

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة
كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير
قسم العلوم التجارية و التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، تسيير و علوم تجارية
الشعبة: مالية و محاسبة
التخصص : مالية و بنوك
بعنوان:

تشخيص نطاق وصول الخدمات المالية
"دراسة تحليلية لواقع وصول الخدمات المالية في الجزائر"

تحت إشراف الأستاذ:
أ.د: حجاوي توفيق

من إعداد الطالبتين:
قادري يسرى
فارس صليحة

نوقشت و أجزت علنا بتاريخ: 2022/06/15
أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا
ممتحنا
مشرفا

محمود العوني
بن حاسين بن عمر
حجاوي توفيق

الدكتور
الدكتور
الدكتور

السنة الجامعية: 2021/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء:

الحمد لله و الصلاة والسلام على الحبيب المصطفى اما بعد :

الحمد لله الذي وفقنا لتتضمن هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بإنجاز مذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضلته

تعالى.

نتقدم بالشكر و التقدير إلى الأستاذ/الدكتور. **حجاوي توفيق** الذي تفضل بإشرافه على هذا البحث ، و

للأستاذة **موكيل سارة** على ما قدمته من دعم لنا .

مهداة إلى والدينا الكريمين حفظهم الله و ورعاهم وأدامهم نورا لنا .

لكل العائلة الكريمة التي ساندتنا من إخوة و أخوات.

إلى رفيقات المشوار التي قاسمانا لحظاته رعاهم الله.

إلى كل من يفكر و يبحث للارتقاء بالعلم في كل مكان.

• **قادري يسرى**

• **فارس صليحة**

ملخص:

يقدم البحث تقييما لحالة الشمول المالي من ناحية العرض في الجزائر ، و يحدد القيود والأولويات لتحسين فرص الوصول إلى الخدمات المالية ، كما ترجع أهمية الدراسة كون أن هذا الموضوع قد حظي باهتمام واسع في اقتصاديات العالم خاصة في الآونة الأخيرة ، و باعتباره سبب رئيسي للنهوض بالاقتصاد و تحقيق التنمية المستدامة و تحقيق العدالة الاجتماعية ، حيث قمنا بدراسة و تحليل البيانات الصادرة عن البنك الدولي ، و صندوق النقد الدولي ، من حيث مؤشرات الإتاحة(العرض) ، كتطور فروع البنوك ، عدد أجهزة الصراف الآلي ، الانتشار الجغرافي للخدمات الإلكترونية ، و تطور حجم المعاملات بها ، أمن خادم الانترنت .

وقد تبين أنه وعلى الرغم من تحقيق تحسن تدريجي على مستوى الوصول إلى الخدمات المالية ، إلا أنه لا يرقى ذلك إلى التطلعات العالمية ، و لا زال على الجزائر مواجهة بعض التحديات الحرجة المتمثلة في ضعف الثقافة المالية ، عدم كفاية البنى التحتية ، فضلا عن عدم نجاعة المرافق القائمة على التكنولوجيا من قبل المؤسسات المالية ، ذلك لتحقيق نتائج أفضل .

Abstract:

The aim of this research is to provide an assessment of the state of financial inclusion (in term of supply) In Algeria, and identify constraints, and priorities for significantly improving access to finance. The importance of this study is due to the fact that this topic has received wide attention in world economy, especially in recent times, where it is considered a major reason for the advancement of economy, the achievement of sustainable development and the achievement of social justice, where we studied and analyzed data for availability indicators issued by the world bank, and the IMF, such as the development of bank branches, the number of ATMs, the geographical spread of electronic services, the development of the volume of transactions in them , the security of the internet server.

It has been found that, despite achieving a gradual improvement in the level of access to financial services, it does not live up to global aspirations, and ALGERIA still has to face some critical challenges represented by weak financial culture, insufficient infrastructure, as well as ineffective facilities.

قائمة المحتويات:

	إهداء
	ملخص
	قائمة المحتويات:
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
ا-ب	مقدمة
ج-د	الدراسات السابقة
الفصل الأول: الخدمات المالية	
3	تمهيد
	المبحث الأول: عموميات حول الخدمات المالية
4	المطلب الأول: مفهوم الخدمة المالية
5	المطلب الثاني: قطاعات الخدمات المالية الرئيسية ووظائفها:
6_5	المطلب الثالث: أهداف المؤسسات المالية من خلال الخدمة المالية
7_6	المطلب الرابع: مزيج المنتجات المالية
	المبحث الثاني: خدمات الصيرفة الإلكترونية
8	المطلب الأول: تعريف الصيرفة الإلكترونية
10_9	المطلب الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني
12_10	المطلب الثالث: واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر
14_12	المطلب الرابع: مزايا و عيوب الصيرفة الإلكترونية
	المبحث الثالث: خدمات الصيرفة الإسلامية
15_14	المطلب الأول: تعريف الصيرفة الإسلامية
16_15	المطلب الثاني: مبادئ الصيرفة الإسلامية
17_16	المطلب الثالث: أساليب الصيرفة الإسلامية
20_18	المطلب الرابع: مناهج ابتكارات الصيرفة الإسلامية
21	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: أطراف الوصول المالي

23	تمهيد
	المبحث الأول: موقف المجتمع الدولي من الشمول المالي
24	المطلب الأول: تعريف الشمول المالي
25_24	المطلب الثاني: الموقف الدولي والإقليمي للشمول المالي
27_25	المطلب الثالث: الهيئات العالمية المعنية بوضع معايير الشمول المالي
29_27	المطلب الرابع: مبادئ مجموعة العشرين (20 - G) لتعزيز النفاذ الشامل للخدمات المالية
	المبحث الثاني: وصول الخدمات المالية
31_30	المطلب الأول: تعريف الوصول إلى الخدمات المالية
32_31	المطلب الثاني: التثقيف المالي
33_32	المطلب الثالث: آثار تحسين وصول الخدمات المالية
34	المطلب الرابع: معوقات وصول الخدمات المالية ومخاطر الاستبعاد المالي
	المبحث الثالث: سلوك المشتري للخدمات المالية
35	المطلب الأول: خصائص الخدمات المالية وانعكاساتها على سلوك المشتري
35	المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على سلوك المشتري للخدمات المالية
36	المطلب الثالث: تطوير الخدمات المالية الجديدة
37	المطلب الرابع: العوامل التي تؤثر على عملية ابتكار وتطوير الخدمات المالية الجديدة
38	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: دراسة حالة الوصول المالي في الجزائر
40	تمهيد
	المبحث الأول: مؤشرات قياس وصول الخدمات المالية التقليدية
41	المطلب الأول: الانتشار الجغرافي لفروع البنوك
42_41	المطلب الثاني: عدد الحسابات المفتوحة لدى البنوك
42	المطلب الثالث: عدد المودعين و المقترضين من البنوك
42_43	المطلب الرابع: عدد أجهزة الصراف الآلي
	المبحث الثاني: مؤشرات قياس وصول الخدمات المالية الحديثة
44	المطلب الأول: المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول

45	المطلب الثاني: المعاملات المالية عبر الانترنت
46	المطلب الثالث : نهائي الدفع الإلكتروني TPE
47_46	المطلب الرابع: أمن خادم الانترنت
	المبحث الثالث : تحليل و تفسير البيانات محل الدراسة
48	المطلب الأول: تبويب بيانات الدراسة
63_48	المطلب الثاني: تحليل و تفسير النتائج
64_63	المطلب الثالث: نتائج الدراسة وتأکید صحة الفرضيات
65	خلاصة الفصل
67	الخاتمة
68-67	نتائج الدراسة
72-70	قائمة المراجع و المصادر

قائمة الجداول:

45	عدد حسابات تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول لكل 1000 بالغ	1_3
48	عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 100000 بالغ في الجزائر	2_3
49	عدد فروع البنوك لكل 100000 فرد بالغ في الجزائر	3_3
50	عدد المقترضين من البنوك التجارية لكل 1000 بالغ في الجزائر	4_3
50	عدد المودعين في البنوك التجارية لكل 1000 بالغ في الجزائر خلال الفترة الممتدة من [2016 . 2020]	5_3
51	نسبة القروض الممنوحة من البنوك التجارية إلى النمو الاقتصادي في الجزائر من خلال الفترة الممتدة من [2016 . 2020]	6_3
52	عدد الحسابات للأشخاص الذين يفوق سنهم 15 سنة لكل من الجزائر ، العالم ، دول OECD، و الدول ذات الدخل العالي 2011_2017	7_3
53	عدد مالكي بطاقات الائتمان للأشخاص فوق 15 لكل من الجزائر ، العالم ، دول OECD، و الدول ذات الدخل العالي	7_3
55	عدد مالكي بطاقات الائتمان موزعة حسب الجنس لكل من الجزائر ، العالم ، دول ذات الدخل العالي ، دول OECD في كل من 2011 ، 2014 ، 2017	8_3
56	عدد مالكي بطاقات الخصم للأشخاص الذين يفوق سنهم 15 سنة لكل من الجزائر، العالم ، دول ذات الدخل العالي دول OECD لكل من السنوات 2011،2014،2017	9_3
57	عدد مالكي الهوية الوطنية لكل من الجزائر ، دول متوسط الدخل العالي في سنة 2017	10_3
57	عدد القيام بمدفوعات إلكترونية لكل من الجزائر ، العالم ، ول ذات الدخل العالي ،دول OECD خلال سنتي 2014 ، 2017	11_3
58	عدد الأشخاص الذين لا يمتلكون حسابات بسبب بعد المؤسسات المالية في كل من الجزائر ، دول ذات الدخل العالي لسنة 2017	12_3
59	عدد المقصيين من الحسابات بسبب ارتفاع أسعارها للأشخاص الذين يفوق أعمارهم 15 سنة لكل من الجزائر ، دول متوسط الدخل العالي لسنة 2017	13_3
60	عدد الذين لا يملكون حسابات لأشخاص الذين يفوق سنهم 15 سنة بسبب عم الحاجة لخدمات مالية فقط لكل من الجزائر و متوسط الدخل لعالي لسنة 2017	14_3

