل سهولة وفعالية عالية وتكاليف منخفضة.

#### 1-4- تنمية العنصر البشري:

إنشاء دورات تكوينية لجميع أعوان وموظفي المصارف، تحت إشراف غطارات عليا داخل الوطن وخارجه من أجل الاعتماد على الكفاءات، وهذا ما يسمح بالإطلاع على آخر مستجدات الصناعة المصرفية العالمية ومحاولة تطبيقها بالجزائر.

تكوين الموظفين في مجال التسويق المصرفي، خاصة حسن الاستقبال، طرق التوصيل<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - عمار ياسين أوسيف، شافية شاوي، المرجع السابق، ص 129.

### 1-5- توفير الحماية المالية للزبون:

- تطبيق عقوبات صارمة على الموظف الذي يثبت عليه الإخلال بمبدأ السر المهني من أجل الحفاظ على خصوصية الزبائن.
- إعادة النظر في القيمة الممنوحة للزبون في حالة إفلاس البنك أو توقفه عن الدفع ووضع معدلات فائدة موجبة تساعد في تعويض الفترة التي بقيت فيها أموال الزبون المجمدة.
- توفير كل المعلومات اللازمة للزبون من أجل تحقيق المنافسة والشفافية وعدم استغلاله بأي شكل من الأشكال وكذا إلزامية وضع طرق إشهارية لنشر تكاليف الخدمات المصرفية.

### 1-6- نشر التثقيف المالي:

- من أجل تحقيق التثقيف المالي يتوجب وضع استراتيجية وطنية لتعزيز مستويات التثقيف المالي والعمل على تقييم مدى نجاحه وذلك أيضا يتم بإشراك الجهات الحكومية والقطاع الخاص وأطراف أخرى لها علاقة بالتثقيف المالي.

### المطلب الثاني: تحليل مؤشرات الشمول المالي بالجزائر ومدى تطوره.

- وفق دراسة صندوق النقد الدولي فإن العديد من المناطق العربية تسجل تدني في مستويات الشمول المالي في العالم، من بين هاته الدول العربية نجد الجزائر التي لا تزال تعاني من ضعف نسب ومعدلات الشمول المالي.

وهنا سنقوم بالتطرق إلى تحليل بعض من مؤشرات الشمول المالي وهي كالاتي:

أولا: من جانب الطلب.

\* مؤشر عدد البالغين المالكين لحسابات في مؤسسات مالية (فوق 15 سنة) بالجزائر:

سنقوم هنا بعرض جدول للنسب المئوية تحدد هذا المؤشر خلال السنوات الثلاث وهم 2011-

2014-2017.

الجدول رقم 03: يوضح نسب البالغين لحسابات في مؤسسات مالية.

الذكور			الإناث			المجموع			
2017	2014	2011	2017	2014	2011	2017	2014	2011	السنوات
40.3	60.9	46.1	29.3	40.3	20.4	42.5	50.5	33.3	النسبة %

المصدر: مكرود راوية، زعوان رفيقة، المرجع السابق، ص 58.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معدل الشمول المالي غير مستقر، حيث سجل ارتفاع بين سنتي 2011 و 2017 ما بين 33.3% إلى 50.5% وبعدها شهد تراجع بنسبة 08% أي أصبح 42.5% وذلك عام 2017 والسبب راجع إلى خلل متواجد في الخطة المتبعة من أجل تعزيز الشمول المالي.

\* مؤشر البالغين الذين اقترضوا من مصارف تجارية أو مؤسسات مالية (فوق 15 سنة) بالجزائر:

سنقوم هنا بعرض جدول يوضح النسب المئوية لهذا المؤشر الذي له أهمية لكونه يقوم بجذب شرائح المجتمع للاستفادة من الخدمات المالية.

الجدول رقم 04: يوضح نسب البالغين المقترضين من المؤسسات المالية أو المصارف التجارية.

2017	2014	2011	السنوات
05%	02%	01%	النسبة %

المصدر: مكرود راوية، زعوان رفيقة، المرجع السابق، ص 59.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الاقتراض من المؤسسات المالية للبالغين (فوق 15 سنة) متدنية جدا، حيث سجلت ارتفاعا حفيفا بين سنتي 2011 و 2014 من 01% إلى 02%، بينما بلغت 05% في سنة 2017 ولم تتعدى هذه النسبة، وهذا بسبب نقص تبني الجزائر لإستراتيجية الشمول المالي وكذا الشروط الصعبة الموضوعة من قبل الدولة للحصول على القروض.

ثانيا: من جانب العرض.

\* مؤشر الفروع البنكية لكل 100000 بالغ:

إن هذا المؤشر يقيس نسبة الفروع البنكية لكل 100 ألف بالغ خلال السنوات الثلاث 2011-

2017-2014.

الجدول رقم 05: يمثل نسبة الفروع البنكية لكل 100 ألف بالغ.

السنوات	2011	2014	2017
النسبة %	%5.2	%5.2	%5.2

المصدر: مكرود راوية، زعوان رفيقة، المرجع السابق، ص 60.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الفروع البنكية لكل 100 ألف بالغ لم تسجل أي ارتفاع ولا انخفاض أي في وضع مستقر، وهذا راجع إلى ضعف انتشار الخدمات المالية في القطاع المصرفي وذلك بسبب اعتماد معظم الفروع البنكية على النماذج التقليدية عند تقديم الخدمات.

\* مؤشر استخدام الصراف الآلي لكل 100 ألف بالغ بالجزائر:

إن هذا المؤشر يقيس نسبة استخدام الصراف الآلي لكل 100 ألف بالغ خلال السنوات الثلاث

2017-2014-2011.

الجدول رقم 06: مؤشر استخدام الصراف لكل 100 ألف بالغ بالجزائر.

السنوات	2011	2014	2017
النسبة %	%6.10	%7.50	%9.34

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مكرود راوية، زعوان رفيقة، المرجع السابق، ص 61.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة استخدام الصراف الآلي ATM لكل 100 ألف بالغ ضئيلة جدا بالجزائر حتى وإن كانت النسب ترتفع خلال السنوات كما هو موضح في الجدول أعلاه وهذا إن دل فإنه يدل على سبب واحد ألا وهو غياب مفهوم الشمول المالي داخل القطاعات المصرفية بالجزائر.

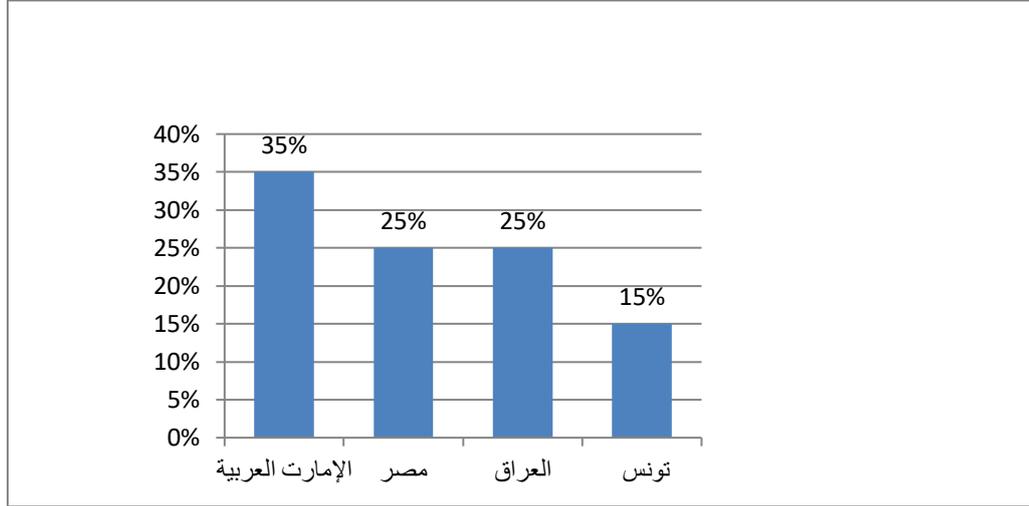
المطلب الثالث: مؤشرات تطور الشمول المالي لبعض الدول العربية.

يعد الشمول المالي عاملا أساسيا لمواجهة تحديات ظاهرتي الفقر وكذا البطالة في كافة دول العالم وخاصة في الدول العربية، حيث شهدت مؤشرات الشمول المالي تحسنا في الدول العربية خلال السنوات الثلاث 2017-2014-2011.

الفرع الأول: تحليل مؤشرات الشمول المالي في بعض الدول العربية.

أولاً: نسبة التثقيف المالي.

الشكل رقم 05: يوضح نسبة التثقيف المالي بالجزائر سنة 2019.



