



الملحقة الجامعية قصر الشلالة



كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير – L.M.D –

تخصص: مالية و بنوك

الموضوع:

أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي للبنوك

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة قصر الشلالة-

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر

إشراف الأستاذة:

د. بوجنان خالدية

إعداد الطالبة:

بن عوالي عبير

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الدرجة العلمية	الإسم واللقب
مشرفا	أستاذ محاضر "أ"	د. بوجنان خالدية
رئيسا	أستاذ محاضر "أ"	د. بنية صبرينة
مناقشا	أستاذ محاضر "ب"	د. روتال أسماء
مناقشا	أستاذ مساعد "ب"	د. بطاهر بختة

السنة الجامعية: 2021 – 2022

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

III-I	فهرس المحتويات.....
V	فهرس الأشكال.....
VII	فهرس الجداول.....
أ-ط	مقدمة عامة.....
الفصل الأول : عموميات حول الخدمة المصرفية الإلكترونية	
02	تمهيد.....
03	المبحث الأول : ماهية الصيرفة الإلكترونية.....
03	المطلب الأول : مفهوم و نشأة الصيرفة الإلكترونية.....
05	المطلب الثاني : أهمية و أهداف الصيرفة الإلكترونية.....
06	المطلب الثالث : أنواع المصارف الإلكترونية.....
09	المبحث الثاني : الخدمات المصرفية الإلكترونية.....
09	المطلب الأول : مفهوم الخدمة المصرفية الإلكترونية.....
10	المطلب الثاني : خصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية.....
11	المطلب الثالث : قنوات الخدمات المصرفية الإلكترونية.....
19	المبحث الثالث : العمليات المصرفية الإلكترونية.....
19	المطلب الأول : مفهوم نظام الدفع الإلكتروني و أطرافه.....
20	المطلب الثاني : أنواع وسائل الدفع الإلكتروني.....
24	المطلب الثالث : طرق حماية وسائل الدفع الإلكتروني.....
34	خلاصة الفصل.....
الفصل الثاني : الإطار النظري للشمول المالي	
36	تمهيد.....
37	المبحث الأول : ماهية الشمول المالي.....
37	المطلب الأول : مفهوم و نشأة الشمول المالي.....
40	المطلب الثاني : أهمية الشمول المالي.....
41	المطلب الثالث : أهداف الشمول المالي.....
42	المبحث الثاني : أبعاد الشمول المالي وسياساته.....
42	المطلب الأول : أبعاد الشمول المالي.....
45	المطلب الثاني : سياسات الشمول المالي ومبادئه.....

فهرس المحتويات

49	المطلب الثالث : الجهات الدولية المعنية بالشمول المالي.....
51	المبحث الثالث : تحديات الشمول المالي.....
51	المطلب الأول : أسباب ضعف الشمول المالي.....
56	المطلب الثاني : آثار الضعف الشمول المالي.....
57	المطلب الثالث : الأدوات التي تعالج ضعف الشمول المالي.....
60	خلاصة الفصل.....
الفصل الثالث : محاولة دراسة لأثر الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة قصر الشلالة-	
62	تمهيد.....
63	المبحث الأول : تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.....
63	المطلب الأول : نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....
65	المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة قصر الشلالة-...
67	المطلب الثالث : مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....
68	المبحث الثاني : خدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....
69	المطلب الأول : منتجات بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....
71	المطلب الثاني : نشاطات بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....
73	المطلب الثالث : الموزعات الآلية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.....
74	المبحث الثالث : واقع الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قصر الشلالة-
74	المطلب الأول : الفئات التي تعاني من الإقصاء المالي.....
76	المطلب الثاني : مؤشرات الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قصر الشلالة
81	المطلب الثالث : تحديات الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قصر الشلالة
85	خلاصة الفصل.....
ي-ل	خاتمة عامة.....
98-91	المراجع.....

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
18	قنوات الخدمات المصرفية الإلكترونية.....	الشكل رقم (1-1) :
33	طرق حماية نظام الدفع الإلكتروني.....	الشكل رقم (2-1) :
44	أبعاد الشمول المالي.....	الشكل رقم (1-2) :
52	حلقة الفقر المفرغة.....	الشكل رقم (2-2) :
66	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قصر الشلالة 547.....	الشكل رقم (1-3) :

فهرس الجداول

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
08	الخدمات التي تقدمها البنوك الإلكترونية وفق كل نمط.....	الجدول رقم (1-3) :
44	أبعاد ومؤشرات الشمول المالي.....	الجدول رقم (1-2) :
74	الفئات التي تعاني من الإقصاء المالي.....	الجدول رقم (1-3) :
76	مؤشر الحسابات المصرفية.....	الجدول رقم (2-3) :
77	أسباب عدم امتلاك حساب مصرفية.....	الجدول رقم (3-3) :
77	مؤشر السحب من الصراف الآلي.....	الجدول رقم (4-3) :
78	مؤشر الإدخار.....	الجدول رقم (5-3) :
79	مؤشر الاقتراض.....	الجدول رقم (6-3) :
79	طرق الاقتراض المفضلة لدى أفراد المجتمع.....	الجدول رقم (7-3) :
80	مؤشر الدفع.....	الجدول رقم (8-3) :
81	مؤشر الاستبعاد المالي.....	الجدول رقم (9-3) :

مقدمة عاملة

يشهد العالم اليوم العديد من التطورات والتغيرات الحديثة في مجال التكنولوجيا والمعلومات، إذ أنه اتجه نحو ما يعرف بالاقتصاد الرقمي، هذا الأخير الذي يمثل ثورة تنظيمية واجتماعية وإن كبرى ويعتمد الاقتصاد الرقمي على الاستخدام الكثيف لتكنولوجيا المعلومات، وتتصف بيئة الخدمات المصرفية المعاصرة بأنها بيئة عصر المعلومات أو بصورة أكثر تحديد عنصر تكنولوجيا المعلومات.

لذلك أصبحت الخدمات المصرفية الإلكترونية متطلبا يسعى لتلبية احتياجات العملاء ومع مرور الوقت أصبح عنصر التميز بين البنوك فيما بينها بخصوص تميز الأعمال، ومن الضروري على هذه البنوك أن تسير وفقا لهذه التغيرات وذلك من أجل تطوير أدائها وأعمالها والمحافظة على تنافسيتها في الأسواق المحلية والعالمية وكذلك البحث عن وسائل أساليب أخرى نستطيع من خلالها مواكبة التطورات الحاصلة التي تحظى بدور كبير في تطوير القطاع البنكي وزيادة فعاليته في السوق المصري، سعيا إلى تحقيق الاهداف الاستراتيجية، والمتمثلة في البقاء والنمو والاستمرار وتحقيق مستويات متصاعدة ومتزايدة في الأرباح من خلال تقديم خدمات مصرفية حديثة ومتطورة.

كما يعتبر الشمول المالي أحد أهم الدروس المستفادة من الأزمة المالية العالمية لما له من أهمية شاملة في الحفاظ على الاستقرار المالي خاصة بالنسبة للتدفقات والتحويلات المالية الدولية التي عرفت نموا قويا.

يسمح الشمول المالي بمنح الفرصة إلى جميع الأفراد والمؤسسات للولوج إلى الخدمات المالية التي لها دور في أداء السوق والاقتصاد، ويساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية كما يساهم بشكل كبير في جميع قطاعات الدولة منها القطاع الصناعي/التجاري/الفلاحي، وتسهيل المعاملات المحلية والدولية وبتيح تعبئة المدخرات المحلية وتوسع نطاق الائتمان للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ويساهم في الناتج والعمالة، مما يزيد التدفقات المالية والمعاملات الدولية انتقال الشركات الرسمية عن القطاع الغير الرسمي إلى الرسمي، استقرار النظام المالي من خلال تعبئة المدخرات والتنويع في محفظة الودائع لدى المصارف والمؤسسات المالية وتقليل المخاطر.

وفي ظل هذه الخدمات المالية لها دور في تعزيز الشمول المالي في المؤسسات إلى التحرك وبذل مزيد من التسهيلات ومزيد من الخطط والإستراتيجيات للعمل على تحسين الوضع المالي في سبيل الاستفادة من الخدمات المالية والمصرفية التي تقدمها البنوك والمصارف.

بنك الفلاحة والتنمية الريفية من أحد المصارف الذي يسعى جاهدا لأجل تحديث خدماته كإدخاله أنظمة دفع إلكترونية وتزويد عملائه بوسائل دفع إلكترونية حديثة.

و من أجل الإلمام أكثر بجوانب الموضوع إرتأينا تحديد الإشكالية من خلال طرح السؤال الجوهري التالي:

ما هو أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي للبنوك؟

و تتفرع عن هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالخدمات المصرفية الإلكترونية ؟
- ماذا نعني بالشمول المالي ؟
- ما هي العقبات التي تواجه البنوك في تعزيز الشمول المالي؟

فرضيات البحث

قصد الإجابة على السؤال الرئيسي للدراسة والأسئلة الفرعية المنبثقة عنه تم صياغة الفرضية التالية :

- يفترض أن يساهم بعد الوصول إلى الخدمات المالية في تعزيز الشمول المالي للبنك.
- يفترض أن يساهم بعد استخدام الخدمات المالية في تعزيز الشمول المالي للبنك.
- يفترض أن يساهم بعد جودة الخدمات المالية في تعزيز الشمول المالي للبنك.

أهمية البحث

تقدم الدراسة دليلا علميا من خلال تسليط الضوء على الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في تعزيز الشمول المالي بالبنوك ،حيث يساهم الشمول المالي في إتاحة واستخدام كافة الخدمات من خلال إدماج كافة فئات المجتمع وشرائحه وإتاحة النظام المالي الرسمي وحماية حقوقهم ماليا؛ إذ تعد هذه الدراسة مفيدة لمتخذي القرار في البنوك، بحيث توفر لهم المعلومات حول واقع الشمول المالي وعلاقته بالخدمات المصرفية والتحسيس بأهميته كمسلك حتمي للنهوض بالقطاع العقبات البنكي وتطويره، ومدى إسهامه في تحقيق الاستقرار المالي على المستوى الكلي، انطلقا من تحديد التي تواجهه ومن ثم الخروج بسبل ناجعة لتفعيله؛حيث يعتبر القطاع البنكي أكثر القطاعات أهمية وتأثيرا على كافة القطاعات الأخرى التي تتكون منها الدولة باعتبارها منظمات ديناميكية بحاجة مستمرة إلى اعتمادها أفضل سبل تعزيز النواحي الايجابية في أداءها.

أهداف البحث

إن إختيارنا لهذا الموضوع يرجع بالأساس إلى أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي، بحيث تتمكن البنوك من فك العزلة المالية على مستهلكي الخدمات المصرفية وتوسيع دائرة الشمول المالي وبالمقابل تخفيض الإقصاء المالي. و نرمي من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها :

- محاولة تحديد أهمية الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول لمالي؛
- محاولة معرفة مدى استخدام العملاء للخدمات المالية؛
- محاولة استطلاع رأي المسؤولين على الجهاز البنكي عن واقع الشمول المالي في البنك محل الدراسة؛

- محاولة التعرف على التحديات التي تواجه الشمول المالي في البنك محل الدراسة؛
- محاولة الوصول إلى ما هو واقع في البنوك و تقريب الحقائق إلى ذهن القارئ؛
- اقتراح جملة من التوصيات من خلال نتائج الدراسة النظرية و التطبيقية.

و نطمح في الأخير من خلال هذا البحث إلى إضافة لبنة جديدة تضاف إلى مجموعة الدراسات و البحوث المتعلقة بالموضوع، كما نأمل أن يكون خطوة لغيرنا من الباحثين و الدارسين لإجراء مزيد من البحوث حول النقاط و المسائل التي لم نتعرض لها في بحثنا هذا.

مبررات و دوافع إختيار البحث

في الحقيقة هناك عدة أسباب جعلتنا نختار هذا الموضوع والمتمثل في محاولة دراسة أثر الخدمات المصرفية على تعزيز الشمول المالي؛ و يمكن تقسيم مبررات و دوافع اختيار الموضوع إلى شقين دوافع ذاتية و دوافع موضوعية.

– الدوافع الذاتية

- إن موضوع البحث يندرج ضمن إختصاصنا و تكويننا خاصة، و أنه يتناول الحديث عن واحد من أحدث المواضيع في مجال البنوك ألا وهو الشمول المالي حيث يعتبر كحلقة وصل بين الأفراد والمنتجات المالية التي تقدمها ؛
- الرغبة الشخصية و الفضول الزائد إلى التعرف على المستجدات التي طرأت على مجالات البنوك في مختلف القطاعات خاصة في ربع القرن الأخير.

– الدوافع الموضوعية

- حاجة البنوك إلى تبني سياسات تضمن تحقيق الشمول المالي؛
- إبراز مدى أهمية الشمول المالي في تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية بأسعار معقولة و بطرق تتسم بالمسؤولية والاستدامة؛
- الاهتمام المتزايد بهذا الموضوع في الآونة الأخيرة لكونها من المفاهيم الأكثر تداولاً حديثاً؛
- تزايد التطورات والتغيرات واحتدام شدة المنافسة التي جعلت من إتباعها ضرورة ملحة.

منهجية الدراسة

للإجابة على إشكالية البحث و محاولة إثبات صحة الفرضيات المتبناة من عدمها، إختارنا إتباع سنعتمد أساساً على المنهج الوصفي التحليلي، حيث سنستخدمه في الجانب النظري للإحاطة بالمفاهيم المتعلقة بالإطار العام للخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي. أما في الجانب التطبيقي فسنقوم بإجراء دراسة ميدانية في وكالة قصر الشلالة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، وهذا بتسليط الضوء على المشكلة وتوضيحها بإسقاط الدراسة النظرية على الواقع من خلال عرض مؤشرات الشمول المالي .

مصادر البيانات و الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

من أجل الحصول على البيانات اللازمة لإتمام الدراسة، فإننا سنعتمد على مجموعة من المصادر و الأدوات المساعدة على ذلك أهمها :

- المسح المكتبي الذي سيكون الهدف الأساسي منه الوقوف على ما تناولته المصادر و المراجع العربية و الأجنبية القديم منها و الجديد حول موضوع الدراسة؛
- المصادر الأخرى للبيانات مثل المقالات و الدراسات السابقة الخاصة بالموضوع بالإضافة إلى مواقع الانترنت؛

حدود الدراسة

يهدف التحكم في الموضوع و معالجة الإشكالية محل البحث قمنا بوضع حدود و أبعاد للدراسة تمثلت أساسا فيما يلي:

– الحدود الموضوعية

تستهدف دراستنا بشكل أساسي معالجة أثر الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي؛ لكن دراستنا التطبيقية ستركز على معرفة مدى تحقيق الشمول المالي بالبنوك من خلال تمكين جميع شرائح المجتمع من الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية التي تلبي احتياجاتهم وتتماشى مع قدراتهم وتبعدهم عن التهميش المالي، والتي سينعكس أثرها الإيجابي مباشرة على الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية لهؤلاء الأفراد.

– الحدود المكانية

قمنا بإجراء الدراسة الميدانية في وكالة قصر الشلالة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية .

– الحدود الزمانية

قمنا بدراسة ميدانية في الفترة الممتدة من 15 أفريل إلى غاية 05 ماي 2022 .

الدراسات السابقة

من خلال المسح المكتبي الأولي الذي قمنا به صادفنا العديد من الدراسات السابقة العربية والتي ساعدتنا كثيرا في بناء إشكالية الدراسة الحالية و في تطوير أبعاد أداة الدراسة، و فيما يلي سنقوم بعرض أهم هذه الدراسات السابقة.

1- دراسة (نسرین رجال، 2021)

حيث هدفت الدراسة إلى تحديد معرفة واقع الشمول المالي في الجزائر و مناقشة أثر تطبيق سياسته على تعزيز الاستقرار المالي .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها استخدام التقنية المصرفية يؤدي إلى زيادة الودائع والأرباح وحجم العمل المنجز وتقليل التكاليف وبالتالي يساعد في تحقيق الاستقرار المالي.

(نسرین رجال، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي دراسة تحليلية الجزائر خلال فترة 2011-2017 ، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 20 الجزائر، 2021)

2- دراسة (إكرام مالوسي و سنه مسعي 2021)

هدفت الدراسة إلى معرفة الدور الذي يمثله الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي فيما يخص تحسين قياس أدائه وصولاً إلى الأهداف المخطط لها.

وتوصل البحث إلى نتيجة أساسية مفادها أن رقمنة الخدمات المالية الرقمية في الجزائر ينبغي أن يتم في إطار إستراتيجية وطنية للشمول المالي برؤية واضحة وخطة عمل قابلة للتنفيذ بغية تحقيق الاستقرار المالي و النمو الاقتصادي معاً.

(إكرام مالوسي سنه مسعي، الشمول المالي كالية لدفع وتيرة التنمية الاقتصادية دراسة حالة الجزائر، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، الجزائر، 2021)

3- دراسة (زينب مصباحية، 2016)

تكمن أهمية الدراسة في محاولة إبراز تنوع أساليب وتقنيات الخدمة المصرفية وفقاً لما أفرزه الاقتصاد المعاصر من التكنولوجيا من أجل إرضاء الزبون والحفاظ على ولائه.

وقد توصلت الدراسة إلى عمليات الصيرفة الإلكترونية تعني نقل كافة آليات الغدارة على الشبكة بما يحقق سرعة في الاداء وحسن استغلال إمكانيات البنك بما يوفر الوقت والجهد والنفقات على العملاء.

(زينب مصابحية ، أثر الصيرفة الالكترونية على جودة الخدمة البنكية دراسة استطلاعية من وجهة نظر عينة من الزبائن بعض الوكالات البنكية ، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماستر في المالية والبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة أم البواقي،الجزائر، 2016)

و كتعليق على نتائج الدراسات السابقة يمكن القول أنها تناولت مدى استراتيجية الشمول المالي ، ولكنه لم يكن له المعنى الحقيقي له من خلال تعزيزه في العمليات البنكية، و انطلاقا من هذا إرتأينا أن ندعمها بمحاولة البحث عن مفهومه و معرفة أهميته و التي يمكن لجميع البنوك أن تتبناه من أجل تحقيق الإستغلال الحقيقي للخدمات المصرفية .

مساهمة الدراسة

من خلال تحليل و تمحيص الدراسات السابقة يمكن التعقيب عليها من أجل الخروج بمساهمة الدراسة من خلال النقاط الآتية:

- عدم وجود دراسات سابقة - على حد علم الباحث - حاولت إبراز دور الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي ؛

- العديد من الدراسات السابقة أو على الأقل أهمها تم تطويرها في بيئات أجنبية تختلف كليا عن البيئة العربية و الجزائرية لذا لا يمكن بأي حال من الأحوال تعميم نتائجها و الأخذ بها كمسلمات؛

- أغلب الدراسات التي تناولت موضوع الشمول المالي ركزت على أبعاده في تحقيق التنمية الاقتصادية؛

- ندرة الدراسات في الجزائر التي تكلمت عن موضوع الشمول المالي.

و انطلاقا مما سبق يمكن القول أن مساهمة هذه الدراسة تظهر من خلال كونها من أوائل الدراسات التي تحاول دراسة العلاقة بين المنتجات والخدمات المصرفية والشمول المالي.

الإطار العام لأقسام الدراسة

للإجابة عن التساؤلات المطروحة، ولإختبار الفرضيات و لتحقيق أهداف هذه الدراسة اقتضت الضرورة تقسيم هذا البحث إلى ثلاثة فصول على النحو التالي :

الفصل الأول نتناول عموميات حول الخدمة المصرفية الالكترونية من خلال ثلاث مباحث:

- المبحث الأول: مفهوم، أهمية، أنواع المصارف الالكترونية؛
- المبحث الثاني: مفهوم ، خصائص، قنوات الخدمة المصرفية الالكترونية ؛
- المبحث الثالث: مفهوم،أنواع، طرق وسائل نظام الدفع الالكتروني.

أما من خلال الفصل الثاني سنتعرض إلى عموميات حول الشمول المالي من خلال ثلاث مباحث:

- المبحث الأول: مفهوم، أهمية، أهداف الشمول المالي ؛
- المبحث الثاني: أبعاد الشمول المالي سياساته الجهات الدولية المعنية به،؛
- المبحث الثالث: تحديات الشمول المالي ، أسباب ضعفه واثاره والأدوات التي تعالجه.

أما الفصل الثالث فيمثل الشق التطبيقي حيث سنتناول فيه دراسة ميدانية حول محاولة دراسة أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي للبنوك دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة قصر الشلالة، واشتملت على ثلاث مباحث:

- المبحث الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ؛
- المبحث الثاني: خدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية ؛
- المبحث الثالث: واقع الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة قصر الشلالة-

وأخيرا الخاتمة وتشمل النتائج والتوصيات.

صعوبات الدراسة

تركزت الصعوبات التي واجهتنا أثناء إعداد الدراسة فيما يلي :

- ندرة المراجع و الدراسات السابقة في الجزائر التي تناولت موضوع البحث و خصوصا فيما يتعلق بالشمول المالي باعتباره موضوعا حديثا، الأمر الذي صعب كثيرا من مهمتنا أثناء محاولة حصر الموضوع.
- واجهتنا العديد من الصعوبات أثناء إجراء الدراسة الميدانية، حيث أن الحصول على الإجابات استغرق وقتا طويلا كما رفض العديد من العاملين بالوكالة من تقديم المعلومات التي نحتاجها، الأمر الذي أدى بنا إلى اللجوء لإستعمال العلاقات الخاصة .

الفصل الأول

عموميات حول الخدمة المصرفية الإلكترونية

الفصل الأول : عموميات حول الخدمة المصرفية الإلكترونية

تمهيد

تعتبر البنوك من أهم الركائز التي يقوم عليها الاقتصاد الوطني لمختلف الدول، نتيجة للدور الكبير الذي تقوم به في تعبئة المدخرات من الجمهور ووضعها الرهن إشارة المشروعات و الاستثمارات للدولة؛ و بالتالي فإن تلقي الودائع و منح الإئتمان يشكل النشاط الرئيسي للبنوك إلا أنه لا يشكل النشاط الوحيد لها، إذ تقوم كذلك بمجموعة أخرى من الوظائف الهدف منها توفير الوسائل الملائمة لتسهيل تعاملاتها مع عملائها، ومن أجل جذب عدد أكبر منهم خاصة في ظل المنافسة الشديدة.

حيث شهدت العقود الأخيرة تطورات تكنولوجية كبيرة أحدثت تغيرات كبيرة في قطاعات النشاط الاقتصادي. و لعل من أبرزها القطاع البنكي، حيث شرعت مختلف البنوك بتكثيف الاستفادة من أحدث التقنيات الحديثة كتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الحواسيب الآلية، و كذلك شبكة الأنترنت و تطويرها بكفاءة عالية بغية ابتكار خدمات مصرفية مستحدثة، و تطوير أساليب تقديمها سعياً منها لمواكبة التطورات الحاصلة في هذا النوع من الصناعة.

وفي هذا الصدد عملت المصارف الجزائرية على عصرنه قطاعها المالي و المصرفي وتبني الصيرفة الإلكترونية في السنوات الأخيرة من خلال الجهود المبذولة في إدخال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في النشاط المصرفي.

استناداً على ما سبق؛ يهدف هذا الفصل إلى توضيح ماهية الصيرفة الإلكترونية وأهم الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للزبائن و كذا العمليات المصرفية الإلكترونية و كيفية التعامل معها، ومنه قسمنا هذا الفصل إلى المباحث التالية :

- المبحث الأول : ماهية الصيرفة الإلكترونية؛
- المبحث الثاني : الخدمات المصرفية الإلكترونية؛
- المبحث الثالث : العمليات المصرفية الإلكترونية .

الفصل الأول : عموميات حول الخدمة المصرفية الإلكترونية

المبحث الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية

أدى الانتشار المذهل و المتسارع في شبكة الانترنت إلى تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي، من خلال إمداده بآليات حديثة جعلته أكثر مرونة و ديناميكية و سرعة في تقديم خدماته، فقد ظهرت الصيرفة الإلكترونية التي عملت على تحقيق الاستفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بغية تطوير نظم و وسائل تقديم الخدمات المصرفية، و ابتكار تطبيقات جديدة للخدمة المصرفية تتسم بالكفاءة و السرعة في الأداء بما يتناسب، و التطور المتسارع في الصناعة المصرفية.

المطلب الأول: مفهوم و نشأة الصيرفة الإلكترونية

سنحاول التعرف على ماهية الصيرفة الإلكترونية، و ذلك من خلال ما يلي :

أولاً : مفهوم الصيرفة الإلكترونية

شهد عالم الوساطة المالية تحولات نوعية غيرت من أهداف و استراتيجيات العمل المصرفي، و ذلك بسبب الثورة التكنولوجية في الإعلام و الاتصال و عولمة الأسواق المالية و المصرفية و الصيرفة الإلكترونية أو البنوك الإلكترونية مفهومان يؤديان نفس المعنى و هو تقديم خدمات مصرفية ذات جودة و كفاءة عالية .

و يمكن تعريف الصيرفة الإلكترونية على أنها: كافة الأنشطة و العمليات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية مثل : الهاتف و الحاسوب و أجهزة الصراف الآلي و الأنترنت والتلفزيون الرقمي و غيرها، وذلك من قبل المصارف أو المؤسسات التي تتعاطى التحويلات النقدية إلكترونياً.¹

و يقصد بها كذلك إجراءات العمليات المصرفية بشكل إلكتروني، و من أهم أشكاله شبكة الانترنت سواء تعلق الأمر بالسحب، أو الدفع، أو الائتمان، أو غير ذلك، ففي ظل هذا النمط من الصيرفة لا

¹ - ناظم محمد نوري الشمري، عدب الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية (الأدوات و التطبيقات و معيقات التوسع) ، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 28.

الفصل الأول : عموميات حول الخدمة المصرفية الإلكترونية

يكون العميل مضطرا للذهاب لمقر البنك إذ يمكنه القيام بمختلف معاملاته المصرفية من أي مكان أو في أي وقت يريد".¹

و هناك تعريف آخر للصيرفة الإلكترونية على أنها مختلف المعاملات المالية بين المؤسسات المالية والأفراد و الشركات التجارية و الحكومية بطرق حديثة مستمدة من تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و كذلك الابتكارات المتواصلة لها لتحقيق ذلك.²

من خلال التعاريف السابقة نستخلص أن الصيرفة الإلكترونية تمثل تقديم خدمات مصرفية متنوعة باستعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و ذلك باستخدام أدوات إلكترونية مختلفة كأجهزة الصراف الآلي و الهواتف النقالة و الحواسيب الشخصية و غيرها و التي تمكن العملاء من الاستفادة منها في أي وقت و مكان و بسرعة فائقة و تكلفة أقل و دون أي عناء.