61	عدد الأشخاص الذين يفوق سنهم 15 سنة ولا يملكون حسابات بسبب معتقدات دينية لكل من الجزائر ، دول متوسط الدخل العالي	15_3
62	نسب استعمال الهاتف المحمول، أو الانترنت للولوج إلى حسابات المؤسسات المالية للأشخاص الذين يفوق أعمارهم 15 سنة في كل من الجزائر،العالم، دول OECD و متوسط الدخل العالي،لسنة 2017	16_3
63	أمن خادم الانترنت في العالم و الجزائر لكل من سنة 2018، 2019، 2020،	17_3

قائمة الأشكال:

48	عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 100000 بالغ في الجزائر	1_3
49	عدد فروع البنوك لكل 100000 فرد بالغ في الجزائر	2_3
50	عدد المقترضين من البنوك التجارية لكل 1000 بالغ في الجزائر	3_3
51	عدد المودعين من البنوك التجارية لكل 1000 بالغ في الجزائر من [2016 . 2020].	4_3
51	نسبة القروض الممنوحة من البنوك التجارية إلى النمو الاقتصادي في الجزائر	5_3
52	عدد الحسابات للأشخاص الذين يفوق سنهم 15 سنة لكل من الجزائر العالم دول OECD و الدول ذات الدخل العالي	6_3
53	عدد الحسابات موزعة حسب الجنس لكل من الجزائر ، لعالم دول OECD ، متوسط الدخل الأعلى لكل من 2011_ 2017	7_3
54	عدد مالكي بطاقات الائتمان للأشخاص فوق 15 لكل من الجزائر ، العالم ، دول OECD ، و الدول ذات الدخل العالي	8_3
55	عدد مالكي بطاقات الائتمان موزعة حسب الجنس لكل من الجزائر ، العالم ، دول ذات الدخل العالي ، دول OECD في كل من 2011 ، 2014 ، 2017	9_3
56	عدد مالكي بطاقات الخصم للأشخاص الذين يفوق سنهم 15 سنة لكل من الجزائر ، العالم ، دول ذات الدخل العالي دول OECD لكل من السنوات 2011،2014،2017	10_3
57	عدد مالكي الهوية الوطنية لكل من الجزائر ، دول متوسط الدخل العالي في سنة 2017	11_3
58	عدد القيام بمدفوعات إلكترونية لكل من الجزائر ، العالم ، ول ذات الدخل العالي ،دول OECD خلال سنتي 2014 ، 2017	12_3
59	عدد المقصيين من الحسابات نظرا لبعدها المؤسسات المالية في كل من الجزائر ، دول ذات الدخل العالي لسنة 2017	13_3
59	عدد المقصيين من الحسابات بسبب ارتفاع أسعارها للأشخاص الذين يفوق أعمارهم 15 سنة لكل من الجزائر ، دول متوسط الدخل العالي لسنة 2017	14_3
60	عدد الذين لا يملكون حسابات لأشخاص الذين يفوق سنهم 15 سنة بسبب عدم الحاجة لخدمات مالية فقط لكل من الجزائر و متوسط الدخل لعالي لسنة 2017	15_3

61	عدد الأشخاص الذين يفوق سنهم 15 سنة ولا يملكون حسابات بسبب معتقدات دينية لكل من الجزائر ، دول متوسط الدخل العالي	16_3
62	نسب استعمال الهاتف المحمول، أو الانترنت للولوج إلى حسابات المؤسسات المالية للأشخاص الذين يفوق أعمارهم 15 سنة في كل من الجزائر،العالم، دول OECD و متوسط الدخل العالي،لسنة 2017	17_3
63	أمن خادم الانترنت في العالم و الجزائر لكل من سنة 2018، 2019، 2020،	17_3

مقدمة عامة

مقدمة:

بعد الأزمة المالية العالمية التي حدثت عام 2008 ازداد الاهتمام الدولي في تحقيق الشمول المالي، حيث برزت أهميته في دوره المساعد على حل المشاكل الاجتماعية و الإقتصادية المعاصرة، إذ يشمل عدة جوانب و أبعاد منها الوصول إلى الخدمات المالية و استخدامها، فهما يعتبران من المفاهيم الأكثر استخداما لرصد الشمول المالي .

إن ما يجري في الآونة الأخيرة و مع تسارع دول العالم على تبني إستراتيجيات الشمول المالي و تكوين تعاونيات بتأطير من البنك الدولي دليل على أهميته و فاعليته في تعزيز العدالة الاجتماعية و تحقيق الرخاء المشترك ، حتى و إن لم يحققه فإنه يساهم في التخفيف من حدة الفقر ، و كما أشارت الدراسات فإنه زيادة الوصول إلى الخدمات المالية كالادخار و الائتمان و المدفوعات يمكن أن تحدث فرقا في تحسين حياة كافة طوائف المجتمع، حيث أصبح تحقيق العدالة في توزيع الخدمات المالية الرسمية هدفا رئيسيا للعديد من حكومات الدول ، لأنه يعزز من قدرة القطاع المالي و المصرفي على مواجهة المخاطر و ضمان قيامه بمهامه في دعم النمو الاقتصادي بكل كفاءة و فعالية ، ذلك من خلال وضع سياسات يتم من خلالها تعميم المنتجات و الخدمات المالية المصرفية على الأفراد و المؤسسات و تسهيل عمليات وصولها بالشكل الصحيح ، خصوصا فئات المجتمع المهمشة من ذوي الدخل المحدود ، فالسياسة المالية الشاملة هي خدمة مالية موجهة لمجتمع الطبقات الدنيا و الذين ينتمون إلى أسفل الهرم، و ذلك بتوزيعها من خلال القنوات الرسمية ، و ابتكار خدمات مالية ملائمة بتكاليف منافسة و عادلة لتفادي لجوء تلك الفئات إلى القنوات و الوسائل الغير رسمية مرتفعة التكاليف ، و التي لا تخضع لسلطة رقابية و لا يمكن الإشراف عليها و تأطيرها ، هذا التعميم يؤدي إلى توسيع المشاركة في النظام المالي الرسمي الذي يمثل عاملا أساسيا لتحقيق أهداف التنمية المستدامة .

إلا أنه و مع الإجماع العالمي على ضرورة تحقيق أقصى حد ممكن من الشمول خاصة من ناحية الوصول باعتباره الحاجز الأول الذي يجب تخطيه فإنه لا يزال على العديد البلدان العمل كثيرا لتبنيه بصورة حقيقية ، خاصة في البلدان النامية ، في هذا الإطار فقد سعت الجزائر بدورها في العمل على تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية ، و ذلك بتعزيز دور ابتكارات التكنولوجيا المالية و تطوير الخدمات المالية الرقمية ، و السعي إلى توسيع دائرة التعاونيات الدولية لبذل المزيد من الجهود للتأكيد على ضرورة تبني وسائل التكنولوجيا ، حيث أصبح الأمر يتطلب ضرورة و وضع قوانين إلزامية بالدرجة الأولى و وضع سياسات على عدة مستويات تمكن جميع الأفراد عبر ربوع الوطن من الاستفادة من الخدمات المالية .

إشكالية الدراسة :

مما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما هي التحديات التي تواجه صانعي السياسات في الجزائر لتعزيز نطاق الوصول إلى الخدمات المالية ؟

و ما هي متطلبات تحسين الوصول إلى الخدمات المالية ؟

الفرضيات :

يتعلق الوصول الخدمات المالية بتدعيم البنية التحتية و تنويع الخدمات المالية

يتعلق الوصول إلى الخدمات المالية بزيادة الوعي المالي لدى المواطنين
تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في زيادة الوصول إلى الخدمات المالية
مبررات إختيار الموضوع :

مبررات موضوعية: بإعتبار الموضوع حديث الساعة خاصة و مع مايجري في العالم من أحداث.
يعالج هذا الموضوع قضايا تصب في التخصص

دوافع شخصية:موضوع كان يشكل نقطة إستفهام بالنسبة لنا حيث حاولنا من خلاله التطلع أكثر حوله
أهمية الدراسة:يحضى موضوع الوصول إلى الخدمات المالي بإهتمام متزايد في جميع أنحاء العالم ، لاسيما في
الإقتصادات الناشئة و النامية ، بحيث يتطلب الوصول إلى نظام مالي يعمل بشكل جيد ، من خلال خلق فرص
متكافئة ، يمكن الأشخاص المستبعدين إجتماعيا و إقتصاديا من الإندماج في الاقتصاد و المساهمة بفعالية في
التنمية الإقتصادية

أهداف الدراسة:تتمثل أهداف الدراسة في :

إلقاء الضوء على درجة الوصول المالي في الجزائر ، و عرض ضرورة تحقيقه لتعزيز تكافؤ الفرص.