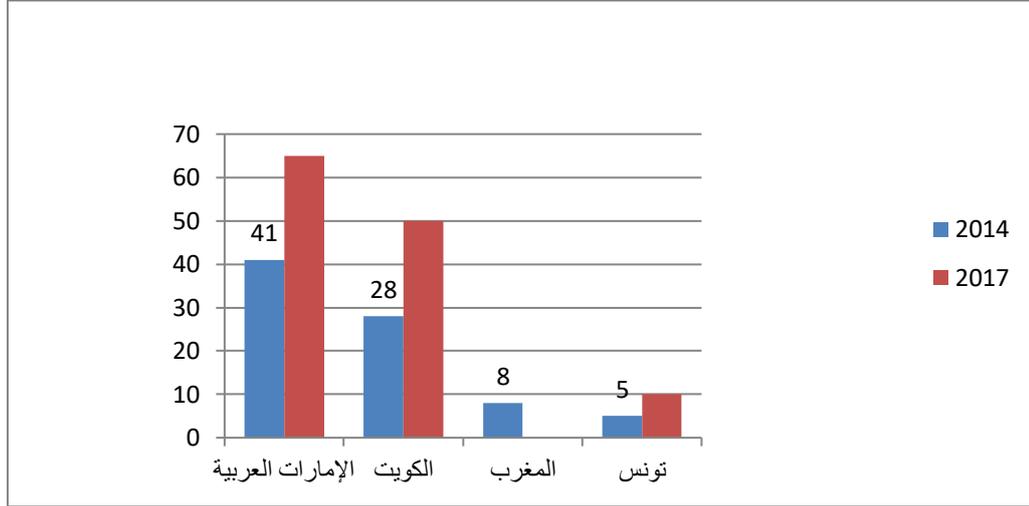
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مكرود راوية، زعوان رفيقة، المرجع السابق، ص 62.

إن الشكل أعلاه يوضح بأن نسبة التثقيف المالي متفاوتة فيما بينها، حيث نجد الإمارات العربية

تحتل المرتبة الأولى وذلك بسبب اهتمامها بتوفير البرامج التعليمية والتثقيفية للبالغين.

ثانيا: نسبة المالكين لحساب مصرفي.

الشكل رقم 06: سوضح نسبة المالكين لحساب مصرفي لكل من سنتي 2014-2017.

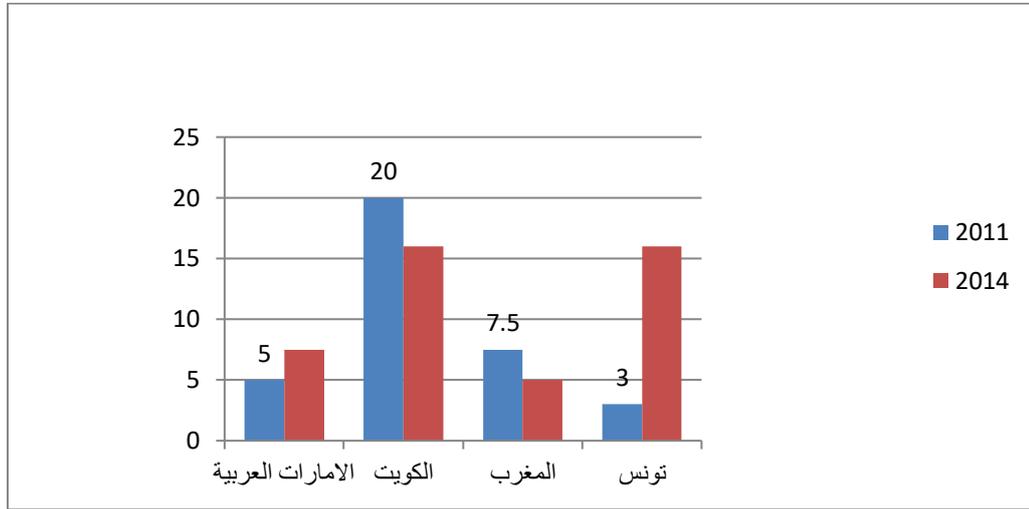


المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مكرود راوية، زعوان رفيقة، المرجع السابق، ص 62.

إن الشكل أعلاه يوضح أن نسبة المالكين لحساب مصرفي كانت عالية في كل من الإمارات العربية والكويت، حيث سجلت 41% و 28% على التوالي في سنة 2014 أما في سنة 2017 سجلت 65% و 50% في كل من الإمارات العربية والكويت على التوالي أما بالنسبة للمغرب فإن النسبة منعدمة كليا وهذا بسبب ضعف البنية التحتية اللازمة لتعزيز الشمول المالي.

ثالثا: نسبة الاقتراض من المؤسسات المالية.

الشكل رقم 07: يوضح نسبة الاقتراض من المؤسسات المالية بين سنتي 2011 و2014.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مكرود راوية، زعوان رفيقة، المرجع السابق، ص 60.

إن الشكل أعلاه يوضح بأن نسبة الاقتراض من المؤسسات المالية في حالة عدم الاستقرار، حيث نجد كل من الكويت والمغرب تشهدان انخفاض في سنة 2014 بالمقارنة مع سنة 2011، وذلك راجع لصعوبة الإجراءات المفروضة للحصول على القروض من المصارف المالية على غرار دولتي الإمارات العربية وتونس اللتان سجلتا ارتفاعا ملحوظا بين السنتين وذلك بسبب عدم وضع إجراءات تعجيزية للحصول الأفراد على القروض.

**الفرع الثاني: إجراءات تعزيز الشمول المالي في بعض الدول العربية.**

إن جل مؤسسات النقد العربية تؤكد حرصها على استمرار التركيز في قايما تحسين الشمول المالي وكذا تحسين القواعد الرقابية المساعدة على تحسين توسيع الخدمات المصرفية، حيث كل دولة ركزت اهتمامها على وضع خطط إستراتيجية لتوسيع نطاق الخدمات المصرفية، من بين هاته الدول ما يلي:

**1- الإمارات:** تبنت الإجراءات التالية<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> - جواني صونيا، مریمت عديلة، مجلة الأبحاث الاقتصادية المعاصرة EISSN 2716, ISSN 25720، مج 04، ع 04، ص 287.

- تبنى نظام حماية الأجور الذي أقره البنك المركزي والسماح لشركات الصرافة بتقديم خدمات للفئات التي لا يمكنها التعامل مع البنك.

- قام البنك المركزي في عام 2017 بالعمل على تعزيز شبكة حماية مستهلكي الخدمات المالية والمصرفية من خلال اتخاذ إجراءات على الصعيد الإداري ومن ثم إنشاء إدارة الشكاوي وإدارة الشمول والتوعية المالية.

### 2- السعودية<sup>1</sup>:

تقوم مؤسسة النقد العربي السعودي SAMA بتشجيع الشمول المالي في السعودية وهو أحد الأطراف الرئيسية لبرنامج تطوير القطاع المالي FSDP، حيث يسعى البرنامج إلى مساعدة الأفراد ومؤسسات مالية على الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية، بالإضافة إلى دمجها في النظام المالي الرسمي لضمان حصولهم على معادلة عادلة.

ولتحقيق هذا الهدف قامت مؤسسة النقد العربي السعودي تعمل بجد منذ بدأ تطبيق رؤية المملكة عام 2030 وذلك بالتعاون مع أصحاب المصلحة الآخرين، من أجل وضع خطة عمل لإصلاح وتعزيز للاندماج الاجتماعي.

### 3- البحرين<sup>2</sup>:

قامت مملكة البحرين بوضع بيئة تنظيمية سهلة وبسيطة من طرف بنكها المركزي، حيث تم تشجيع المنافسة في القطاع المالي من خلال السماح للمؤسسات المالية وغير المالية بالابتكار وتوسيع فرص الحصول على الخدمات المالية المتعددة بالاعتماد على التكنولوجيا المالية.

### 4- تونس<sup>3</sup>:

إن الحكومية التونسية تسعى وراء وضع إجراءات جديدة لرقمنة المعاملات المصرفية لتحقيق الشمول المالي.

<sup>1</sup> - جواني صونيا، مريميت عديلة، المرجع اسلايق، ص 287.

<sup>2</sup> - <https://www.vapulus.com> أطلع عليه بتاريخ 2022/04/23 على الساعة 23: 14.

<sup>3</sup> - <https://alarabco.uk> أطلع عليه بتاريخ 2022/04/23 على الساعة 45: 14.

أطلق البنك المركزي التونسي مرحلة الاختبارات مع أربعة مؤسسات للتكنولوجيا المالية لضمان التعرف على الزبائن عن بعد وتحقيق الشمول المالي، حيث تقدم هذه المؤسسات تطبيقات مرتبطة لمنظومة التعرف على الصريف عن بعد والعملات المركزية الرقمية ... إلخ.

### 5- الجزائر<sup>1</sup>:

يندرج ضمن التشريع الجزائري أحكام المواد 119 مكرر و119 مكرر 1 من أمر رقم 03-11 المعدل والمتمم إلزامية مبدأ الحق للجميع في فتح حساب بنكي وحماية المستهلك من خلال إلزام البنوك والمؤسسات المالية بتزويد بالمعلومات خاصة بالتغيرات والشروط المطبقة على المنتجات المالية التي تعرضها للجمهور.

تندرج في النظام 01-13 المحدد للقواعد المالية العامة المتعلقة بشروط البنوك المطبقة على العمليات المصرفية والمالية التي ينبغي على البنوك أن تقدمها مجانا بهدف تعزيز الشمول المالي للطبقات الأكثر هشاشة.

بالإضافة إلى دعم خدمات الصيرفة الإلكترونية بالجهاز المصرفي الجزائري عن طريق مختلف قنواتها والذي يساهم في تعزيز الشمول المالي لتكون خدمات الصيرفة الإلكترونية تساهم في إنجاح التجارة الإلكترونية والتي لها علاقة مباشرة في تحقيق الشمول المالي بالجهاز المصرفي الجزائري.

<sup>1</sup> - <https://alarab.co.uk>، أطلع عليه بتاريخ 2022/04/23 على الساعة 48:14.

### خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق تبين أنه للشمول المالي دور كبير يلعبه في المصارف العالمية لكونه يساهم في تحقيق التنمية المستدامة وكذلك محاربة ظاهري الفقر والبطالة وذلك عن طريق تمكين جميع شرائح المجتمع من الاستفادة من الخدمات المالية أو المصرفية أو حتى خدمات الصيرفة الإلكترونية بطرق سهلة ووسائل مبتكرة وبسيطة وتكاليف قليلة، إلا أن هذا لا يمنع أن تكون أغلبية الدول العربية تشهد تأخرا ملحوظا في تحقيق الشمول المالي باستخدام وسائل الصيرفة الإلكترونية وذلك بسبب عدة معوقات أهمها ضعف البنية التحتية، لكن هذه القاعدة غير عامة فهناك بعض الدول نجحت في تحقيق الشمول المالي بالاعتماد على تبني إستراتيجيات تواكب التطور الحاصل في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

إن الدور الذي تلعبه الصيرفة الإلكترونية في تحقيق الشمول المالي هو توفير البنية التحتية اللازمة له وذلك من خلال وضع قوانين وتشريعات تضبط المعاملات بخدمات الصيرفة الإلكترونية مما يساهم ويسهل وصول كافة شرائح المجتمع إلى الخدمات المالية المقدمة داخل المصارف.

# الفصل الثالث

دراسة تطبيقية لبنك الفلاحة

والتنمية الريفية.

تمهيد:

إن توجه الجزائر نحو الدخل في الاقتصاد المعرفي فرض على البنوك الجزائرية مواجهة هذه التغيرات الطارئة على جميع المجالات، ومن بين هاته البنوك نجد بنك الفلاحة والتنمية الريفية الذي يعد من أهم البنوك العمومية بالجزائر، فقد أصبح يحاول تحقيق خدمات متطورة في ظل تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال وذلك عن طريق الاعتماد على وسائل المعرفة الحديثة في جل أنشطته وكذا الاهتمام بالصيرفة الإلكترونية وكذا تحقيق الدور البارز في تحقيق الشمول المالي.

الهدف من هذا الفصل هو التطرق إلى ماهية بنك الفلاحة والتنمية الريفية، حيث سنتطرق إلى

ثلاثة مباحث:

**المبحث الأول: لمحة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.**

**المبحث الثاني: خدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية**

**المبحث الثالث: الإطار المفاهيمي للدراسة الميدانية بالوكالة.**

### المبحث الأول: لمحة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.

أكد الميثاق الوطني على الأهمية الإستراتيجية للفلاحة الجزائرية، بحيث ونظرا للطاقات الكامنة الموجودة في البلاد فيما يخص الموارد الفلاحة ونظرا للضرورة الأساسية للكفالة الحاجيات الوطنية للمنتجات الغذائية فإن الفلاحة تكتسب أهمية كبرى ويتبنى تطورها دائما أحد الأعمال الهامة والأولويات للدولة، وعليها أن تزيل جميع القيود والعراقيل التي لم تسمح للفلاحة أن تقوم بدورها كاملا في التنمية الفلاحية. وبعد التطور الذي عرفته المصارف أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكما يدل عليه اسمه يلعب دورا هاما في هذا الميدان، وهذا راجع لكثرة الخدمات التي يقدمها من عمليات التمويل والتنشيط بالإضافة إلى الخدمات المصرفية المعتادة.

### المطلب الأول: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

سنحاول من خلال هذا المطلب التطرق إلى تعريف كل من المؤسسة الأم والوكالة محل الدراسة ، وذلك من خلال ما يلي :

#### 1- تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

بنك الفلاحة والتنمية الريفية مؤسسة مالية ذات قانون اقتصادي تأسست بمرسوم رقم 02/206 المرخ في مارس 1982 الذي يحدد القوانين الأساسية تطبيقا للقانون 88/01 المؤرخ في 12 جانفي 1988 المتعلق بقانون تسيير المؤسسات العمومية الاقتصادية وكذلك المرسوم رقم 88/101 المؤرخ في 18 ماي 1988 الذي يحدد طرق العمل.

لقد تم تغيير بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى شركة مساهمة، وهذا التغيير مؤكد بعقد رسمي صادر في 19 فيفري 1982 بالمكتب الوطني "أمناس بالعاصمة" وهو مرتبط بـ 12 مديرية مركزية، و34 مديرية جهوية، و05 وكالات مركزية، و300 وكالة موزعة عبر تراب الوطن بعدما كانت 140 في البداية، نظرا لكثافة الشبكة وأهمية تشكيلته البشرية صنف بنك بدر في المركز الأول في ترتيب البنوك الجزائرية ويحتل كذلك المركز الثاني على المستوى المغارب والتاسع على المستوى الإفريقي من ضمن 326 بنك والرتبة 14 عربيا من بين 255 بنك في الترتيب العالمي من بين 4100 بنك مصنف.

بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر" شركة بالأسهم حيث عدد أسهمها 33 00000000 سهم مقدرة بالمليون، وبذلك فإن رأسمالها هو 33 مليار دينار جزائري مكتتبه كلها من طرف الدولة وموزعة كما يلي:

– 11550 سهم أي ما يعادل 35% خاص بالزراعة الغذائية.

– 11550 سهم أي ما يعادل 35% خاص بوسائل التجهيز.

– 6600 سهم أي ما يعادل 20% خاص بالمؤسسات الصناعية المختلفة.

– 3300 سهم أي ما يعادل 10% خاص بالخدمات أي مساهمة المصالح.

إن المجموع القانوني للأسهم المركزية لرأس المال هو 33 00000000، إذ أن عدد الأسهم الجديدة الممنوحة من قبل الدولة والتي هي بحوزة كل من الصناديق المساهمة أعلاه معادلة لمجموع الأموال المنقولة والعقارات للمؤسسة المسماة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

## 2- تعريف وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية – قصر الشلالة-

هي وكالة محلية للاستغلال تابعة للمجمع الجهوي للاستغلال تيارت -تيسمسيلت (014) تحمل رقم تعريف 547 تقع في دائرة قصر الشلالة تتربع على مساحة تقدر بحوالي 640 م<sup>2</sup> يترأسها مسير يعرف بمدير الوكالة وتضم 7 عاملين، بالإضافة إلى مدير الوكالة تعمل بصفة غير منقطعة من 08:45 صباحا إلى 16:30 مساءً وتختص بتنفيذ إستراتيجية الدولة فيما يخص القطاع الفلاحي من تمويل المشاريع الفلاحية ومرافقتهم وتمويل المشاريع الخاصة بشباب في إطار المقاولاتية، بالإضافة إلى تمويل مشاريع النطاق الفلاحي وهي الخصوصية الاستثنائية لوكالة قصر الشلالة باعتبارها البنك الوحيد بالدائرة.

وتعد وكالة قصر الشلالة من الوكالات العريقة التي تم افتتاحها في السنوات الأولى لميلاد بنك الفلاحة والتنمية الريفية أي في بدايات الثمانينات.

## المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية – قصر الشلالة-

إن الهيكل التنظيمي لوكالة ما، يعكس مدى تطور البنك الذي تنتمي إليه هذه الوكالة، فكلما كان الهيكل التنظيمي متطورا أو مبينا على أسس عملية زاد نسبة أداء البنك كل ويتكون من:

– مكتب المدير: يحرص على الأداء الجيد للوكالة هو فقط يتم على مستواه ويرجع إليه اتخاذ القرارات الهامة على مستوى الوكالة.

- **السكرتارية:** على علاقة مباشرة بمدير الوكالة ومجموع الأفراد يمكن أن تكون على اتصال مباشر مع الزبائن الذين يرغبون في رؤية المدير.

وفيها يتم استقبال الزبائن وكذا توجيههم ونجد فيها:

المكلفون بالزبائن ويهتمون بالزبائن من حيث المعاملات والعمليات التي تجري معهم وهم 03: 02 مكلفون بالزبائن العاديين، و 01 مكلف بالشركات والمؤسسات.

ما وراء الواجهة. وفيها نجد:

- **مصلحة المحاسبة:** مهمتها تقديم الفواتير وإجراء التعديلات خلال كل ثلاثة اشهر ووضع ميزانية وجداول الحسابات والتأكد ومن مختلف الحسابات، مراقبة الأرصدة والمراسلات، وتدابير الأمن، اتباع الشكاوي المقدمة من طرف الزبائن وكذا مراقبة الميدانية على مستوى الوكالة.

- **مصلحة القروض البنكية:** وهي تقوم بدراسة طلبات القروض بناء على تحاليل ملموسة، ثم يعطي رأيه في أولوية منح القروض أو عدم منحه وهو الرأي المبدئي.

- **مصلحة التحويل:** وفيها تتم عملية تحويل المبالغ من رصيد إلى رصيد وذلك بأمر من المحول للمبلغ.

- **مصلحة المقاصة:** وفيها تتم التسوية الدورية بين البنك والبنوك الأخرى.

- **مصلحة المنازعات القانونية:** تقوم بمتابعة القضايا التي فيها نزاع على مستوى مصالح الفرع، اقتراح مساعدة بخدمات المحامين عند القروض، الحرص على تطبيق آتعااب المحاماة على مستوى الوكالة.