ثانيا: التطورات التاريخية لنشأة الصيرفة الإلكترونية

يرجع البعض ظهور الصيرفة الإلكترونية إلى السبعينيات من القرن العشرين عندما بدأت البنوك تعرض خدماتها عبر الهاتف للإطلاع على أرصدة و تحويل الأموال، و كذا تسديد الفواتير. و في الثمانينات من نفس القرن ظهرت وسائل متطورة مثل التلفزيون الكابل و الحاسوب الشخصي يمكن استخدامها في الصيرفة بالبيت، و ذلك حلت مشكلة محدودية تحويل السيولة النقدية.

و بعد التطور الكبير الذي عرفته تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و شبكة الانترنت، وجدت البنوك الوسيلة المثلى لعرض العمليات المرتبطة بالحسابات المالية دون تحويل السيولة النقدية.

¹ - عبد الغاني ريوح، نوردين غردة، ورقة بحثية بعنوان تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع و الآفاق مقدمة في المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة ورقلة، ورقلة، الجزائر، 2008، ص04.

² - مزيرف عاشور، معمر صورية، ورقة بحثية بعنوان عصنة القطاع المصرفي و المالي و واقع الخدمات البنكية الإلكترونية بالجزائر مقدمة في المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة ورقلة، ورقلة، الجزائر، 2008، ص03.

الفصل الأول : عموميات حول الخدمة المصرفية الإلكترونية

و في سنة 1995 أنجزت **Netscape*** أول برنامج يسمح بالدخول إلى مواقع الواب، وأصبحت الصيرفة عبر الخطوط ممكنة، و يعتبر خط **S.F.N.B**** أول بنك أمريكي عبر الخط في العالم.³

و كان ظهور أول بنك افتراضي في منتصف التسعينات في الولايات المتحدة الأمريكية ليتلاحق بزور مصارف من نفس النمط و بصورة متسارعة في مناطق أخرى من العالم، خاصة و أن تسيير الزبون الافتراضي أقل تكلفة من تسيير الزبون التقليدي.⁴

المطلب الثاني : أهمية و أهداف الصيرفة الإلكترونية

سنتناول من خلال هذا المطلب كل من أهمية و أهداف الصيرفة الإلكترونية من خلال ما يلي :

أولا : أهمية الصيرفة الإلكترونية

للصيرفة الإلكترونية أهمية علمية و اقتصادية و ذلك بقيام البنوك بتسوية أنشطتها و خدماتها المالية عبر الانترنت يعود إليها بفوائد كثيرة منها:

تخفيض التكاليف التي يتحملها البنك لإجراء بعض المعاملات البنكية المختلفة دون الحاجة إلى الانتقال للبنك، و هذا ما يؤدي إلى جعل تكلفة إنشاء مواقع بنكية عبر الانترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك و ما يحتاجه من مباني و أجهزة و عمالة و مستندات و صيانة.

إعادة صيانة و تسويق البنك لخدماته من موقعه على الانترنت تساعده على امتلاك ميزة تنافسية وتدعيم لعلاقته مما يؤدي إلى زيادة إرتباط العملاء بهذا البنك.

إن دخول البنوك العالمية إلى شبكة الانترنت و ما تملكه من قدرات على المنافسة يلزم البنوك الصغيرة بضرورة اللجوء إلى هذه الخدمة لمواجهة التحديات الجديدة الناجمة عن عرض البنوك الكبيرة لخدماتها عبر الانترنت، وفقا لذلك يقوم العملاء بالمقارنة بين خدمة البنوك لإختيار الأنسب.

* - متصفح ويب كان مسيطرا على السوق العالمية في سنوات التسعينات.

** بنك الأمن الوطني الأول (S.F.N.B (Security First National Bank

³ - تطار محمد منصف، الصيرفة الإلكترونية و الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الباحث، المجلد 01، العدد 02، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، بسكرة، الجزائر، 2002، ص 07.

⁴ - عبد الغاني ريوح، مرجع سبق ذكره، ص 03.

الفصل الأول : عموميات حول الخدمة المصرفية الإلكترونية

استخدام الانترنت في البنوك يشكل نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية و ذلك من خلال التعريف بهذه البنوك و ترويج خدماتها لوضعها تحت تصرف الباحثين و سائر الأطراف المعنية الأخرى.¹

ثانيا : أهداف الصيرفة الإلكترونية

تسعى البنوك الإلكترونية إلى تحقيق الأهداف التالية:²

- تحديد أسلوب تقديم الخدمات لكل مجموعة من العملاء؛
- تحديد قنوات الاتصال و الوطاء لكل خدمة ؛
- تحديد الخدمات النمطية لكل شريحة من المتعاملين؛
- تحديد أنواع قنوات التوصيل البديلة لكل خدمة و لكل نوع من المتعاملين؛
- تحديد كمية الترويج لخدمات البنكية بالكتالوج الإلكتروني؛
- تحقيق عنصر السرعة في إنجاز الأعمال المصرفية؛
- تطوير أساليب الرقابة على العمل المصرفي و مراجعة عمليات معالجة البيانات لكافة مكونات نظام المعلومات الإلكتروني؛
- تحسين التدفق النقدي و موثوقية تلك التدفقات بسرعة تداول النقد؛
- تحسين المركز التنافسي للبنك، و تعزيز حصته التنافسية في السوق المصري.³

المطلب الثالث : أنواع المصارف الإلكترونية

بمساعدة النظم الإلكترونية تتم الاستفادة من الخدمات المصرفية المطلوبة و الحصول على المنتجات المصرفية التي يقدمها البنك دون الحاجة للاتصال المباشر بالموظفين و هي ثلاثة أنواع:

¹ - حياة نجار، ورقة بحثية بعنوان الإصلاحات النقدية و مكانة البيئة المصرفية الجزائرية مقدمة في الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، جيجل، الجزائر، 2008، ص 06.

² - فريد راغب النجار، الاستثمار بالنظم الإلكترونية و الاقتصاد الرقمي، الطبعة الأولى، مؤسسة شباب الجامعة، القاهرة، مصر، 2004، ص 277.

³ - معهد الدراسات المصرفية، إضاءات ، السلسلة الخامسة، العدد12، الكويت، 2013.

الفصل الأول : عموميات حول الخدمة المصرفية الإلكترونية

1- الموقع المعلوماتي (الخدمات المعلوماتية)

وهو المستوى الأساسي للبنوك الإلكترونية أو ما يمكن تسميته بالحد الأدنى من النشاط المصرفي الإلكتروني، و يقوم البنك الإلكتروني بعرض و تسويق الخدمات و المنتجات المصرفية على الانترنت، هذا النوع ينطوي على مخاطر متدنية نسبيا بسبب عدم وجود قناة اتصال إلكتروني عبر الانترنت يمكن أحدا من دخوله إلى شبكة و أنظمتها المعلومات الداخلية للبنك و إنما يمكن أن تتمثل المخاطر التي تواجهه في تعرضه للعبث من قبل الغير مما يتطلب من البنك إتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية موقعه من هذا العبث.¹

2- الموقع الاتصالي أو التفاعلي (خدمات اتصالية)

يسمح موقع البنك بنوع من التبادل الاتصالي بين البنك و عملاءه، و هو عبارة عن اتصال محدود بشبكة و أنظمة المعلومات الداخلية للبنك، مثل هذه الخدمات: "طلب كشف الحساب"، "تقديم طلب الحصول على تسهيلات الائتمانية"، "تعبئة طلبات و نماذج على الخط أو تعديل معلومات القيود والحسابات"، هذا الموقع ينطوي على مخاطر أعلى و عليه يكون البنك اتخاذا كل ما يلزم لحماية الأنظمة الداخلية من العبث و التغيير و كذلك الحماية من فيروسات الكمبيوتر المحتمل دخولها.²

3- الموقع التبادلي (الخدمات التنفيذية)

و يمكن من خلاله أن يمارس البنك نشاطاته في بيئة إلكترونية، كما يمكن للعميل القيام بمعاملاته إلكترونيا من سداد قيمة الفواتير، و إدارة التدفقات النقدية، و إجراء كافة الخدمات الاستعلامية سواء داخل البنك أو خارجه³، يعتبر هذا النوع الأكثر خطورة على الإطلاق باعتبار أن العميل يكون قادرا على دخول إلى الأنظمة المعلومات الداخلية بالبنك الإلكتروني و تنفيذ العمليات المطلوبة و عليه فإن هذا النوع من الخدمات يحتاج إلى إتخاذ كافة الإجراءات الاحترازية اللازمة للحيطة و السيطرة على مخاطره.⁴

¹ - إيمان العاني، البنوك التجارية و تحديات التجارة الخارجية، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم المالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2007، ص 156.

² - نفس المرجع والصفحة سابقا.

³ - صالح مفتاح، فريدة معارفي، ورقة بحثية بعنوان الأعمال المصرفية الإلكترونية مقدمة في المؤتمر العلمي الخامس حول النظم الإلكترونية، جامعة فيلادلفيا، عمان، الأردن، 2020، ص 05

⁴ - إيمان العاني، مرجع سبق ذكره، ص 158.

الفصل الأول : عموميات حول الخدمة المصرفية الإلكترونية

يمكن توضيح الخدمات التي تقدمها البنوك الإلكترونية حسب كل نمط من الأنماط المذكورة من خلال الجدول الموالي :

جدول رقم (01-01): الخدمات التي تقدمها البنوك الإلكترونية وفق كل نمط.

الموقع المعلوماتي		
المستوى الأساسي	المستوى المتوسط	المستوى المتقدم
الكتب الإلكترونية	روابط إلى مواقع أخرى	تقديم بعض خيارات الاشتراك
معلومات ترويجية	تنزيل تقارير	عرض إعلانات
طرق الاتصال بالبنك		مجموعات الحوار
إعلانات عن عروض خاصة		
الموقع الاتصالي (التفاعلي)		
استخدام البريد الإلكتروني و ملئ استمارات من قبل العملاء للتعبير عن اقتراحاتهم	يزود العملاء بأدوات مثل (الآلية الحاسبة)	استخدام التكنولوجيا المتقدمة مثل vidéo conférence
الموقع التبادلي		
فتح حسابات	يمكن أن يقوم العميل بالدخول إلى معلومات المتعلقة بالحسابات	الترويج للاستخدام النقود الإلكترونية باعتبارها أسلوباً لتطوير الصفقات المنجزة عبر الويب
طلب منتجات و خدمات	تحويل الأموال	
طلب بطاقات	دفع فواتير الحسابات	
القيام باستمارات و طلب القروض	يسمح للعملاء بالدخول إلى قواعد البيانات الخاصة بالبنك	

المصدر: وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر

والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2012، ص 45.

الفصل الأول : عموميات حول الخدمة المصرفية الإلكترونية

المبحث الثاني : الخدمات المصرفية الإلكترونية

يهدف هذا إلى إبراز أهم التعاريف للخدمة المصرفية الإلكترونية و كذلك لأهم خصائصها كما يتم التطرق إلى قنوات الخدمة المصرفية الإلكترونية و هي كالآتي:

المطلب الأول : مفهوم الخدمة المصرفية الإلكترونية

سنحاول من خلال هذا المطلب التطرق لأهم المفاهيم الخاصة بالخدمة المصرفية:

وقبل التطرق لأهم التعاريف الخاصة بالخدمة* المصرفية الإلكترونية يجب التمييز بين نوعين من البنوك التي تمارس هذه الخدمة و هناك البنوك التي ليس لها بيانات تأوي هياكلها و تسمى بالبنوك الإلكترونية أو الافتراضية، و هناك بنوك عادية أو المصارف الأرضية و هي تقدم خدمات تقليدية بالإضافة إلى ممارسة الخدمات المصرفية الإلكترونية²، و بصفة عامة فإن أغلب الخدمات المصرفية الإلكترونية تقدم عبر الانترنت إضافة إلى وسائل أخرى كالهاتف و الحاسوبإلخ.

عرف رضوان رأفت الخدمة المصرفية الإلكترونية بأنها مجموعة من التقنيات و الأساليب التكنولوجية الحديثة التي أفرزتها الثورة التكنولوجية في العالم المتقدم، و التي أدخلت في النظام المصرفي من أجل تسهيل العمليات المصرفية بين مختلف الأطراف الاقتصاديين و المتعاملين بشكل عام و تشمل كل المعلومات المالية بين المنظمات و الأفراد و الشركات و من أجل تحسين الربحية و تخفيض التكاليف³.

كما عرفها **زوستف ليمون** بأنها تنطوي على تقديم الخدمات عبر وسائل و شبكات إلكترونية مثل الهاتف الجوال – الرسائل القصيرةإلخ، و يتضمن هذا التصور ليس فقط الخدمات التي اعتادت مؤسسات الخدمات التقليدية على تقديمها، و أنها أيضا تلك الخدمات المقدمة من قبل الصناعيين، و عليه

* - الخدمة: تعني المنتجات الغير ملموسة، و التي تهدف إلى إشباع رغبات و حاجات المستهلك و تحقق له المنفعة.

² - محمد منصف نظار، النظام المصرفي الجزائري و الخدمات الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 01، العدد 02، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2002، ص 09.

³ - رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، المنظمة العربية للتنمية، الإسكندرية، مصر، 1999، ص 10.

الفصل الأول : عموميات حول الخدمة المصرفية الإلكترونية

فإن مفهوم الخدمة الإلكترونية واسع إطاره و لا يقتصر على مزودي الخدمات فقط بل موجه للزبون أساسا.¹

وجاء في تعريف وزارة التنمية الدولية البريطانية للخدمات المصرفية الإلكترونية بأنها : تقديم خدمات مالية خارج الإطار التقليدي للفروع البنكية باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالية كإستخدام البطاقات، الهواتف، على سبيل المثال.²

كما عرفها كاسبر هالسدينغ بأنها : جميع الخدمات التفاعلية عن طريق استخدام الاتصالات السلكية واللاسلكية و المعلومات و تقنيات الوسائط المتعددة.³

و يعرفها اتحاد مصارف العرب بأنها : تلك البنوك أو المؤسسات المالية التي تقوم على الركائز الالكترونية وتوظف كافة التطورات الحديثة في مجال التكنولوجيا الاتصال و المعلومات لتقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان.⁴

و من خلال التعاريف السابقة يمكن تقديم تعريف للخدمات المصرفية الإلكترونية بأنها الخدمات أو النظم التي تمكن زبائن من الوصول للحسابات المصرفية أو الحصول على معلومات من المنتجات المالية والخدمات من خلال شبكة خاصة أو عامة بما في ذلك شبكة الانترنت.

المطلب الثاني : خصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية

تتميز الخدمات المصرفية الإلكترونية بعدة خصائص نذكر منها ما يلي:⁵

¹ - علاق بشير، الخدمات الإلكترونية بين النظرية و التطبيق، الطبعة الأولى، دار مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر، 2004، ص 64.

² - عبد الفتاح وقاسي ، دوة محمد يزيد، حمزة خلف، مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنوك العمومية الجزائرية: دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط- بنك وكالة الوادي، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الاقتصاد النقدي و البنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر ، الوادي، الجزائر، 2019، ص 33.

³ -Kasper Helsding.Service Marketing Management : A Stratégic Prespective ,2^{ème}Chinese Edition,Pékin ,Chine,2006, p 325 .

⁴ - الغندور حافظ كمال، الحديث الفعال في المصارف العربية فكر ما بعد الحدائة، الطبعة الثانية، إتحاد مصارف العرب، بيروت، لبنان، 2003، ص 81.

⁵ - الشمري ناظم، العبد اللات عبد الفتاح، المصرفية الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 34.

الفصل الأول : عموميات حول الخدمة المصرفية الإلكترونية

-التقليل من الوثائق الورقية للمعاملات: إذ أن كافة الإجراءات و المرسلات بين طرفي الخدمة (الزبون / مقدم الخدمة) المصرفية تتم إلكترونيا دون استخدام ورق و وثائق رسمية.¹

- فتح المجال أمام البنوك صغيرة الحجم: وذلك لتوسيع نشاطها عالميا دون الحاجة إلى الفرع الخارجي أو زيادة الموارد البشرية أو زيادة فروع داخلية جديدة، حيث يمكن استهداف جميع الزبائن من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية.

- عدم إمكانية تحديد الهوية : إذ لا يرى كل من متلقي و مقدمي الخدمة الأخرى، حيث تقوم الخدمات الإلكترونية بالتعرف على متلقي الخدمة له، و هذا ما تعالجه التكنولوجيا بالعديد من وسائل التأمين للتعرف على الهوية الإلكترونية.

- إمكانية تسليم الخدمات إلكترونيا: وذلك دون الحاجة الزبون للذهاب إلى البنك، و بذل جهد ووقت، إذ يمكن تسليم الخدمة إلكترونيا و توفير الوقت و الجهد، وعلى سبيل المثال: كشف الحساب والأرصدة.

- سرعة تغير القواعد الحاكمة: إذ تستطيع البنوك من خلال تقديم خدماتها إلكترونيا من مواكبة التطور السريع في قطاع الخدمات المصرفية، و القيام بتقديم خدمات جديدة و بسرعة عالية من خلال الخدمات الإلكترونية.²

المطلب الثالث: قنوات الخدمات المصرفية الإلكترونية

تجدر الإشارة إلى هذه القنوات الإلكترونية تقدم من خلالها الخدمة المصرفية بشكل كامل من بداية اختيار الخدمة من قبل الزبون مروراً بإجراءات اتمامها و انتهاء أدواتها بشكل إلكتروني كامل.

¹- الشمري ناظم، مرجع سبق ذكره، ص 35.

²- نفس المرجع والصفحة سابقا.

الفصل الأول : عموميات حول الخدمة المصرفية الإلكترونية

و من أهم القنوات التوزيع الإلكتروني هي :

أولاً: خدمات آلة الصرف الآلي

تعرف بأنها محطات صرفية إلكترونية متصلة بالحاسب الآلي للمصرف من خلالها يقدم خدمات مصرفية دون مساعدة من موظف المصرف، و تجدر الإشارة هنا أن آلات الصرف الآلي و هي أكثر الوحدات الإلكترونية شيوعاً و استخداماً في مجال الخدمة المصرفية الإلكترونية، و تعتمد آلية عمل آلات الصراف الآلي على وجود اتصال بين الحاسب الرئيسي للمصرف و آلة الصراف الآلي المتواجدة في أماكن جغرافية مختلف، حيث يمكن استقبال بيانات الزبون كرقم التعريف الشخصي ورقم الحساب ثم إدخال رمز الخدمة لتقوم بعد ذلك بإعطاء استجابة فورية تتمثل في:¹

- السحب النقدي.
- بيان الأرصدة.
- كشف الحساب.
- تحويل الأموال.

يعني ذلك أن التعامل مع الآلة يتخذ شكل تفاعلي مباشر نمطه (الزبون - آلة) كما أن هناك ثلاثة أنواع من آلات كفناة توزيع مصرفية و هي :²

1-آلات الصراف بعيدة المدى : و هي محطات صرفية إلكترونية متواجدة في أماكن بعيدة جغرافياً عن مبنى المصرف، بحيث تعكس تلك الأماكن فرص تسويقية محتملة للتوزيع المصرفي نظراً لوجود تجمعات من الزبائن الحاليين و المحتملين بها، فالهدف الرئيسي وراء استخدام هذا النوع من الآلات هو تحقيق درجة أكبر من الملائمة المكانية، و من الأمثلة : عن تلك الأماكن كالنوادي الرياضية، و المطارات و غيرها.

2-آلات الصرف داخلية : تتواجد داخل هياكل المصرف و الغرض منها امتصاص الطلب الزائد.

-منصوري رقية، عبد المالك أسماء، الخدمات المصرفية الإلكترونية، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماستر في المالية، كلية العلوم الاقتصادية

¹ والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2014، ص 33.

² - نفس المرجع والصفحة سابقاً.

الفصل الأول : عموميات حول الخدمة المصرفية الإلكترونية

3-آلات الصرف خارج المبنى : هي عبارة عن محطات طرفية إلكترونية متواجدة حول المبنى الخارجي للمصرف بغرض توفير خدمات مصرفية بعد ساعات العمل الرسمية أي توفر الخدمة 24/24 ساعة و 7/7 يوم.

ثانيا : خدمات الهاتف المصرفي

مع تطور الخدمات المصرفية على المستوى العالمي أنشأت المصارف خدمة الهاتف المصرفي كخدمة يتم تأديتها لمدة 24 ساعة يوميا، و خلال الإجازات و العطل الرسمية أيضا، و تتيح هذه الخدمة للزبائن الاستفسار عن حساباتهم كما تمكنهم من سحب بعض المبالغ من هذه الحسابات و تحويلها لدفع بعض الإلتزامات الدورية مثل دفع فواتير التلفون و الغاز و الكهرباء فضلا عن تقديم جميع العمليات المصرفية.¹

و الهاتف المصرفي عبارة عن آلية اتصال عن طريق الهاتف يصل بواسطتها الزبون إلى المعلومات التي يوفرها البرنامج كخدمة الرصيد و أسعار العملات، حيث يرد عليها نظام آليا بعد اتصال الزبون برقم محدد لكنه لا يستطيع الوصول إلى البيانات إلا بإدخال رقمه السري ليتمكن من التعامل مع حسابه أو الخدمات التي يسمح بها البرنامج.²

ويمكننا اختصار صور الخدمات التي يقدمها الهاتف المصرفي للزبائن فيما يلي:³

1- خدمة الحساب المباشر : يتم من خلال الاتصالات الهاتفية بالمصرف عن طريق رقم سري خاص يمكن الزبون من سحب أو تحويل الأموال أو الأمر بالدفع لدائنه مثل سداد فاتورة الهاتف أو الكهرباء كما يمكن الاستفسار عن جميع المعلومات التي يطلبها الزبون.

2- الخدمة الصوتية المباشرة بين الزبون و المصرف: تتم من خلال الكمبيوتر خاص بالزبون الاتصال مباشرة مع الكمبيوتر الخاص بالمصرف، حيث توجد النظم المصرفية التليفونية تستطيع تمييز التعليمات الصوتية للزبائن في إطار مجموعة من الكلمات المبرمجة و من ثم الاستجابة لها.

¹ - أحمد محمد غنيم، إدارة البنوك تقليدية الماضي و الإلكترونية المستقبل ، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية، القاهرة، مصر، 2008، ص 96.

² - طارق طه، إدارة المصارف في بيئة العولمة و الانترنت، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 285.

³ - نفس المرجع السابق ، ص 266.

الفصل الأول : عموميات حول الخدمة المصرفية الإلكترونية

3- خدمات المصرف المنزلي : و هي عبارة عن استخدام الحاسب الآلي الشخصي للزبون و ربطه مع نظام الحاسب الآلي بالمصرف والذي أصبح يعرف فيما بعد باسم المصارف المنزلية، و هو يعتمد على فكرة تحويل البيانات من حاسب الزبون إلى حاسب المصارف، و إعادة تحويلها من إشارات رقمية إلى موجات أو إشارات ضوئية (تناظرية) بواسطة أجهزة التحويل الخاص بالحاسب لتمر عبر وسائط اتصال متعددة إلى الحاسب الشخصي لمنازل الزبائن و من أمثلة : وسائل الاتصال المستخدمة، الأسلاك المحورية، و الموجات الضوئية و الأقمار الصناعية و الخطوط الهاتفية.

هذا النظام طبق لأول مرة سنة 1980 بواسطة مصرف الإتحاد الأمريكي بولاية سيني الأمريكية، و لكن استخدامه على نظام تجاري واسع و لم يتحقق إلا بعد انتشار أجهزة الحاسب الشخصي.

و يعمل الحاسب الشخصي للزبون كمحطة طرفية لاستقبال الخدمات المصرفية المتمثلة في عرض أرصدة الزبائن و طباعة الكشوف الحساب، بيان الشيكات المحصلة، كما يمكن في المقابل إرسال التعليمات الصادرة من الزبون للمصرف مثل : تجديد الودائع، ربط الودائع جديدة، التحويل حساب لأخر، طلب دفتر الشيكات، حيث يحصل الزبون على المعلومات بواسطة شاشة المعلومات التي يقوم بإرسال تعليماته إلى حاسوب المصرف للإطلاع على حسابه أو التحويل أو دفع فوائد.

و يتم حاليا توظيف شبكة الانترنت في تقديم خدمات المصارف المنزلية و هي الظاهرة التي يطلق عليها المصارف المنزلية بالانترنت، حيث يقوم الزبون بالدخول أولا على موقع المصرف بشبكة الانترنت، ثم التعامل مع الخدمات المصرفية المتاحة داخل الموقع.¹

ثالثا: خدمات الوحدات الطرفية عند نقاط البيع

و هي عبارة عن حاسبات آلية موجودة في المحلات و الأسواق و المتاجر الكبيرة و التي تكون على اتصال مباشر بالحساب الآلي المصرفي، حيث تجرى عمليات التحويل و إعادة التحويل عبر شبكة و قنوات الاتصال المختلفة، و من خلال هذه الوحدات الطرفية يمكن إدخال قيمة مشتريات الزبون لتخصم من رصيد حسابه مباشرة في المصرف، و إضافة القيمة إلى حساب المتجر في نفس الوقت.

¹ - أحمد محمد غنيم، مرجع سبق ذكره، ص 99.

الفصل الأول : عموميات حول الخدمة المصرفية الإلكترونية

يتشابه هذا النظام مع المصارف المنزلية في اعتماده على شبكة اتصالات الحاسبات الآلية و عمليات التحويل و إعادته، أما وجه الاختلاف بينهما فيتمثل في أن عملية الاتصال في نظام الوحدات الطرفية بين الحاسب الآلي للمصرف و بين المحطة الموجودة داخل المتاجر الكبرى و الأسواق المركزية، و ذلك بدلا من الحاسبات الشخصية الموجودة داخل منازل الزبائن، و طبقا لهذا النظام يتم إدخال قيمة مشتريات الزبون من خلال هذه الوحدات الطرفية لتخصم من رصيد حسابه المسجل داخل الحاسب الآلي و يطلق عليها عملية الخصم المدين، و في المقابل تتم إضافة نفس القيمة لحساب المتجر بالمصرف.¹

رابعاً: خدمات الانترنت المصرفي (بنوك الانترنت)

أتاح انتشار شبكة الانترنت و استخدامه للمصارف خدمات المصرف المنزلي، حيث اتجهت المصارف نحو التوسع في إنشاء مواقع لها على شبكة الانترنت بدلا من إنشاء مقرات و مباني جديدة لها حتى يستطيع الزبون أن يصل إلى الفرع الإلكتروني بأسرع وقت، وبذلك توفير من خلال هذه الشبكة خدمات مصرفية لكل زبائنها فضلا عن تحقيق الكفاءة و الفعالية في عمليات تسويق خدماتها المالية حتى في المناطق البعيدة و النائية و التي لا تتوفر لهذه المصارف فروع فيها.²

خامساً: خدمات الهاتف المحمول المصرفي

تعتبر الخدمات المصرفية المقدمة عبر الهاتف المحمول إحدى خدمات المصرفية الإلكترونية، و هي التي تتم من خلال التليفون المحمول من الأنواع التي تقدم تكنولوجيا الجاكا، وتعتمد هذه الخدمة على إقامة قناة اتصال مباشر بين المصرف و الزبون عن طريق تقنية **W.A.P*****، و هو النظام الذي يتيح استخدام الانترنت من خلال التليفون المحمول، حيث يتم تركيب كارت ذكي داخله يحمل اسما و يسمح لصاحبه بالاتصال بحسابه المصرفي و إجراء المعاملات المصرفية مثل :

- دفع الفواتير؛

- التأكد من الأرصدة المصرفية؛

¹ - طارق طه، مرجع سبق ذكره، ص 284.