دراسة الجهود المبذولة حتى الآن لتحسين الوصول إلى الخدمات المالية في الجزائر

التطرق لأهم التحديات والمعوقات التي تحول دون ذلك

من خلال الحقائق العلمية التي نتوصل إليها نستطيع إثراء جامعة سعيدة بالخصوص ، بنتائج الدراسة حتى يتمكن
الطلاب و الباحثين من الاستفادة منها بالوصول إليها بطريقة علمية .

منهج البحث و الأدوات المستخدمة:نظرا لطبيعة الدراسة و تحقيقا لأهدافها استخدمنا خليطا من المناهج المعتمدة
في الدراسات الإقتصادية ، حيث اعتمدنا المنهج الوصفي ، في بعض أجزاء الدراسة ،تناولنا فيها الإطار
النظري للوصول المالي ، كما استخدمنا المنهج التحليلي في الجانب التطبيقي ،لشرح و تحليل البيانات و
الإحصاءات المرتبطة بالظاهرة محل الدراسة ، و ذلك بالاعتماد على برنامج إكسيل Excel.

الدراسات السابقة :

دراسة بعنوان **سبل تعزيز الشمول المالي في المنظومة المصرفية الجزائرية بتاريخ 2021/12/31** من إعداد أ.غربي ناصر صلاح الدين و أ. سعدوني محمد و أ. بوغرارة بومدين ، تهدف الدراسة إلى الوقوف على سبل تعزيز الشمول المالي في الجزائر ، ومعرفة الأولويات و الإجراءات التي تسمح بذلك ،بالاعتماد على الأسلوب الوصفي و الاستقرائي ، حيث استخلصوا على أنه معدلات الشمول المالي المرتفعة تحقق الاستقرار المالي و تحفز النمو الاقتصادي و تحسین مستوى الرفاهية عند الأفراد و الحد من الفقر ، الأمر الذي دفع أغلب الدول التي تبني مجموعة من الإجراءات المناسبة لأجل الرفع منه ، حيث توصلوا إلى أن الجزائر تحقق معدلات منخفضة من الشمول المالي و تعاني من الآثار السلبية للاستبعاد المالي ، حيث يجب القيام ببعض التدابير كالاستثمار في مجال التثقيف المالي ، تشجيع البنوك و المؤسسات المالية على توسيع شبكة فروعها لتغطية أكبر حيز جغرافي ، سن لقوانين و التشريعات التي من شأنها حماية المتعاملين مع البنوك و المؤسسات المالية لتعزيز ثقتهم في هذه المؤسسات ، تشجيع البنوك على تبني التكنولوجيا المالية و الحلول الرقمية في تقديم خدماتها ،استخدام الهندسة المالية في البنوك و المؤسسات المالية من أجل تصميم خدمات مالية تتوافق مع متطلبات الزبون و البيئة المتواجد فيها ،تشجيع المصارف و المؤسسات المالية التي تختص في التمويل الإسلامي على تنويع منتجاتها المالية .

دراسة بعنوان **تشخيص نطاق الوصول إلى الخدمات المالية في الجزائر: القيود و الأولويات بتاريخ 2021/05/25_24** من إعداد د.حجماوي توفيق و د. بن عاتق حنان و د. بن زاي ياسين حيث قيموا حالة الشمول المالي في الجزائر ، و حددوا القيود و الفرص و الأولويات لتحسين الوصول إلى الخدمات المالية و ذلك بالاعتماد على المنهج التحليلي ،إذ توصلوا على أنه التحديات الحرجة المتمثلة في انخفاض مستوى المعرفة المالية ، و عدم كفاية مرافق البنية التحتية فضلا عن عدم كفاية و عدم كفاءة المرافق القائمة على التكنولوجيا من قبل المؤسسات المالية ، قد حد من تحقيق ذلك حيث أوصوا بضرورة توفير الجهات التنظيمية لإطار قانوني و رقابي يمكن من توسيع الوصول إلى الخدمات المالية ،و العمل على تعزيز البنية التحتية و لاسيما المعلومات الائتمانية و المعاملات المضمونة ، إزالة جميع العوائق التي تحول دون نمو الخدمات المالية و بالخصوص الخدمات لمالية الإسلامية حتى تتمكن من تلبية طلب السوق بشكل أفضل .

دراسة بعنوان **واقع الشمول المالي في الجزائر على ضوء المؤشر العالمي للشمول المالي بتاريخ 2021/12/12** من إعداد د. بسبع عبد القادر و د.طهراوي دومة علي ، هدفت دراستهم إلى استكشاف مستوى الوصول المالي الجزائري باستخدام بيانات البنك الدولي ،و ذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي ،و كذلك البيانات الإحصائية ذات الصلة بالمشكلة ، حيث ورد فيها أن الوصول إلى الخدمات المالية و استخدامها هدف مهم للتنمية المالية و الاقتصادية، كما لخصت إلى أن مستوى الوصول و الاستخدام في الجزائر متدني لذلك أوصوا بأنه لضمان استفادة الناس من الخدمات لمالية، يلزم توفر نظام مدفوعات على درجة جيدة من التطور، و بنية تحتية مادية جيدة، و لوائح تنظيمية ملائمة ، و إجراءات وقائية صارمة لحماية المستهلكين . و يلزم تصميم الخدمات المالية بشكل يلبي احتياجات الفئات المحرومة مثل النساء و الفقراء و مستخدمي هذه الخدمات لأول مرة الذين قد تكون مهارات القراءة و لكتابة و الحساب متدني لديهم .

دراسة بعنوان الشمول المالي كداعم أساسي لنجاح مبادرات رقمنة المالية العامة بالجزائر في ظل انتشار جائحة كورونا 2021/08/15 لل د. صاري إسماعيل و طالب الدكتوراه بوطريق إبراهيم (التحول الرقمي و أثره على التنمية المستدامة بدرا أوبرا جامعة مصر للعلوم و التكنولوجيا.) ،حيث تهدف إلى الوقوف إلى أهمية رقمنة المالية العامة و توسيع الشمول المالي للمؤسسات و الأفراد بما يسهم في زيادة كفاءة نظم التحويلات الاجتماعية و رفع كفاءة و نظم المشتريات العامة ، و بالتالي سهولة تقييم الأثر المتوقع للسياسات المالية ، حيث اعتمدوا على المنهج الوصفي ،حيث استخلصوا أن الجزائر بقيت بعيدة عن مستوى التطورات العالمية و حتى الإقليمية ، في مجال الشمول المالي و رقمنة المالية العامة و التكنولوجيا الرقمية ، بما في ذلك نظم الدفع الإلكتروني ، إذ يتطلب من الحكومة وضع جدول أعمال للإصلاح يتخذ منظورا استشرافي شامل و يعالج مواطن الضعف بتخصيص موارد كافية في الميزانية لتمويل الاستثمارات في البنية التحتية الرقمية والأمن الإلكتروني للتخفيف من المخاطر الرقمية الجديدة على نحو موثوق و بوسيلة أكثر فعالية و كفاءة ، بهدف تخفيف تكلفة تحصيل الإيرادات و إمكانية توسيع قاعدتها ، إضافة إلى تسهيل عملية صرف النفقات في إطار من الشفافية و الانضباط مع تراجع كبير في تكلفة تنفيذ برامج السياسة المالية ، و من بين التوصيات الواردة أنه على بنك الجزائر وضع الأطر التنظيمية السليمة ، و خلق الظروف التي تتيح تقديم الحوافز لتوسيع نطاق عرض الخدمات المالية الرقمية و توفرها بتكلفة ميسورة ، و توليد المزيد من الطلب عليها بوسائل من قبيل التثقيف المالي و تمكين الأفراد و المؤسسات .