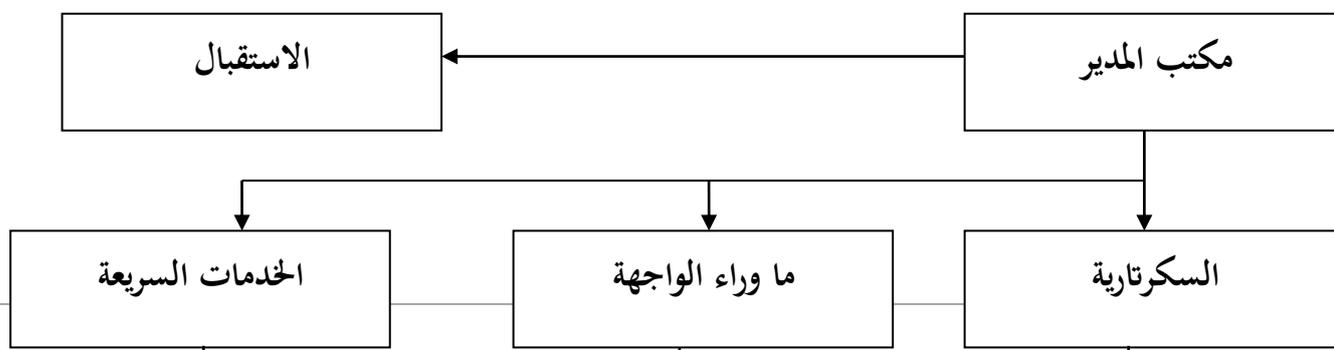
- **الخدمات السريعة:** ومن خلالها يتم تنفيذ طلبات الزبائن.

- **الشبابيك:** حيث أن هناك ثلاثة شبابيك 02 منها يتعاملون بالدينار والثالث يتعامل بالعملة الصعبة.

- **الخزينة الرئيسية:** وهي المكان الذي تخزن فيه الأموال .

- **الموزع الآلي:** وهو جهاز إلكتروني يتم من خلاله سحب النقود عن طريق البطاقات الإلكترونية ويكون في واجهة الوكالة.

الشكل رقم (08): الهيكل التنظيمي للبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قصر الشلالة 547.



المصدر : من إعداد الطالبة استنادا على الوثائق المقدمة من طرف الوكالة.

### المطلب الثالث: مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

من أجل التأقلم مع المناخ الاقتصادي الذي يتميز حالياً بالتغيرات الجذرية، لجأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك العمومية الأخرى إلى قام بأعمال ونشاطات متنوعة للوصول إلى إستراتيجية تتمثل في جعله مؤسسة مصرفية كبيرة تحظى باحترام وثقة المتعاملين الاقتصاديين والأفراد العملاء على حد سواء بهدف تدعيم مكانته ضمن الوسط المصرفي.

#### 1- مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تماشيا مع القوانين والقواعد سارية المفعول في مجال النشاط المصرفي، فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية مكلف بالقيام بالمهام التالية:

– تنفيذ جميع العمليات المصرفية والاعتمادات المالية على اختلاف أشكالها طبقا للقوانين والتنظيمات الجاري العمل بها؛

– إنشاء خدمات مصرفية جديدة مع تطوير الخدمات القائمة؛

– تطوير شبكته ومعاملاته النقدية باستحداث بطاقات القرض؛

– تنمية موارد واستخدامات البنك عن طريق ترقيتي عمليتي الإدخار والاستثمار؛

– تقسيم السوق المصرفية والتقرب أكثر من ذوي المهن الحرة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛

– الاستفادة من التطورات العالمية فيما يخص التقنيات المرتبطة بالنشاط المصرفي؛

ومن أجل إعطاء منتجات وخدمات مصرفية جديدة للمدخرين في إطار سياسة القروض ذات مردودية، قام البنك بتطوير قدرات وتحليل المخاطر وإعادة تنظيم القرض كما حددت ضمانات متحصلة بحجم القروض وهو يطبق معدلات فائدة تماشى وتكلفة الموارد، مع محاولة الحصول على امتيازات ضريبية.

### 2- أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

من أهم الأهداف الرئيسية المسطرة من طرف إدارة البنك ما يلي:

– تنويع وتوسيع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة؛

– تحسين العلاقات مع العملاء؛

– تحسين نوعية الخدمات؛

– الحصول على أكبر حصة من السوق؛

– تطوير العمل المصرفي قصد تحقيق مردودية أكبر.

وبغية تحقيق تلك الأهداف استعان البنك بتنظيمات وهيكل داخلية ووسائل تقنية حديثة بلجوه إلى صيانة وترميم ممتلكاته وتطوير أجهزة الإعلام الآلي، كما بذل القائمون على البنك مجهودات كبيرة لتأهيل موارده البشرية وترقية الاتصال داخل وخارج البنك، كما سعى البنك إلى التقرب أكثر من العملاء وذلك بتوفير مصالح تتكفل بمطالبهم والتعرف على حاجاتهم ورغباتهم، وكان البنك يسعى لتحقيق هذه الأهداف بفضل قيامه بـ:

– رفع حجم الموارد بأقل تكلفة ممكنة وأعلى عائد عن طريق القروض المنتجة والمتنوعة واحترام القوانين؛

– توسيع نشاطات البنك فيما يخص حجم التعاملات؛

– التسيير الصارم لخزينة البنك سواء بالدينار أو بالعملة الصعبة.

### المبحث الثاني: خدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية مجموعة من الخدمات تجمع بين الوظائف التقليدية والمستحدثة سعياً لتحسين جودة الخدمة المصرفية، وإرضاء العميل.

### المطلب الأول: الخدمات المصرفية المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تتمثل الخدمات المصرفية المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية فيما يلي :

#### 1- الموقع الإلكتروني

على غرار بقية البنوك الأخرى قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بإنشاء موقع إلكتروني له [WWW.BADR\\_BANK.DZ](http://WWW.BADR_BANK.DZ) من أجل الوصول إلى عملاء، الحاليين المرتقبين ومحاوله تقديم الخدمات بمختلف الوسائل والتقنيات الحديثة المتاحة للتمييز عن بقية البنوك المنافسة. يعتبر الموقع الإلكتروني أداة ترويجية فعالة للأعمال الإلكترونية بشكل عام وتسويق الخدمات المصرفية بشكل خاص، حيث من خلال هذا الموقع يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتقديم مختلف المعلومات التي تهم العميل، وكذا التعريف وعرض لمختلف خدماته التقليدية والإلكترونية.

#### 2- خدمة البنك الإلكتروني

إن العميل المستفيد من رقم حساب بنكي يمكن له التوجه إلى أقرب وكالة بنكية لطلب التسجيل في خدمة البنك الإلكتروني، ليقوم البنك بمنح العميل رقم سري من الدخول للموقع والاستفادة من مختلف خدماته، كالاتلاع على الحساب والقيام بعمليات نقل وتحويل الأموال من حساب لآخر، وهذه متوفرة 24/24 ساعة طيلة أيام الأسبوع.

### 3- البطاقات البنكية

مواكبة للتطورات العالمية الحاصلة في المجال المالي والمصرفي قامت مجموعة من البنوك الجزائرية وعلى رأسها بنك الفلاحة والتنمية الريفية بإنشاء شركة سميت بـ "SATIM" هدفها توفير الإسناد التكنولوجي والعمل على تحديث وسائل الدفع في النظام المصرفي الجزائري وتطوير وتسيير التعاملات النقدية ما بين البنوك، وتعتبر البطاقات البنكية من بين إحدى المنتجات التي تقدمها هذه الشركة.

وتعتبر البطاقات البنكية من بين البنوك من بين الخدمات الإلكترونية المستخدمة التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية لعملائه، والتي تسمح لهم بممارسة مختلف العمليات كالسحب وتحويل الأموال من أي بنك على المستوى الوطني بكل أمان وسرية، وينظر إلى هذه البطاقات البنكية كوسيلة لتحسين جودة الخدمات المصرفية.

وهناك تشكيلة من البطاقات المتوفرة على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية تتمثل فيما يلي :

**3-1- بطاقة "CBRI":** هي بطاقة تقدم لعملاء البنك، حيث تسمح لهم بالقيام بمختلف عمليات السحب النقدي لدى الأجهزة الصراف الآلي في حدود سقف محدد، طيلة أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة، وهي موجهة إلى:

- زبائن البنك الذين لديهم حساب.

- إدارات وموظفي القطاع الخاص.

وهذا النوع من البطاقات يقدمها البنك بطلب من العميل، مقابل خصم 500 دج من الحساب الخاص به.

**3-2- بطاقة "CIB" (أنظر الملحق رقم 01):** هي بطاقة يقدمها البنك للمتعاملين التجاري (أصحاب السجلات التجارية)، وهي محددة بسوق، لا يمكن للعميل سحب أكثر من 50.000 دج من الموزعات الآلية أسبوعياً، يقدمها البنك بطلب من العميل مقابل خصم 600 دج من حسابه، وتسمح له بالقيام بالعمليات التالية:

- عمليات السحب من أجهزة الصراف الآلي.

- دفع مستحقات الخدمات والمشتريات عن طريق الجهاز الإلكتروني المتواجد في المراكز التجارية.

**3-3- بطاقة "TAWFIR":** هذا النوع من البطاقات مخصص للعملاء الذين يملكون دفاتر توفير، وهذه البطاقة تقدم نفس الخدمات التي تقدمها بطاقة "CIB" إلا في مبلغ الخصم، لأن مبلغ الخصم عند منح البطاقة "TAWFIR" هو 600 دج.