² - أحمد محمد غنيم، مرجع سبق ذكره، ص 103.

*** - W.A.P : Wirlesse Application Protocol.(تطبيقات تستخدم التواصل اللاسلكي)

الفصل الأول : عموميات حول الخدمة المصرفية الإلكترونية

- تحويل الأموال؛

- أسعار العملات الأجنبية.

و يمكن استخدام الهاتف المحمول لإتمام العمليات المصرفية بالطرق التالية:¹

1-الاتصال بالمصرف: أن يقوم الزبون أو المشتري بالاتصال بالمصرف الخاص به و يقوم بطلب المبلغ المطلوب مقابل السلعة أو الخدمة المشتراة إلى البائع و يقوم المصرف بإتمام المعاملة المالية بعد التأكد من هوية الزبون.

2-إرسال رسالة قصيرة : أن يقوم الزبون بإرسال رسالة عن طريق هاتفه المحمول للمصرف الخاص به ويطلب تحويل المبلغ بعد التأكد من هوية الزبون عن طريق التعرف على الرقم الخاص بهاتفه المحمول، وكذلك بعد إدخال الزبون رقم تعريفه الشخصي، و تستخدم طريقة الرسائل عبر الهاتف المحمول في المعاملات المصرفية المباشرة بين الزبون و المصرف الخاص به و تعرف باسم المعاملات المصرفية عبر الرسائل باستخدام نفس الخطوات السابقة يستطيع الزبون الكشف عن حسابه أو سحب من رصيده أو الإضافة إليه و غيرها من الخدمات.

و يقوم المصرف بالرد على الزبون بعد التأكد من هويته عن طريق إرسال رسالة مكتوبة أو صوتية تحمل الرد على طلبه، أما إذا لم يتأكد من هوية الزبون عند إدخال الرقم تعريف خاطئ على سبيل المثال فإن المصرف يرد عليه عن طريق إرسال رسالة محتواها هذا الرقم غير صحيح و تعد طريقة استخدام الرسائل للدفع عبر الهاتف المحمول طريقة مسجلة و سريعة و منخفضة التكاليف و متوفرة لجميع حاملي الهاتف المحمول.

3-استخدام الهاتف المحمول للدخول على شبكة الانترنت : يقوم المشتري بإجراء المعاملة التجارية عن طريق التليفون المحمول كوسيلة للدخول على موقع تجاري على شبكة الانترنت يريد شراء سلعة أو خدمة، و ذلك باختيار طريقة الدفع الملائمة له للسداد عن طريقها، كاستخدام بطاقة الائتمان أو طريقة من طرق السداد لكن هذه الطريقة تتوفر فقط في الهواتف المحمولة المضمنة خدمة W.A.P أي تتوفر فيها خدمة

¹ - زميت محمد، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على تفعيل الخدمة المصرفية، أطروحة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2005 ص 256.

الفصل الأول : عموميات حول الخدمة المصرفية الإلكترونية

تحويل بروتوكول الدخول على الانترنت عن طريق الحسابات الآلية إلى البروتوكول الدخول عليها باستخدام الأجهزة اللاسلكية W.A.P.

- ولقد تعددت مزايا الخدمة المصرفية التي يقدمها الهاتف المصرفي للزبائن و التي يمكن اختصارها فيما يلي:¹

- توفر الخدمة على مدار 24 ساعة في اليوم و تحتوي على نظم متعددة منها النظم الأوتوماتيكية الرد على التليفون و المكالمات الشخصية؛
- عدم وجود تكاليف أولية بالنسبة للزبون في استخدام الخدمات المصرفية عبر التليفون و انخفاض تكلفتها مقارنة بالمؤسسات المالية؛
- الخدمات المصرفية عبر الهاتف تعود الأفراد على استخدام الهاتف كوسيلة هامة و معتادة لوسائل الاتصال؛
- الخدمات عبر التليفون تتيح للمؤسسات المالية الاستفادة بتكاليف منخفضة من امتداد شبكات التوزيع لديها كما يستفيد الزبون من إمكانية الوصول إلى المصارف من أي مكان و في أي وقت يريد؛
- تقديم نطاق واسع من الخدمات المصرفية عبر التليفون و تخفيض الحاجة للذهاب إلى فروع المصرف المختلفة ذات ساعات العمل القليلة.

و يمكننا اختصار صور الخدمات التي يقدمها الهاتف المصرفي للزبائن فيما يلي:²

سادسا : خدمات التحويل الإلكتروني للشيكات و المقاصة الآلية

هناك نظام للشيكات المتداولة يتم بموجب تحويل بيانات الشيكات الكتابية إلى بيانات إلكترونية بدلا من حركة الشيك الورقي، وهذا سوف يؤدي إلى التحول لاستخدام الشيكات الإلكترونية أي

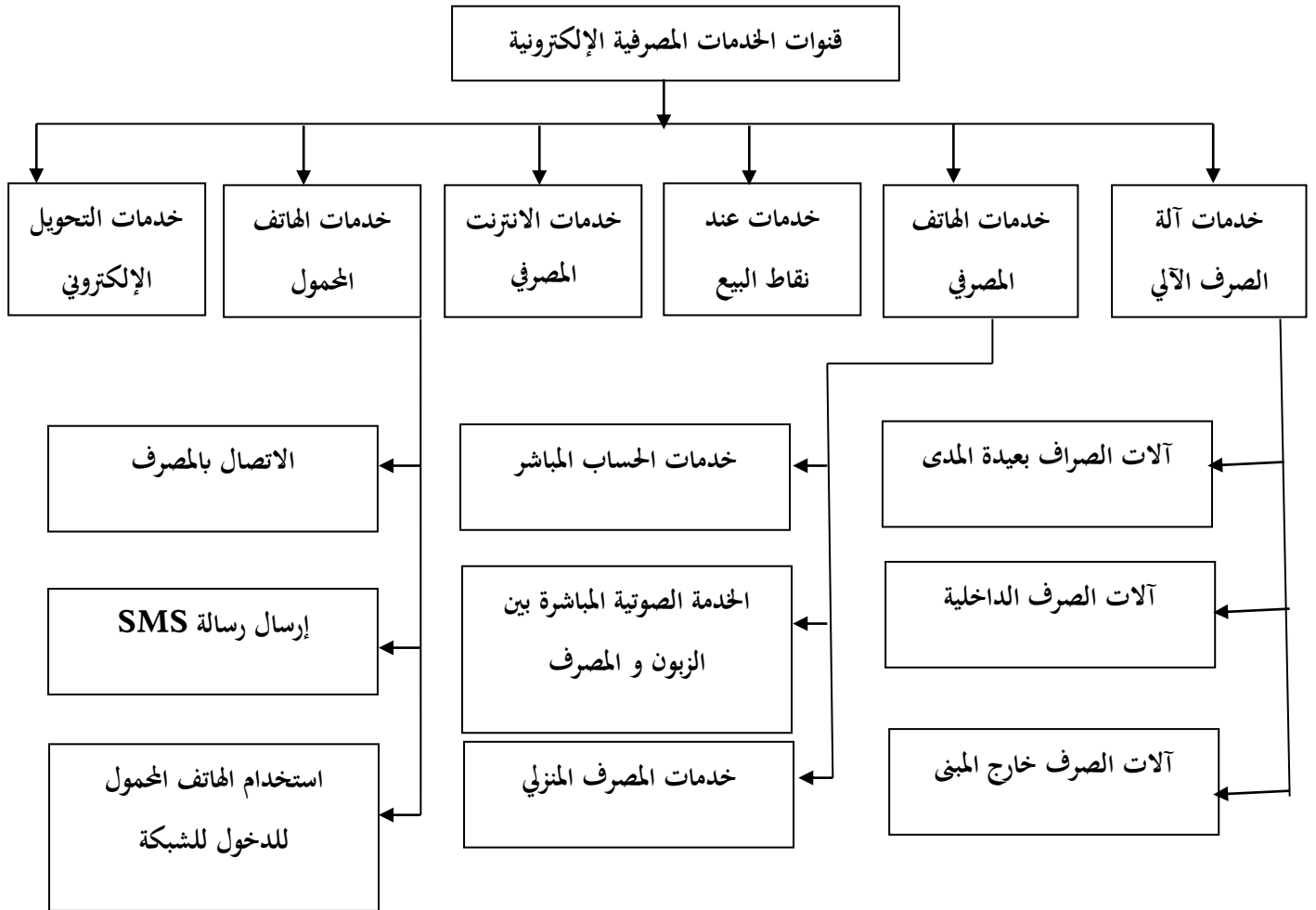
¹- زميت محمد، مرجع سبق ذكره، ص 257

²- النجار خليل، الخدمات البنكية الجديدة، مجلة البنوك في الأردن، المجلد 02، العدد 06، جامعة اليرموك، إربد، الأردن، 2006، ص 16.

الفصل الأول : عموميات حول الخدمة المصرفية الإلكترونية

التحويل الإلكتروني، أما المقاصة الإلكترونية فإنها نظام تسوية مدفوعات الشيكات إلكترونياً بين البنوك بدل من المدفوعات الورقية في غرف المقاصة و تسجيل المدفوعات الإلكترونية على شريط ممغنط.³

الشكل (01-01) : قنوات الخدمات المصرفية الإلكترونية .



المصدر : من إعداد الطالبة استناداً على المعلومات السابقة.

³-علي عبد الله شاهين، نظم الدفع الإلكترونية و مخاطرها ووسائل الرقابة عليها ، مجلة الأزهر، المجلد 01، العدد12، مجمع البحوث، غزة، فلسطين، 2018، ص 34.

الفصل الأول : عموميات حول الخدمة المصرفية الإلكترونية

المبحث الثالث : العمليات المصرفية الإلكترونية

اتسع نطاق التجارة الإلكترونية و تشبعت أنواعها و مجالاتها و أصبحت صناعة المعلومات المجال الخصب لجذب الاستثمارات، حيث لعبت المعلوماتية دورا هاما و تغير محل التجارة الإلكترونية و وسائل تحقيقها، مما أدى استبدال الوثائق اليدوية المكتوبة إلى وثائق إلكترونية و التوقيع الإلكتروني.

المطلب الأول: مفهوم نظام الدفع الإلكتروني و أطرافه

سنحاول من خلال هذا المطلب التطرق إلى ما يلي :

أولا : مفهوم نظام الدفع الإلكتروني

يقصد بالدفع الإلكتروني على أنه مجموعة الأدوات و التحويلات الإلكترونية التي تصدره المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع تتمثل في البطاقات البنكية النقود و الشيكات الإلكترونية.¹

هو عملية مصرفية دولية متعددة الأطراف تتم عبر فضاء معلوماتي مفتوح.²

و تعرف على أنها وسائل الدفع المتطورة في الانترنت و هي عبارة عن الصورة أو الوسيلة الإلكترونية التقليدية للدفع و تستعمل في حياتنا اليومية، و الفرق الأساسي بينهما هي أن وسائل الدفع الإلكترونية تتم كل عملياتها و تسيير إلكترونيا، و لا وجود للحوالات و لا للقطع النقدية.³

فيعرف الدفع الإلكتروني على أنه عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن السلعة أو خدمة بطريقة رقمية، أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر و إرسال بيانات عبر خط هاتفي أو شبكة، أو بأي طريقة إلكترونية أخرى لإرسال البيانات.⁴

¹ - يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، الطبعة الأولى، المركز القومي للاتصالات القانونية، القاهرة، مصر، 2012، ص 22.

² - محسن حسن منصور، المسؤولية الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار جامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، مصر، 2003، ص 103

³ - صلاح إلياس، ورقة بحثية بعنوان مستقبل وسائل الدفع الإلكترونية في ظل وجود الوسائل الحديثة مقدمة في المنتدى العلمي الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي جيلالي بونعامة ، خميس مليانة ، الجزائر، يومي 26-27 أبريل 2011، ص 09.

⁴ - عبد الرحيم وهبية، إحلال وسائل الدفع المصرفية و التقليدية بالإلكترونية : دراسة حالة الجزائر، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في النقود و المالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر03، الجزائر، 2006، ص 25.

الفصل الأول : عموميات حول الخدمة المصرفية الإلكترونية

ثانيا : أطراف نظام الدفع الالكتروني

يتضمن خمسة أطراف و هي:

- العميل أو الزبون : و هو الطرف الذي يقوم بالدفع الالكتروني لشراء سلع و الخدمات.
- التاجر أو البائع: و هو الطرف الذي يقوم بالحصول و استقبال الدفعة الالكترونية من العميل.
- المصدر: و هو المصدر لأداة الدفع الإلكتروني، و قد يكون مؤسسة بنكية أو غير بنكية.
- المنظم : عادة تقوم دوائر حكومية بتنظيم عملية الدفع الالكتروني.
- غرفة التفاضل الالكتروني: و هي شبكة إلكترونية تنقل الأموال بين البنوك.¹

المطلب الثاني : أنواع وسائل الدفع الالكتروني

أدى ظهور التجارة الالكترونية في تطور وسائل الدفع الالكتروني و هذا ما سنحاول التطرق له من خلال هذا المطلب .

أولا: البطاقات البنكية

سنحاول استعراض أهم المفاهيم المتعلقة بالبطاقات البنكية وذلك من خلال ما يلي:

1- مفهوم البطاقات البنكية

تعد البطاقات البنكية مظهر حديثا عن مظاهر تطور شكل و نوعية النقود و تعرف أيضا باسم النقود البلاستيكية، فهي عبارة عن بطاقات بلاستيكية مغناطيسية كالكارت الشخصي أو الفيزا أو الماستر كارد وتمكن هذه البطاقات حاملها من الحصول على النقود عن طريق آلات الصرف الذاتي، كما تمكنه أيضا من شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يريده من خدمات و ذلك دون أن يكون لديه مبالغ كبيرة قد تتعرض للسرقة أو الضياع.²

2- أنواع البطاقات البنكية

توجد العديد من أنواع البطاقات البنكية نذكر أهمها كما يلي :

¹ - ناظم محمد نوري الشمري و آخرون ، مرجع سبق ذكره، ص ص 46-47.

² - شيروف فضيلة، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية : حالة بعض البنوك الجزائرية، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التسويق، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر ، 2010، ص 108.

الفصل الأول : عموميات حول الخدمة المصرفية الإلكترونية

2-1-بطاقة الدفع: هي البطاقة التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في صورة حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة و تتميز هذه البطاقات بأنها توفر الوقت و الجهد للعملاء و كذلك زيادة إيرادات البنك المصدر لها¹.

2-2-بطاقة الصرف البنكي: تختلف هذه البطاقات عن البطاقات الائتمانية في أن السداد يجب أن يتم بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي يتم فيه السحب (أي أن فترة الائتمان في هذه البطاقة لا يتجاوز شهرا)، و رغم المزايا التي تتيحها البطاقة البلاستيكية لحاملها إلا أنها لا تزال غير منتشرة بالقدر الكافي في الوطن العربي، و يمكن إرجاع ذلك لعدة أسباب منها إنخفاض المستوى الثقافي حول هذا النوع من البطاقات.

2-3-بطاقة الانترنت : أصدرت شركة ماستر كارد و الفيزا كارد بطاقة خاصة بالتسويق عبر الانترنت و تتميز كما يلي:²

- أنها لا تستخدم في عملية الشراء المباشر و إنما يقتصر استخدامها على الشراء أو التسوق عبر الانترنت؛

- هذا النوع من البطاقات المحدد بمبلغ صغير نسبيا مما يقلل المخاطر التي يتحملها صاحبها في حال تم التعرف على رقم البطاقة و استخدامها دون إذنه.

ويلاحظ أن هناك بعض المواقع على شبكة الانترنت تقدم خدمة مشاهمة للخدمة التي تقوم بها هذه البطاقة، و يسمى هذا النظام (الحسابات الشخصية المسبوقة الدفع)، و فيها يقوم العميل بفتح حساب خاص له على أحد هذه المواقع بمبلغ صغير جدا لا يتعدى 05 دولارات و بعد أن يتم قبول العميل و يتم تسجيله ضمن عملاء الموقع يحدد العميل لنفسه اسم للاستخدام و كلمة السر و يمنح رقم حساب خاص به من ماستر كارد و تاريخ إنتهاء العمل به، و باستخدام كل منهما يستطيع شراء أي سلعة أو خدمة يريدتها من أي موقع على شبكة الانترنت.

¹- أمير فرج يوسف، عالمية التجارة الإلكترونية و عقودها، الطبعة الأولى، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2009، ص 101.

²-عبد الرحيم وهيبه، مرجع سبق ذكره، ص 48.

الفصل الأول : عموميات حول الخدمة المصرفية الإلكترونية

2-4- بطاقة السحب الآلي: هي بطاقة تمكن العميل بمقتضاها سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى متفق عليه، و يتم إصدارها من جانب البنك رغبة في عدم وجود رخام على الشباك الصرف، و كذلك لتمكين العميل من صرف المبلغ الذي يحتاجه خلال الفترة التي يكون فيها البنك مغلقا، و عن طريق إدخال هذه البطاقة في الصراف الآلي الخاص بالبنك و إدخال الرقم السري و هو يتكون من 04 أرقام عن طريق الضغط على لوحة المفاتيح الموجودة بجهاز الصراف الآلي يظهر على شاشة الجهاز عدة اختيارات للعميل، مما يتيح للعميل تحديد المبالغ المراد سحبها و يحرر الصراف الآلي فاتورة أو كشف بالأموال المسحوبة من قبل العميل مبينا فيها مكان و تاريخ الائتمان و ذلك لأن العميل يسحب نقود من رصيد لدى البنك.¹

2-5- بطاقة الشيكات: يتعهد فيها البنك بسداد الشيكات التي يحررها العميل بشروط معينة وتحتوي هذه البطاقة عادة اسم العميل و توقيعه و رقم حسابه و الحد الأقصى الذي يتعهد البنك بالوفاء به في كل شيك يحرره العميل، و يقوم العميل بإبراز البطاقة للمستفيد و التوقيع على الشيك إضافة إلى التأكيد من مدة صلاحية البطاقة للاستعمال، و إذا تحققت هذه الشروط و بخاصة تحرير الشيك وفقا للحد الأقصى المسموح به و كتابة رقم البطاقة على ظهر الشيك و صحة توقيع الساحب، فإن البنك المسحوب عليه ملزم بدفع قيمة الشيك للمستفيد بغض النظر عن وجود رصيد كان لديه من عدمه، و ظهور هذه البطاقة جاء نتيجة سوء ظن و عدم ثقة التجار بالشيكات التي يصدرها أشخاص لا يعرفونهم.²

2-6- بطاقة الائتمان: تعرف بطاقة الائتمان بأنها أداة مصرفية للوفاء بالتزامات أصبحت مقبولة على نطاق واسع محلي و دولي لدى الأفراد و المصارف و التجار كبديل للنقود تستخدم لدفع قيمة السلع والخدمات المقدمة لحاملها مقابل توقيع الأخير على إيصال بقيمة التزاماته، أما التاجر فيقوم بتحصيل قيمة هذا الإيصال من البنك مصدر البطاقة و يكون حامل هذه البطاقة مسؤولا عن الدفع لمصدر تلك البطاقة.

¹ - محمد بن بويطرة ، عبد اللطيف بن زيدي، معالجة المعاملات المصرفية في ظل نظام الدفع الآلي، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماستر في المالية، قسم العلوم التجارية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المدرسة العليا للتجارة، الجزائر، 2008، ص 47.

² - نفس المرجع والصفحة سابقا.

الفصل الأول : عموميات حول الخدمة المصرفية الإلكترونية

ثانيا : النقود الإلكترونية

تعرف على أنها مجموعة من البروتوكولات و التوقعات الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن يحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية، و بعبارة أخرى فالنقود الإلكترونية أو الرقمية هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها.¹

و تعرف أيضا على أنها سلسلة الأرقام التي تعبر عن قيمة معينة تصدرها البنوك التقليدية أو البنوك الافتراضية لمودعيها، و يحصل هؤلاء عليها في صورة نبضات كهرومغناطسية على بطاقة ذكية و يستخدمها هؤلاء لتسوية معاملاتهم التي تتم عن طريقه، و يعبر عنها أحيانا بالنقود الرقمية أو الرمزية أو النقود القيمة، إذ أنها عبارة عن مجموعة من الأرقام بمجرد الضغط عليها بالفأرة لتتحول إلى نقود تسوية المعاملات التي تتم عن طريق الانترنت، و هذا النوع من النقود يشكل المفهوم الحقيقي للعملة الإلكترونية.²

ثالثا : الشيك الإلكتروني

هو المكافئ الإلكتروني للشيكات الورقية التي تتعامل بها، فالشيك الإلكتروني هو رسالة إلكترونية يرسلها موقع الشيك إلى حامل الشيك ليقدمه إلى البنك عبر الانترنت، ثم يحول البنك قيمة الشيك إلى حساب حامل الشيك، و بعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك و إعادته إلكترونيا إلى حامل الشيك ليكون دليلا على صرف الشيك.³

لا يوجد فرق بين الشيك الإلكتروني و الشيك العادي فكل منهما يعتبر أمر بدفع مبلغ معين إلى شخص يسمى المستفيد، إلا أن الشيك الإلكتروني يرسل إلكترونيا عبر الانترنت.⁴

¹ - نوال بن عمارة، ورقة بحثية بعنوان وسائل الدفع الإلكترونية: الأفاق و تحديات مقدمة في المنتدى الوطني الأول حول التجارة الإلكترونية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2019، ص 09.

² - أمير فرج يوسف ، مرجع سبق ذكره، ص 99.

³ - نحلة أحمد قنديل، التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار جامعة الويس ، القاهرة، مصر، 2004، ص 84.

⁴ - رحال فؤاد، تأثير تحرير تجارة الخدمات المصرفية على تنافسية البنوك و أثرها على القطاع المصرفي الجزائري، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في النقود و التمويل، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خضير، بسكرة، الجزائر، 2006، ص 89.

الفصل الأول : عموميات حول الخدمة المصرفية الإلكترونية

رابعا : الفاتورة الإلكترونية

هي النظام الذي يسمح بإرسال الفواتير إلكترونيا إلى العميل عبر الانترنت، و المعلومات المطلوبة تكون مطبوعة على الفاتورة، و يتم تسديد قيمتها من خلال حساب العميل الجاري إلكترونيا.¹

المطلب الثالث : طرق حماية وسائل الدفع الإلكتروني

إن وسائل الدفع الإلكترونية كغيرها من الوسائل تتعرض للعديد من المخاطر لذا و يجب على مصدرها إنشاء وسائل تحميها، و هو ما سنتطرق إليه من خلال هذا المطلب.

أولا: التوقيع الإلكتروني

سنحاول استعراض أهم المفاهيم المتعلقة بالتوقيع الإلكتروني من خلال ما يلي :

1- مفهوم التوقيع الإلكتروني

التوقيع الإلكتروني عبارة عن ملف رقمي صغير مكون من بعض الحروف و الأرقام و الرموز الإلكترونية تصدر عن إحدى الجهات المتخصصة و المعترف بها حكوميا و دوليا و يطلق عليها اسم الشهادة الرقمية و تخزن بهذا الملف جميع المعلومات للشخص و تاريخ و رقم الشهادة و مصدرها و عادة يسلم مع هذه الشهادة مفتاحان أحدهما عام و الآخر خاص، أما المفتاح العام فهو الذي ينشر في الدليل لكل الناس و الخاص هو توقيعك الإلكتروني و تقوم الهيئات بإصدار تلك الشهادات الرقمية و التي تكون مقابل رسوم معينة².

و يمكن تعريفه بأنه: " مجموعة المعلومات المرتبطة بالتبادل الإلكتروني المعمولة من خلال محتواها و هوية القائم به و مستقبله من خلال جعله غير طليق³.

¹ - نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية و دورها في تفعيل النشاط الاقتصادي: دراسة حالة الجزائر، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في النقود و البنوك، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2011، ص 65.

² - واقد يوسف، النظام القانوني للدفع الإلكتروني، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في قانون التعاون الدولي، تخصص القانون العام، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2011، ص 154.

³ - Michel Vivant , **Les Contrats du Commerce Electronique**, Edition Litec, Paris,France , 1999, p183

الفصل الأول : عموميات حول الخدمة المصرفية الإلكترونية

لقد عرفه قانون المعاملات الإلكتروني الأردني في مادته الثانية منه بأنه: " مجموعة البيانات التي تتخذ هيئة حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات أو غيرها، و تكون مدرجة بشكل إلكتروني أو رقمي أو صوتي أو أي وسيلة أخرى مماثلة في رسالة معلومات أو مضافة عليها أو مرتبطة بها و لها طابع يسمح بتحديد هوية الشخص الذي وقعها، و يميزه عن غيره من التوقيعات الأخرى.¹

2-أنواع التوقيع الإلكتروني

و يقسم إلى:

1-2- التوقيع المفتاحي: حيث تزود المستخدم بتوقيع مشفر مميز، فيحدد هذا التوقيع الشخص صاحب التوقيع و معلومات عن صاحب التوقيع إضافة إلى وقت التوقيع، و توجد جهات محايدة تعرف باسم سلطات التصديق مهمتها الأساسية تصديق التوقيع الإلكتروني إضافة إلى تقديم خدمات أخرى متعلقة بالتوقيع بالنسبة للأطراف المعاملات الإلكترونية هو التأكيد من صحة ملكية التوقيع المفتاحي للأشخاص الذين يقومون بتوقيع الوثائق الإلكترونية، و قبل تسجيل التوقيع المفتاحي تقوم هذه الجهة بأخذ جملة معلومات من حامل التوقيع الإلكتروني المراد تسجيله بعد ذلك تصدر سلطات التصديق لهذا الشخص شهادة، و بصدور هذه الشهادة يتمكن حاملها من توقيع الوثائق الإلكترونية بعد تزويده بكلمة السر خاصة تمكنه من استخدام التوقيع الإلكتروني.²

2-2- التوقيع بالقلم الإلكتروني: توفر هذه الطريقة من الطرق التوقيع الإلكتروني مزايا لا يمكن إنكارها لمرونتها و سهولة استعمالها، حيث يتم من خلالها تحويل التوقيع التقليدي إلى الشكل الإلكتروني عبر أنظمة معالجة المعلومات، و مع ذلك فإن هذه الصورة للتوقيع تسبب في عدة مشكلات و هي مسألة إثبات الصلة بين التوقيع و رسالة المعلومات أو المحرر.³

3-2- التوقيع الرقمي : و تعني منظومة بيانات في صورة مشفرة بحيث يكون في إمكان المرسل إليه التأكد من مصدرها و مضمونها و لكن أكثرها شيوعا التوقيعات الرقمية القائمة على ترميز المفاتيح

¹ - حازم نعيم الصمادي، المسؤولية في العمليات المصرفية الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2003، ص 189.