الفصل الأول

الخدمات المالية

تمهيد:

تعتبر الخدمات المالية العامل الأساسي في تطوير نشاط المؤسسات المالية إذ أنها تؤدي دورا هاما في تعزيز قدراتها من خلال تأثيرها على تفضيلات العملاء، وكذا تحقيق استقرار القطاع المالي ونمو معدلات التشغيل وتخفيف حدة الفقر ، ويعتبر الوصول إلى مزيج الخدمات المالية من الأمور الهامة التي تعكس مدى وصول المؤسسة المالية إلى تحقيق أهدافها ، فالخدمة المالية تمر بمراحل تشكل في مجموعها دورة حياتها والتي تحكمها عدة عوامل تؤثر على سلوكها مما يتيح تقديم خدمة بتكلفة أقل، وبتنوع شامل وطريقة سهلة ومناسبة، ومع تطور الخدمات المالية في السنوات الأخيرة ، ومن أجل مواكبة التطورات الحاصلة في هذا المجال، و بهدف الوصول إلى أرقى النظم و تقديم أفضل الخدمات للزبائن ، استحدثت نوع من الخدمات كالخدمات الإلكترونية و خدمات الصيرفة الإسلامية ، و اللذان يشكلان الفارق الحقيقي في هذا المجال و ذلك لتوسيع دائرة المتعاملين وسوف نتطرق في هذا الفصل إلى ما يلي:

المبحث الأول: عموميات حول الخدمات المالية

المبحث الثاني: خدمات الصيرفة الإلكترونية

المبحث الثاني: خدمات الصيرفة الإسلامية

المبحث الأول: عموميات حول الخدمات المالية

من أجل معرفة وفهم الخدمات المالية بوضوح، ومعرفة مدى أهميتها في المؤسسات المالية يجب توضيح مجموع من العناصر والمتمثلة في مفهوم الخدمات المالية، ووظائفها، وكذلك أهداف المؤسسات المالية من خلالها و مزيجها، والتي سنعرضها فيما يلي:

المطلب الأول: مفهوم الخدمة المالية

عرف KOLTER AND ARMSTRONG الخدمة المالية على أنها شيء ملموس أو غير ملموس معروض في السوق لجذب الانتباه، الاستخدام و الاستهلاك بهدف تلبية احتياجات العملاء. (MATUSINSKA V. B., 2017, p. 37)

أما DYOLE فيرى أن المنتج هو أي شيء يفي بالاحتياجات إذ ينظر إليه من 3 مستويات: المنتج الجوهر: وهو المنفعة الأساسية التي يتوقع العميل الحصول عليها نتيجة لشراؤه المنتج المنتج الفعلي: و يتكون من المنتج الجوهر مضافا إليه ميزات أخرى تعطي المنتج هوية أكثر تحديدا المنتج المدعم: و هو عبارة عن المنتج الفعلي مضافا إليه كافة العناصر الملموسة التي ترافق المنتج و تكون داعمة له , و التي يتوقع العميل توفرها في المنتج. (التميمي، 2011، صفحة 59)

الخدمة المالية هي أي نشاط أو منفعة أو أداء له طبيعة مالي، يقدمه طرف إلى طرف آخر، ويخضع إلى أو محكوم بتشريعات أو أنظمة أو تعليمات أو سياسات صادرة من قبل جهة أو من قبل مؤسسة عامة تمارس سلطة تنظيمية أو رقابية منحت لها بموجب القوانين المعمول بها في دولة معينة. (الأعرج، 2015، صفحة 13)

"هي كل خدمة ذات طابع مالي يقوم بتقديمها مؤدي أو موردي الخدمات المالية لأي بلد عضو " ، ولكن على شرط أن لا تكون الخدمات موردة في إطار ممارسة السلطة الحكومية لنشاطاتها، أي يتم استثناء الخدمات الموردة في إطار ممارسات الحكومة من الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات، كالأنشطة التي يقوم بها البنك المركزي أو السلطة النقدية لتنفيذ سياسات نقدية أو سياسات خاصة بسعر الصرف، الأنشطة التي تدخل ضمن التأمينات الاجتماعية أو الخطط الخاصة بالتقاعد التي تقدمها الحكومة، النشاطات المالية التي تقوم بها المؤسسات لحساب الحكومة.. الخ (مراد، 2015، صفحة 04)

نشاط الخدمات المالية هو النشاط المعني بإدارة الأموال مثل البنوك و شركات التمويل و شركات الاستثمار و الوساطة المالية و شركات التأمين (مركز دبي للإحصاء، 2022)

المطلب الثاني: قطاعات الخدمات المالية الرئيسية ووظائفها:

• البنوك التجارية: تقوم بقبول الودائع وتوظيف النقود بأنواعها لمدة قصيرة لا تزيد في الغالبية عن سنة و من أهم أعمالها خصم الأوراق التجارية و التسليف بضمان أوراق مالية أو بضائع و فتح الاعتماد (الصيرفي، 2007) من وظائفها:

○ تخطيط الاستثمار والائتمان .

○ خدمة الأمانة

○ التأمين.

○ السمسرة

○ الادخار .

○ الإدارة النقدية .

○ الصيرفة الشاملة

● البنوك الإسلامية: لا تختلف الوظيفة الأساسية للبنك الإسلامي عن مثيلاتها للبنك التجاري التقليدي، إذ يشير (حمودة، 1989: ص 150) إلى أن المهمة الرئيسية للبنوك الإسلامية والتجارية هي تجميع الموارد المتاحة، وتوفير السبل استثمارها بما يحقق خدمة المجتمع، وذلك في إطار القيم والأخلاق السائدة فيه، والاختلاف بينها ينصرف إلى الوسائل، أما الغايات فالاختلاف فيها .

والى جانب الأنشطة المصرفية التي يمارسها البنك الإسلامي هناك الأنشطة غير المصرفية وهي:

○ الشراكة والمضاربة .

○ المرابحة .

○ تأجير الأصول .

○ القرض الحسن.

● شركات التأمين: يعتبر قطاع التأمين عنصرا مهما في تعزيز الاستقرار المالي، حيث يتمثل دوره في حماية الأفراد و الممتلكات من المخاطر المحتملة الحدوث، إضافة إلى تجميع وحشد المدخرات الوطنية وتنميتها لتعزيز التنمية الاقتصادية.

وأنواعها:

○ التأمين على الحياة.

○ التأمين العام، وهو التأمين على الممتلكات والمسئولية المدنية تجاه الآخرين.

○ الصحي التأمين.

○ التأمين الشامل ، وهي تقوم بإصدار جميع أنواع الوثائق للثالثة السابقة.

● شركات الاستثمار: وتقدم الخدمات الرئيسية التالية للمستثمرين:

○ الاستفادة من خبرات الإدارة المحترفة .

○ تخفيض المخاطر نتيجة التنوع .

○ توفير قدرة من المرونة للمستثمرين .

○ خدمات أخرى مثل المحافظة على السمات المميزة للصندوق وإدارة حساب العميل.

المطلب الثالث: أهداف المؤسسات المالية من خلال الخدمة المالية

إن الهدف الرئيسي للمؤسسات المالية هو تحقيق الربح، أو تعظيم ثروة الملاك، وهي ما تسعى إلى تحقيقه.

وبالتالي تعمل إدارة هذه المؤسسات بالحصول على المدخرات بأقل التكاليف الممكنة، واستخدام الأموال في القروض أو الاستثمارات بطرق تحقق أعلى ربح، أي تخفيض تكلفة الموارد وتعظيم الاستخدامات، وإن كان هناك تداخل بين العائد والتكلفة ولتحقيق هذه الأهداف لابد من الاهتمام بالعديد من مجالات اتخاذ القرارات ومن أهمها:

_ السياسات والبرامج التسويقية.

_ التعرف إلى احتياجات العملاء المالية ورغباتهم.

- تطوير المنتجات والخدمات المالية.

- تسعير المنتجات والخدمات.

- الإعلان عنها لجذب المدخرات وتقديم القروض.

- تحديد قنوات التوزيع.

_ الملائمة لتقديم هذه المنتجات والخدمات للعملاء.

- التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية من خلال بحوث التسويق.

ولكن يجب أن يتم القيام بأنشطة الإقراض والاستثمار والأنشطة الأخرى وتنفيذها بطريقة لا تؤثر على أمان المودع، والمحافظة على أمواله، وثقته في المؤسسة المالية التي يتعامل معها، وأن لا تؤثر أيضا على أداء العاملين لمهامهم وتحقيقهم. (التميمي، تسويق الخدمات المالية، 2011، صفحة 18)

المطلب الرابع : مزيج المنتجات المالية

يتسم قطاع الخدمات المالية بالتنوع و ذلك نتيجة لتعدد المحيط و المنافسة الحادة ، إذ تقوم المؤسسات المالية بعمليات التقييم و إعادة التقييم لمنتجاتها المالية بصورة دائمة و دورية ، ثم تقوم بتصميم و عرض هذه المنتجات لمجموعة مختلفة من العملاء و ذلك لإشباع حاجاتهم و رغباتهم المختلفة إذ يشير مصطلح مزيج الخدمات المالية إلى جميع المنتجات التي تعرضها المؤسسات المالية قد تتكون من منتجات خط واحد أو العديد من خطوط الإنتاج الحليفة.

حيث يعتبر خط الإنتاج عبارة عن مجموعة ترتبط ارتباطا وثيقا إما لأنها تعمل بطريقة متماثلة أو يتم بيعها لنفس مجموعة من العملاء أو يتم تسويقها من خلال نفس أنواع المنافذ، أو تتدرج ضمن نطاق سعر محدد أو يحتوي مزيج المنتجات المالية 3 أبعاد مختلفة تتمثل في العرض، العمق و الاتساق .