**3-4- بطاقة "GOLD" (أنظر الملحق رقم 01):** تعتبر بطاقة امتياز خاصة تقدم لأصحاب الملاءة المالية العالية، وهي ذات سقف عالي، حيث تتمتع بقدرة للدفع وهي أكثر أمان، على أن يخصم مبلغ 1200 دج عند تقديم البطاقة، حيث تستخدم عبر الموزع الآلية النقدية بسقف مالي محدد بـ 100.000 دج أسبوعياً، كما يمكن استخدامها في الجهاز الإلكتروني نهائي الدفع المتواجد على مستوى المجلات التجارية. سعيًا لتحسين جودة الخدمة المصرفية، وإرضاء العميل، لجأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى استخدام أجهزة الصراف الآلي التي من شأنها أن تحقق على العميل جملة من الأتعايب التي كان يواجهها سابقاً عند قيامه بالعمليات المصرفية كعملية السحب أو التحويل.

يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية مجموعة من الخدمات تجمع بين الوظائف التقليدية والمستحدثة نورد أبرزها فيما يلي:

### 4- الحساب الجاري

وهو مخصص للأشخاص الطبيعيين والمعنويين أصحاب النشاط التجاري وهو بدون فوائد.

### 5- دفتر التوفير (أنظر الملحق رقم 02):

دفتر التوفير يمكن العملاء من إدخال أموالهم على أساس فوائد محددة أو دون فوائد حسب رغبات المدخرين، ويمكن الحامل لهذا الدفتر القيام بعملية سحب أو دفع الأموال من أي وكالة تابعة للبنك.

### 6- حساب الصكوك

ويخصص هذا النوع من الحساب للأفراد التي لا تمارس أي نشاط تجاري، وذوي الأجور الراغبين في الاستعانة بالشيكات لتصفية الحسابات.

يفتح للشباب الذين لا تتجاوز أعمارهم 19 سنة من طرف ممثلين شرعيين ويكون الدفع الأولي بـ 500 دج.

### 7- حساب بالعملة الصعبة

هو حساب يمكن العملاء من إيداع أموالهم بالعملة الصعبة.

### المطلب الثاني: نشاطات بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الظروف التي نشأ فيها بنك الفلاحة والتنمية الريفية جعلته الدولة المتكفل بالميدان الفلاحي على وجه الخصوص غير أن نشاطاتهم أبعد من ذلك إذ نبينها فيما يلي:

#### 1- المجال الفلاحي

- تربية المواشي بأنواعها من أبقار وأغنام.
- حفر الآبار وبناء الأحواض المائية.
- تجهيزات مائية مثل أجهزة التقطير والرش.
- الأشجار المثمرة بكل أنواعها.
- الهياكل القاعدية من غرف تبريد... إلخ.

#### 2- المجال الصناعي

في المجال الصناعي فإن بنك البدر يوفر أموالاً للمستثمرين في مجالات خلق المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ذات الأحجام المختلفة والتي توظفها لنشاطات في المجالات الآتية:

- الصناعة الكهرومنزلية والإلكترونية.
- توزيع المواد البترولية.
- الصناعة الميكانيكية.

#### 3- مجال الصناعة التقليدي

يوظف بنك البدر كذلك الأموال بوضعها تحت تصرف المستثمرين في قطاع الصناعات التقليدية، صناعة الجلود والأواني الخزفية.

### 4- المجال التجاري والخدمي

إن المجال التجاري يعتبر كبيرا للاستثمارات والمعاملات، ومن ثم فإن بنك "بدر" يعتني اعتناء خاصا بالتجار حيث وفر لهم الأموال اللازمة لشراء السلع والمواد الأولية لاستعمالها في الإنتاج أو الخدمات.

### 5- المجال الصحي والسياحي

إن قطاعات الصحة تستند من خدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية على شكل قروض تجهيز تقدم المحترفين من الأطباء والصيدلة وجراحي الأسنان، بالإضافة إلى تجهيزات دقيقة توفر العيادات الطبية المختص، أما بالنسبة للقطاع السياحي فإن بنك البدر يتدخل عن طريق توفير الأموال للتجهيزات والمستلزمات المتعلقة بالإيواء والمطاعم.

### 6- مجال المؤسسات في إطار تشغيل الشباب

في هذا الصدد اعتمد البنك اسلوب مرافقة الشباب في خلق مؤسساتهم بالتعاون مع وكالة دعم وتشغيل الشباب، وهذا يوفر الأموال اللازمة لضمان قروض متوسطة الأمد في حدود 70% لتمويل التجهيزات اللازمة في مختلف المشاريع، نذكر منها على سبيل المثال:

– حافلات نقل المسافرين.

– شاحنات نقل المواد الغذائية، المخابر والمطاحن.

– أجهزة النجارة.

– وسائل الإعلام الآلي.

### 7- مجال التجارة الدولية

إن بنك الفلاحة والتنمية الريفية بما له من اتصالات بالبنوك الدولية يعمل على توفير العملة الصعبة للمتعاونين الاقتصاديين ومن ثم السهر على تأطير الصفقات التجارية التي تبرم مع زبائنه والشركات الخارجية لجلب التجهيزات والآلات المختلفة وتجسيد الاعتمادات لفائدته.

### المطلب الثالث: الموزعات الآلية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

بالنسبة لموزعات الآلية، فهناك ثلاثة أنواع من أجهزة الصراف الآلي المتوفرة على المستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وهي كالتالي:

**1- الموزع الآلي للنقود "DAB":** وهذا الجهاز هو عبارة عن آلة أوتوماتيكية تسمح للعميل من خلال استخدام إحدى البطاقات إحدى البطاقات السابقة الذكر القيام بمجموعة من العمليات (معرفة الرصيد، عملية السحب، طلب دفتر الشيكات)، دون الحاجة للجوء إلى الفروع، ويعمل هذا الجهاز دون انقطاع على مدار 24/24 ساعة طيلة أيام الأسبوع، حيث يتواجد هذا الجهاز غالبا في الواجهة الأمامية للبنك.

**2- الشبايك الآلية المصرفية "GAB":** هي آلة أكثر تعقيدا من سابقتها، موصولة مباشرة بالحساب الرئيسي للبنك، تسمح للعميل القيام بمجموعة من العمليات أهمها:

- عملية السحب.

- معرفة الرصيد.

- التحويل من حسب لآخر.

- عملية الإيداع.

- طلب شيكات.

**3- نهائي نقطة دفع الالكترونية "TPE":** تسمح هذه التقنية بخضم قيمة مشتريات العميل من رسده الخاص، بعد أن يدخل موظف نقطة البيع البطاقة في الجهاز الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك، مع إدخال الرقم السري للعميل، أين تخضم القيمة من رصيده وتضاف إلى رصيد المتجر إلكترونيا.

هذه التقنية قليلة الانتشار وما تزال قيد الاختبار نظرا لعدم الإمكانيات الواجب توافرها لهذا النوع من الخدمات.

المبحث الثالث: الإطار المفاهيمي للدراسة الميدانية بالوكالة.

جدول (07) يوضح المحورين وأرقام عبارتيهما كما وردتا بالاستبيان:

الرقم	البعد	أرقام العبارات كما وردت بالاستبيان
1	الصيرفة الالكترونية	من 1 إلى 8
2	الشمول المالي	من 9 إلى 14

تقييم الاستبيان:

الاستبانة تستخدم طريقة ثلاثية (موافق-محايد-غير موافق) ويكون تقدير الاجابات:

- في حالة الإيجاب مقدرة بـ (3-2-1) .

- في حالة السلبية مقدرة بـ (3-2-1)

بعد ذلك يصبح للدرجة الوسطى (1) دلالة معينة.

كل العبارات موجبة بالنسبة لمحور 1 ، وكل العبارات موجبة بالنسبة للمحور 2 ما عدى العبارة 10.

الخصائص الاحصائية القياسية للاستبيان:

صدق الاتساق الداخلي:

أ- بين المجالات والدرجة الكلية للاستبيان:

تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كالمجال من مجالات استبيان التوافق المهني والدرجة الكلية

للاستبيان، وذلك لمعرفة مدى ارتباط كل مجال بالدرجة الكلية للاستبيان، وذلك لهدف التحقق من صدق

الاستبيان، ويتضح ذلك من خلال جدول رقم :

جدول (08) يوضح معاملات الارتباط بين المجالات والدرجة الكلية للاستبيان:

المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الصيرفة الالكترونية	0.955	0.000
الشمول المالي	0.952	0.000

جميع قيم معاملات الارتباط في الجدول ذات دلالة إحصائية عند المستوى ( 0.01 ) وهذا مؤشر على صدق الاستبيان.

ب - بين الفقرات والدرجة الكلية للاستبانة:

تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات استبيان التوافق المهني والدرجة الكلية للاستبانة، كذلك لمعرفة مدى ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية للاستبانة، وذلك لهدف التحقق من صدق الاستبيان، ويتضح ذلك من خلال جدول رقم :

جدول رقم (09): جدول يوضح معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للاستبيان:

الشمول المالي			الصيرفة الالكترونية		
الدلالة	معامل الارتباط	العبارة	الدلالة	معامل الارتباط	العبارة
0.000	.599**	9	0.000	.636**	1
0.000	.668**	10	0.000	.712**	2
0.009	.470**	11	0.001	.593**	3
0.002	.551**	12	0.000	.608**	4
0.000	.730**	13	0.002	.534**	5
0.008	.478**	14	0.000	.716**	6
			0.004	.504**	7
			0.021	.420*	8

\*\*تعني وجود دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 (ثنائية الطرف)

\*تعني وجود دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 (ثنائية الطرف)

-بالنسبة للمحور "الصيرفة الالكترونية": نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيم معاملات الارتباط تراوحت من قيم متوسطة ثم إلى قيم حسنة، كما يمكننا أن نقول أن البعد رقم 8 كان معاملا ارتباطه بمحوره متوسطا بلغ 0.420 بدلالة  $0.021 < 0.05$  وهي مقبولة. وهذا لا يؤثر على ارتباط المحور مع أبعاده.