² - ناهد فتحي الحموري ، الأوراق التجارية الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، الأردن، 2009، ص 85.

³ - عبد الله أحمد عبد الله غرابية، حجية التوقيع الإلكتروني في التشريع المعاصر، الطبعة الأولى، دار الراية، الأردن، عمان، 2008، ص 49.

الفصل الأول : عموميات حول الخدمة المصرفية الإلكترونية

(المفاتيح العامة و المفاتيح الخاصة)، المفاتيح العامة هي التي تسمح لكل من يهتم بقراءة الرسالة أن يقرأها دون أن يستطيع إدخال أي تعديل عليها، فإذا ما وافق على مضمونها و أراد إبداء قبول بشأنها وضع توقيعه عليها من خلال مفتاحه الخاص و عليه تعود تلك الرسالة إلى مرسلها مزيلة بالتوقيع¹.

2-4-التوقيع البيومتري: و الذي يعتمد على تحديد نمط خاص تتحرك به يد الشخص الموقع أثناء التوقيع، إذ يتم توصيل قلم إلكتروني بجهاز الكمبيوتر و يقوم الشخص بالتوقيع باستخدام هذا القلم الذي يسجل حركات يد الشخص أثناء التوقيع، كما يدخل في التوقيع البيومتري البصمة الإلكترونية أيضا، و يتم التأكد في هذا النوع من التوقيعات من خلال الهيئة التي أصدرت التوقيع².

2-5-التوقيع باستخدام الخواص الذاتية : و هذا النوع من التوقيع يعتمد على الخواص الكيميائية والطبيعية للأفراد و تتمثل تلك الطرق في (البصمة الشخصية – مسح العين البشرية) التحقق من مستوى و نبرة الصوت، خواص اليد البشرية، التعرف على الوجه البشري، و كذا التوقيع الشخصي، و هو ما يعني انه يتم تعين الخواص الذاتية للعين مثلا: عن طريق أخذ صورة دقيقة لها و تخزينها في الحاسب الآلي لمنع أي استخدام من أي شخص آخر بخلاف الشخص المخزنه الخواص الذاتية لعينه، و هكذا الحال بالنسبة لبصمة الأصابع أو الخواص اليد البشرية أو نبرة الصوت أو التوقيع الشخصي، ففي كل حالة يتم أخذ صورة دقيقة و محددة و تخزينها في الحاسب الآلي، بحيث لا يجوز لأي شخص عادي بالدخول لهذا الحاسب واستخدام ما به من معلومات و بيانات و خلافه إلا لهؤلاء الذين يتم التحقق من مطابقتهم لما تم تخزينه على الحاسب الآلي من تلك الخواص، أما إذا تبين أنه يوجد أي اختلاف مهما كان بسيطا فلا يتم السماح لهم بالدخول على هذا الحساب و تلك الطريقة تعد من أهم الطرق التي تحقق الأمان للحسابات لأنها تسمح بالدخول لمن هم مسموح لهم بالدخول³.

¹ - منير الجنيهي و ممدوح الجنيهي، البنوك الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الفكرية الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 76.

² - ابراهيم عباس الحلبي، احتراف التسويق الإلكتروني الدولي، الطبعة الأولى، دار الفكر، القاهرة، مصر، 2013، ص 194.

³ - منير الجنيهي، ممدوح الجنيهي، مرجع سبق ذكره، ص 76.

الفصل الأول : عموميات حول الخدمة المصرفية الإلكترونية

3- الهدف من التوقيع

يندرج الهدف تحت مضمون الأمن و السلامة الرقميين و عند ثبوت صحتها فإن بالطبع تحقق جميع الحواس العلمية و الأهداف المرجوة منها و لعدة أهداف قانونية بجهة تبعد المتطفلين عن التلصص و سرقة البيانات و تكمن الموثوقية التي يتمتع بها هذا النوع من التوقيع في مدى صحته يكون هذا التحقق بإحدى الطريقتين:¹

- عن طريق سلطات التوثيق: التي تقوم بنسخ شهادة رقمية لذوي الشأن تؤكد حجتين إرسال الرسالة حيث يتم تخزين هذه الشهادة على الكمبيوتر، و يمكن أن يصل إلى جميع للتحقق من مطابقتها للأصل عبر التوقيع الرقمي للسلطة، حيث يمكن التثبت منها بالمفتاح العام الخاص بالشهادة.

- عن طريق قيام متسلم: تشفير جزء من الرسالة باستخدام المفتاح العام المرسل و برنامج التشفير المستخدم في تشفير الرسالة، فإذا كانت النتيجة واحدة فهذا يدل على صحة الرسالة و التوثق من المرسل.

4- شروط التوقيع الإلكتروني

تتمثل شروط التوقيع الإلكتروني فيما يلي:²

1-4 أن يكون التوقيع خاص بصاحبه و معرّفاً به: بحيث يكون التوقيع دالاً و محددًا للشخص الموقع، فقد نصت المادة 01/أ/07 من قانون الاونيسيرال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية و التي بينت في معرض حديثها عن الشروط الواجب توافرها في التوقيع على الرسالة البيانات للاعتماد بها، استخدمت طريقة لتعيين هوية ذلك الشخص و يؤيد ذلك نص المادتين 01/11 من قانون البيانات الأردني، و المادة 14 من قانون الإثبات المصري، حيث اعترفت المادتين ببصمة اليد و الختم، حيث لكل منها القدرة على الدلالة على الشخصية الموقع.³

¹ - واقد يوسف، مرجع سبق ذكره، ص ص 155-156.

² - ناهد فتحي الحموري، مرجع سبق ذكره، ص 87.

³ - نفس المرجع والصفحة سابقاً.

الفصل الأول : عموميات حول الخدمة المصرفية الإلكترونية

4-2 أن يكون التوقيع مقروءا بصورة مستمرة : إن التوقيع بشكل عام لا يخرج عن كونه شكلا من أشكال الكتابة، و من ثم فهو يخضع لما تخضع له الكتابة من شروط لتقرير مدى صحتها، و أما وجوب أن يكون مقروءا فيحقق هذا الشرط سواء كان مقروء بشكل مباشر أو باستخدام آلة معينة مع استمرارية و إمكانية القراءة¹.

4-3 ارتباط التوقيع بالحرر الكتابي : بمعنى أن يتصل التوقيع بالحرر الكتابي بشكل مباشر، حيث لا يمكن الفصل بينهما و من الملاحظ أن هذه الشروط لا بد أن تتوافر في التوقيع الإلكتروني بشكل دائم ليكون قادرا على أداء الوظيفة المرجوة منه.

ثانيا: التشفير

نستعرض ماهية التشفير و أهم أنواعه من خلال ما يلي :

1- مفهوم التشفير

يعرف التشفير على أنه : عملية تحويل المعلومات إلى شفرات غير مفهومة (تبدو ليست لها معنى) لمنع الأشخاص غير المرخص لهم من الإطلاع على المعلومات أو فهمها، و لهذا تنطوي عليه عملية التشفير على تحويل النصوص العادية إلى نصوص مشفرة، و من المعلوم أن الانترنت تشكل في هذه الأيام الوسط الأضخم لنقل المعلومات، و لا بد من نقل المعلومات الحساسة مثل (الحركات المالية) بصيغة مشفرة أي أريد الحفاظ على سلامتها و تأمينها من حيث المخربين و اللصوص، و تستخدم المفاتيح في تشفير الرسالة و فك تشفيرها و تستند هذه المفاتيح إلى صيغة رياضية معقدة (خوارزميات) و تعتمد قوة و فعالية التشفير على عاملين أساسيين هما : الخوارزميات و طول المفتاح مقدر بالبيت².

¹ - ناهد فتحي الحموري، مرجع سبق ذكره، ص 88.

² - محمد عدنان بن الضيف، نظم الدفع الإلكترونية، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماستر في نقود المالية والبنوك، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خضير، بسكرة، الجزائر، 2005، ص 90.

2- أنواع التشفير

هناك نوعين من أنواع التشفير وتتمثل فيما يلي :

2-1- التشفير المتماثل: و يسمى أيضا " المفتاح الخصوصي " يقوم على أساس استخدام ذات المفتاح الخاص أو الرمز في تشفير الرسائل و في فك تشفيرها، مما يعني وجود مفتاح واحد يملكه كل من المرسل والمرسل إليه، تنطوي هذه الطريقة من التشفير على مساوئ عديدة، كإضرار متلقي الرسالة المشفرة من ناحية أولى إلى اقتناء عدد كبير من المفاتيح الخصوصية، وكذا توازي عدد الرسائل المتلقاة، و من ناحية ثاني الخطر تسرب المفتاح الخصوص إلى الغير جراء خرق الرمز السري أو غير ذلك مما يؤدي إلى صعوبة تحديد المسؤول عن مصدر التسرب، كون المفتاح يستعمل من المرسل إلى المرسل إليه، و أشهر هذه الأنظمة التي تتعامل مع التشفير المتماثل هو نظام (داس)¹.

2-2- التشفير الغير المتماثل : هو الأكثر انتشارا في المصارف عبر الانترنت لأنه يؤمن قدرا عاليا جدا

من الموثوقية و يسمى بالمفتاح العام الذي يركز على استعمال مفاتيح أو رمزين مختلفين و هما:²

- خصوصي يعرفه مستخدم معين لشبكة الانترنت و يقيه سريرا و خاصا به على أن يحفظه في مكان آمن.

- عمومي يجري توزيعه وإبلاغه إلى جميع الأشخاص الذين يرغبون به حائز على المفتاح الخصوصي تلقى و إرسال ملفات مشفرة منهم و إليهم.

3- أهمية التشفير

بواسطة هذه التقنية يمكننا التغلب و تجاوز الكثير من المخاطر، فبواسطتها نتجنب:³

- الإطلاع على المعلومات المحظورة (السرية) و الشخصية؛

- محاولة تعديل البيانات المنقولة على الشبكة؛

¹ - جورج نهاد أبو جريش، و خشان يوسف رشوان، مدخل إلى مصارف الانترنت، اتحاد المصارف، العربية، بيروت، لبنان، 2004، ص 105.

² - نفس المرجع السابق، ص 106.

³ - واقد يوسف، مرجع سبق ذكره، ص ص ، 164، 165.

الفصل الأول : عموميات حول الخدمة المصرفية الإلكترونية

- إعادة توجيه البيانات إلى وجهة أخرى؛
- تغيير محتويات الرسائل المتبادلة؛
- تغيير كلمات السر الخاصة بالمستفيدين؛
- انتحال شخصية المستخدم الحقيقي.

4- مراحل التشفير

يمر التشفير بثلاثة مراحل هي كالاتي: ¹

- مرحلة كتابة المعلومات المراد تشفيرها و إبقاؤها طي الكتمان السرية؛
- مرحلة الاستعانة بخوارزمية حسابية أي مفتاح سري لتحويل هذه المعلومات المقروءة و المفهومة إلى معلومات غير مفهومة و غير مقروءة؛
- مرحلة الاستعانة بالخوارزمية المطابقة للخوارزمية المستعملة قبلا بغية فك التشفير و إعادة المعلومات لحالتها المقروءة.

و نظام التشفير كي يكون موثوقا به و آمنا، يجب أن تكون بروتوكولات التشفير المستخدمة فعالة بشكل كاف أي أن تكون مصممة بشكل يستحيل معها فك تشفير الرسالة أو المستند المعلوماتي دون حيازة المفتاح أو الرمز السري.

ثالثا: البصمة الإلكترونية

رغم أن التشفير يمنع المتلصصين من الإطلاع على محتويات الرسالة إلا أنه لا يمنع المخربين من العبث بها، أي أن التشفير لا يضمن سلامة الرسالة و من هذا ظهرت الحاجة إلى البصمة الإلكترونية و هي بصمة رقمية يتم اشتقاقها وفقا لخوارزميات معينة تدعى " بدوال التمويه".

¹ - جورج نهاد أبو جريش و خشان يوسف رشوان ، مرجع سبق ذكره، ص، ص 104-105.

الفصل الأول : عموميات حول الخدمة المصرفية الإلكترونية

إذ تطبق هذه الخوارزميات حسابات رياضية على الرسالة لتوليد بصمة (سلسلة صغيرة) تمثل ملفا كاملا أو رسالة (سلسلة كبيرة)، و تدعى البيانات الناتجة بالبصمة الإلكترونية للرسالة¹، لهذا يطلق على اقتران التمويه المستخدم في إنشاء البصمة الإلكترونية، إسم آخر هو اقتران التمويه الأحادي الاتجاه من الجدير بالذكر أن استخدام خوارزمية البصمة الإلكترونية أسرع من القيام بعملية التشفير اللامتماثل (تشفير النص باستخدام المفتاح العام)، و لهذا استخدم خوارزمية البصمة الإلكترونية كثيرا في إنشاء توقعات رقمية.²

رابعاً: جدران الحماية (الجدار الناري)

بالإضافة إلى التقنيات التي استحدثتها العديد من الشركات العاملة في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وتأمين الشبكات هناك ما يسمى : "الحوائط النارية"³

فهي عبارة عن مجموعة من الأنظمة توفر وسيلة أمنية بين الانترنت و شبكة المؤسسة الداخلية، حيث تجبر جميع عمليات الدخول إلى الشبكة الداخلية و الخروج منها للمرور عبر هذا الجدار الذي يتصدى لجميع معاملات الدخول للشبكة بدون صفة، و بشكل عام فإن جدران الحماية تمنع دخول الأخطار القادمة من شبكة الانترنت إلى الشبكة الداخلية الخاصة بالمؤسسة البنكية.⁴

خامساً: نظام الدفع الافتراضي

و هو أول نظام يقدم الربط بين المصارف و شركات بطاقات الائتمان و الشركات التي تقوم بأعمالها عبر الانترنت و زبائن الانترنت، يتحقق النظام من صحة التحويلات و يتضمن أنظمة مراقبة لتقصي المشكل ضمن:⁵

1- نات كاش : طوره معهد علوم المعلومات التابع لجامعة كاليفورنيا الجنوبية، و هو نظام يعتمد على القسائم التي تجري للتعامل بها عبر البريد الإلكتروني و يصدر نات بنك المرتبط بنات كاش القسائم و

¹ - ابراهيم بختي، التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 78.

² - منير الجنيهي و ممدوح الجنيهي، مرجع سبق ذكره، ص 62.

³ - ابراهيم عباس الحلاي، مرجع سبق ذكره، ص 220.

⁴ - محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الانترنت، الطبعة الأولى،، دار الثقافة، عمان، الأردن، 2000، ص ص 93-94.

⁵ - شروف فضيلة، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية: حالة بعض البنوك الجزائرية، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التسويق، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2010، ص 112.

الفصل الأول : عموميات حول الخدمة المصرفية الإلكترونية

يحولها مقابل عمولة 2% و يركز على الدفعات الإلكترونية الصغيرة و التحويلات الصغيرة تتم للوصول إلى معلومات أو خدمات و هي عادة أقل 1.100¹.

2-نات شيك: و هو نظام دفع إلكتروني يحاكي الشبكات العادية، و تتم الترتيبات و مسبقا للاشتراك في هذا النظام يمكن تحويل الشيكات باستعمال البريد الإلكتروني أو البروتوكولات الأخرى للشيكات، و يقوم نات شيك بإجازة تحويل المال من الشاري إلى البائع كما في الشيكات العادية تماما و يتحقق من التوقيع على الشيكات.

3-نات بيل: هو نظام آخر يسمح بإجراء الدفعات الإلكترونية عبر الانترنت، و يقدم كوسيلة لكسب المال عن طريق دفعات صغيرة كل مرة باعتماد أعداد كبيرة من التحويلات².

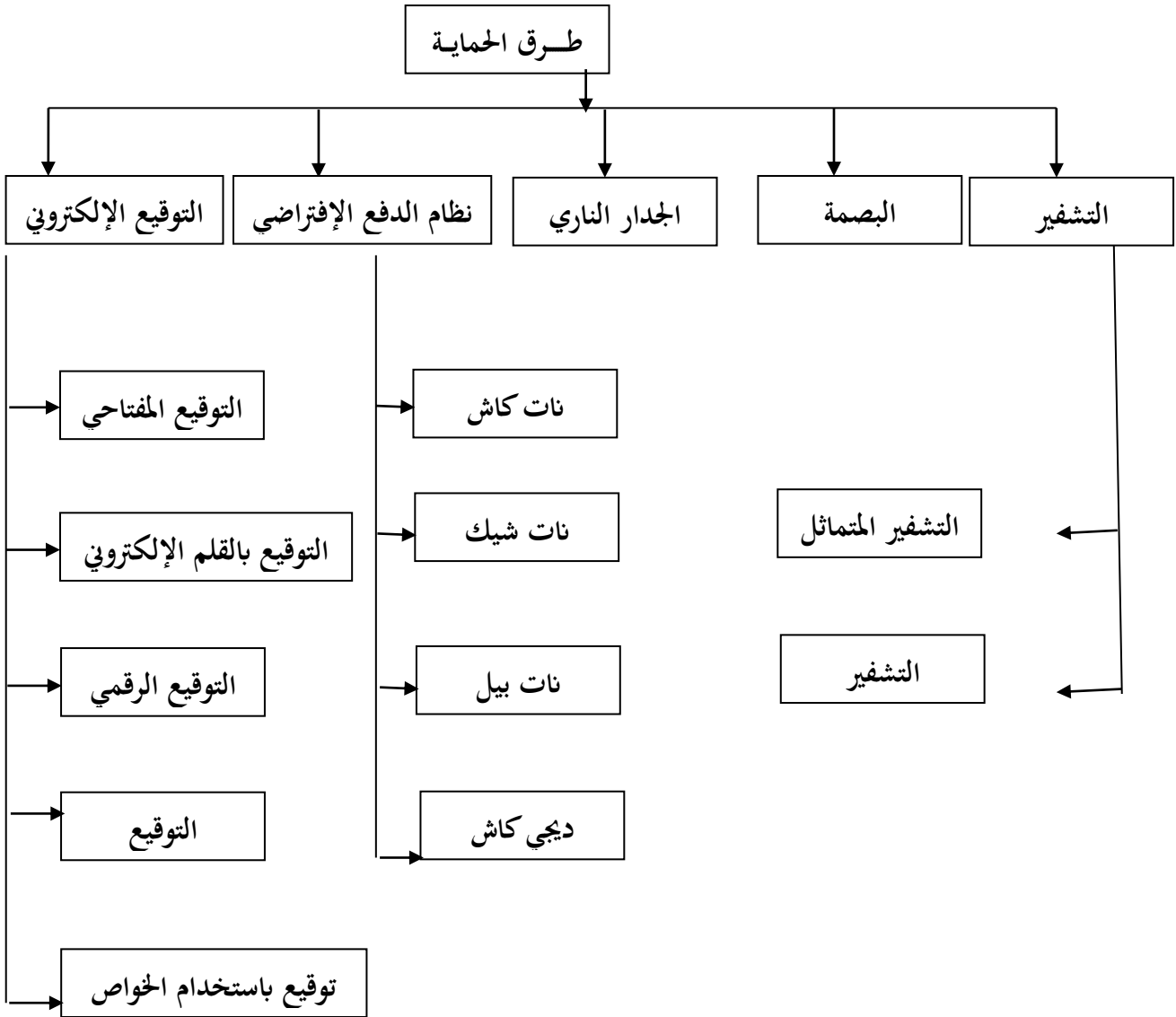
4- ديجي كاش: هو نقد إلكتروني صورة ديفيد شوم، و يجمع بين تحويل النقد المؤمن و الخصوصية و الأمن يعتمد على نظام التشفير على الشاري.

¹ - شروف فضيلة، مرجع سبق ذكره، ص 113.

² - نفس المرجع والصفحة سابقا.

الفصل الأول : عموميات حول الخدمة المصرفية الإلكترونية

الشكل رقم : (01-02): طرق حماية نظام الدفع الإلكتروني.



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المعلومات السابقة.

خلاصة الفصل الأول

مما سبق نجد أن الصيرفة الإلكترونية أصبحت ضرورة حتمية أمام البنوك الراغبة في الاستمرارية في بيئة أكثر تنافسية و ذلك لما توفره من فعالية في العمل، و سرعة الإنجاز، و وفرة المعلومات عن العملاء و الأسواق، و القدرة على تطوير المنتجات الجديدة و إيصالها إلى العملاء في أي مكان كانوا أو أي وقت أرادوا، وذلك نتيجة إبتكار تطبيقات جديدة للخدمة المصرفية التي تتسم بالكفاءة و السرعة في الأداء.

مما أدى إلى استبدال الوثائق اليدوية المكتوبة إلى الوثائق الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني في التجارة الإلكترونية، مما سمح للمصارف التجاوب معها واستحداث خدمات مالية و مصرفية جديدة بأن تمتلك المعرفة و القدرة على وضع إستراتيجية شاملة، وكذلك تطبيقها بصورة دقيقة و سليمة لضمان تحقيق الأهداف المرجوة من اعتماد هذه الصيرفة.

الفصل الثاني

الإطار النظري للشمول المالي

الفصل الثاني : الإطار النظري للشمول المالي

تمهيد

حظي موضوع الشمول المالي في الآونة الأخيرة باعتماد متزايد من قبل صانعي القرار في مختلف دول العالم، فقد حرصت سلطة النقد والمعاهد المصرفية والبنوك على ترسيخ مبادئه في مختلف المجتمعات، فالشمول المالي ليس مسؤولية الجهاز المصرفي فقط، وإنما يتطلب جهات ومؤسسات متعددة داخل الدولة من أجل رفع استراتيجيات عامة على مستوى الاقتصاد ككل.

وقد أصبح الشمول المالي يمثل أولوية بالنسبة لواضعي السياسات والهيئات التنظيمية ووكالات التنمية في جميع أنحاء العالم، كذلك تعهدت مجموعة العشرين بتعزيز الشمول المالي في جميع أنحاء العالم وأعدت تأكيد التزامها بتنفيذ الشمول المالي الرقمي.

ويهدف الشمول المالي إلى ضمان حصول جميع فئات المجتمع سواء الأفراد والأسر أو المؤسسات بصرف النظم على مستوى الدخل على الخدمات المالية، التي تحتاجها لتحسين حياتها، فالفقراء في العالم يعيشون ويعملون حالياً في نطاق ما يعرف بالاقتصاد، غير الرسمي، فهم لا يمتلكون حساب إيداع أو بطاقة خصم لكنهم يعتمدون على الطرق غير الرسمية لإدارة الأموال.

وهكذا يمكن القول إن تعميم الخدمات المالية وتوسيع المشاركة في النظام المالي الرسمي يمثل عاملاً أساسياً لتحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال تحسين مستوى المعيشة، وتعزيز تكافؤ الفرص، وتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة، والحد من الفقر وعدم المساواة، وتعزيز النمو الاقتصادي ويتطلب تحقيق الشمول المالي ضرورة التثقيف المالي فالمستعمل الواعي يعتبر أكثر إدراكاً للمخاطر والمكاسب المرتبطة بالمنتجات المالية وأكثر وعياً بحقوقه وواجباته.

وعليه يهدف هذا الفصل إلى توضيح ماهية الشمول المالي وكذا أبعاده وسياساته وأهم تحديات الشمول المالي، ومنه قسمنا هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- المبحث الأول: ماهية الشمول المالي.
- المبحث الثاني: أبعاد الشمول المالي وسياساته.
- المبحث الثالث: تحديات الشمول المالي.

الفصل الثاني : الإطار النظري للشمول المالي

المبحث الأول: ماهية الشمول المالي

سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى عرض مفهوم الشمول المالي، وكذلك لأهم أهدافه وأهميته ، وذلك من خلال ما يلي:

المطلب الأول: مفهوم ونشأة الشمول المالي

سنحاول من خلال هذا المطلب لأهم التعاريف الخاصة بالشمول المالي.

أولاً: مفهوم الشمول المالي

لقي موضوع الشمول المالي اهتماما واسعا لدى الكتاب والباحثين الاقتصاديين وذلك لارتباطه بجوانب عدة: المؤسسات المالية، الوحدات الاقتصادية، العائلات، ومن خلال ما سبق ذكره يمكن تعريفه كالتالي:

يعني الشمول المالي: " بأن الأفراد الراشدين لديهم إمكانية الوصول إلى خدمات المالية واستخدام مجموعة مناسبة منها بفعالية، ويبدأ الشمول المالي بجزء إبداع أو حساب معاملات في البنك أو في مؤسسة مالية أخرى".¹

وحسب البنك الدولي فإن: " الشمول المالي يعني أن الأفراد والشركات لديهم إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار معقولة تلبي احتياجاتهم مثل: المبيعات المالية والمدفوعات، المدخرات، الائتمان والتأمين بحيث تكون مقدمة بطريقة مسؤولة ومستدامة".²

¹ -نسرین رجال، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي : دراسة تحليلية بالجزائر خلال الفترة 2011-2017، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الاقتصاد النقدي والبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2021، ص 10

² - ياسين بن الضب، أثر الشمول المالي على أداء البنوك التجارية الجزائرية خلال فترة 2004-2012، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في مالية المؤسسة، قسم علوم المالية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2019، ص 07

الفصل الثاني : الإطار النظري للشمول المالي

كما يشير الشمول المالي إلى: "مدى إمكانية حصول الأفراد والأسر والشركات من مختلف المستويات الاجتماعية والمناطق الجغرافية على خدمات المؤسسات المالية الرسمية ومدى الاستفادة منها بتكلفة معقولة في الوقت المناسب وبالقدر المطلوب، بالإضافة إلى مدى توفر الخدمات المرتبطة باحتياجاتهم".¹

وبالتالي فإن الشمول المالي يتمثل في تقديم الخدمات المالية والمصرفية لجميع شرائح المجتمع بتكلفة أقل وجودة أكبر، ولذلك فإن توسعت دائرة المستفيدين من الخدمات المالية ستسهم في تمكين المجتمع ككل وتعزيز الاستقلال المالي للأفراد وتحقيق تنمية اقتصادية مستدامة والاستخدام الأمثل للموارد. تعمل مجموعة البنك الدولي حالياً على توسيع نطاق الخدمات المالية والاستشارية والدعم الفني للمساعدة في الوصول إلى عدد كبير من الأشخاص ممن ال يتعاملون مع البنوك في جميع أنحاء العالم.²

ثانيا: التطور التاريخي لنشأة الشمول المالي

ظهر مصطلح الشمول المالي (عكس الإقصاء المالي)، لأول مرة في العام 1993 في دراسة ليشون وثرقت عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، تناول فيها أثر إغلاق فروع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمات المصرفية، وخلال تسعينات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية وفي عام 1999، استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة وتجدد الإشارة هنا إلى ضرورة التفريق بين التخلي الاختياري عن السعي وراء استخدام المنتجات والخدمات المالية بسبب انعدام الحاجة لها، أو لأسباب ثقافية أو عقائدية، وبين عدم الوصول إليها وعدم استخدامها بسبب عدم توفرها أو بسبب عدم القدرة على امتلاكها.³

ينحصر اهتمام المعنيين بالشمول المالي في استهداف من جرى إقصائهم بشكل قصري من الشمول المالي وإيجاد السبل الكفيلة بالتغلب على أسباب وعوامل الإقصاء، ولا يهتم بمن اختاروا إقصاء أنفسهم عن

¹ - بنحاس العباس وآخرون، ورقة بحثية بعنوان أسس ومتطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة إلى التجربة الأردنية في المنتدى الوطني الأول حول الشمول المالي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2012، ص 203

² - سميرة بولحبال، حاكمي نجيب الله، أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي لخدمة التنمية الريفية، مجلة أبحاث، المجلد 02، العدد 06، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2002، ص 2

³ - Alexandra Zins, Laurent Weill, The Determinants of Financial Inclusion in Africa, Review of Development Finance, Vol 06, N° 01, South Africa, 2016, p 46-57.