العرض : و يشير إلى عدد خطوط الإنتاج التي تديرها المؤسسة (Institute®)

العمق : يقصد به تعدد المنتجات التي احتواها كل خط من خطوط الإنتاج (البكري، 2018/05/03، صفحة 254) فهو يتحدد بعدد المنتجات الفردية ، و الأحجام المختلفة لنفس المنتج و النماذج المختلفة لنفس المنتج و التي توجد على كل خط (محمود، 2019، صفحة 93)

الاتساق :يشير إلى مدى اتساق و انسجام خطوط الإنتاج المختلفة بمتطلبات الإنتاج و التوزيع و القنوات حيث تتحدد درجة التناسق عن طريق درجة الارتباط بين كل منتجات المؤسسة سواء في الاستخدام أو التوزيع أو نوع القطاع السوقي المستهدف (محمود، 2019، صفحة 94)

حيث تتحدد القرارات المتعلقة بمزيج المنتج من حيث اتساعه ، عمقه و اتساقه بالخطوة الإستراتيجية العامة للمؤسسة و أهدافها التي تسعى لتحقيقها بما في ذلك القطاعات السوقية التي تعمل المؤسسات على إشباع حاجاتها ورغباتها. إذ يمكن للمؤسسة أن يكون لديها مزيج منتج ضيق و ذلك بعدد محدود من خطوط المنتج و كذلك سطحي و ذلك بعدد محدود من المنتجات على كل خط، و يمكن أن يكون لها مزيج منتج ضيق و لكنه عميق و ذلك عن طريق وجود عدد كبير من المنتجات الفردية الواقعة على كل خط، أو أن يكون لديها مزيج من المنتج واسعاً و عميق في نفس الوقت.

تتأثر في الآونة الأخيرة دور التقنيات المالية الحديثة في تقديم الخدمات المالية و المصرفية و تحسين مستويات الشمول المالي في العديد من البلدان . فشهدت سوق التقنيات المالية الحديثة نمواً بارزاً في السنوات الأخيرة حيث ارتفع إجمالي الاستثمارات في التقنيات المالية الحديثة على مستوى العالم من 19 مليار دولار عام 2013 إلى ما يقارب من 112 مليار دولار عام 2018 . تشمل هذه التقنيات وسيلة للتوسع في تقديم الخدمات المالية ، و التي بدورها تساعد على زيادة مستوى كفاءة الخدمات من خلال تقليص الوقت و التكلفة الناجمة عن استخدام لخدمات المالية ، كما تساهم في زيادة الوصول إلى الخدمات المالية ، حيث قسم مجلس الاستقرار المالي التقنيات المالية الحديثة إلى خمس مجموعات رئيسية بما يشتمل : خدمات المدفوعات و المقاصة و التسوية ، خدمات الإيداع و الاقتراض و حشد التمويل ، خدمات التأمين ، خدمات إدارة الاستثمار ، خدمات دعم السوق

المبحث الثاني:خدمات الصيرفة الإلكترونية

أصبحت الخدمات المالية الرقمية ، تعد واحدة من الضروريات التي توفر مسارا لكثير من السياسات الموجهة للاقتصاد، و بوجه خاص للمواطنين الذين لا يستطيعون الوصول إلى الحسابات المصرفية ، إلى جانب العمال الغير الرسميين . كما ساهمت جائحة كورونا على زيادة الطلب بشكل غير مسبوق على الخدمات المالية الرقمية.و لأجل التقدم بشكل سريع نحو الوصول إلى الخدمات المالية بدءا من الوصول إلى خدمات الدفع الإلكتروني ، و استخدام المدفوعات الرقمية للوصول إلى الخدمات المالية الأخرى ، تحتاج البنوك المركزية و السلطات العامة إلى الانتباه إلى عوامل التمكين الحاسمة : البنية التحتية المالية و الرقمية ، المنصات الحكومية ، و الإطار القانوني الملائم .

المطلب الأول : تعريف الصيرفة الإلكترونية

هو إجراء العمليات المصرفية بشكل إلكتروني و التي تعد الانترنت من أهم أشكالها ,و بذلك فهي بنوك افتراضية تنشأ لها مواقع إلكترونية على الانترنت لتقديم خدمات نفس خدمات موقع البنك من سحب و دفع و تحويل دون انتقال العميل لها (د.العتار، صفحة 135) عرفها HUSCHKE بأنها منافذ إلكترونية تقدم خدمات مصرفية متنوعة دون توقف و دون عمالة بشرية .(كافي، 2011، صفحة 10)

يعرف على أنه يضم كل العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية ، الضوئية مثل الهاتف ، الحاسوب ،الصراف الآلي ،الانترنت...و كذلك العمليات التي يجريها مصدرو بطاقات الوفاء أو الدفع أو الائتمان الإلكترونية على أنواعها و أيضا المؤسسات التي تستخدم التحويلات النقدية الإلكترونية ،مواقع العرض ،الشراء و البيع و تقديم سائر الخدمات الإلكترونية للأدوات المالية المختلفة، مراكز التسوية و المقاصة العائدة لها .(سماح، 2005/2004، صفحة 104) يقصد بها تقديم الخدمة عبر الخط للزبون ، الذي يستطيع انطلاقا من حاسوبه الشخصي و الذي يتم ربطه بحواسيب المصرف عبر الخطوط الهاتفية القيام بمختلف العمليات المصرفية و تمكن الصيرفة الإلكترونية أيضا من إجراء العمليات ليس فقط على المستوى المحلي بل الدولي أيضا دون انقطاع(بركات، 2021، صفحة 185)

تتيح لك الخدمات المصرفية الإلكترونية إجراء المعاملات المصرفية عبر الإنترنت من خلال موقع الويب ،وتشمل دفع الفواتير،و اعتماد الطلاب وإيداع الشيكات و التحقق من أرصدة الحسابات و تحويل الأموال (trustpair, 2021)

هي المصارف التي تعتمد على الركائز أو الوسائط الإلكترونية و العمل على مدار الساعة 24 ساعة يوميا وخلال 7 أيام من الأسبوع و بدون توقف و توظيف كافة التطورات في التكنولوجيا والاتصال لتقديم كافة الخدمات (مسعودي، 2015، صفحة 21).

المطلب الثاني: وسائل الدفع الالكتروني

عرفت الصناعة المصرفية تطبيق وسائل دفع جديدة حققت السرعة في الاستفادة القصوى من منتجات التكنولوجيا الحديثة. وتمثلت أساساً في الاستخدام الواسع لوسائل الدفع و السداد الالكترونية , التي سنوجزها فيما يلي:

الفرع الأول: البطاقات الالكترونية:

تقوم على مبدأ الدفع المسبق وبالتالي هي عبارة عن وسيلة تخزين النقد, أي أنها بمثابة حافظات نقد الكترونية. ونظراً للإقبال الكبير على هذه البطاقات تم تطويرها وأصبحت تتضمن معالجا الكترونيا يسمح بمعرفة هوية حاملها. بالإضافة إلى تشفير البطاقة بمفتاح سري . وأكثر بطاقات الدفع شيوعاً نجد **بطاقة الحسم** , الصراف الآلي **card ATM** , وتسمح للشخص بخصم مبلغ من حسابه الجاري مباشرة لدفعه إلى التاجر , ويمكن الحصول على البطاقة بعد فتح حساب لدى البنك , الذي يقوم بإصدار البطاقة للعميل ويربطها بحركة الحساب.

بطاقة الائتمان credit card , وتصدرها البنوك للعملاء بالتعاون مع شركات الدفع الدولية مثل: ماستر كارد العالمية , فيزا العالمية, أمريكيان اكسبريس,....الخ, وهي عبارة عن بطاقة تتيح لحاملها الحصول على ائتمان (قرض), حيث يستطيع حامل البطاقة استخدامها في إجراء عمليات سحب نقدي أو لدفع قيمة مشتريات من المحلات التجارية التي تقبل التعامل فيها ومن ثم يسدد قيمتها لاحقاً, حيث يمكن للعميل إما تسديد إجمالي المبلغ أو تسديد الحد الأدنى , عادة يتراوح بين 3 إلى 6 بالمائة من إجمالي المبلغ. إضافة إليها نجد الفيزا كارد **visa card** و ماستر كارد **master card** و الشارج كارد **charge card**...الخ (د.بركات، 2021، صفحة 189)

الفرع الثاني: النقود الإلكترونية

تعرف النقود الإلكترونية بمجموعة من البروتوكولات والتوافق الرقمية التي ختم كن للرسالة الإلكترونية أن تحل فعلياً محل تبادل العملات التقليدية، بعبارة أخرى مختصرة هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها, كما تُعرف أيضاً بكونها قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة مقدماً و هي غير مرتبطة بحساب بنكي, وتستعمل كأداة للدفع). ابن عبد الفتاح & جلالية, الصيرفة الالكترونية, خدماتها ومخاطرها (Electronic banking ,services and risks, 2019, p. 258)