-بالنسبة للمحور "الشمول المالي": نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيم معاملات الارتباط تراوحت من قيم متوسطة إلى قيم حسنة ، حيث أن البعد رقم 11 كان معامل ارتباطه بمحوره متوسطا بلغ 0.470 عند الدلالة  $0.009 < 0.05$  وهي مقبولة.

يمكن القول أن المحورين يمتازان باتساق داخلي جيد.

### الصدق والثبات:

-المحورين معا:

الصدق	الثبات ألفا كرونباخ
0.913	0.834

نلاحظ أن قيمة الثبات الكلي تساوي 0.834 و هي أكبر من 0.5 إذن الاستبيان يمتاز بالثبات، وقيمة الصدق تساوي 0.913 وهي تفوق 0.5 ومنه الاستبيان يمتاز بالصدق عند مستوى الدلالة 0.01.

### المحور 1:

الصدق	الثبات ألفا كرونباخ
0.858	0.736

نلاحظ أن قيمة الثبات للمحور 1 تساوي 0.736 و هي أكبر من 0.5 إذن المحور 1 يمتاز بالثبات وقيمة الصدق تساوي 0.858 و هي تفوق 0.5 ومنه المحور 1 يمتاز بالصدق عند مستوى الدلالة 0.01.

المحور 2:

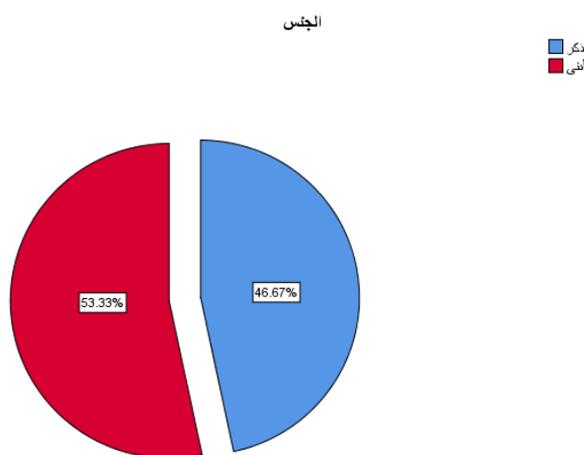
الصدق	الثبات ألفا كرونباخ
0.783	0.614

نلاحظ أن قيمة الثبات للمحور 2 تساوي 0.614 و هي أكبر من 0.5 إذن المحور 2 يمتاز بالثبات، وقيمة الصدق تساوي 0.783 و هي تفوق 0.5 ومنه المحور 1 يمتاز بالصدق. عند مستوى الدلالة 0.01.

الإحصاء الوصفي:

توزيع العينة حسب الجنس:

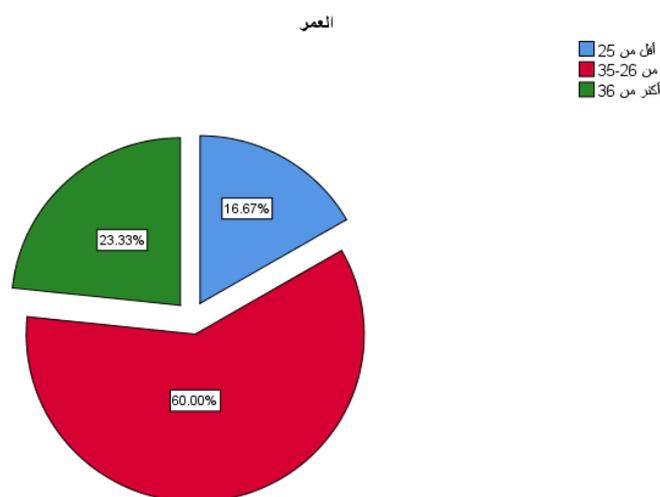
النسبة	التكرار	
46.7	14	أنثى
53.3	16	ذكر
100.0	30	المجموع



يظهر من الجدول أعلاه أن جنس العينة كان ذكورا بنسبة 53.33%، أكثر من نسبة الاناث التي قدرت بـ 46.67% وهذا راجع إلى أن الاناث هم أقل اهتماما بمهنة البنوك لما فيها من ضرورة الدقة واليقظة، أما الذكور يجنون المجازفة والاقبال على مثل هذه الوظائف.

توزيع العينة حسب العمر:

النسبة	التكرار	
16.7	5	أقل من 25
60.0	18	من 26-35
23.3	7	أكثر من 36
100.0	30	المجموع

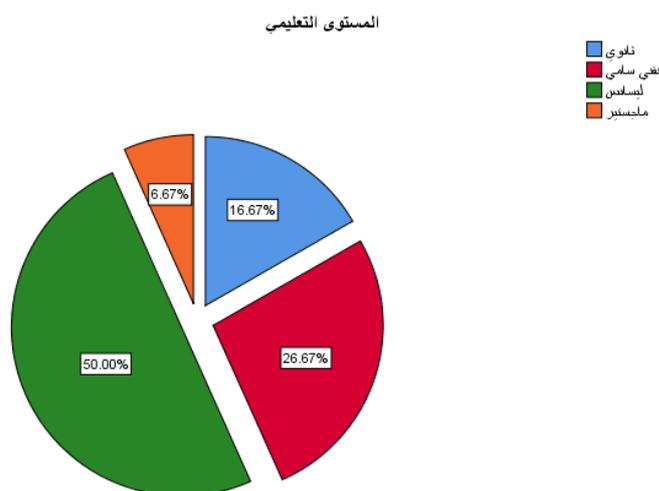


من الجدول اعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة في الفئة العمرية هي 60% وهي الفئة "26-35" بتكرار 18 فردا هذا راجع إلى أن المؤسسة تهتم بفئة الشباب في التوظيف وهذا منذ فترة بعيدة، والنسبة الثانية كانت للفئة "أكثر من 36 سنة" بنسبة 23.33% بتكرار 7 أفراد ما يدل على أن هذه الفئة تحمل الكثير من الخبرة التي يجب تمريرها للأجيال التالية، وآخر نسبة كانت من نصيب الفئة "أكثر من 36 سنة" هي الفئة الكبرى سنا، وهذا راجع إلى أن المؤسسة في توظيفها تراعي بعدا زمنيا مهما ما تقديره 10 سنوات حتى يتمكن العاملون الجدد من الحصول على وقت كافي لاكتساب المهارات، والتكيف معها.

توزيع العينة حسب

المستوى التعليمي:

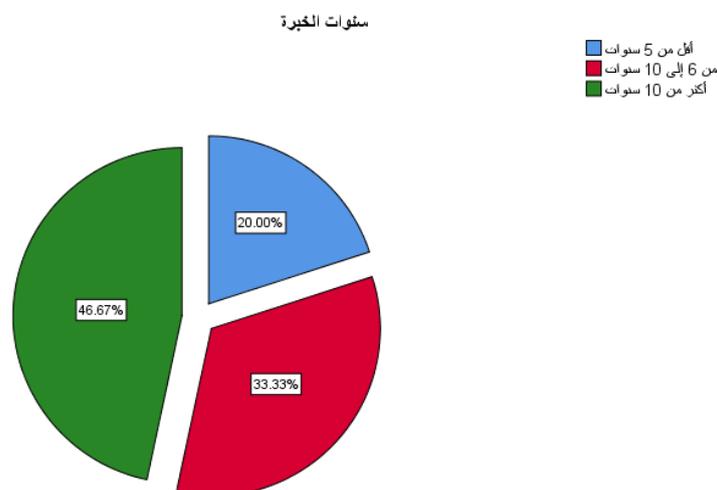
النسبة	التكرار	
16.7	5	ثانوي
26.7	8	تقني سامي
50.0	15	ليسانس
6.7	2	ماجستير
100.0	10	المجموع



تتوزع العينة حاملي شهادة ليسانس بنسبة 50% وتكرر 15 فردا وهي أكبر نسبة هذا لأن المؤسسة منذ مدة قامت بتوظيف هذه الفئة لأنهم خريجين جامعيين بشهادة تخول لهم العمل بالمؤسسة بكل مهارة ممكنة، تليها في المرتبة الثانية حاملي شهادة تقني سامي بنسبة 26.7% وتكرر 8 أفراد لأنهم فئة حديثة العهد في نوع الشهادة و في مجال الشغل، ثم تأتي في المرتبة الثالثة حاملي شهادة ثانوي 16.7% بتكرار 5 ، وأخيرا أصحاب شهادة ماجستير بنسبة 6.7 وتكرر 2 وهذا بسبب أن القليل من هذه الفئة من يتوجه إلى عالم الشغل فكلهم يتوجهون للتعليم.