الفصل الثاني : الإطار النظري للشمول المالي

استخدام المنتجات والخدمات المالية، وازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي في أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008، وتمثل ذلك بالتزام الحكومات المختلفة بتحقيق الشمول المالي من خلال تنفيذ سياسات تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح، ذلك بالإضافة إلى حث مزودي الخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة ومبتكرة بتكلفة منخفضة، وتبنت مجموعة العشرين 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 عام 2013 أطلقت مجموعة البنك الدولي البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية.

مع تركيز إضافي على أنظمة الدفع ومدفوعات التجزئة المبتكرة، كما أطلقت العديد من المؤسسات العالمية مثل المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء، ومؤسسة التمويل الدولية، برامج تعمل على تحقيق الشمول المالي، وعملت العديد من الحكومات على إصدار سياسات وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات المالية المبتكرة بحيث تكون مبنية على أسس سد الفجوة والشمولية في التشريعات الحالية، واتباع نهج شامل مبني على تشريعات عادلة وشفافة لحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية، ويشمل ذلك ضمان الشفافية في تسعير الخدمات المالية، وتوفير آلية لمعالجة شكاوى العملاء، وتحديد الجهة الإشرافية المسؤولة عن حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية . وكانت المملكة المتحدة وماليزيا من أوائل الدول التي قامت بتطوير وتنفيذ إستراتيجيات وطنية للشمول المالي في العالم في العام 2003.¹

وتسعى العديد من الدول النامية والمتقدمة حالياً لتطوير إستراتيجيات وطنية للشمول المالي.

¹ - جامع ياسر، إصلاح سياسات الإدماج في الخدمات المالية الشاملة، برنامج الأمم المتحدة، الخرطوم، السودان، 2010، ص 11

الفصل الثاني : الإطار النظري للشمول المالي

المطلب الثاني: أهمية الشمول المالي

تبرز أهمية تثقيف العملاء بأهمية الحصول على الخدمات المالية التي تلبي حاجاته الشخصية وسوف يساعد ذلك بتحسين النمو الشامل للبلاد، وبالتالي له أثر كبير على النمو الاقتصادي، وعليه سنتناول من خلال المطلب الموالي أهمية الشمول المالي، وذلك من خلال ما يلي: ¹

- يعزز من الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي: أثبتت الدراسات أن هناك عالقة وثيقة بين الشمول المالي والاستقرار المالي والنمو الاقتصادي؛ حيث يهدف إلى حصول شرائح المجتمع على الخدمات المالية الرسمية وبتكاليف معقولة وعبر قنوات رسمية؛ إذ من الصعب تحقيق استقرار مالي ونمو اقتصادي مقبول بينما لا تزال نسبة كبيرة من المجتمع والمؤسسات مستبعدة ماليا من النظام الاقتصادي.

- يعزز من المنافسة بين المؤسسات المالية: وهذا من خلال العمل على تنويع منتجاتها والاهتمام بجودتها وإجتذاب أكبر عدد من الزبائن والعملاء والمعاملات وتقنين بعض القنوات غير الرسمية؛

- تعزيز قدرة الأفراد على الاندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم: أظهرت الدراسات أن تحسين قدرة الأفراد على استخدام النظام المالي ستعزز قدرتهم على بدء أعمالهم الخاصة، والاستثمار في التعليم، بالإضافة لتحسين قدرتهم على إدارة مخاطرهم المالية وامتصاص الصدمات المرتبطة بالتغيرات المالية؛

- أتمتة النظام المالي: يتطلب توسيع انتشار الخدمات المالية وزيادة معدلات استخدامها المزيد من أتمتة هذه الخدمات، بما يجذب المزيد من المستخدمين مع الثورة التكنولوجية في مجال الاتصالات والإلكترونيات التي يشهدها العالم خلال القرن العشرين.²

¹ - بن قيدة مروان ، بوعافية رشيد، واقع وأفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 09، العدد 01، جامعة لوينسي علي، البلدة، 2018، ص 83

² - آسيا سعدان ، نصيرة محاجبية، واقع الشمول المالي في المغرب العربي، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 10، العدد 12، مركز السنبله للأبحاث والدراسات، عمان، الأردن، 2012، ص 20

الفصل الثاني : الإطار النظري للشمول المالي

- من خلال إبراز أهمية الشمول المالي يمكن ذكر بعض إيجابياته، فيما يلي:¹
- يساهم في حماية الأفراد من التعرض للاحتيال أو السرقات أو حالات الاستغلال؛
 - التعامل المباشر مع البنوك والمؤسسات المالية الرسمية؛
 - يوفر خدمات مالية بسيطة لكافة الأفراد وخاصة ذوي الدخل المنخفض؛
 - يتيح خدمات مالية بأقل التكاليف واستشارات مالية من قبل البنوك والمتخصصين؛
 - إذن فالشمول المالي هو عبارة عن إستراتيجية طويلة المدى ولتحقيق هذه الإستراتيجية يمكن الأخذ بعين الاعتبار المجالات الرئيسية الذي يجب أن يتناولها الشمول المالي؛
 - ينبغي توفير فرصة الحصول على الخدمات المالية الأساسية مثل المصارف؛
 - يساهم في الاهتمام بالسكان ذوي الدخل المنخفض خاصة النساء والوصول إلى الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة ودمجها في القطاع المالي الرسمي لمنافسة بين المؤسسات المالية من العمل على التنوع وجودة المنتجات من أجل جذب أكبر عدد من العملاء؛
 - يجب أن تقابل الخدمات المالية احتياجات الفقراء يجب أن تكون الخدمات المالية في متناول الجميع.
 - يجب تعزيز جودة الخدمات والمنتجات المالية.²

المطلب الثالث: أهداف الشمول المالي

نظرا للاهتمام العالمي بتوسيع نطاق الشمول المالي وخلق التحالفات بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية للتنسيق والعمل فممن آليات مشتركة وموحدة، وتنامي المنافع المتأتية من الشمول المالي، فهناك جملة

¹ - جلال الدين بن رجب، احتساب مؤشر مركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والنتائج الخلية الإجمالية في الدول العربية،

التقرير الاقتصادي العربي الموحد، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2002، ص 20

² - بدر سعدة حمدان، ماجد أبودية، أثر الشمول المالي على التنمية الاقتصادية في فلسطين، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 04، العدد 02، جامعة

فلسطين، غزة، فلسطين، 2018، ص 108

الفصل الثاني : الإطار النظري للشمول المالي

من الأهداف التي يسعى الشمول المالي للوصول إليها من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية والتقدم الاجتماعي وتمثل فيما يلي:¹

- تعريف الزبائن بأهمية تلك الخدمات وكيفية الحصول عليها ومميزاتها وتكاليفها وكيفية تحسين الوصول للمؤسسات المالية وطرق التمويل من أجل تحسين طرق المعيشة؛
- تعزيز المشاريع الريادية الحرة والعمل الحر؛ تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي؛
- تمكين الشركات الصغيرة جدا من الاستثمار والتوسع؛
- تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى خدمات والمنتجات المالية لتصريف الموظفين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم وفهم الإحصاء والاقتصاد؛
- تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف لمعيشة المواطنين وخاصة الفقراء منهم؛
- خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاه الاجتماعي.²

ظهر اهتمام عالمي بالشمول المالي وتم إنشاء مؤتمرات وتحالفات ومؤسسات عالمية للتنسيق والعمل ضمن آليات مشتركة وأهداف واضحة، حيث يرى البنك الدولي المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء أن بناء نظام مالي شامل هو الطريق الوحيد للوصول إلى الفقراء ومحدودي الدخل.

المبحث الثاني: أبعاد الشمول المالي وسياساته

يتناول هذا المبحث أهم الأبعاد التي من خلالها يتم قياس نسبة تحققه في الدول وكذلك لأهم سياساته، كما يتم التطرق إلى تعرض الجهات الدولية المعنية في تطوير الشمول المالي.

المطلب الأول: أبعاد الشمول المالي

قام التحالف الدولي للشمول المالي، بالعمل على إعداد رابطة عمل تجمع البيانات للشمول المالي للعمل على وضع أبعاد ومعايير لقياس الشمول المالي، حيث خرجت ببعدين رئيسيين هما: "إمكانية الوصول إلى

¹ - سيف الإسلام، خيس عبد الخالق قفيشة، واقع الشمول المالي في المصارف الإسلامية في فلسطين، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم المالية والمحاسبية، كلية التمويل والادارة، جامعة الخليل، غزة، فلسطين، 2020، ص 02.

² - اتحاد المصارف العربية، الاشتمال المالي في المنطقة العربية في أدنى مستوياته عالميا مجلة، اتحاد المصارف العربية، العدد 437، بيروت، لبنان، 2012، ص 15.

الفصل الثاني : الإطار النظري للشمول المالي

الخدمات المالية، واستخدام الخدمات المالية"، لكنها تطورت إلى ثلاث أبعاد رئيسية بعد مؤتمر لوس كابوس، الذي عقد عام 2012 في المكسيك والذي عمل على تقديم أبعاد الشمول المالي وهي:¹

- سهولة الوصول إلى الخدمات المالية؛
 - الاستخدام الفعال للخدمات المالية من قبل كافة الأفراد؛
 - تعزيز جودة الخدمات المالية.
- وبحسب بيت التمويل الكويتي²، فإن أبعاد الشمول المالي تطورت إلى 04 أبعاد وهي:³

- سهولة الوصول إلى الخدمات المالية لجميع الأفراد، الأسر، الشركات.
- قواعد رقابية وتنظيمية تنظم عمليات التمويل؛
- الاستدامة المالية والمؤسسات المالية؛
- التنافس السليم بين مقدمي الخدمات نحو إتاحة البدائل أمام العملاء.

ويمكن القول بأن الأبعاد التي اعتمدها تحالف الشمول المالي، والرابطة العالمية للشمول المالي، هي الأبعاد الأكثر دقة وواقعية ويتضح ذلك من خلال الوصف للأبعاد الثلاث التالية:⁴

- **سهولة الوصول إلى الخدمات المالية:** يقصد به سهولة وصول الأفراد إلى الخدمات المالية من حيث المساحة الجغرافية والقرب، ويتم ذلك عن طريق تعدد وانتشار الفروع البنكية ووجود شبكة واسعة من أجهزة الصراف الآلي ومكاتب البريد وغيرها.

¹ - عجز حنين محمد بدر، الشمول المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء: دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الاقتصاد، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2014، ص 11.

² - بيت التمويل الكويتي: هي شركة مساهمة كويتية عامة مسجلة ومدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية وهو أول بنك إسلامي كويتي تأسس في 1977، يقوم على تقديم باقة واسعة من الخدمات التي تتوافق مع الشريعة الإسلامية، موقع بيت التمويل الكويتي، على الرابط: <https://www.kfh.com>.

³ - صليحة فالح، سامية شارفي، دور صناعة التكنولوجيا المالية في تقرير الشمول المالي بالعالم العربي، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 20، العدد 03، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة حسنية بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2020، ص 34

⁴ - عجز حسين محمد بدر، مرجع سبق ذكره، ص ص 12-14.

الفصل الثاني : الإطار النظري للشمول المالي

- الاستخدام الفعال للخدمات المالية من قبل كافة الأفراد: ويقصد به حصول كافة الأفراد والأسر والشركات على الخدمات المالية، ويتم ذلك من خلال سهولة حصول جميع الأفراد على التمويل المناسب لاحتياجاتهم وسهولة فتح حساب وغيرها من الخدمات التي يحتاجها الأفراد.
- تعزيز جودة الخدمات المالية وتطويرها: إن بعد قياس الجودة للشمول المالي تعتبر من الأمور التي يصعب قياسها، لاختلافها من بلد لآخر، بسبب وجود الكثير من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية.

الشكل رقم (01-02) : أبعاد الشمول المالي.



المصدر : عجور حنين محمد بدر، مرجع سبق ذكره، ص 20

ويشتمل كل بعد من الأبعاد الثلاثة على مجموعة من المؤشرات ، يمكن إدراجها في الجدول الموالي:

الجدول رقم (01-02) : أبعاد ومؤشرات الشمول المالي.

المؤشرات	الأبعاد
عدد نقاط الوصول إلى الخدمات حسابات النفوذ الإلكترونية مدى ترابط الخدمة	الوصول إلى الخدمات المالية
البالغين الذين لديهم تعامل مصرفي البالغين الذين لديهم حساب ائتمان منتظم البالغين حملة وثائق التأمين عدد معاملات الدفع غير النقدية عدد معاملات الدفع عبر الهاتف ارتفاع وتيرة استخدام الحسابات المصرفية	استخدام الخدمات المالية

الفصل الثاني : الإطار النظري للشمول المالي

المحتفظين بحساب بنكي التحويلات الشركات التي لديها حسابات رسمية مالية الشركات التي لديها قروض قائمة أو خطوط ائتمان لدى مؤسسات نظامية.	
المعرفة المالية السلوك المالي متطلبات الشفافية حل النزاعات تكاليف استخدام الخدمات المالية العوائق الانتمائية	جودة الخدمات المالية

المصدر: نسرين رجال، مرجع سبق ذكره، ص:55.

المطلب الثاني: سياسات الشمول المالي ومبادئه

سنحاول من خلال هذا المطلب التطرق إلى كل من سياسات الشمول المالي ومبادئه وذلك من خلال ما يلي:

أولاً: سياسات الشمول المالي

هناك ست سياسات فعالة للشمول المالي، أربعة منها قد تحسن وصول الفقراء للخدمات المالية عبر قنوات مختلفة في حين أن حماية المستهلك وسياسات الهوية المالية تلعب دوراً رئيسياً في تمكين الشمول المالي وفيما يلي شرح لمضمون هذه السياسات.

- **الوكيل البنكي:** أثبتت سياسات تعاقد البنوك مع نقاط البيع بالتجزئة غير المصرفية كوكلاء للخدمات المالية نجاحاً كبيراً في تسريع عجلة الشمول المالي، حيث أن فروع البنوك وحدها ليست مجدية اقتصادياً. لا تحتاج الصيدليات ومكاتب البريد ومجالات السوبر ماركت إلى وكلاء للبنوك فحسب بل إلى وكلاء للشمول المالي، إن التعاون بين البنوك والوكلاء أصبح ممكناً حيث أن التكنولوجيا خفضت تكاليف ومخاطر معلومات الصرف بعد إجراء التحويلات المالية، إلى جانب إجراءات فتح حسابات بسيطة وغيرها من الحوافز

الفصل الثاني : الإطار النظري للشمول المالي

لاستخدام هذه القناة مثل: التحويلات النقدية، والتوعية بالنظام المالي، بالإضافة إلى زيادة إعداد المستخدمين بشكل كبير؛¹

- **الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول:** انتشار الهواتف النقالة يفتح قناة أخرى لتوصيل الخدمات المالية للفقراء، هذه التكنولوجيا الجديدة قللت بشكل كبير من تكلفة المعاملات وتسهيل التحويلات المالية، كما عملت على توسيع نطاق نقاط الوصول أو قلت الحاجة لحمل النقود بسبب وجود النقود الإلكترونية، إلى جانب جذب الزبائن عبر المتعاملين مع البنوك سابقا؛ حيث أظهرت عدة دول نجاحا باستخدام آلية الدفع عبر الهاتف المحمول للشمول المالي ففي الفلبين مثال سجلت أول عملية نجاح لخدمة الدفع بواسطة النقال العام 2002؛

- **تنويع مقدمي الخدمات:** اعتمد صناع القرار استراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر تراخيص مجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم خدمات تأمينية وإبداعية تدعى باستراتيجيات التكيف مع الأنظمة المصرفية الخاصة بالتمويل الأصغر. ويشمل تراخيص متخصصة للمؤسسات العاملة في مجال الإبداع الصغير تراخيص بنكية للتحويلات البنكية للمنظمات غير الحكومية بالإضافة إلى تراخيص المؤسسات المالية غير المصرفية؛²

- **إصلاح البنوك الحكومية:** في الكثير من البلدان تلعب البنوك الحكومية دورا هاما في القطاع المصرفي، وفي تحسين توصيل الخدمات المالية للفقراء؛ حيث تعتبر البنوك العمومية هي المؤسسات المالية الوحيدة المتواجدة في المناطق الريفية بفروعها الكبيرة خاصة وأن البنوك العمومية تستخدم بشكل واسع لتشجيع الادخار والائتمان في مجالات ذات أهمية تجارية قليلة مثل الزراعة والسكان ولتنفيذ برامج اجتماعية. في هذا الصدد؛ أغلقت بعض الدول البنوك الحكومية ذات الأداء الضيق كخيار لتقليل التكلفة، كما فعلت البرازيل وبيروت، بينما البعض الآخر لا يزال يعاني من التدخل السياسي والأداء دون المتوسط؛³

¹ سمير عبد الله، الشمول المالي في فلسطين، القدس ورام الله، منشورات ماس، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية، رام الله، فلسطين، 2016، ص 20

² فتحة مرويكي، هاجر زباني، واقع الشمول المالي في الجزائر، مذكرة غير منورة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2019، ص 18

³ نفس المرجع السابق، ص 20.

الفصل الثاني : الإطار النظري للشمول المالي

- **حماية المستهلك:** بيان المعلومات بين المستهلكين والبنوك فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المالية، يضع هؤلاء العملاء في دائرة سلبية، ويتعاطف هذا الخلل عندما يكون العملاء لديهم خبرة قليلة في حين أن الخدمات المالية تكون أكثر تعقيدا، ومنه فإن التقدم بالشمول يحمل خطر وجود المزيد من العملاء الضعفاء وعديمي الخبرة. تتأكد العديد من المؤسسات المالية أن العملاء يتلقون الخدمة بشكل جيد ولكن بعضهم أساءوا ميزة استخدام المعلومات لزيادة أرباحهم على حساب العملاء الذين هم بالديون أو ليس لديهم تأمين أو عائد على استثماراتهم، مثلما حدث في بوليفيا عام 2000 حيث الجمع بين الأمية المالية والممارسات غير الأخلاقية لبعض المؤسسات وبعض الفراغات في الإطار القانوني أدت إلى وقوع بعض الانتهاكات، ما يجعل من منع عمل هذه المؤسسات أمرا بالغ الأهمية بشكل عام. تعتبر عملية فشل حماية المستهلك كاستجابة تنظيمية لفشل السوق، من هنا يجب على التنظيمات والقوانين أن تصحح عملية عدم توازن المعلومات وتشجيع استدامة توسع السوق من خلال تقديم المعلومات للعملاء في الوقت المناسب قبل وبعد عقد الاتفاق بين المؤسسة والعميل؛ حيث يساعد ذلك العملاء في معرفة حقوقهم وواجباتهم في الوقت المناسب؛¹

- **سياسة الهوية المالية:** أن تحديد الهوية أمر بالغ الأهمية في جميع مجالات الحياة ومن شأن الهوية المعترف بها قانونا تسهيل المعاملات بين الأشخاص والمؤسسات سواء كان ذلك لأغراض التعليم أو الصحة أو الخدمات الحكومية أو التجارية أو الأمور المتعلقة بالتمويل وحتى عام 2000 كان يوجد حوالي مليار شخص لديهم صعوبة في إثبات هويتهم، أي حوالي 40 % من سكان الدول النامية كما أن 19% من بين 1,7 مليار من البالغين الذين لا تقوم البنوك بخدمتهم ليس لديهم أوراق لإثبات شخصيتهم، وعادة ما يكون السبب الرئيسي في عدم حصولهم على حسابات هو عدم توفر المستندات اللازمة لديهم، وعليه بدأ صناع القرار في معالجة العوائق التي تحول دون وصول العملاء للخدمات المالية بواسطة تضيق الفجوة بين الوثائق المرتبطة بحسابات البنوك وبين جودة الوثائق المنتشرة بين العملاء ذوي الدخل المنخفض.²

¹ - عجز حنين محمد بدر، مرجع سبق ذكره، ص: 14.

² - نفس المرجع والصفحة سابقا.

الفصل الثاني : الإطار النظري للشمول المالي

ثانيا: مبادئ الشمول المالي

إيماننا من عدد المؤسسات الدولية بأهمية الشمول المالي، بدأ الاهتمام بعد الأزمة العالمية 2002 بالعمل على إيجاد معايير دولية يمكن إتباعها من طرف الدول و ذلك للعمل على تعزيز الشمول المالي، فعلى سبيل المثال قامت مجموعة العشرين عام 2000 بإصدار ما يعرف بالمبادئ المبتكرة للشمول المالي التي تتلخص في عدة نقاط:

- القيادة: غرس التزام حكومي واسع النطاق اتجه الشمول المالي للمساعدة على تحقيق وطأة الفقر؛
- التنوع: تنفيذ سياسات تعزز المنافسة وتقدم محفزات تشجيعية للوصول إلى الخدمات المالية؛
- الابتكار: تشجيع الابتكارات التقنية والمؤسسية كوسيلة لتوسيع فرص النفاذ إلى الخدمات المالية، يتضمن ذلك تحسين البنية التحتية؛
- الحماية: إيجاد طرق شاملة لحماية المستهلك المالي بحيث تكون إجراءات الحماية مبنية على توجيهات حكومية واضحة ومشاركة فعالة من مزودي الخدمات المالية والعملاء؛
- التمكين: العمل على نحو الأمية المالية للأفراد للاستفادة من الخدمات المالية على نطاق واسع؛
- التعاون: خلق بيئة مواتية لنشر الخدمات المالية في إطار واضح من المسائلة والمحاسبة الحكومية، وأيضا العمل على تشجيع الشراكة والتشاور والاستشارة بين الحكومة والقطاعات المالية؛
- المعرفة: يجب توفير بيانات كافية واستخدامها لإنشاء سياسة تستند على أدلة وأدوات قياس لكل من الجهة الرقابية ومزودي الخدمات والمنتجات المالية؛ حيث أن توفر البيانات المناسبة والموثقة يعتبر أمرا ضروريا لعملية تصميم وإعداد سياسة الشمول المالي؛
- التناسب: وضع واعتماد سياسة وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات والمنتجات المالية المبتكرة؛ بحيث تكون مبنية على أسس سد الفجوة وتدليل المعوقات في التشريعات المالية؛

الفصل الثاني : الإطار النظري للشمول المالي

- إطار العمل: الأخذ بعين الاعتبار الأمور التالية في سياق الإطار التنظيمي بما يعكس المعايير الدولية والظروف المحلية وتدعيم مناخ قادر على المنافسة؛ نظام متناسب ومرن ويستند إلى المخاطر بشأن مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وشروط استخدام الوكلاء كـممثلين للتعامل مع العملاء، ولوائح تنظيمية واضحة تنظم القيمة المحتفظ بها إلكترونياً، وحوافز مستندة إلى أوضاع السوق لتحقيق الهدف طويل الأجل المتمثل في التشغيل البيئي والمتربط على نطاق واسع.

المطلب الثالث: الجهات الدولية المعنية بالشمول المالي

لقد ازداد الاهتمام بموضوع الشمول المالي لدى الجهات الدولية كأداة لمحاربة الفقر والبطالة، وتحقيق التنمية المستدامة*، فأصبح ضمن اهتمامات الحكومات والجهات الدولية المختصة بالتمويل المالي، لذا تم العمل على إنشاء تحالف دولي للاشتمال المالي، فكان لا بد من معرفة أهم الجهات الدولية الراعية والمهتمة بالشمول المالي وهي كالتالي:²

- **مجموعة البنك الدولي:** تتألف مجموعة البنك الدولي وهي أحد أكبر مصادر التمويل والمعرفة للبلدان النامية في العالم من 05 مؤسسات يجمعها التزام مشترك بالحد من الفقر، وزيادة الرخاء المشترك، وتشجيع التنمية المستدامة وقد أنشئ مع صندوق النقد الدولي حسب مقررات مؤتمر بريتون وودز،*** وقد بدأ في ممارسة أعماله في 27 يناير 1946، ويقدم البنك الدولي قروضا للدول من أجل مشروعات التنمية، وهي تقرض المال للحكومات الأعضاء، والوكالات التابعة لها، وللمؤسسات الخاصة في الدول الأعضاء، والبنك الدولي أحد الوكالات واسمه الرسمي البنك الدولي لإعادة الإعمار والتنمية ويضم في عضويته مئة وخمسين دولة، ويحصل البنك الدولي على موارده من الدول الأعضاء، أو من الاقتراض من السوق العالمي.⁴

* - يقصد بالتنمية المستدامة: بأنها التي تلي حاجات الجيل الحاضر دون التعرض للخطر للاحتياجات أجيال .

² - شاعر محمود عبد الغفور السمراي، دور المصارف الإسلامية في تحقيق أبعاد الاشتمال المالي في الأردن، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الاقتصاد والمصارف الإسلامية، قسم العلوم الاقتصادية، المعهد العالي للدراسات الإسلامية، جامعة آل بيت، عمان، الأردن 2018، ص 33.

*** - اتفاقية بريتون وودز: بعد الحرب العالمية الثانية، بادرت الحكومة الأمريكية إلى دعوة 44 دولة للاجتماع في عام 1944، بمدينة بريتون وودز في ولاية نيو هامشاير للاتفاق على نظام نقدي دولي جديد؛ بغية تأمين الاستقرار والنمو الاقتصادي العالمي.