الفرع الثالث : الشيكات الإلكترونية

وهو الشكل الجديد والمكافئ للشيك التقليدي أو الورقي، حيث تعتمد فكرة الشيك الإلكتروني على وجود وسيط لإتمام عملية التخليص والتمثل في جهة التخليص (البنك) الذي يشترك لديه البائع والمشتري، من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بهما مع تحديد كل واحد منهما لتوقيعه الإلكتروني، وتسجيله في قاعدة البيانات لدى البنك الإلكتروني , وتستخدم الشيكات الإلكترونية لإتمام عمليات الدفع إلكترونياً بين طرفين من خلال وسيط، ولا يختلف ذلك كثيراً عن نظم تحصيل الشيكات العادية، باستثناء أن الشيكات الإلكترونية يتم إصدارها وتداولها إلكترونياً، ويقوم الوسيط بتقييد قيمة الشيك على حساب

الزبون وبضيفه إلى حساب التاجر). ابن عبد الفتاح & جلايلة، الصيرفة الالكترونية، خدماتها ومخاطرها
(Electronic banking ,services and risks, 2019)

الفرع الرابع: المحفظة الإلكترونية

قد تأخذ المحفظة الإلكترونية شكل بطاقة بلاستيكية ممغنطة (مزودة بشريحة رقاقة حاسوبية Chip) حيث يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي، كما يمكن أن تكون قرصاً مرناً يمكن إدخاله في فتحة القرص المرن في الحاسوب الشخصي، ليتم نقل القيمة المالية (منه أو إليه) عبر الإنترنت باستخدام برامج معينة، ويمكن استخدام المحفظة الإلكترونية للدفع عبر الانترنت وفي الأسواق التقليدية التي تستعمل أنظمة الدفع الإلكتروني). ابن عبد الفتاح & جلايلة، الصيرفة الالكترونية، خدماتها ومخاطرها
(Electronic banking ,services and risks, 2019)

المطلب الثالث : واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

إن التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا بالخصوص عالم الصيرفة أوجب على الجزائر مواكبة هذا التطور ذلك بتبني الصيرفة الإلكترونية و ذلك للحصول على مركز تنافسي في ظل المنافسة الشديدة التي يشهدها السوق في هذا الخصوص سنتطرق ل واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر من جانب أنظمة الدفع إذ عمل بنك الجزائر على استحداث أنظمة دفع تتماشى مع تلك الأنظمة السائدة في العالم و لك لحماية و تسريع عمليات تحويل الأموال

_أولاً: تأسيس نظام التسوية الإجمالية الفورية الجزائري ARTS: اعتمد في 15 مايو 2006 و هو أول خطوة بادرت لها الجهات المختصة في الجزائر و قد تحقق بالتعاون مع وزارة المالية و بمساعدة البنك الدولي يقصد به تسوية المبالغ الإجمالية في وقت قصير و يتم سير التحويلات بصفة مستمرة، فورية و بدون تأجيل و على أساس إجمالي نهائي، إذ يقصد بالتسوية الإجمالية كل عملية يجري تنفيذها في بنك الجزائر على أساس إجمالي بعد التأكد من كفاية الرصيد .

تم الشروع في هذا النظام سنة 2004 و ذلك بتحديد الخصائص التقنية و التشغيلية ، و من ثم تجربته مع نهاية سنة 2005 و مطلع شهر فيفري 2006 ، بحضور ممثلي البنك الدولي للتأكد من سلامة تشغيل النظام استجابته للمعايير الدولية .(السلام، 2017)(بركات، 2021، صفحة 194)

_ثانياً: تأسيس نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات في الجزائر ATCI: تم إنشائه بموجب النظام رقم 06.05 ، و يتعلق الأمر بنظام ما بين البنوك للمقاصة الإلكترونية للصفوك و السندات و التحويلات و الاقتطاعات الأوتوماتيكية السحب الدفع باستعمال البطاقة المصرفية ، وهو خاص بالتحويلات التي قيمتها تقل عن واحد مليون دج ، و يشتغل هذا النظام حسب مبدأ المقاصة متعدد الأطراف لأوامر الدفع التي يقدمها المشاركون في هذا النظام فيتم حساب الأرصدة المقاصة في ATCI ثم التدفق و يتم تسويتها في نظام ARTS إذ أنه كل مشارك في نظام ATCI يجب أن يكون له حساب تسوية في ARTS حيث يسير هذا النظام من طرف مركز المقاصة القبلية بين البنوك و يتم عمل هذا النظام وفق ثلاثة مراحل :

يتم تبادل أوامر الدفع بشكل متواصل بين المشاركين في يوم التبادل

حساب الوضعيات الصافية متعددة الأطراف حسب كل مشارك قبل إقفال يوم التبادل صب من أجل تسوية الأرصدة الصافية في حسابات التسوية الخاصة بالمشاركين. (محفوظ، 2019، صفحة 62)

وقد دخل هذا النظام في الخدمة في مايو 2006 و ذلك باشتراك بنك الجزائر و كل البنوك التجارية و المؤسسات المالية ، اتصالات الجزائر و بريد الجزائر ، وذلك عبر كامل الفروع و المكاتب المتواجدة في الجزائر ، و يعتمد هذا النظام على نظام تبادل المعلومات للبيانات الرقمية و المحاسبية (بركات، 2021، صفحة 195)

_ثالثا: إنشاء شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك : هي عبارة عن شركة تأسست سنة 1995 من طرف جمعية البنوك و المؤسسات المالية بمبادرة 8 بنوك جزائرية ، حيث تعتبر الأداة الفنية المرافقة لبرنامج تطوير و تحديث البنوك و تعزيز وسائل الدفع عبر البطاقة البنكية و هي تعمل على:

_توسيع استخدام و تطوير وسائل الدفع الإلكترونية.

_إنشاء الهياكل التقنية و التنظيمية لضمان التشغيل المشترك بين جميع الفاعلين في الشبكة النقدية في الجزائر تقديم الاقتراحات للبنوك فيما يخص قواعد إدارة المنتجات المصرفية الإلكترونية و مرافقتها في مراحل الإنشاء و التطوير.

_تقوم بعملية إصدار و تشخيص البيانات المتعلقة بالشيكات و البطاقات البنكية.

_تقوم بتنفيذ جميع الإجراءات التي تحكم تشغيل نظام الدفع الإلكتروني بمكوناته المختلفة "التحكم في التكنولوجيا". فهذه الشركة توفر الأرضية الملائمة لعمل و سير هذا النظام فهي مسؤولة عن عملية إصدار الشيكات ، البطاقات البنكية بمختلف أنواعها سواء كانت وطنية أو دولية ، توفير أجهزة الصراف الآلي ATM ، وأجهزة الدفع الإلكتروني TPE، كما تضمن الحماية و توفير الصيانة لهذه الأجهزة و البطاقات .

كما تم أيضا إنشاء نظام كشف الهوية البنكية و هو نام يقوم على تسجيل كل زبائن البنوك بهوية بنكية جديدة RIP لغرض التحكم في المبادلات الإلكترونية بين البنوك الجزائرية و محاربة التزوير ، حيث تتشكل الهوية الجديدة من أرقام و حروف سرية تصل إلى 20 حرف منها 3 أحرف تمثل رمز البنك ، 5 أحرف تمثل رمز الوكالة ، 10 أحرف تمثل رقم الحساب البنكي و حرفين يشكلان مفتاح المراقبة (محفوظ، 2019، صفحة 63)

مما سبق نستنتج أن أنظمة الدفع الإلكتروني الجزائرية مبنية على تقنيات إلكترونية و تقنيات الإعلام الآلي حيث يتم تحصيل قيم وسائل الدفع التي تم ضبطها عن طريق ضبط المبادلات البنكية عن طريق سند معلوماتي حي تتم تسيير المبادلات وفق ما يلي :

_مدفوعات الذهاب : هي عبارة عن لوائح مولدة من طرف قاعة المشترك ، و مرسلة إلى الجهاز المركزي بحيث نكون منظمة وفق عملية الدفع أو الرفض.

_مدفوعات الإياب: هي عبارة عن لوائح لعمليات رفض تسوية العمليات وتولد من طرف الجهاز المركزي للمشارك المرسل إليه و حسب نوع العملية.

_تنظيم يومية التبادل : أي تنظيم التدفقات المالية المتبادلة بين المشاركين.

_مراقبة التبادلات : و ذلك بمراقبة الدخول إلى نظام المقاصة الإلكترونية من قبل المشاركين ، مراقبة التدفقات المالية و النقدية ، مراقبة انسجام عملية التسليم و مجموع الكتل المالية ، المراقب المالية و في حالة حدوث خطأ

من قبل المشاركين ، فإن الجهاز المركزي للدفع الإلكتروني يرفض كليا أو جزئيا التسليم ، مع إرسال تقرير حول سبب الخطأ.