توزيع العينة حسب سنوات الخبرة:

النسبة	التكرار	
20.0	6	أقل من 5 سنوات
33.3	10	من 6 إلى 10 سنوات
46.7	14	أكثر من 10 سنوات
100.0	10	المجموع



أكبر نسبة كانت للفئة "أكثر من 10 سنوات" بنسبة 46.7 وتكرار 14 تمثل هذه الفئة تقريبا نصف عدد العينة فهم طبقة خبيرة ومهتمة بالعمل كثيرا وتتابع كل ما هو جديد في مجال المعلومات والبحوث العلمية فقد هذه الفئة مهتمة أكثر ببحوثنا، تليها الفئة " من 6 إلى 10 سنوات " بنسبة 33.33% بتكرار 10 أفراد، ثم أخيرا الفئة "أقل من 5 سنوات" بنسبة 20% بتكرار 6 أفراد.

الدراسة :

الدرجات تكون بالإيجاب كما يلي:

الدرجة	إلى	من
موافق	2.34	3
محايد	1.67	2.33
غير موافق	1	1.66

الدرجات تكون بالسلب كما يلي:

الدرجة	إلى	من
غير موافق	1.66	1
محايد	2.33	1.67
موافق	3	2.34

جدول يبين درجات العبارات:

الدرجات تكون بالإيجاب كما يلي:

الدرجة	إلى	من
محقق	3	1.6
غير محقق	1.5	1

الدرجات تكون بالسلب كما يلي:

الدرجة	إلى	من
غير محقق	1.5	1
محقق	3	1.6

اختبار الفرضية الأولى:

الدرجة	انحراف	متوسط	العبرة
--------	--------	-------	--------

	معياري	حسابي	
محقق	0.761	2.20	1
محقق	0.837	2.30	2
محقق	0.944	2.07	3
محقق	0.884	1.67	4
محقق	0.855	2.40	5
محقق	0.898	2.23	6
محقق	0.834	2.17	7
محقق	0.661	2.67	8

من الجدول أعلاه نلاحظ أن كل درجات العبارات جاءت بدرجة محقق، ما يدل على أن الفرضية القائلة بأن المؤسسة تعتمد على مبدأ الصيرفة الالكترونية .

اختبار الفرضية الثانية:

الدرجة	انحراف معياري	متوسط حسابي	العبارة
محقق	0.928	2.03	9
محقق	0.884	1.67	10
محقق	0.855	2.40	11
محقق	0.803	2.10	12
محقق	0.898	2.23	13
محقق	0.531	2.83	14

من الجدول أعلاه نلاحظ أن درجة كل العبارات جاءت محققة، ما يدل على أن الفرضية القائلة بأن المؤسسة تقوم بتحقيق الشمول المالي للبنك.

اختبار الفرضية الرئيسية:

التي تقول : هناك تأثير للصيرفة المالية على الشمول المالي للبنك.

سنقوم بإجراء اختبار الانحدار على المحورين 1 و 2:

حساب الانحدار:

	احصائيات الانحدار
0.674	ثابت التحديد المتعدد
0.454	ثابت التحديد $R^2$
0.434	ثابت التحديد المعدل $R^2$
0.471	الخطأ المعياري
30	المشاهدات

من الجدول نقرأ قيمة  $R^2$  تساوي 0.478

تحليل التباين:

	القيمة الحرجة لـ F	F	متوسط المربعات	مجموع المربعات	درجة الحرية	
	$0.000 < 0.05$	23.255	5.157	5.157	1	الانحدار
			0.222	6.209	28	البواقي
				11.367	29	المجموع

في الجدول أعلاه القيمة الحرجة لـ F تساوي 0.000023 وهي أصغر من 0.05 فنقول أن هذا

الاختبار ذو دلالة عند المستوى 0.05.

النهاية القصوى لحد الثقة = 95%	النهاية الدنيا لحد الثقة = 95%	الاحتمالات	احصاء t	الخطأ المعياري	المعاملات	
1.313	-0.123	0.101	1.696	0.351	0.595	الثوابت
1.030	0.416	0.000	4.822	0.150	0.723	الصيرفة الالكترونية

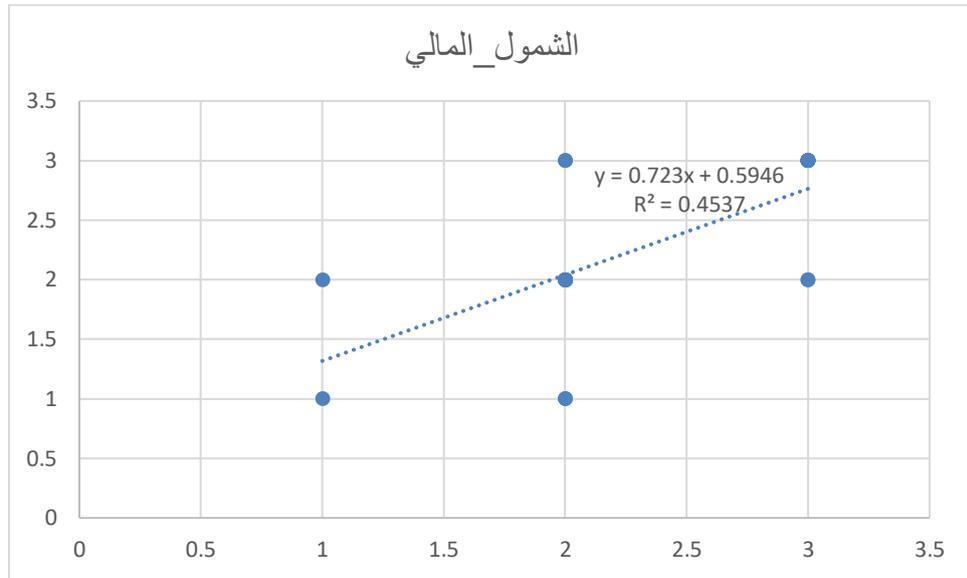
		<0,05				
--	--	-------	--	--	--	--

من الجدول نلاحظ أن قيمة الاحتمالات  $P=0.101$  بالنسبة لمتغير الثوابت، وقيمة الاحتمالات  $P=0.000$  بالنسبة لمتغير "الصيرفة الالكترونية" و هي قيمة أصغر من 0.05، فيمكن الاعتماد على هذا الاختبار.

فنأخذ قيمة المعاملات : للثوابت 0.595، وقيمة "الصيرفة الالكترونية" 0.723 لنجد المعادلة التالية بين "الشمول المالي" كتابع و " الصيرفة الالكترونية " كمتغير مستقل:

$$\text{الشمول المالي} = 0.723 * \text{الصيرفة الالكترونية} + 0.595$$

التمثيل البياني للانحدار:



النتيجة: من اختبار الانحدار والمعادلة المستخرجة ينتج أن المتغير التابع "الشمول المالي" يؤثر فيه المتغير المستقل "الصيرفة الالكترونية" وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرئيسية.

### خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق التطرق إليه في هذا الفصل نأكد على أن الاعتماد على الصيرفة الإلكترونية أصبح أمراً ضرورياً في البنوك الجزائرية عامة وبنك الفلاحة والتنمية الريفية خاصة، وذلك لضمان بقاءها واستمراريتها.

كما رأينا أيضاً بأن للصيرفة الإلكترونية تأثير على الشمول المالي الذي يعتبر أداة فعالة لتحقيق التوازن الاقتصادي في الجزائر وذلك بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان المتحصل عليها بواسطة برنامج.

خاتمة

لقد تركزت دراستنا بشكل رئيسي حول معرفة أساليب وكيفية تعزيز الصيرفة الإلكترونية للشمول المالي بالجهاز المصرفي الجزائري، وذلك من خلال اهتمام المؤسسات المصرفية التي تتعامل بالوسائل الحديثة على إيجاد أساليب وطرق تساعد في تقديم الخدمات المالية بكل فئات المجتمع وجعلها في متناولهم وتحت طلبهم.

وبناء على ما تم عرضه في الفصول النظرية والدراسة التطبيقية توصلنا إلى جملة من النتائج وهي على النحو التالي:

### 1- نتائج الدراسة النظرية:

- للمصارف الإلكترونية أصناف عديدة، بالإضافة إلى متطلبات عديدة تساهم في إنشائها.
- إن تغير اتجاهات المصارف نحو الاهتمام بتكنولوجيا الإعلام والاتصال جعلها تواكب التطور الحاصل في المجال المصرفي خاصة، كما ساعدها على إتباع طرق حديثة في مجال تقديمها للخدمات والمنتجات المالية.
- إن للصيرفة الإلكترونية دور في تفعيل الشمول المالي وذلك بالاعتماد على الخدمات المالية المتطورة المقدمة من طرف البنوك الجزائرية لفئات المجتمع الواحد دون استثناء (إقصاء مالي).

### 2- نتائج الدراسة التطبيقية:

- من خلال الدراسة التي قمنا بها حول الصيرفة الإلكترونية في تفعيل الشمول المالي على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قصر الشلالة- توصلنا إلى ما يلي:
- إن تحقيق الأهداف النهائية للبنك لا يكون إلا باتباع أساليب أكثر نجاعة تعمل على تحسين الخدمات المالية المصرفية وتطويرها.
  - إن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يعتمد على طرق حديثة لتوصيل خدماته ومنتجاته للزبائن (بطاقات البنك الإلكترونية CBR/CIB ... إلخ)، وذلك من أجل توفير الجهد والوقت على الزبائن.

### 3- التوصيات:

- أولاً: ضرورة اهتمام البنوك الجزائرية بتبني وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة للمساعدة في تقديم الخدمات المالية بسرعة وفعالية كبيرة للزبائن بهدف اختصار المسافات وتوفير الجهد.

ثانياً: ضرورة إنشاء موقع إلكتروني لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ليتمكن العملاء من إجراء أغلب عملياتهم المصرفية من خلال هذا الموقع.