⁴ - فليح حسن، النقود والبنوك، الطبعة 01، الجزء 01، عالم الكتب الحديث، إربد، الأردن، 2006، ص 84

الفصل الثاني : الإطار النظري للشمول المالي

- الشراكة العالمية للشمول المالي : وهي الشراكة التي أنشئت بين بلدان دول مجموعة 20 والبلدان الأخرى المعنية بالشمول المالي، والتي الإعلان عنها في مؤتمر سيؤول في 10 ديسمبر 2010.
- التحالف من أجل الشمول المالي : هي منظمة عالمية تعمل على وضع وتطوير الحلول والسياسات لتحسين حياة الفقراء من خلال الشمول المالي.
- المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء : هي شراكة عالمية تضم أكثر من 30 منظمة رائدة تعمل على تحسين حياة الفقراء، من خلال دعم والتشجيع على المشاريع المتناهية الصغر والصغيرة وتعمل على تقديم الحلول وتشجيع الابتكارات.
- مؤسسة التمويل الدولية : فهي منظمة شقيقة البنك الدولي وعضو في مجموعة البنك الدولي كما أنها أكبر مؤسسة إغائية عالمية تقدم القروض وتركز حصرا على القطاع الخاص في البلدان النامية.
- منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية : منظمة تهتم بمواضيع التنمية الاقتصادية فهي تساعد في وضع الحلول وتقديم الدعم والمشورة للحكومات في معالجة المشاكل الاقتصادية، وتم إنشاؤها عام 1961 ومقرها الرئيسي باريس فرنسا.
- منتدى إفريقيا للمشروعات الصغيرة والمتوسطة : مؤسسة تعنى بالشمول المالي عن طرق الدعم للمشاريع الصغيرة والمتوسطة، وتهتم في الاستخدام التكنولوجي في عمليات التمويل وتوسعه نطاق الشمول المالي.
- تحالف أفضل من النقد : وهو تحالف بين شركات ومنظمات دولية تعمل على الانتقال من التعامل واستخدام النقد إلى التعامل بالمدفوعات الرقمية وتشجيع التمويل الرقمي لتعزيز المول المالي.
- الصندوق الدولي للتنمية الزراعية : مؤسسة مالية دولية تابعة للأمم المتحدة مقرها روما، تقوم بمنح القروض بفوائد منخفضة وتقدمها للمشاريع الزراعية وسكان المناطق الريفية والفقيرة والنائية.
- البنوك المركزية في الدول التي تبنت الشمول المالي: عبر الإستراتيجيات الوطنية فقد كانت المملكة المتحدة، وماليزيا من أوائل الدول التي قامت بتطوير وتنفيذ الإستراتيجيات الوطنية للشمول المالي وذلك في

الفصل الثاني : الإطار النظري للشمول المالي

العام 2003، ثم شهد العالم مزيداً من التقدم خصوصاً في الدول النامية، أما الدول العربية: فهي الأخرى أخذت تهتم بشكل واسع في الشمول المالي، حيث أن أغلب البنوك المركزية في الدول العربية بدأت في العمل على إنشاء الإستراتيجيات الوطنية لتحقيق الشمول المالي في بلدانها.¹

المبحث الثالث: تحديات الشمول المالي

لقد بينت الجهات المعنية بالشمول المالي بعض الأسباب التي أدت إلى ضعف الشمول المالي، وتوضيح الآثار المترتبة عليه، والأدوات التي تعالجه.

المطلب الأول: أسباب ضعف الشمول المالي

يتضمن هذا المطلب الوقوف على الأسباب الحقيقية التي أدت على ضعف الشمول المالي ويمكن تقسيمه إلى أسباب اقتصادية واجتماعية.

أولاً: الأسباب الاقتصادية

يتضمن هذا الفرع الأسباب الاقتصادية التالية:

1- الفقر والبطالة: لا يعتبر الفقر والبطالة من الأسباب التي تحول دون تحقيق الشمول المالي فحسب، بل إنها أحد أهم الأسباب التي دعت الجهات الدولية إلى عمل مؤشر الشمول المالي، حيث وجدوا أن تحقيقه له ارتباط بالدخل، فكلما كان الدخل مرتفع كانت نسبة الشمول مرتفعة وارتفاع الدخل يشير إلى انخفاض نسبة الفقر، وبحسب منظمة الأمم المتحدة فإن أحد الأسباب الرئيسية التي تبعد الأفراد من الحصول على الخدمات المالية هي الفقر، حيث إن 60% من البالغين في العالم مستبعدين من الخدمات المالية بسبب افتقارهم إلى الأموال المتاحة.²

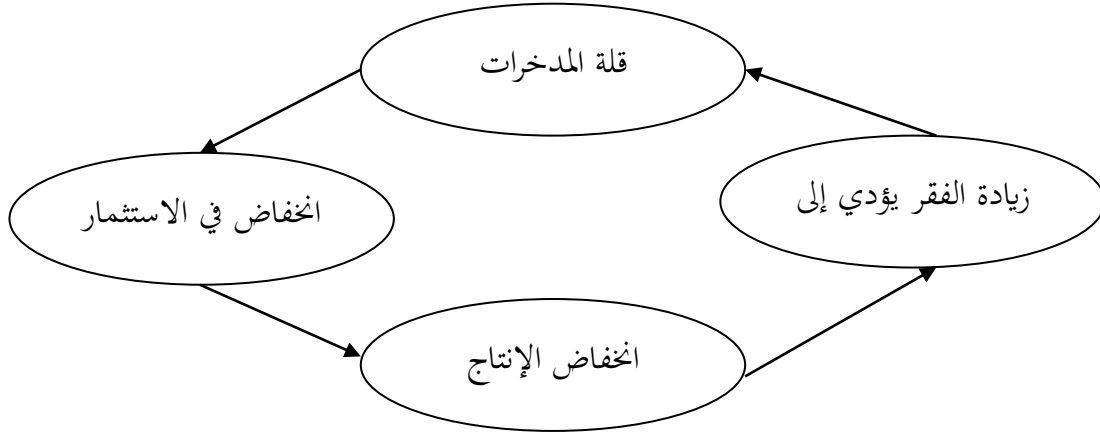
مما يؤدي الفقر إلى تدني مستوى المدخرات، مما يؤدي إلى انخفاض نسبة الاستثمار والذي يؤدي إلى انخفاض الإنتاج، وهذا ما يعرف بحلقات الفقر المفرغة، كما في الشكل التالي:

¹ - سمير عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص 15-16.

² - مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، تأثير إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية على التنمية بما يشمل إبراز أثر التحويلات المالية، التمكين الاقتصادي للنساء والشباب، مذكرة أمانة الأونكتاد، البند 03، جنيف، سويسرا، 2014، ص 58.

الفصل الثاني : الإطار النظري للشمول المالي

الشكل رقم (02-02) : حلقة الفقر المفرغة.



المصدر : شاكر محمود عبد الغفور السمراي، مرجع سبق ذكره، ص 35.

ويلاحظ أن الشمول المالي يتفاوت بدرجة كبيرة بين البلدان الغنية ذات الدخل المرتفع والبلدان الفقيرة ذات الدخل المنخفض، وإذا ما يتم ملاحظة عدد المستخدمين للخدمات المالية في البلدان ذات الدخل المرتفع نجد أن نسبة 19% من البالغين لديهم حسابات مصرفية، بينما في الدول ذات الدخل المنخفض فكانت 41% نسبة المستخدمين للخدمات المالية.¹

ومن هنا فإن غياب الأموال لدى الأفراد بسبب الفقر والبطالة يجعلهم عاجزين عن مواصلة العمل والنشاط الاقتصادي.

يستخلص مما سبق أن الفقر والبطالة يؤثران بشكل سلبي على الشمول المالي في الدول كما تبين أن العلاقة بين الشمول المالي والفقر والبطالة علاقة حتمية.

2- التضخم: يعرف بأنه: "الارتفاع المفرط في المستوى العام للأسعار"²، وله أسباب وأشكال متعددة، لكن الذي يخلصنا منه هو التضخم الذي يؤثر على ضعف الشمول المالي، حي يعمل التضخم على التآكل

¹ - عجز حنين محمد بدر، مرجع سبق ذكره، ص 18.

² - رجب وضاح نجيب، التضخم والكساد الأسباب والحلول وفق مبادئ الاقتصاد الإسلامي، الطبعة الأولى، دار النفائس للنشر، عمان، الأردن، 2011، ص 19.

الفصل الثاني : الإطار النظري للشمول المالي

الخفي للقوة الشرائية للأصول النقدية، مما يضعف فعالية النظام النقدي، ويعمل أيضا على إضعاف فاعلية الاستثمار الإنتاجي فيؤدي إلى زيادة التفاوت الاجتماعي وتكريس الفروق في الدخل.¹

كما أن الدول التي يحصل فيها التضخم تلجأ إلى رفع الاحتياطي الإلزامي لدى البنوك كأداة وهذا يؤدي إلى تقليل نسبة الأموال تحت تصرف البنوك لأغراض التمويل وهذا يقلل من الشمول المالي.

3-الاكتناز: يعرف الاكتناز بأنه: "هو الذي لم تؤد زكاته"²، لكن التعريف الذي يهمنا هو التعريف الاقتصادي وهو: المال المجموع أو المحبوس والذي أخرج عن التداول أو عن الدورة الاقتصادية.³

وقد ورد لفظ الاكتناز في القرآن الكريم في قوله تعالى: ﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنَّ كَثِيرًا مِّنَ الْأَخْبَارِ وَالرُّهْبَانِ لِيَأْكُلُونَ أَمْوَالَ النَّاسِ بِالْبَاطِلِ وَيَصُدُّونَ عَن سَبِيلِ اللَّهِ وَالَّذِينَ يَكْنِزُونَ الذَّهَبَ وَالْفِضَّةَ وَلَا يُنفِقُونَهَا فِي سَبِيلِ اللَّهِ فَبَشِّرْهُمْ بِعَذَابٍ أَلِيمٍ ﴾⁴، فقد حرمت الشريعة الإسلامية الاكتناز باعتباره أداة تمنع جريان الأموال بين الأفراد.

يمكن القول بأن العلاقة بين الاكتناز والشمول المالي علاقة عكسية فكلما ارتفعت نسبة الاكتناز كلما قلت نسبة الشمول المالي، فتجميع الأموال واكتنازها لدى المؤسسات المالية لغرض الفائدة التي تمنحها البنوك مقابل الاحتفاظ بها لتقوم بإقراضها بفوائد أعلى، يعمل على إبعاد الأفراد الذين لا يستطيعون تحمل التكلفة التمويلية ولا تتوفر لهم ضمانات كافية مما يجعلهم غير قادرين على استخدام تلك الخدمات المالية، وبالتالي لا يتحقق بعد مهم من أبعاد الشمول المالي وهو بعد الاستخدام فيقل الشمول المالي بشكل عام.⁵

¹ - شابر محمد عمر، ترجمة: سيد محمد شكر، نحو نظام نقدي عادل دراسة للنقود والمصارف والسياسة النقدية في ضوء الإسلام، الطبعة الأولى، دار البشير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000، ص 41.

² - الشافعي محمد بن إدريس، كتاب الأم، الطبعة الأولى، الجزء الثاني، دار المعرفة، بيروت، لبنان، 1990، ص 57.

³ - المصري رفيق يونس، أصول الاقتصاد الإسلامي، الطبعة السادسة، دار القلم، دمشق، سوريا، 2012، ص 194.

⁴ - القرآن الكريم، سورة التوبة، الآية: 34.

⁵ - رجب وضاح نجيب، مرجع سبق ذكره، ص: 20.

الفصل الثاني : الإطار النظري للشمول المالي

ثانيا: الأسباب الدينية والاجتماعية

يتضمن هذا الفرع الأسباب الاقتصادية التالية:

1- الأسباب الدينية (المعاملات المحرمة)

إن عدم تعامل الكثير من المسلمين مع المؤسسات المالية التقليدية يعود بسببها إلى عدم تضمنها معاملات تتوافق مع الشريعة الإسلامية كالفوائد الربوية وبعض المعاملات المحرمة شرعا، فقد شددت الشريعة الإسلامية على حرمة الربا وعدته من أكبر الكبائر.

وتعد المعاملات الربوية لدى البنوك التقليدية من أحد الأسباب التي أدت إلى استبعاد الكثير من المسلمين عن التعامل معها، حيث إن الشريعة الإسلامية اعتبرت الربا من أشد المحرمات، قال الإمام النووي رحمه الله: أجمع المسلمون على تحريم الربا وعدوه من الكبائر¹

ونصوص تحريم الربا وردت في القرآن الكريم والسنة النبوية منها قوله تعالى: ﴿الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۚ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۗ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۗ فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۗ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ۗ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ﴾².

إن التمويل الذي تقدمه البنوك التقليدية هو التمويل الربوي، حيث قررت المجامع الفقهية ذلك، واعتبرت الفائدة المصرفية على أنواع القروض كلها ربا محرم.³

والشريعة الإسلامية حرمت كل المعاملات التي يسودها الظلم والفرز والجهالة والبيع بالهامش وتعددها من صور وأشكال المقامرات المنهي عنها، الأمر الذي ساهم في ضعف الشمول المالي في الدول العربية والإسلامية، بسبب البعد الديني لذا يمكن للمصارف الإسلامية أن تزيد من نسب الشمول المالي عن طريق

¹ - النزري أبو زكريا محي الدين يحيى بن شرف النووي، المجموع شرح المذهب، الجزء التاسع، دار الفكر، دمشق، سوريا، بدون سنة نشر، ص 391

² - القرآن الكريم، سورة البقرة، الآية: 275.

³ - السبهاني عبد الجبار، الوجيز في المصارف الإسلامية، الطبعة الأولى، مطبعة حلاوة، إربد، الأردن، 2014، ص 67.

الفصل الثاني : الإطار النظري للشمول المالي

جلب الأفراد المستبعدين ماليا بسبب البعد الديني نظرا لالتزامها بتطبيق قواعد الشريعة الإسلامية في تعاملاتها.¹

2- الأسباب الاجتماعية

وتشتمل على ما يلي :

2-1-المسألة الأولى: مصادر التمويل غير الرسمية

ترى الجهات الدولية المعنية بالشمول المالي أن التمويل الغير الرسمي وخصوصا التمويل من الأقارب عن طريق الاستدانة منهم من الأدوات التي تسهم في ضعف الشمول المالي ويعتبرونه من التمويل الغير الرسمي، والذي لا يتم احتسابه في قياس الشمول المالي؛ لأنه لا يخضع لأدوات الرقابة والقياس التابعة لهم.

أما الجهات التمويلية الغير الرسمية والمتخصصة بالتمويل بفائدة فقد تؤثر على الشمول المالي، حيث يلجأ الكثير من الأفراد إليها لأسباب كثيرة منها: عدم وجود ضمانات كافية، ولاعتقادهم أن التكاليف لدى المؤسسات الرسمية مرتفعة أكثر من غير الرسمية.²

2-2- المسألة الثانية: الحالة الاجتماعية

عند طلب العميل من البنك قرضا معيناً؛ فإن البنك يقوم بدراسة أحوال العميل والتحقق من أهليته الائتمانية ومركزه المالي، وهي قدرته على السداد في الوقت المحدد وكفاية ضماناته المطلوبة وسمعته.³

لكن الحالة الاجتماعية قد تصبح سببا في الحرمان والاستبعاد المالي، فالملاءة المالية والسمعة تؤثران على الشخص، ففي بعض الدول كباكستان وبنغلادش إذا كان الشخص لا يمتلك دارا ويسكن في دار مؤجرة أو ترك التعليم في سن مبكرة، فإنه يحرم من الاستفادة من الخدمات المالية.⁴

¹ المؤتمر الدولي الرابع، اتجاهات اقتصادية عالمية: الأزمة الاقتصادية العالمية من منظور الاقتصاد الإسلامي، كلية العلوم الإدارية، جامعة الكويت، الكويت، 2000، ص 22.

² يسري عبد الرحمان، الصناعات الصغيرة في البلدان النامية تنميتها ومشاكل تمويلها في أطر نظم وضعية وإسلامية، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، البنك الإسلامي للتنمية، جدة، المملكة العربية السعودية، 2017، ص 39.

³ المعهد المالي مؤسسة النقد العربي السعودي، مقدمة في إجراءات القروض، الطبعة الأولى، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2015، ص 37.

⁴ نورين مجدى الأمين، الخدمات المالية بين الاستبعاد والشمول، مجلة المصري، المجلد 80، العدد 77، الخرطوم، السودان، 2015، ص 7-8.

الفصل الثاني : الإطار النظري للشمول المالي

فالحالة الاجتماعية من الأسباب التي تؤدي إلى استبعاد الأفراد من الفقراء والمهمشين من الخدمات المالية، لذا فالعمل على دمج هذه الشريحة وتمكينهم من الحصول على الخدمات المالية من أولويات الشمول المالي.

المطلب الثاني: آثار الضعف الشمول المالي

يتم في هذا المطلب توضيح الآثار المترتبة على ضعف الشمول المالي بشكل عام.

لا تزال نسبة الشمول المالي في أدنى مستويات الشمول المالي عالمياً، رغم أهميته في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، وتحسين معيشة الفقراء، وتوفير فرص العمل وتعزيز النمو الاقتصادي، ورغم أهميته فإن نسب الشمول المالي بعيدة عن المستوى المطلوب، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين لا يملكون حسابات رسمية بالدول العربية 82% من سكان تلك الدول وبما يمثل 184 مليون مواطن عربي لا تتوفر لديهم فرصة في الحصول على الخدمات المالية¹.

وتكمن خطورة المشكلة فيما يعرف بالتهميش المالي أو الاستبعاد المالي ويعرف بأنه: العملية التي يواجه الأفراد بموجبها العوائق فيما يتعلق بالوصول إلى الخدمات المالية الأساسية والتمكن من استخدامها بصورة تتلائم من احتياجاتهم والتمكن من ممارسة حياة اقتصادية واجتماعية طبيعية في المجتمع الذي يعيشون فيه.² حيث يؤدي الاستبعاد المالي إلى تفاقم ظاهرة الفقر ويتسبب بزيادة معدلات البطالة مما ولد مزيداً من المشكلات الاقتصادية والاجتماعية.³

وفيما يلي يتم ذكر آثار الاستبعاد المالي:⁴

- انتشار الفقر والفساد والجريمة وزيادة معدلاتها؛

¹ - خليل أحمد فؤاد، آليات الشمول المالي نحو الوصول للخدمات المالية، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المعهد العربي للدراسات المالية والمصرفية، المجلد 23، العدد 03، عمان، الأردن، 2015، ص 07

² - نفس المرجع السابق، ص 08

³ - نفس المرجع والصفحة سابقاً.

⁴ - أبودية ماجد محمود محمد، الانتشار المصرفي والاشتمال المالي في النشاط الفلسطيني، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في الاقتصاد، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2016، ص 21.

الفصل الثاني : الإطار النظري للشمول المالي

- ارتفاع معدلات البطالة والتضخم؛
 - صعوبة الحصول على الائتمان أو الحصول على الائتمان من المصادر الغير الرسمية بأسعار باهظة؛
 - الانخفاض العام في الإدخار والاستثمار؛
 - تراجع مشاريع القطاع الخاص المحرك الأساسي لعملية النمو الاقتصادي؛
 - ضعف الأنظمة المالية والمصرفية وعدم قدرتها على مواكبة التطور التكنولوجي الكبير؛
 - انخفاض الوعي المصرفي لدى المواطنين.
- لذلك تسعى أغلب الدول إلى تحقيق الشمول المالي عبر تبني استراتيجيات وطنية لرفع مستوى الشمول المالي لديها ولخفض نسبة المستعدين ماليا لتحقيق التنمية الاقتصادية والاستقرار الاقتصادي والاجتماعي.

المطلب الثالث: الأدوات التي تعالج ضعف الشمول المالي

سنتناول من خلال هذا المطلب كل من الفروع التي تعالج ضعف الشمول المالي والمتمثلة فيما يلي:

أولاً: تمويل المشاريع الصغيرة

يعرف تمويل المشاريع الصغيرة بأنه: تقديم التمويل إلى الفئات الفقيرة من السكان ويشمل تقديم الائتمان، وخدمات الإدخار، والتأمين، والخدمات الاستشارية، وتكمن أهميته في استهداف الفئات المهمشة والفقيرة، والتي ليس لها القدرة على الوصول إلى خدمات مصرفية.¹

تعد العلاقة بين المشاريع الصغيرة والشمول المالي علاقة طردية، يحد كلما ارتفعت نسبة المشاريع الصغيرة كلما ارتفعت نسبة الشمول المالي، حيث أن غالبية هذه المشاريع بحاجة إلى الخدمات المالية.

وتعتبر المشاريع الصغيرة من المشاريع المهمة في مجال التنمية، فهي تسهم وبشكل كبير في الحد من الفقر والبطالة، لأن المشاريع الصغيرة في الدول العربية تعتمد على القوى البشرية العاملة، وكلما عملت المؤسسات المالية على إيصال خدماتها لهذه الماربع كلما ساهمت في تحقيق التنمية، والحد من الفقر والبطالة،

¹ - جرادات محمود علي عبد الحميد، وسائل تفعيل تمويل المشاريع الصغيرة من منظور الاقتصاد الإسلامي، أطروحة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك، الأردن، 2008، ص 28.

الفصل الثاني : الإطار النظري للشمول المالي

حيث أن غالبية أصحاب هذه المشاريع هم من الطبقة الفقيرة والمتوسطة، وأنها تشكل العصب الاقتصادي للتنمية الاقتصادية.

ثانيا: التثقيف المالي

يعرف التثقيف المالي بأنه: العملية التي يتم من خلالها تحسين إدراك المستهلكين والمستثمرين بطبيعة الخدمات والمنتجات المالية المتاحة، والمخاطر المصاحبة لاستخداماتها وذلك عن طريق تقديم المعلومات والنصيحة الموضوعية وتطوير مهاراتهم وتثقيفهم بالخدمات المالية.¹

كما وتعد الثقافة المالية من الأدوات المهمة التي تعمل على تحقيق الشمول المالي، ويلاحظ أن البلدان ذات الثقافة المالية المرتفعة تكون نسبة الاشتغال المالي فيها مرتفعة جدا فمثلا بلغت نسبة الاشتغال المالي والتثقيف المالي في فنلندا 100% وفي تركيا بلغت حوالي 60%، ويلاحظ أن البلدان ذات الثقافة المالية المرتفعة تتمتع فيها المؤسسات المالية بفائض كبير من الأموال فتستطيع تلبية الاحتياجات التمويلية ومنح القروض الصغيرة والمتوسطة، وحتى الكبرة جدا مما تسهم في التنمية والاستثمار في بلدانها.²

وتكمن أهمية التثقيف المالي خصوصا للشباب في مساعدتهم في إدارة أموالهم بكل أفضل وتمكنهم من اتخاذ قرارات صحيحة في كيفية إنفاق أموالهم لتلبية احتياجاتهم الفورية وطويلة الأجل.

لذا فإنه يجب نشر الثقافة المالية وخصوصا الثقافة المالية الإسلامية في الدول العربية والإسلامية عبر تدريس مواد الاقتصاد الإسلامي في المدارس والجامعات وإدراج مواد في فقه المعاملات المالية لكي ينشأ جيل يعي أن له نظاما إسلاميا مستقلا ينبع من الشرع الحنيف.³

ثالثا : التكنولوجيا الحديثة

لقد ساهمت التكنولوجيا وبشكل كبير في تطور الخدمات المالية في العالم، فعلى سبيل المثال بلغ عدد العملاء لدى شبكة (إم بيرا)، وهي شبكة تمويلية في دولة كينيا وتستخدم التكنولوجيا المالية لأكثر من 15

¹ - نوفل صبري، العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي مجلة الاقتصاد والحاسبة، العدد 668، القاهرة، مصر، 2018، ص 12.

² - نفس المرجع السابق، ص 13

³ - عشي صليحة، وسيلة واعر، ثقافة العمل المصرفي الإسلامي: واقع وآفاق، مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمي، المجلد 25، العدد 07، مركز أبحاث فقه لمعاملات الإسلامية، دمشق، سوريا، 2017، ص ص 8-9.

الفصل الثاني : الإطار النظري للشمول المالي

مليون عميل، وارتفعت نسبة السكان الكينيين الذين يمكنهم الوصول إلى الحسابات المصرفية من 20% في عام 2007 إلى حوالي 50% في غضون 05 سنوات والسبب في ذلك يعود إلى انتشار الخدمات المصرفية عن طريق الهاتف الجوال¹.

ويمكن للتكنولوجيا الحديثة والتقنيات المتطورة كتقنية البلوكتشين وتعرف بسلسلة الكتل²، أن تحدث ثورة في مجال التمويل وتساعد في تحقيق الاشتغال المالي عن طريق إتاحتها لطرق دفع جديدة ومتطورة ومنخفضة التكاليف.

لقد وقرت التكنولوجيا الكثير من الخدمات ففي الهاتف المحمول تتيح التطبيقات المتنوعة أنواع كثيرة من الخدمات كالبيع والشراء والبحث عن فرص عمل وخدمات التوصيل والكثير من الخدمات المعروضة، وأصبح بالإمكان فتح حساب بنكي عن طريق الهاتف والتحويل وتحصيل الفواتير ومتابعة الرصيد التي توفرها أنظمة الدفع الإلكتروني والتي ساهمت في خفض التكاليف والجهد والوقت.

¹ - جرادات محمود علي عبد الحميد، مرجع سبق ذكره، ص:30

² - البلوكتشين: هي سلسلة السجلات الحاسوبية الإلكترونية تكون موزعة بين عدد كبير من المتعاملين الذين يملكون القدرة على رؤية هذه السجلات الجديدة، ويتضمن كل سجل مجموعة من المعاملات المالية، ويحمل رقم مرجعي مشفر للسجل الذي يسبقه، وبالتالي لا تنجح أي محاولة للاختراق، ويمكن استخدامها في مجال المحاسبة والتدقيق وتحويل الأموال والعملات المشفرة.

خلاصة الفصل

يعتبر الشمول المالي ضرورة حتمية للنهوض بالقطاع الاقتصادي و ذلك عن طريق تطوير النظام المصرفي ،فالشمول المالي هو السبيل الوحيد لضمان الوصول الى المنتجات والخدمات المالية المناسبة لجميع قطاعات المجتمع ، بما في ذلك الفئات الضعيفة ذات الدخل المنخفض وبأسعار معقولة و عادلة من قبل الجهات الفاعلة .

ويتم قياس الشمول المالي عن طريق ثلاث ابعاد تبنتها المجموعة العشرين تتمثل في الوصول ،الاستخدام ،جودة الخدمات المالية ، ولكل بعد من هذه الابعاد العديد من المؤشرات الخاصة به ، وفي هذا السياق تطمح الدراسة الى الكشف عن العلاقة بين الشمول المالي المتطرق اليه في الفصل الثاني الذي يعبر عن المنجزات المحققة داخل البنك وكيفية قياس مدى تحقيق الأهداف المسطرة من طرف واضعي السياسات ،نستنتج ان الشمول المالي بإشراكه للمستبعدين ماليا في القنوات الرسمية المالية يقوم بتوسيع قاعدة المودعين و المدخرين مما ينمي مصادر الحصول على الأموال بالنسبة للبنك ، ويعزز من تنافسية هذا الأخير من خلال جودة الخدمات المالية عن طريق استخدام التكنولوجيا المالية في تحسين مستوى الخدمات المالية .