_تسيير المقاصة :و ذلك عن طريق مراقبة المواقع التي يمتلكها المشاركون حسب تاريخ التسديد ، وبهذه الطريقة يمكنه أن يخلق كل يوم ملف تسديد مسبق لأرصدة و يعرضها على نظام الدفع للمبالغ الضخمة ARTS عند استلام إشعار التسديد ،حيث يرسل إلى كل مشارك خلاصة تتعلق بتسديداته ، أما في حالة نقص رصيد حساب التسديد الخاص بالمشارك فإن عملية المقاصة ترفض تنفيذ العملية ، و هنا نظام المقاصة يعيد حساب عمليا المقاصة عن طريق عزل العمليات التي تحتوي على نقص.(محفوظ، 2019، صفحة 64.63)

حث بنك الجزائر والمؤسسات المالية على إلزامية اتخاذ جميع التدابير اللازمة لتشجيع زبائنهم على استخدام وسائل الدفع الغير النقدية ، لاسيما الشيكات و التحويلات المصرفية والبطاقات المصرفية .(إبراهيم د.، 2021، صفحة [17.13])

الشروع في اتخاذ إجراءات عاجلة لدى التجار من أجل تزويدهم بأجهزة الدفع الإلكتروني بغرض الحد من استخدام النقد بأكبر قدر ممكن

منح البطاقات المصرفية و دفاتر الشيكات للزبائن

استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية :الشباك الآلي للأوراق النقدية (GAB) الموزع الآلي للأوراق النقدية (DAB)و الدفع بالبطاقات البنكية .

تزويد التجار بأجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) بدون تكاليف إضافية .

قام بنك الجزائر بتشجيع المزيد من الاندماج المالي عن طريق التركيز على الرقمنة و المنتجات المبتكرة ، و تشجيع الخدمات المالية الممولة بواسطة الصيرفة الإلكترونية

كما ركزت جهود الجزائر على تعزيز رقمته المالية العامة و ذلك بعدة أنظمة:

_نظام المعلومات المدمج للتسيير الحكومي للميزانية : هو نظام مرن يعتمد على تقنية الويب لإعداد الميزانيات التي تركز على النتائج . صمم لبرمجة النفقات متعدد السنوات ، كما يعزو هذا النظام الشفافية في إعداد الميزانية مع القدرة على المسائلة في تنفيذ الميزانية ، كما يحسن تخصيص الموارد وفق مؤشرات النجاعة التي تمت برمجتها سابقا .

_رقمته الخزينة في 48 ولاية : أكد المدير العام للمحاسبة أن الرقمنة دخلت حيز التنفيذ سنة 2018 على مستوى كل خزائن ولايات البلاد ، و أن هذه الخزائن ستكون مرقمنة 2021 مما سيسمح بمزيد من الشفافية في الإدارة المالية ، و ذلك بالاعتماد على 17 معيار دولي في هذا النظام الجديد (غانم، 2020)

و غيرها من البرامج ك الشروع في عملية إدارات المالية لمجابهة التهرب الجبائي ، نظام معلوماتي جديد لتسيير ملفات دافعي الضرائب ، خزائط رقمية لملاحقة المتهربين من دفع الضرائب و نف نظام معلومات جغرافي جديد SIG ، نظام المعلومات الدمج لتسيير الجمارك SIGAD ،النظام المعلوماتي الجديد لإدارة الجمارك و ذلك بالتعاون مع الشريك الكوري.(باحميد، 2018).

المطلب الرابع : مزايا و عيوب الصيرفة الإلكترونية

الفرع الأول: مزايا الصيرفة الإلكترونية:

إن المدافعين عن الصيرفة الإلكترونية يؤكدون بأنها أكثر سرعة، أحسن وأقل تكلفة إذا ما قورنت بالصيرفة التقليدية (أسرع، أحسن، أرخص) فهذه العبارة أصبحت قولاً مأثوراً في التجارة الإلكترونية، كما أن القول المأثور بالنسبة للمستهلكين فقد أصبح (أي شيء، في أي وقت، في أي مكان)، لعل المقولتين السابقتين تشمل على العديد من المزايا التي ترافق العمل البنكي الإلكتروني، والتي يستفيد كل من البنك و الزبون، وعلى هذا يمكن أن نقسم هذه المزايا إلى جزأين كما يلي:

1_1 مزايا الصيرفة الإلكترونية بالنسبة للبنك:

وتعتبر البنوك الأكثر استفادة من مزايا البنوك الإلكترونية ومن أهمها:

_ تمكن التكنولوجيا البنوك من استغلال البيانات المتوفرة لديها حول عملاءها وتحويلها إلى معلومات كاملة و مفيدة عنهم باستخدام برامج الكمبيوتر الخاصة بقواعد البيانات.

_ زيادة حدة المنافسة بين البنوك، التي تدفعها إلى التغلغل في أسواق جديدة ومن ثم إلى زيادة انتشارها الجغرافي. إيجاد الولاء المصرفي للزبائن الحاليين للحفاظ عليهم من جهة، وجلب زبائن مرتقبين من جهة أخرى.

_ تقليص تكاليف إجراءات التعاملات البنكية كاستخدام الأوراق، الوقت والجهد في البنوك لإنهاء معاملات العملاء، الأمر الذي يساعد على خفض التكلفة الكلية التي تقوي الميزة الإستراتيجية التي تعتبر متغيراً مهماً في التمييز التنافسي.

_ تزيد الميزات التنافسية للبنوك حيث يحاول كل بنك نجاح التميز بها في خدماته، فاتصال الزبون بينه عبر الإنترنت يزيد حسب جودته وسرعته من التميز البنكي للجودة الشاملة التي تزيد من قوته التنافسية.

1_2 مزايا الصيرفة الإلكترونية بالنسبة للزبون:

تتوفر خدمات الصيرفة الإلكترونية في أوقات غير محدودة 24/24 ساعة وفي كل أيام الأسبوع أي 7 أيام / 7 أيام، فيصبح الزبون في غنى عن التنقل إلى محل البنك أوقات دوامه، كما أن الزبون قد تعترضه رغبات مفاجئة وفي ظرف زمني خارج أوقات عمل البنك، ما يجعل الصيرفة الإلكترونية حلاً مناسباً لهذه الحالات الطارئة.

_ الوظائف المقترحة من خلال التطبيقات المحملة التي يوفرها البنك على موقعه للزبائن، تتيح للزبون عدة خيارات للحصول على خدمات البنك حسب تطلعاته وأذواقه، كما أن هذه التطبيقات تطورت كثيراً لارتباطها بالتكنولوجيا الحديثة، ما تجعل الزبون أمام خدمات مصرفية عديدة ومتنوعة مقترحة على موقع البنك.

_ إن الصيرفة الإلكترونية تجعل من العامل الجغرافي أقل أهمية بالنسبة للصناعة المصرفية، فالزبون الذي يستفيد من خدمات الصيرفة الإلكترونية يكون في غنى عن الانتقال إلى مكان عمل البنك، وذلك من خلال استخدام شبكة الاتصال التي تربطه بالبنك، واستعماله لجهاز الحاسوب المنزلي أو جهاز التليفون المحمول، فلقد أصبح باستطاعة الأفراد الحصول على بعض الخدمات التي تقدمها بنوك عالمية عبر

الانترنت و هم داخل أوطانهم. (ابن عبد الفتاح و جلايلة، الصيرفة الالكترونية, خدماتها ومخاطرها
(Electronic banking ,services and risks, 2019)

الفرع الثاني:عيوب الصيرفة الإلكترونية:

كما أن للصيرفة الإلكترونية العديد من المزايا، إلا أنها تكتسبها بعض العيوب، ويمكن حصر سلبيات هذه الأخيرة فيما يلي:

_يتعين على المستخدم أن تكون له القدرة و الراحة لاستخدام الكمبيوتر .

_يتطلب العمل بارتياح و بنجاح من المستخدم، استثماره لوقت معين للتعلم.

_تغير البرامج أو تغير البنك يتطلب جهد لإعادة إدخال معلومات جديدة، ولكن هذا لا يعي زبائن المصارف التي تعتمد على أنظمة الإنترنت.

ويمكن إضافة بعض العيوب التي ترافق عمليات الصيرفة الإلكترونية، والتي يمكن إدراجها تحت إشكالية موحدة، ألا وهي إشكالية التوصيل، التي يمكن أن تصادف فئات من الزبائن نذكر من بينهم الآتي:

_فقد البصر ومحدود النظر :إن الصيرفة الإلكترونية تعتمد كثيرا على أجهزة الإعلام الآلي والهواتف المحمولة وبعض الأجهزة الأخرى،وبالتالي يصعب الأمر على هذه الفئة لاستخدام هذه المنافذ، التي لا بد من قراءة محتوى البرامج المعروضة على تلك الأجهزة.

_الفئات العمرية الكبيرة (الشيخوخ) :هذه الفئة نجد فيها من نظره ضعيف، ومن ذاكرته ضعيفة، وبالتالي سيجد معيقات لاستعمال خدمات الصيرفة الإلكترونية، خاصة إذا كان موقع البنك لا يتوفر على خدمة تكبير النص، وكذلك في حالة نسيان الرقم السري.

_المعاقين حركيا :من المعلوم أن الاستفادة من خدمات الصيرفة الإلكترونية، يتطلب استعمال الأيدي في تشكيل الأرقام وكتابة الأحرف، هنا تبرز إحدى سلبيات هذه الخدمات عندما يطلبها معاق.