### 4-آفاق الدراسة:

وفي الختام فغن دراستنا هذه فتحت آفاق وتساؤلات عدة لها ارتباط بالموضوع والتي قد تكون

مكملة لبحثنا هذا أو تزيد في إثرائه من الناحيتين النظرية والتطبيقية والمتمثلة في:

- دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الشمول المالي.
- أثر الخدمات المالية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي.
- استخدام الخدمات المصرفية وأثرها في الشمول المالي.
- التكنولوجيا المالية والشمول المالي.

# قائمة المصادر والمراجع

## قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع:

المذكرات:

1. أحمد سويسي محمد، الطرق المالية والبنوك الإلكترونية، جامعة سلفورد، دراسات المحاسبة والاقتصاد وعلوم الإدارة.
2. برباش أميرة، عمليات الصيرفة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية ودورها في تدعيم ركائز الاقتصاد الرقمي، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص: مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2014-2015.
3. بركات عبد الناصر، الصيرفة الإلكترونية وتحدياتها في البنوك الجزائرية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص تسويق مصرفي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2019-2020.
4. بلحسن خولة، دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص: اقتاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2019-2020.
5. بلخضر محمد، مشاش عبد الرزاق، الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري والواقع والآفاق، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة العقيد أكلي محند أولحاج، البويرة، 2018-2019.
6. بن عمر خالد، بورزامة جيلالي، واقع الصيرفة الإلكترونية بالجزائر، مجلة البحوث الاقتصادية العربية، ع 80، يونيو 2019.
7. بن منصور فريدة، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص بنوك ومالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2010-2011.

## قائمة المصادر والمراجع

8. فوزية زحاف، نظام الدفع الإلكتروني، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص: مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2014-2015.
9. كريمة بن حواو، شهرزاد معيوش، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص: اقتصاد بنكي ونقدي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج، 2020-2021.
10. مروى قاسمي، دنيا كرايكية، دور الشمول المالي في تحسين الأداء البنكي، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج، الجزائر، 2020-2021.
11. مكرو دراوية، زعوان رفيقة، واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في التعزيز، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة عبد الحفيظ بو الصوف، ميلة، الجزائر، 2020-2021.
12. مورادي سعيدة، الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والمأمول، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أحمد درارية، أدرار، الجزائر، 2018-2019.

### المجلات:

1. محوصي مجذوب ابن عبد العزيز سفيان، المجلة الدولية للمعلوماتية، مج 02، ع 03، 2013.
2. بن عمر خالد، بورزامة جيلالي، واقع الصيرفة الإلكترونية بالجزائر، مجلة البحوث الاقتصادية العربية، ع 80، يونيو 2019.
3. جواني صونيا، مريم عديلة، مجلة الأبحاث الاقتصادية المعاصرة EISSN 2716,ISSN 25720، مج 04، ع 04.
4. شريف مصباح أبو كرش، المصارف والبطاقات الإلكترونية، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، ع 03، 2014.

## قائمة المصادر والمراجع

5. عمار ياسين أوسيف، شافية شاوي، الشمول المالي في الجزائر الواقع، المعوقات والحلول، مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمية، ع 97، حزيران يونيو 2020.
6. مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية ISSN2601-7633/EISSN2716-8883، مج 04، ع 02، عدد خاص، 2021.
7. واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، مج 04، ع 02، 2020.

### المواقع الإلكترونية:

1. <https://www.vapulus.com>
2. <https://alarabco.uk>
3. <https://alarab.co.uk>
4. [www.asjp.dz](http://www.asjp.dz)
5. <https://www.iasj.net>
6. <https://el3arabi.com>
7. <https://search.emarefa.net>
8. <https://e-bidlia-univ-mosta-dz/handle/123456789/7802>
9. <https://sites-google.com>
10. <https://:repsitory-nauss-edu>

### المراجع بالأجنبية:

Grib taous, drid hanan, revue algerienne d'economic, vol 15, n 01 (2021), strategies for enhancing financial Inclusion in the arab contries.

الملاحق

الملحق رقم (01): بطاقات البنك

CARTE AFFAIRE GOLDE



CARTE AFFAIRE CLASSIQUE



CARTE CIB CLASSIQUE ET GOLDE



المصدر: من وثائق البنك

الملحق رقم (02): دفتر الإدخار



المصدر: من وثائق البنك

الملحق رقم (03):



استمارة الاستبيان

جامعة ابن خلدون تيارت



ملحقة قصر الشلالة

الطالبة مزهود صارة

الأستاذ المشرف: لكحل الأمين

السادة: موظفي البنك

تحية طيبة وبعد:

في إطار التحضير لمذكرة التخرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص مالية وبنوك جامعة ابن خلدون ملحقة قصر الشلالة، تقوم الباحثة بإعداد بحث تحت عنوان: "دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل الشمول المالي بالجهاز المصرفي الجزائري".

يسرني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان بهدف الحصول على آرائكم ومقترحاتكم حول ما تضمنه من تساؤلات.

وأحيطكم علما أن هذا الاستبيان يعتبر جزءا من البحث لذلك نرجوا المساعدة حتى يخرج البحث في أحسن شكل، علما أن إجاباتكم ستحظى بالسرية التامة ولن تستخدم غلا لأغراض البحث العلمي فقط.

## الجزء الأول:

### البيانات الشخصية:

1- الجنسية

ذكر  أنثى

2- العمر:

أقل من 25  من 26-35  أكثر من 36

3- المستوى العلمي:

ثانوي  تقني سامي  ليسانس  ماجستير

4- عدد سنوات الخبرة:

أقل من 05 سنوات  من 06-10 سنوات  أكثر من 10 سنوات.

## الجزء الثاني:

### المحور الأول: الصيرفة الإلكترونية.

1- تظهر الصيرفة الغلكترونية في البنك من خلال خدمات الصراف الآلي:

موافق  غير موافق  محايد

2- يقوم البنك بتطوير الصيرفة الإلكترونية من خلال خدمات الهاتف المصرفية:

موافق  غير موافق  محايد

3- تظهر وسائل الصيرفة الإلكترونية في البنك من خلال خدمات الصيرفة عبر الانترنت:

موافق  غير موافق  محايد

4- يعمل الصراف الآلي على اختصار المسافات الجغرافية وزيادة ثقة العملاء وتعزيز الميزة التنافسية في

البنك

موافق  غير موافق  محايد

5- تتلاءم التغييرات المصرفية التي يحدثها البنك مع التقنيات التكنولوجية المستحدثة

موافق  غير موافق  محايد

6- ما رأيك في سن المشرع لقواعد إلزامية تلزم البنوك بالتعامل المصرفي الإلكتروني

موافق  غير موافق  محايد

7- السرية والأمان في التعامل المصرفي

موافق  غير موافق  محايد

8- توفر قوى بشرية مؤهلة من أجل التعامل مع أدوات الدفع الإلكترونية الحديثة

موافق  غير موافق  محايد

المحور الثاني: الشمول المالي

9- يظهر الشمول المالي في البنك من خلال استخدام تقنيات الصيرفة الإلكترونية

موافق  غير موافق  محايد

10- توفر البنية التحتية اللازمة للتوسع نحو الشمول المالي

موافق  غير موافق  محايد

11- يظهر الشمول المالي من خلال السماح لكافة شرائح المجتمع في التعامل مع البنك

موافق  غير موافق  محايد

12- إمكانية وصول العملاء إلى الخدمات المالية بكفاءة مالية وأسعار ميسورة

موافق  غير موافق  محايد

13- يساهم الشمول المالي في تحقيق عدة منافع اقتصادية منها التنمية المستدامة

موافق  غير موافق  محايد

14- وضع إستراتيجيات وطنية للشمول المالي

موافق  غير موافق  محايد

وفي الأخير نشكركم على تعاونكم ومساهمتمكم في هذا البحث

## ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق البنوك الجزائرية لمبدأ الصيرفة الإلكترونية والذي من خلاله يمكن تحقيق الشمول المالي بالجهاز المصرفي الجزائري، وكذا توسيع نطاقه، وذلك من أجل جلب جميع فئات المجتمع للاستفادة من الخدمات المالية. حيث تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي للتعرف على الدور الذي تلعبه في تعزيز الشمول المالي، وكذا إيجاد العلاقة بينهما باستخدام عدو أدوات لجمع المعلومات أهمها الاستبيان. ومن بين النتائج المتوصل إليها أن للصيرفة الإلكترونية تأثير على الشمول المالي من ناحية تقديم الخدمات بطرق مبتكرة دون إقصاء مالي. الكلمات المفتاحية: الصيرفة الإلكترونية- الشمول المالي- الخدمات المالية - تكنولوجيا الإعلام والاتصال- بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

## Abstract :

The study aimed to identify the extent to which Algerian banks apply the principle of electronic banking, through which it is possible to achieve financial inclusion in the Algerian banking system, as well as to expand its scope, in order to attract all segments of society to benefit from financial services.

In this study, the descriptive analytical method was relied on to identify the role it plays in promoting financial inclusion, as well as finding the relationship between them by using an enemy tool to collect information, the most important of which is the questionnaire.

Among the findings, electronic banking has an impact on financial inclusion in terms of providing services in innovative ways without financial exclusion.

**Keywords:** electronic banking - financial inclusion - financial services - information and communication technology - the Bank of Agriculture and Rural Development.