الفصل الثالث

محاولة دراسة أثر الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة نصر الشلالة-

تمهيد

بعد استعراضنا للإطار النظري لموضوع الخدمات المصرفية الالكترونية، والشمول المالي سنتناول من خلال هذا الفصل الجانب التطبيقي لهذا الموضوع والذي يهدف إلى معرفة أثر الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي.

ويعود سبب اختيارنا لهذا الموضوع هو تسليط الضوء على هذه الوسائل التي لها دور كبير في تسهيلات التعاملات المالية، ولقد اخترنا بنك الفلاحة والتنمية الريفية لمعرفة وسائل الدفع المتعامل بها فيه ومهمتنا هنا التعريف بهذه الوسائل الخاصة بالبنك والتي تكمن أهميتها في أنها تعتبر أهم الوسائل المتعامل بها على مستوى البنك، دامت فترة تربصنا لمدة أسبوع كامل لنحصل على المعلومات الكافية من الوكالة 547 قصر الشلالة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ، ولإعداد تقريرنا تمثلت خطتنا في تقديم شامل عن المؤسسة الأم والمؤسسة محل الدراسة، إضافة إلى أهم الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنك.

ولاستيفاء جميع جوانب هذا الفصل تم تقسيمه إلى المباحث التالية:

- المبحث الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية؛
- المبحث الثاني: خدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية؛
- المبحث الثالث: واقع الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة قصر الشلالة-

المبحث الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

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 "أمنداس 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 33مليار 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.¹

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 م² يتأسسها مسير يعرف بمدير الوكالة وتضم 7 عاملين، بالإضافة إلى مدير الوكالة تعمل بصفة غير منقطعة من 45: 08 صباحا إلى 30: 16 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.²

¹ -الموقع الرسمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، أطلع عليه في 05 ماي 2022، من خلال الرابط <https://badrbanque.dz>

² -مقابلة شخصية مع السيد كريم آيت عيسى، عامل بنك الفلاحة والتنمية الريفية، تعريف وكالة قصر الشلالة، ي وم 12 ماي 2020، قصر الشلالة، تيارت، الجزائر.

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة قصر الشلالة-

إن الهيكل التنظيمي لوكالة ما، يعكس مدى تطور البنك الذي تنتمي إليه هذه الوكالة، فكلما كان الهيكل التنظيمي متطوراً أو مبيناً على أسس عملية زاد نسبة أداء البنك ككل 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 ممن 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، اتابع 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 ممن 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 أتعاب المحاماة على مستوى الوكالة.

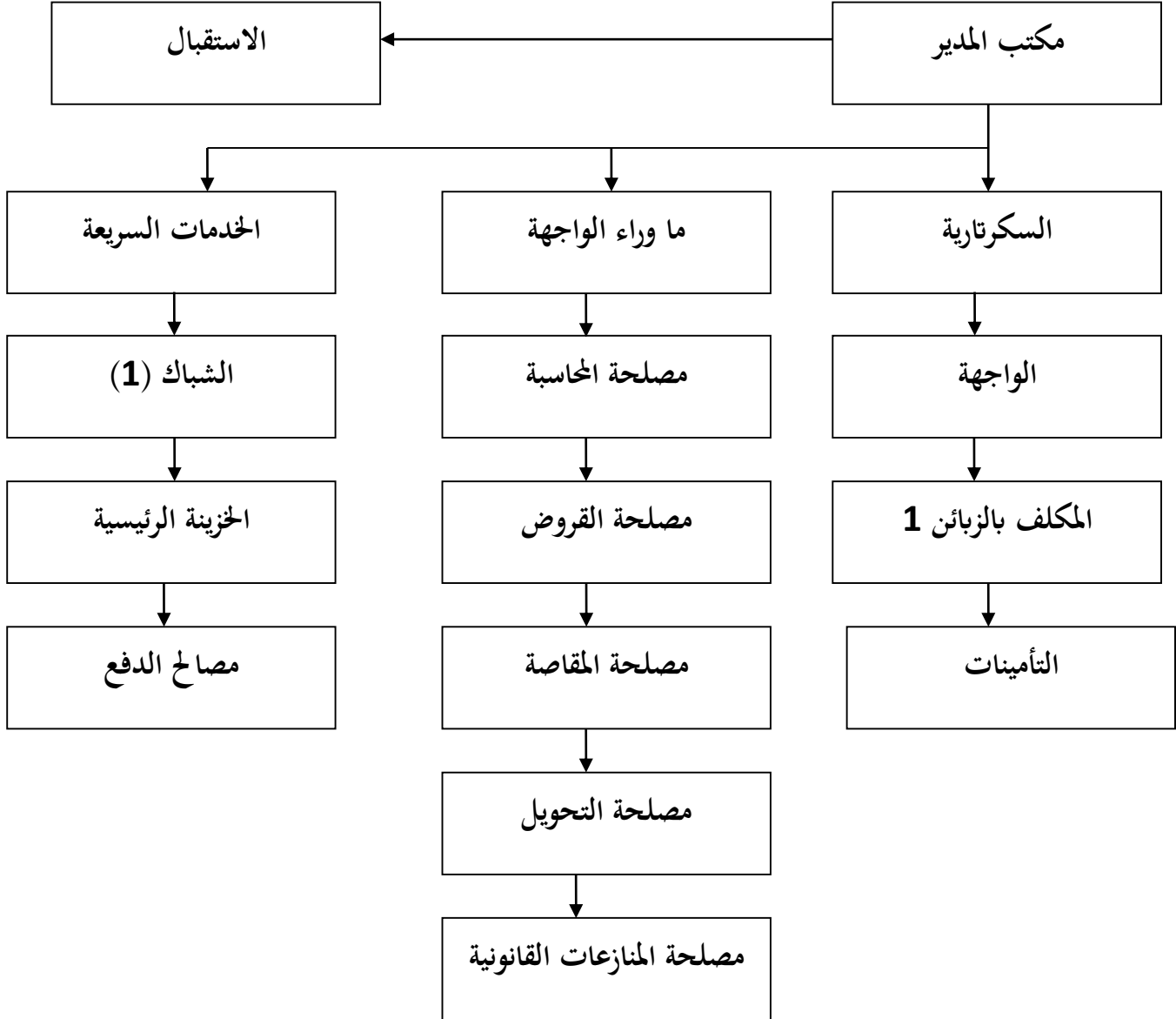
- **الخدمات السريعة:** ومن خلالها يتم تنفيذ طلبات الزبائن.

- **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 (03-01): الهيكل التنظيمي لبنك 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 حاليا بالتغيرات الجذرية، لجأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك العمومية الأخرى إلى القيام 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:¹

- 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؛
- 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 تتماشى وتكافئ 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؛

¹ - Banque de l'Agriculture et Developpement Rural ,**Annuaire**,n°41 ,Alger,Mars 2006,P :23.

- 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 وهياكل داخلية ووسائل تقنية حديثة بلجوهه 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

تهدف وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى تحقيق واقع الشمول المالي على مجموعة من المرتكزات تتمحور في مختلف مستوياته التطبيقية من خلال تحسين أداء الأفراد والخدمة الإنتاجية.

المطلب الأول : منتجات بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تتمثل المنتجات المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية فيما يلي :¹

1- الموقع الإلكتروني

على غرار بقية البنوك الأخرى قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بإنشاء موقع إلكتروني له WWW.BADR_BANK.DZ من أجل الوصول إلى عملاء، الحاليين المرتقبين ومحاولة 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، كالاطلاع 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 ستيم ب "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.

¹ - الموقع الرسمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، خدمات البنك، أطلع عليه في 08 ماي 2022، من خلال الرابط <https://badrbanque.dz>

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 :

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

- زبائن البنك الذين لديهم حساب.

- إطارات وموظفي القطاع الخاص.

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

2-3- بطاقة "CIB": 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.

4-3- بطاقة "GOLD": تعتبر بطاقة امتياز خاصة تقدم لأصحاب الملاء 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 المجالات 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 الأتعب التي كان يواجهها سابقًا 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

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

1- المجال الفلاحي

— تربية المواشي بأنواعها من أبقار وأغنام.

— حفر الآبار وبناء الأحواض المائية.

¹ الموقع الرسمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، نشاطات البنك، أطلع عليه في 08 ماي 2022، من خلال الرابط <https://badrbanque.dz>

- 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 والخدمات

إن المجال التجاري يعتبر كبيراً للاستثمارات والمعاملات، ومن ثم فإن بنك "بدر" يعتني اعتناءً خاصاً 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 المختصة، 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:

- شاحنات نقل المواد الغذائية، المخابر، المطاحن وحافلات نقل المسافرين.
- وسائل الإعلام الآلي، أجهزة النجارة.

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

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

- عملية السحب والإيداع.

¹ - مولفرفة فاطمة، الإبداع البنكي: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، وهران، الجزائر، 2014، ص 154.

- التحويل من حسب لآخر.

3- نهائي نقطة دفع الالكترونية "TPE": تسمح هذه التقنية بخصم قيمة مشتريات العميل من رصده الخاص، بعد أن يدخل موظف نقطة البيع البطاقة في الجهاز الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك، مع إدخال الرقم السري للعميل، أين تخصم القيمة من رصيده وتضاف إلى رصيد المتجر إلكترونياً. هذه التقنية قليلة الانتشار وما تزال قيد الاختبار نظراً لعدم الإمكانيات الواجب توافرها لهذا النوع من الخدمات.

المبحث الثالث: واقع الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة قصر الشلالة-

تهدف وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى واقع الشمول المالي على مجموعتين المرتكزات تتمحور في مختلف مستوياته التطبيقية من خلال تحسين أداء الأفراد والخدمة الإنتاجية.

المطلب الأول: الفئات التي تعاني من الإقصاء المالي

يعكس الشمول المالي عدد الحسابات البنكية المفتوحة لدى البنك ومدى استجابة الجهاز المصرفي وقدرته على تقديم الخدمات المالية للأفراد والمؤسسات، وكذلك انتشار الثقافة بين أفراد المجتمع بغية تنشئة الوعي المصرفي والتوسع من مجموعة الخدمات التي يمكن أن تقدمها البنوك للفئات المختلفة من المجتمع مما يؤدي إلى تعزيز الشمول المالي، حيث وجدنا أن الفئات التي لا تستفيد من الشمول المالي الموضحة في الشكل الآتي:

الجدول رقم (03-01): الفئات التي تعاني من الإقصاء المالي.

النسبة المئوية	الفئات التي لا تستفيد من الشمول المالي
56%	المرأة
40%	الأقل دخلاً
62%	أصحاب المستوى التعليمي المنخفض
47%	من هم خارج قوة العمل

المصدر : من إعداد الطالبة اعتماداً على الوثائق المقدمة من قبل الوكالة.

1- المرأة

بلغت نسبة النساء في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة قصر الشلالة اللواتي يمتلكن حسابات بنكية 58% وهي نسبة تعد متدنية ، مما يحتم البنك العمل على رفع هذه النسبة للوصول إلى المعدلات النظرية.

2- السكان خارج القوة العمل

يعد الانضمام لسوق العمل من أهم أدوات الشمول المالي، حيث يقوم العاملون بفتح حسابات بنكية لاستلام أجورهم، وتنفيذ عمليات الإدخار والحوالات المالية، حيث بلغت نسبة العاملين الذين يملكون حسابات بنكية 74% مقارنة لغير العاملين بـ 59%، كما بلغت نسبة سكان خارج قوة العمل الذين يملكون حسابات بنكية 50% مقارنة بنسبة 80% لمن هم داخل قوة العمل.

3- محدودي الدخل والمتعثرين

محدودي الدخل هم من أكثر الفئات المعرضة لعدم الشمول المالي بحكم عدم إلمامهم بالخدمات والمنتجات المالية وانخفاض دخلهم، وبالتالي فإن محدودي الدخل يشكلون نصف عدد الأشخاص الذين لا يملكون حساب بنكي في المنطقة و معدل الذين لا يملكون حسابا بنكيا لدى الفقراء هو 35% مقارنة بمعدل 24% لدى باقي فئات الدخل.

4- محدودي التعليم

يعاني محدودي التعليم من قلة الوصول للخدمات البنكية والشمولية المالية، حيث يعدون من الفئات الأقل شمولاً إذ يشكلون 62% ممن لا يملكون حسابات بنكية كما كشف مؤشر البنك على تملك 65% من الأفراد في المنطقة من ذوي مؤهل التعليم الابتدائي على حسابات بنكية مقارنة بتملك 73% من الذين يملكون الشهادات الثانوية أو على حسابات بنكية، بلغت نسبة المدخزين بين أصحاب مؤهلات التعليم الابتدائي بنسبة 5% مقارنة بـ 16% لحاملي الشهادات.

المطلب الثاني : مؤشرات الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قصر الشلالة-

سنحاول من خلال هذا المطلب التطرق إلى أهم أبعاد ومؤشرات الشمول المالي، والمتمثلة فيما يلي :

1- بعد الوصول إلى الخدمات المالية

سيتم تحليل بعد الوصول للخدمات المالية من خلال التطرق لمؤشرين هامين في هذا البعد وهما :

1-1- مؤشر الحسابات المصرفية

يمثل هذا المؤشر النسبة المئوية للأفراد البالغين أكثر من 18 سنة والذين ابلغوا عن امتلاكهم حسابا في أحد البنوك، و يعتبر مؤشر رئيسي للشمول المالي.

جدول رقم (03-02) : مؤشر الحسابات المصرفية.

النسبة المئوية	البيان
72%	الحسابات المصرفية

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على الوثائق المقدمة من قبل الوكالة.

من خلال الجدول (03-02) تصل نسبة الذين يملكون حسابات مصرفية 72% في وكالة قصر الشلالة ومن المستهدف الوصول إلى نسبة 80% بحسب تطور القطاع المالي. فمع الحصول على حساب مالي، لم يعد الناس بحاجة إلى الاعتماد على النقود أو التعامل النقدي وحده، أو الاحتفاظ بمدخراتهم في بيوتهم. ويربط الحصول على الخدمات المالية الناس بالنظام المالي الرسمي، مما يجعل حياتهم اليومية أسهل ويتيح لهم بناء الأصول، وتخفيف حدة الصدمات المتعلقة بحالات الطوارئ، أو المرض، أو الإصابة، وضخ استثمارات منتجة. ومن أسباب عدم تملك الحساب البنكي من إجمالي نسبة غير مالكي حسابات مصرفية تعود إلى الأسباب الموضحة في الجدول الموالي :

الجدول رقم (03-03) : أسباب عدم امتلاك حساب مصرفية.

النسبة المئوية	الأسباب
66%	عدم توفر أموال كافية
47%	وجود حساب مصرفي آخر لدى أحد أفراد الأسرة
07%	أسباب دينية
08%	عدم الثقة في المؤسسات المالية
13%	العيش في مكان بعيد عن المؤسسات المالية
22%	غياب الوثائق الثبوتية
28%	الخدمات المالية باهظة الثمن

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على الوثائق المقدمة من قبل الوكالة.

من خلال الجدول (03-03) نلاحظ أن هناك أسباب كثيرة ومتعددة تؤدي إلى عدم امتلاك حساب مصرفي، وهذا يعود أساسا إلى وجود خلل في الخطة الاستراتيجية المتبعة من قبل البنك التي تهدف إلى تعزيز الشمول المالي وبعث الثقة في المؤسسات المالية الرسمية، وامتصاص أكبر قدر من السيولة خارج القطاع المالي، ويعتبر هذا المؤشر الرسمي الأكثر أهمية للشمول المالي ، وتستخدمه العديد من الدول كاختصار لبعد الوصول المالي مما يجعل تحسنه ضرورة حتمية.

1-2- مؤشر السحب من الصراف الآلي

يمثل هذا المؤشر نسبة الأفراد الذين لديهم حساب في مؤسسة مالية ويبلغون عادة عن حصولهم على النقد من حساباتهم عن طريق ماكينة الصرف الآلي.

الجدول رقم (04-03) : مؤشر السحب من الصراف الآلي.

النسبة المئوية	البيان
55%	السحب من الصراف الآلي

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على الوثائق المقدمة من قبل الوكالة.

من خلال الجدول (03-04) نلاحظ أن نسبة السحب بلغت 55%، وبالتالي يتضح لنا حالياً أن عملية سحب النقد عن طريق ماكنات الصراف الآلي لازالت في بدايتها، حيث أن النسب المسجلة لدى قاعدة بيانات الشمول المالي للبنك توضح عدم استفادة الأفراد من هذه الخاصية رغم تزايد عدد أجهزة الصراف الآلي و هذا راجع إلى الأعطال التي تحدث أثناء سحب الأموال مما خلف تخوف لدى العملاء من استخدام هذه الأجهزة.

في سياق ما تم عرضه من خلال مؤشر امتلاك الحسابات المصرفية و مؤشر السحب عن طريق أجهزة الصراف الآلي، نلاحظ أنهما يسجلان مستويات متدنية، مما يعكس ضعف مقدرة القطاع المالي على استهداف العملاء و عدم نجاعته في التسيير السلس لكافة أفراد المجتمع إلى كل الخدمات و المنتجات المتاحة .

2- تحليل بعد استخدام الخدمات المالية

في هذا الجانب سيتم تحليل بعد استخدام الخدمات المالية من خلال التطرق الى المؤشرين هامين و هما:

2-1- مؤشر الإدخار

يمثل هذا المؤشر النسبة المئوية للأفراد الذين أبلغوا عن ادخار الأموال في البنوك للسنة الماضية.

الجدول رقم 03-05: مؤشر الإدخار.

النسبة المئوية	المدخرين
44%	المدخرين من إجمالي سكان المنطقة
47%	المدخرين من الرجال
21%	المدخرين من النساء

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على الوثائق المقدمة من قبل الوكالة.

من خلال الجدول (03-05) نلاحظ أن نسبة المدخرين من إجمالي السكان في المنطقة بلغت 44% في حين يدخر 47% من الرجال وهو ما يعد أكثر من معدله بين النساء 21%.

وبالتالي يتضح لنا أن نسبة الإدخار لدى البنك متدنية رغم محاولة البنك جذب أكبر عدد من الزبائن من خلال تحسين خدماته كما ونوعا وهذا راجع إلى توجيه الأفراد لأجزاء إضافية من الدخل للاستهلاك خصوصا في ظل ارتفاع الأسعار هذا من جهة و إلى عدم ثقة الأفراد في المؤسسات المصرفية مثل (حادثة بنك خليفة) و أيضا تعود الى أسباب دينية (تجنب فائد ربوية).

2-2- مؤشر الاقتراض

يمثل نسبة الأفراد البالغين الذين أبلغوا عن إقتراض الأموال من البنك خلال السنوات الماضية ، حيث أن الإقتراض يعتبر مؤشر هاماً على مستوى الشمول المالي ؛ فهو يعبر عن مدى اهتمام القطاع المصرفي بتوفير التمويل اللازم للمشاريع الاقتصادية و التي تنعكس إيجابيا على تحقيق النمو الاقتصادي.

الجدول رقم (03-06) : مؤشر الاقتراض.

البيان	النسبة المئوية
الاقتراض	25%

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على الوثائق المقدمة من قبل الوكالة.

من خلال الجدول (03-06) نلاحظ أن نسبة المقترضين من سكان منطقة قصر الشلالة بلغت 25%، وهي نسبة جد ضعيفة ويعزى هذا الانخفاض إلى الوازع الديني ؛ بحيث أن أغلب القروض ربوية مما يؤدي إلى عزوف الأفراد عن اللجوء إلى البنوك من أجل الحصول على التمويل هذا من جهة ، وافتقار المتعاملين إلى الضمانات اللازمة التي يطلبها البنك كضمانات لاسترداد القروض الممنوحة وتعقيد الإجراءات المتبعة من جهة أخرى. والجدول الموالي يوضح طرق الاقتراض المفضلة لدى أفراد المجتمع :

الجدول رقم 03-07 : طرق الاقتراض المفضلة لدى أفراد المجتمع.

النسبة المئوية	طرق الاقتراض المفضلة لدى أفراد المجتمع
40%	بنك أو مؤسسة مالية رسمية
01%	المقرضون بشكل غير رسمي
25%	أصدقاء وأقارب

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على الوثائق المقدمة من قبل الوكالة.

وفي سياق ما تم عرضه يتضح أن بعد الاستخدام الذي تم قياسه من خلال مؤشر الاقتراض ومؤشر الإيداع لا يقع في المستوى المطلوب؛ مما يعني عدم استغلال أفراد المجتمع للخدمات و المنتجات المالية و عدم إتاحتها من قبل القطاع المصرفي، فالقطاع المالي الشامل من هذا المنظور هو ذلك القطاع الذي يتحقق فيه أقصى مدى ممكن من حيث إستغلال أفراد المجتمع لخدماته المالية.

3- بعد جودة الخدمات المالية

و أخيرا سنعكف على تحليل بعد جودة الخدمات المالية انطلاقا من مؤشرين هامين في هذا البعد هما:

3-1- مؤشر الدفع

يمثل هذا المؤشر نسبة الافراد الذين أبلغوا عن استخدام الحسابات المصرفية عن طريق الهاتف المحمول أو بطاقة الخصم أو الائتمان، لإجراء دفعة من الحساب، أو استخدام الانترنت لدى الفواتير أو شراء شيء عبر الأنترنت خلال السنة الماضية، ويشمل أيضا الأفراد الذين ابلغوا عن دفع فواتير أو إرسال أو تلقي تحويلات، او تلقي مدفوعات للمنتجات الزراعية أو تحويلات حكومية أو رواتب معاش تقاعدي من القطاع العام مباشرة من أو الى حساب مؤسسة مالية أو من خلال حساب نقدي عبر الهاتف المحمول في السنة الماضية.

الجدول رقم (03-08): مؤشر الدفع.

المؤشر	النسبة المئوية
الدفع	30%

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على الوثائق المقدمة من قبل الوكالة.

يتضح من خلال الجدول (03-08) المقابل أن نسبة الدفع في المنطقة بلغت نسبة لا بأس بها إلا أن هذه النسبة تبقى ضعيفة.

3- 2- مؤشر الاستبعاد المالي

يمثل هذا المؤشر نسبة الافراد الذين أفادوا بعدم امتلاكهم لحساب في مؤسسة مالية لعدم أسباب أما لأن المؤسسات المالية البعيدة جدا أو لأن الخدمات المالية باهظة الثمن أو لعدم امتلاك الأموال أو امتلاك أحد أفراد العائلة حساب مصرفي أو لعدم ثقتهم في هذه البنوك أو لأسباب دينية.

الجدول رقم (03-09): مؤشر الاستبعاد المالي.

النسبة المئوية	المؤشر
36%	الاستبعاد المالي

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على الوثائق المقدمة من قبل الوكالة.

يتضح من خلال الجدول (03-09) أن الاستبعاد المالي يعود بصورة مباشرة إلى عدم امتلاك الأفراد الأموال التي تستدعي امتلاك حساب مصرفي و هذا يعكس مستوى المعيشي للأفراد الذين يواجهون معظم دخولهم للاستهلاك .

في سياق ما تم عرضه أن بعد الجودة الذي تم قياسه عن طريق مؤشر الدفع و مؤشر الاستبعاد المالي بعيد عن مستويات الجودة المأمولة مما يعني أن الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء محدودة وغير مسايرة للتطورات العالمية بالرغم من ان بعد الجودة يعتبر عنصرا أساسيا للمفاضلة بين الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

المطلب الثالث : تحديات الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

سنقوم من خلال هذا المطلب بحصر مجموعة التحديات التي تواجه مسار تعزيز الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، حيث لا يزال الطريق طويلا لتحقيق المستوى المرغوب، وفيما يلي توضيح للعقبات التي تحول دون نشر الشمول المالي والمتمثلة فيما يلي:

1- عدم موائمة البيئة التشريعية

إن البيئة التشريعية التي تنظم النشاط المصرفي لا تواكب التطورات الحاصلة في الساحة المصرفية؛

كذلك التأخر في سن القوانين الخاصة بالصرافة الإلكترونية لإنجاح التجارة الإلكترونية و التي تعود بالنفع الكبير على الشمول المالي؛

كما أن القوانين التي تصدر لا ترافقها مذكرات عمل أو تعليمات تشرح كيفية تطبيقها مما يؤدي إلى تضارب على مستوى مختلف المصارف سببه كثرة التأويلات و خير مثال على ذلك الفهم الضيق للقوانين ، التي وضعت من أجل مكافحة تبييض الأموال ، والتطبيق المفرط لها الذي أدى إلى رفض استقبال ودائع بمبالغ كبيرة بدون أدلة و أسباب واقعية و التي كان من الممكن الاستفادة منها و دمجها في القنوات الرسمية .

2- ضعف الشبكة المصرفية

في سنة 2014 جاء في قانون المالية لبنك الجزائر مهمة جديدة تتمثل بالتحديد في ترقية وتنظيم الشمول المالي بالتركيز على تطوير بعد الانتشار المصرفي على المستوى الوطني وهو ما يسمح بفتح وكالات بنكية جديدة ومنح الاعتمادات لفتح بنوك خاصة ومكاتب تمثيل ليتعزز القطاع المصرفي الجزائري.

3- وسائل الدفع و أنظمة التسوية

توفر المصارف في مجملها البطاقة البنكية للسحب لزبائنها و البطاقات البنكية وهي تسمح لزبون بنك معين بالدفع والسحب كما أنها متاحة لفئة كبيرة من الزبائن بالإضافة الى أنواع أخرى من البطاقات الإلكترونية التي تخصص لفئة خاصة من الزبائن (رجال الاعمال والمستثمرين) وفق شروط معينة.

لكن للأسف الواقع المصرفي و المالي يشهد ضعف استخدام هذه البطاقات و عدم انتشارها كما يعاب على القطاع المصرفي غياب استخدام الهاتف كوسيلة لتوصيل الخدمات المصرفية .

4- قواعد البيانات

إن مكاتب الاستعلام الائتماني التي كان معمول بها سابقا لم تعد تؤدي دورها بالإضافة إلى انعدام قواعد البيانات التي تخص التاريخ الائتماني لكل من الافراد و الشركات و ضعف التنسيق فيما يخص تداول بعض المعطيات بين المصارف والمؤسسات المالية.

5- العنصر البشري

ضعف مهارات أعوان الرقابة مقارنة بالموظفين في المصارف مما أدى إلى تفشي عمليات الإختلاس التي تستمر في بعض الحالات عدة سنوات قبل اكتشافها أو عدم احترام الإجراءات الرقابية الداخلية الأمر الذي أضعف الثقة في العلاقة البنك-الزبون بالإضافة إلى تهميش الكفاءات وعدم وجود مخططات واضحة وفعالة.

6- آليات معالجة ملفات القروض

يشتكى الأفراد و المؤسسات من ثقل إجراءات طلب القروض خاصة ما يتعلق بفترة دراسة ملفات القروض و الشروط تعجيزية فيما يخص القروض الاستثمارية كارتفاع المساهمة الشخصية %80 من قيمة المشروع ؛ أضف إلى ذلك المبالغة في قيمة الضمانات التي قد تصل ضعف المبلغ المقترض ما يؤدي إلى عزوف الشباب عنها .

7- ضعف الحماية المالية للزبون

إن النظام المتعلق بضمان الودائع المصرفية يسمح بتعويض الزبون في حالة إفلاس بنك أو توقفه عن النشاط في حدود قيمة معينة تعتبر منخفضة نسبيا و لا تحفز على الادخار في اطار سياسة الشمول المالي وبعث الثقة من جديد في العلاقة بنك-زبون تم رفع هذه القيمة لكنها تبقى غير كافية خاصة في ظل ارتفاع معدلات التضخم وانخفاض معدلات الفائدة على الودائع الادخارية بالإضافة إلى الإخلال بأهم قاعدة في النشاط المصرفي وهي مبدأ السر المهني الذي تشدد عليه كل من البنوك المركزية في العالم لحماية بيانات الزبائن المالية .

8- الخدمات التقليدية

هيمنة القطاع المصرفي العمومي أدت الى انعدام المنافسة حيث تقدم جميع المصارف منتجات متشابهة ان لم نقل نفسها و تطبق نفس معدلات الفائدة ما عدا بعض الحالات الاستثنائية التي تنفرد فيها المصارف الخاصة عن غيرها بخدمات نجدها مرتفعة التكلفة و هو ما يعد استغلالا ماليا .

9- نقص الثقافة المالية

يعرف الوعي المصرفي بأنه اعتياد الأفراد والمؤسسات الاقتصادية على إيداع أرصدهم النقدية في المصارف و اعتمادهم على مختلف وسائل الدفع في تسوية معاملاتهم الاقتصادية، ويزداد الطلب على الودائع المصرفية كلما ازداد انتشار الوعي المصرفي والعكس يؤدي الى تنامي ظاهرة الاكتناز؛ وهي ظاهرة المتجذرة في الاقتصاد الجزائري وبعض الدول الأخرى على عكس بعض الدول التي تعرف مستويات عليا من الشمول المالي تترجمها نسبة تثقيف مالي مرتفعة .

خلاصة الفصل

نستخلص مما سبق أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية رغم التطورات التكنولوجية، إلا أنه بعيد جد البعد عن تطبيق نظام البنوك الإلكترونية، كما أن بطاقات الائتمان تشهد نسبة قليلة من الأشخاص الذين يطلبون عليها وذلك أن المجتمع الجزائري يسوده الأمية الإعلامية لذلك يتجنبون هذه البطاقات خوفا من المخاطر التي قد تكون ناجمة عنها في نظرهم.

وعليه يجب على البنك ان يقوم بنوعية الزبائن وبالأخص الإطارات التي تسهر على تطبيقها وكذلك من خلال وضع صراف آلي داخل الوكالة ونوعية الزبائن بكيفية استعمالها وتوضيح مزاياها وكذلك من خلال ندوات وأيام دراسية والإعلانات ولذلك يجب النهوض بالتكنولوجيا التي أصبحت أمر محتوم لعلمه.

يعد الشمول المالي من المفاهيم الأكثر تداولاً في الفترة الأخيرة والتي على المؤسسات المالية الدولية زيادة الاهتمام به ورسم استراتيجيات دولية كفيلة بتعزيزه في تحقيق تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية، وقد ناقشنا في هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في ما هو أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي للبنوك، وذلك بناء على معطيات بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

كما تناولنا فيه تحليل أبعاد الشمول المالي من خلال 06 مؤشرات تم اختيارها بعناية لتعبر عن كل بعد من أبعاد الشمول المالي المتمثلة في بعد الوصول والاستخدام وجودة الخدمات المالية، التي يجب أن يتناولها الشمول المالي في تحقيق استخدام الخدمات المالية من خلال تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى المنتجات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها، رغم كل الجهود المبذولة لتعزيزه في البنك إلا أنه لا زال هناك الكثير لفعله للارتقاء بالخدمات المصرفية وتطويرها للوصول إلى خدمات مالية شاملة للجميع.

خاتمة عاملة

يعتبر موضوع الشمول المالي من المواضيع التي جذبت اهتمام الكثير من الباحثين في مجال تقييم الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال استراتيجية طويلة المدى تهدف الى تعزيز وصول كافة فئات المجتمع الى الخدمات والمنتجات المالية لتحقيق سهولة التمويل لجميع الاسر و الشركات واسترشاد المؤسسات بالقواعد التنظيمية و الاشراف المالي بالإضافة الى المنافسة بين مزود الخدمات وهذا ما تم التطرق إليه في الجانب النظري من خلال التعرف على ماهية الخدمات المصرفية الالكترونية و كذا الشمول المالي و أهم مؤشرات قياسه.

بالاعتماد على الإطار النظري في الفصل الأول والثاني من هذا البحث، يمكن اعتبار أن نجاح البنوك في تحقيق أهدافها وتدعيم وزيادة قدرتها التنافسية في مجال الخدمات المصرفية يعد مرتكزا أساسيا تسعى لبلوغه في ظل تزايد الضغوط، وتعتمد في هذا السعي على تحسين أدائها والارتقاء به إلى أعلى المستويات بما يحقق رغبات وحاجات مختلف الأطراف ذات العلاقة بالبنك وذلك بمتابعته وتقييمه بطرق وأساليب ذات فعالية.

النتائج المتعلقة بالدراسة

فيما يلي سنستعرض النتائج التي توصلنا إليها من خلال تحليل أبعاد الشمول المالي واختبار الفرضيات ونضع بعض الإقتراحات وآفاق لدراسات وأبحاث مستقبلية.

بعد استعراض مختلف جوانب الموضوع ومن خلال الدراسة التي قمنا تم التوصل إلى النتائج التالية :

- أظهرت نتائج الدراسة أن الذين يملكون حسابات مصرفية بلغت نسبتهم 72% ، ومن المستهدف الوصول إلى نسبة 80% بحسب تطور القطاع المالي.
- وأظهرت نتائج الدراسة عدم استفادة الأفراد من خدمات السحب باستخدام الصراف الآلي
- كما أظهرت نتائج الدراسة أن نسبة الإدخار متدنية حيث بلغت 44% رغم محاولة البنك جذب أكبر عدد من الزبائن من خلال تحسين خدماته.
- أشارت نتائج الدراسة أن نسبة المقترضين بلغت 31%، وهي نسبة جد ضئيلة ويعزى هذا الانخفاض إلى الوازع الديني ؛ بحيث أن أغلب القروض ربوية مما يؤدي إلى عزوف الأفراد عن اللجوء إلى البنوك من أجل الحصول على التمويل هذا من جهة ، وافتقار المتعاملين إلى الضمانات

اللازمة التي يطلبها البنك كضمانات لاسترداد القروض الممنوحة وتعقيد الإجراءات المتبعة من جهة أخرى.

- وبينت نتائج الدراسة إلى أن المقابل أن نسبة الدفع بلغت نسبة 30% في المنطقة وهي نسبة لا بأس بها إلا أن هذه النسبة تبقى ضعيفة.
- كما بينت نتائج الدراسة أن الاستبعاد المالي يعود بصورة مباشرة إلى عدم امتلاك الأفراد الأموال التي تستدعي امتلاك حساب مصرفي و هذا يعكس مستوى المعيشي للأفراد حيث أن أغلبهم يوجهون معظم دخولهم للاستهلاك .
- أشارت أيضا نتائج الدراسة إلى أن الفئات التي تعاني من الإقصاء المالي تتمثل في : المرأة، السكان خارج قوة العمل، محدودي الدخل، ومحدودي التعليم.

النتائج الخاصة باختبار الفرضيات

- الفرضية الأولى :** اتضح أن بعد الوصول إلى الخدمات المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية عينة الدراسة يساهم في تعزيز الشمول المالي ، مما يدل على قبول الفرضية الأولى.
- الفرضية الثانية** تبين أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يتوفر على المقومات اللازمة لاستخدام الخدمات المالية حيث بينت النتائج أن استخدام الخدمات المالية يساهم في تعزيز الشمول المالي ، مما يدل على قبول الفرضية الثانية.
- الفرضية الثالثة:** حيث بينت النتائج أن بعد جودة الخدمات المالية يساهم في تعزيز الشمول المالي بينك الفلاحة والتنمية الريفية الجزائرية عينة الدراسة ، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة.

الاقتراحات

بعد القيام بدراستنا هاته نقدم بعض الاقتراحات و المتمثلة في :

- توفير بيئة تشريعية ملائمة من خلال التقليل من المبالغة في تطبيق إجراءات تقليل الخطر وتوقف عن أي اشتراط أي وثيقة ثبوتية في حالة إيداع ؛

- زيادة معدل الكثافة المصرفية من خلال تعزيز الانتشار الجغرافي؛
- تحديث وسائل الدفع وأنظمة التسوية من خلال مواكبة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجال المصرفي؛
- تنمية العنصر البشري من خلال تكمين الدوري والمتواصل لكل موظف المصارف؛
- تحسين اليات معالجة ملفات القروض؛
- توفير حماية آلية أفضل للزبون ؛
- تنويع المنتجات المالية وتطويرها لتغطية أكبر عدد ممكن من الفئات المجتمعية ؛
- توفير قواعد بيانات شاملة من خلال من خلال تفعيل دور مكاتب الاستعلام الائتماني ؛
- نشر التثقيف المالي.

من خلال هذا البحث نرجو من المولى العلي القدير أن نكون قد وفقنا في إتمام هذه الدراسة وساهمنا فيه ولو بجزء قليل في تسليط الضوء على جانب من الجوانب المهمة ذات العلاقة المباشرة بتطوير الخدمات المصرفية الالكترونية والتي تساهم بشكل مباشر في تعزيز الشمول المالي في البنوك، وأن نكون قد فتحنا مجالات ومواضيع أخرى للنقاش والدراسة، والتي يمكن مباشرتها من طرف زملائنا الطلبة مستقبلا ومنها نقتراح التالي:

- محاولة قياس أثر الشمول المالي في تحقيق التنمية الاقتصادية.
- دور الشمول المالي في قيادة وتوجيه الأداء.
- دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي للبنوك
- دور الشمول المالي في محاربة الفقر.
- - أثر التثقيف المالي على مستوى الشمول المالي.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع باللغة العربية

أ - القرآن الكريم

1. سورة البقرة، الآية: 275.
2. سورة التوبة، الآية: 34.

ب- الكتب

1. إبراهيم بختي، التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
2. إبراهيم عباس الحلبي، احتراف التسويق الإلكتروني الدولي، الطبعة الأولى، دار الفكر، القاهرة، مصر، 2013.
3. أحمد محمد غنيم، إدارة البنوك تقليدية الماضي و الإلكترونية المستقبل ، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية، القاهرة، مصر، 2008.
4. أمير فرج يوسف، عالمية التجارة الإلكترونية و عقودها، الطبعة الأولى، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2009.
5. حازم نعيم الصمادي، المسؤولية في العمليات المصرفية الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2003.
6. رأفت رضوان ، عالم التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، المنظمة العربية للتنمية، الإسكندرية، مصر، 1999.
7. رجب وضاح نجيب، التضخم والكساد الأسباب والحلول وفق مبادئ الاقتصاد الإسلامي، الطبعة الأولى، دار النفائس للنشر، عمان، الأردن، 2011.
8. السبهاني عبد الجبار، الوجيز في المصارف الإسلامية، الطبعة الأولى، مطبعة حلاوة، إربد، الأردن، 2014.
9. شابرا محمد عمر، ترجمة: سيد محمد شكر، نحو نظام نقدي عادل دراسة للنقود والمصارف والسياسة النقدية في ضوء الإسلام، الطبعة الأولى، دار البشير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000.
10. الشافعي محمد بن إدريس، كتاب الأم، الطبعة الأولى، الجزء الثاني، دار المعرفة، بيروت، لبنان، 1990.

11. الشمري ناظم، العبد اللات عبد الفتاح، المصرفية الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2008.
12. طارق طه، إدارة المصارف في بيئة العولمة و الانترنت، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007.
13. عبد الله أحمد عبد الله غرايبية، حجية التوقيع الإلكتروني في التشريع المعاصر، الطبعة الأولى، دار الراجية، الأردن، عمان، 2008.
14. علاق بشير، الخدمات الإلكترونية بين النظرية و التطبيق، الطبعة الأولى، دار مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر، 2004.
15. فريد راغب النجار، الاستثمار بالنظم الإلكترونية و الاقتصاد الرقمي، الطبعة الأولى، مؤسسة شباب الجامعة، القاهرة، مصر، 2004، ص 277.
16. فليح حسن، النقود والبنوك، الطبعة 01، الجزء 01، عالم الكتب الحديث، إربد، الأردن، 2006.
17. محسن حسن منصور، المسؤولية الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار جامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، مصر، 2003.
18. محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الانترنت، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، الأردن، 2000.
19. المصري رفيق يونس، أصول الاقتصاد الإسلامي، الطبعة السادسة، دار القلم، دمشق، سوريا، 2012.
20. منير الجنبهي و ممدوح الجنبهي، البنوك الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الفكرية الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005.
21. مولفوعة فاطمة، الإبداع البنكي: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة غير منشورة مقدمة
22. ناظم محمد نوري الشمري، عدب الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية (الأدوات و التطبيقات و معيقات التوسع) ، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2008.
23. ناهد فتحي الحموري ، الأوراق التجارية الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، الأردن، 2009.

24. النزري أبو زكريا محي الدين يحيى بن شرف النوري، المجموع شرح المهذب، الجزء التاسع، دار الفكر، دمشق، سوريا، بدون سنة نشر.
25. نهلة أحمد قنديل، التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار جامعة الويس، القاهرة، مصر، 2004.
26. يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، الطبعة الأولى، المركز القومي للاتصالات القانونية، القاهرة، مصر، 2012.

ج- البحوث الجامعية

1. أبودية ماجد محمود محمد، الانتشار المصرفي والاشتمال المالي في النشاط الفلسطيني، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في الاقتصاد، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2016.
2. إيمان العاني، البنوك التجارية و تحديات التجارة الخارجية، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم المالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2007.
3. جرادات محمود علي عبد الحميد، وسائل تفعيل تمويل المشاريع الصغيرة من منظور الاقتصاد الإسلامي، أطروحة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك، الأردن، 2008.
4. رحال فؤاد، تأثير تحرير تجارة الخدمات المصرفية على تنافسية البنوك و أثرها على القطاع المصرفي الجزائري، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في النقود و التمويل، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خضير، بسكرة، الجزائر، 2006.
5. زميت محمد، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على تفعيل الخدمة المصرفية، أطروحة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2005.
6. سيف الإسلام، خميس عبد الخالق قفيشة، واقع الشمول المالي في المصارف الإسلامية في فلسطين، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم المالية والمحاسبية، كلية التمويل والادارة، جامعة الخليل، غزة، فلسطين، 2020.

7. شاكر محمود عبد الغفور السمرائي، دور المصارف الإسلامية في تحقيق أبعاد الاشتغال المالي في الأردن، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الاقتصاد والمصارف الإسلامية، قسم العلوم الاقتصادية، المعهد العالي للدراسات الإسلامية، جامعة آل بيت، عمان، الأردن 2018.
8. شيروف فضيلة، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية : حالة بعض البنوك الجزائرية، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التسويق، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر ، 2010.
9. عبد الرحيم وهيبية، إحلال وسائل الدفع المصرفية و التقليدية بالإلكترونية : دراسة حالة الجزائر، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في النقود و المالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر03، الجزائر، 2006.
10. عبد الفتاح وقاسي ، دوة محمد يزيد، حمزة خلف، مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنوك العمومية الجزائرية: دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط- بنك وكالة الوادي، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الاقتصاد النقدي و البنكي ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر ، الوادي، الجزائر، 2019.
11. عجور حنين محمد بدر، الشمول المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء: دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الاقتصاد، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2014.
12. فتحية مبروكي، هاجر زياني، واقع الشمول المالي في الجزائر، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2019 .
13. محمد بن بوبتر ، عبد اللطيف بن زيدي، معالجة المعاملات المصرفية في ظل نظام الدفع الآلي، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماستر في المالية، قسم العلوم التجارية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المدرسة العليا للتجارة، الجزائر، 2008.
14. محمد عدنان بن الضيف ،نظم الدفع الإلكتروني، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماستر في نقود المالية و البنوك، قسم العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خضير، بسكرة، الجزائر، 2005.

15. منصورى رقية، عبد المالك أسماء، الخدمات المصرفية الالكترونية، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماستر فى المالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2014
16. مولفرعة فاطمة، الإبداع البنكي: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماستر فى إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، وهران، الجزائر، 2014.
17. نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية و دورها فى تفعيل النشاط الاقتصادي: دراسة حالة الجزائر، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماستر فى النقود و البنوك، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر03، الجزائر، 2011.
18. نسرین رجال، دور الشمول المالى فى تحقيق الاستقرار المالى : دراسة تحليلية بالجزائر خلال الفترة 2011-2017، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماستر فى الاقتصاد النقدى والبنكى، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2021.
19. واقد يوسف، النظام القانوني للدفع الإلكتروني، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماستر فى قانون التعاون الدولي، تخصص القانون العام، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2011.
20. ياسين بن الضب، أثر الشمول المالى على أداء البنوك التجارية الجزائرية خلال فترة 2004-2012، مذكرة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الماستر فى مالية المؤسسة، قسم علوم المالية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2019.

د- المؤتمرات و الملتقيات

1. بهناس العباس وآخرون، ورقة بحثية بعنوان أسس ومتطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالى مع الإشارة إلى التجربة الأردنية فى الملتقى الوطنى الأول حول الشمول المالى، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور ، الجلفة، الجزائر، 2012، ص 203
2. حياة نجار، ورقة بحثية بعنوان الإصلاحات النقدية و مكانة الحيلة المصرفية الجزائرية مقدمة فى الملتقى الوطنى الأول حول المنظومة المصرفية فى الألفية الثالثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، جيجل، الجزائر، 2008.

3. صالح مفتاح، فريدة معارفي، ورقة بحثية بعنوان الأعمال المصرفية الإلكترونية مقدمة في المؤتمر العلمي الخامس حول النظم الإلكترونية، جامعة فيلاديلفيا، عمان، الأردن، 2020.
4. صلاح إلياس، ورقة بحثية بعنوان مستقبل وسائل الدفع الإلكترونية في ظل وجود الوسائل الحديثة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي جيلالي بونعامه ، خميس مليانة ، الجزائر، يومي 26-27 أبريل 2011.
5. عبد الغاني ربوح، نوردين غردة، ورقة بحثية بعنوان تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع و الآفاق مقدمة في المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، ورقلة، الجزائر، 2008.
6. مزيرف عاشور، معمري صورية، ورقة بحثية بعنوان عصرنه القطاع المصرفي و المالي و واقع الخدمات البنكية الإلكترونية بالجزائر مقدمة في المؤتمر الدولي العلمي إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، ورقلة، الجزائر، 2000.
7. نوال بن عمارة، ورقة بحثية بعنوان وسائل الدفع الإلكترونية: الآفاق و تحديات مقدمة في الملتقى الوطني الأول حول التجارة الإلكترونية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2019.

هـ- الجرائد و المجلات العامة

1. إتحاد المصارف العربية، الاشتمال المالي في المنطقة العربية في أدنى مستوياته عالميا مجلة، اتحاد المصارف العربية، العدد 437، بيروت، لبنان، 2012.
2. آسيا سعدان، نصيرة محاجبية، واقع الشمول المالي في المغرب العربي، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 10، العدد 12، مركز السنبله للأبحاث والدراسات، عمان، الأردن، 2012.
3. بدر سحده حمدان، ماجد أبودية، أثر الشمول المالي على التنمية الاقتصادية في فلسطين، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 04، العدد 02، جامعة فلسطين، غزة، فلسطين، 2018.
4. بن قيدة مروان ، بوعافية رشيد، واقع وأفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 09، العدد 01، جامعة لونييسي علي، البليدة، 2018.

5. تطار محمد منصف، الصيرفة الإلكترونية و الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الباحث، المجلد 01، العدد 02، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، بسكرة، الجزائر، 2002.
6. جامع ياسر، إصلاح سياسات الإدماج في الخدمات المالية الشاملة، برنامج الأمم المتحدة، الخرطوم، السودان، 2010، ص 11
7. جلال الدين بن رجب، احتساب مؤشر مركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والنتائج المحلي الإجمالي في الدول العربية، التقرير الاقتصادي العربي الموحد، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2002 .
8. خليل أحمد فؤاد، آليات الشمول المالي نحو الوصول للخدمات المالية، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المعهد العربي للدراسات المالية والمصرفية، المجلد 23، العدد 03، عمان، الأردن، 2015.
9. سمير عبد الله، الشمول المالي في فلسطين، القدس ورام الله، منشورات ماس، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني، رام الله، فلسطين، 2016.
10. سميرة بولحبال ، حاكمي نجيب الله، أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي لخدمة التنمية الريفية، مجلة أبحاث، المجلد 02، العدد 06، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور ، الجلفة، الجزائر، 2002 .
11. صليحة فالح ، سامية شارفي، دور صناعة التكنولوجيا المالية في تقرير الشمول المالي بالعالم العربي، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 20، العدد 03، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2020.
12. عشي صليحة، وسيلة واعر، ثقافة العمل المصرفي الإسلامي: واقع وآفاق، مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمي، المجلد 25، العدد 07، مركز أبحاث فقه معاملات الإسلامية، دمشق، سوريا، 2017.
13. علي عبد الله شاهين، نظم الدفع الإلكترونية و مخاطرها ووسائل الرقابة عليها ، مجلة الأزهر، المجلد 01، العدد 12، مجمع البحوث، غزة، فلسطين، 2018.
14. محمد منصف نظار، النظام المصرفي الجزائري و الخدمات الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 01، العدد 02 ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2002.

15. مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، تأثير إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية على التنمية بما يشمل إبراز أثر التحويلات المالية، التمكين الاقتصادي للنساء والشباب، مذكرة أمانة الأونكتاد، البند 03، جنيف، سويسرا، 2014.
16. المؤتمر الدولي الرابع، اتجاهات اقتصادية عالمية: الأزمة الاقتصادية العالمية من منظور الاقتصاد الإسلامي، كلية العلوم الإدارية، جامعة الكويت، الكويت، 2001.
17. النجار خليل، الخدمات البنكية الجديدة، مجلة البنوك في الأردن، المجلد 02، العدد 06، جامعة اليرموك، إربد، الأردن، 2006.
18. نورين مجدى الأمين، الخدمات المالية بين الاستبعاد والشمول، مجلة المصري، المجلد 80، العدد 77، الخرطوم، السودان، 2015.
19. نوفل صبري، العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي مجلة الاقتصاد والمحاسبة، العدد 668، القاهرة، مصر، 2018.

و- المقابلات

1. كريم آيت عيسي، عامل بنك الفلاحة والتنمية الريفية، تعريف وكالة قصر الشلالة، ي وم 12 ماي 2020، قصر الشلالة، تيارت، الجزائر.

ز- مواقع الأنترنت

1. الموقع الرسمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية <https://badrbanque.dz>

قائمة المراجع باللغة الأجنبية

a- Ouvrages

1. Michel Vivant , Les Contrats du Commerce Electronique, Edition Litec, Paris,France , 1999.
2. Kasper Helsding.Service Marketing Management : A Stratégic Prespective ,2^{eme}Chinese Edition,Pékin ,Chine,2006.

b- Revue

1. Alexandra Zins , Laurent Weill, The Determinants of Financial Inclusion in Africa, Review of Development Finance,Vol 06, N° 01,South Africa, 2016.

الملخص:

بسبب التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم انتقلت البنوك بشكل سريع من الخدمات المصرفية التقليدية على خدمات مصرفية إلكترونية حديثة، بحثت هذه الدراسة عن آثار الصيرفة الإلكترونية من خلال وسائل الدفع الإلكترونية مساهمة للتطور الاقتصادي والتكنولوجي الذي تعرفه الصيرفة الإلكترونية وشبكة الانترنت، كما أنها تريح الموظف في تعاملاته البنكية.

وقد تم التوصل إلى أن استخدام ثورة الاتصالات جعلت من الخدمات المصرفية أمرا حتميا سيفرض نفسه في تحديد تقبل المصارف وتطورها، كما تم التوصل إلى أن هناك أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال توفير إمكانيات واسعة كلها تساعد على الرفع من أداء البنوك الإلكترونية لخدماتها، بالرغم من وجود بعض المخاطر في تقديم الخدمة الإلكترونية، كما يتضح الأمر أيضا من خلال تغير شكل أو مكان تقديم الخدمة من التقليدي إلى الإلكتروني الذي يعمل على تقليل التكاليف وتقديم خدمة ذات جودة عالية والوصول بذلك إلى أكبر شريحة من العملاء من أجل تحقيق إستراتيجية الشمول المالي، الذي تلعب دورا هاما في تعبئة المدخرات.

الكلمات المفتاحية: الصيرفة الإلكترونية - وسائل الدفع الإلكترونية - الخدمات المصرفية - البنوك الإلكترونية - الشمول المالي.

Resumé:

En raison du développement technologique observé dans le monde, les banques sont rapidement passées des services bancaires traditionnels aux services bancaires électroniques modernes.

il a été conclu que l'utilisation de la révolution des communications a rendu les services bancaires inévitables et s'imposera dans la détermination de l'acceptation et du développement des banques, et il a également été conclu que les services bancaires électroniques ont un impact en fournissant des capacités étendues que tous contribuer à améliorer la performance des banques électroniques pour leurs services, malgré la présence de certains risques dans la fourniture de services électroniques, comme en témoigne également le changement de forme ou de lieu de prestation de services de traditionnel à électronique, ce qui contribue à réduire les coûts et fournir un service de haute qualité et atteindre ainsi le plus grand segment de clients afin de réaliser la stratégie d'inclusion financière, Ce qui joue un rôle important dans la mobilisation de l'épargne.

Mots clés : Système bancaire électronique - moyens de paiement électroniques - services bancaires - banques électroniques - inclusion financière.

Abstract:

Because of the technological development witnessed by the world, banks have rapidly moved from traditional banking services to modern electronic banking services.

It has been concluded that the use of the communications revolution has made banking services inevitable and will impose itself in determining the acceptance and development of banks, and it has also been concluded that there is an impact of electronic banking services by providing wide capabilities that all help to raise the performance of electronic banks for their services, despite the presence of Some risks in the provision of electronic service, as is also evident through the change in the form or place of service provision from traditional to electronic, which works to reduce costs and provide high quality service and thus reach the largest segment of customers in order to achieve the strategy of financial inclusion, which plays a role Important in mobilizing savings.

Keywords: electronic banking - electronic payment methods - banking services - electronic banks - financial inclusion.