_ذوي المستوى المعرفي الضعيف :هذه الفئة كيف يمكن لها الاستفادة من خدمات الصيرفة الإلكترونية، والتي تتطلب مستوى معرفي سهل ويساعد على التواصل مع معطيات ومعلومات الخدمة المصرفية المتاحة. (ابن عبد الفتاح و جلايلة، الصيرفة الالكترونية, خدماتها ومخاطرها Electronic banking ,services and risks, 2019، صفحة 259)

المبحث الثاني:خدمات الصيرفة الإسلامية

لقد عرفت الصيرفة الاسلامية تطورا متسارعا ما جعل الكثير من البنوك التقليدية على المستوى المحلي و الدولي تقدم على الولوج الى عالم الصيرفة الاسلامية من خلال منافذ تعددت اشكالها و اهدافها ،و ذلك لعدة اسباب نذكر منها تعظيم الارباح ، وازيادة او المحافظة على العملاء ، تلبية الطلب الكبير و المتزايد على الختمات المصرفية الاسلامية ، اذ تتميز الصيرفة الاسلامية عن نظيرتها بمجموعة المبادئ و الاساليب و المناهج التي تميزها عن غيرها ، و التي تشتق ادواتها و خدماتها وفق ما يتماشى بالشريعة الاسلامية .

المطلب الأول: تعريف الصيرفة الإسلامية

تعتبر الصيرفة الإسلامية من النظام أو النشاط المصرفي الذي يعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية في إطار النظام الاقتصادي الإسلامي (حبيبة، 2020، صفحة 66)

هو آلية لتطبيق العمل المصرفي على أسس تتلاءم مع مبادئ الشريعة الإسلامية، و بطريقة لا يتم التعامل فيها بنظام الفائدة أخذاً و عطاء(فتحي، 2018، صفحة 78)

هو نظام مالي عادل هدفه توفير بديل مالي يتسم بالعدل و الشفافية و الأهم من ذلك أن يكون مصدر للارتقاء الاقتصادي للمحتاجين (بنك دبي الإسلامي، 2022)

تقوم الصيرفة الإسلامية على مجموعة من المبادئ ترتبط بمعايير شرعية وأخلاقية ومعنوية واجتماعية، واقتصادية، يمكن ذكر أهمها فيما يلي:

الأصل في المعاملات المالية الإباحة،تحريم الربا،تحريم الغرر،تحريم المتاجرة في الأنشطة المحرمة والمشبوهة،ضرورة ربط العمليات المصرفية بالاقتصاد الحقيقي،اعتماد مبدأ تقاسم المخاطر في صيغ البيوع وتقاسم الأرباح والخسائر في صيغة المشاركة، وتقاسم الأرباح في صيغة المضاربة،تحريم بيع ما لم يقبض وريح ما لم يضمن،وغيرها من المبادئ الشرعية ذات الصلة بالمعاملات المالية الإسلامية(DIGITAL ABC, 2022).

الصيرفة الإسلامية هي إحدى صور الصيرفة المعتمدة في المقام الأول التي تمثل في قواعدها لتعاليم الشريعة الإسلامية فيما يتعلق بالمعاملات المالية، فعلى سبيل المثال في الصيرفة الإسلامية لا يجوز أن تتم عمليات البيع والشراء باعتماد نسبة فائدة ربوية بين المتابعين وإنما يحل بدلاً عن ذلك النمط ما يعرف بنسبة هامش الأرباح، فالصيرفة الإسلامية تنظم عملية الاستثمار بما يتوافق مع أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية (بيت التمويل الكويتي، 2021)

التعريف القانوني للصيرفة الإسلامية من خلال نص المادة الثانية من نظام بنك الجزائر رقم 02.20 المؤرخ في 15 مارس سنة 2020 ، الذي يحدد العمليات البنكية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية و قواعد ممارستها من طرف البنوك و المؤسسات المالية ، كما يلي: " كل عملية بنكية التي يترتب عنها تحصيل أو تحصيل أو تسديد الفوائد ، و يجب على هذه العمليات أ، تكون مطابقة للأحكام المشار إليها في المواد 66 إلى 69من الأمر رقم 11.03 المؤرخ في 27 جمادى الثانية عام 1424الموافق ل 26 أوت سنة 2003 و المتعلق بالنقد و القرض ، المعدل و المتمم،و لا يبتعد المشرع عن التعريف الذي جاء به في ظل نظام بنك الجزائر رقم 02.18 المؤرخ في 04 نوفمبر سنة 2018 و يلاحظ من خلال أحكام نظام بنك الجزائر رقم 02. 20 المؤرخ في 15 مارس 2020أنه يعتمد على عنصرين أساسيين في تحديد الصيرفة الإسلامية : المشاركة بمعناها الواسع ، و عدم التعامل بالفائدة (سليم، 2020، صفحة 91)

يعرف التمويل الإسلامي بأنه: الثقة التي يوليها المصرف الإسلامي للمتعامل معه لإتاحة مبلغ معين من المال لاستخدامه وفق صيغة شرعية محددة في غرض محدد خلال فترة زمنية محددة ، و يتم التعامل فيه بشروط محدد مقابل عائد مادي متفق عليه (الطاوس، 2021، صفحة 279).

المطلب الثاني: مبادئ الصيرفة الإسلامية

لقد حددت الشريعة الإسلامية مبادئ عملية، يجب على المصارف الإسلامية التقيد بها، من أهمها:

- ❖ تحريم التعامل بالفوائد الربوية أخذاً وعطاءً؛
- ❖ العمل على تنمية المال وعدم اكتنازه وحبسه عن التداول؛
- ❖ النهي عن كسب المال بطرق غير مشروعة بعدم الدخول في معاملات أو عقود تحتوي الأمور التالية:
الجهالة: وهي عيب يعتري شروط الصحة في المعاملات والعقود وما يتعارف عليه في الأصول والمبادئ الاجتماعية والمهنية؛
الغرر: وهو تعريض المرء نفسه أو ماله للخطر أو الهلاك من غير أن يعرف؛
الإسراف: وهو مجاوزة الحد المتعارف عليه في إنفاق المال كالإنفاق في غير اعتدال، أو ولع المال في غير موضعه؛
التعسف: وهو استخدام الحق أو المال على نحو يضر بصاحبه أو بالغير؛
السحت: وهو كل مال أكتسب أو حصل عليه بطرق غير شرعية، فهو حرام شرعا ويدخل فيه خيانة الأمانة والتلاعب بالحقوق والربا وتعاطي العقود المحرمة؛
الغبين: وهو النقص والخداع في المعاملات وهو محرّم شرعا.
- ❖ استثمار المال في الطيبات والابتعاد عن المحرمات من خلال اكتساب المال وإنفاقه فيما فيه منفعة للناس.

قاعدة الغنم بالغرم وقصد بالغنم هنا الحق في الربح، أما الغرم فيقصد به الاستعداد لتحمل الخسارة، وتعتبر هذه القاعدة أساسية في التعاملات القائمة على المشاركة، حيث يكون المتعامل مع المصرف الإسلامي شريكا في الربح والخسارة.

ارتباط التمويل بالجانب المادي للاقتصاد بمعنى الإنتاج الحقيقي الذي يليف شيئا جديدا للمجتمع. وتكمن خصوصية الصيرفة الإسلامية تكمن فيما يلي: تلتزم بالأسس والمبادئ الشرعية الإسلامية في كل عملياتها لا تتعامل هذه بالربا أي لا تتعامل بسعر الفائدة الثابت دفعا أو إيرادا، استقطاب الموارد وتوظيفها يجب أن يتم بأدوات مالية أو عقود وأساليب متوافقة مع الشريعة الإسلامية (بن عزة و بلدغم، 2008)

المطلب الثالث: أساليب الصيرفة الإسلامية

1_ المضاربة: هو عقد يقتضي أن يدفع صاحب رأس المال نقدا معلوما قدره، إلى شخص آخر هو المضارب فيعمل به في النشاط الاقتصادي، لا على سبيل الإجارة بل على سبيل المشاركة في الربح حسب العقد المتفق عليه، أما في حالة الخسارة فتكون من رأس المال، إلا إذا أخل المضارب بالعقد. 9
فبالتالي تمثل المضاربة صيغة استثمارية توفيقية تجمع بين من يملكون المال ويفتقرون الخبرة، وبين من لهم الخبرة ويفتقرون إلى رأس المال وتعرف أحيانا بأنها شركة في الربح، لأن صاحب المال يخاطر برأس ماله، ويخاطر المضارب بوقته ومجهوده.

2_ أسلوب المشاركة:

المشاركة هي أن يقوم شخص باقتراض مبلغ من المال (يمكن أن يكون مؤسسة أو بنك مثلا) من شخص آخر ، بقصد استثماره، وفي الأخير يرجع هذا المال لصاحبه باقتسام الأرباح حسب العقد . ولنظام المرابحة آثار إيجابية على المقرض والمقترض وعلى الاقتصاد يتمثل هذا الأسلوب في تقديم المشاركين للمال بنسب متساوية أو متفاوتة من أجل إنشاء مشروع جديد أو المساهمة في مشروع قائم بحيث يصبح كل مشارك ممتلكا حصة في رأس المال بصفة دائمة، ومستحقا لنصيبه من الأرباح . وتستمر هذه المشاركة في الأصل إلى حين انتهاء الشركة، وتستخدم البنوك الإسلامية أسلوب المشاركة في العديد من المشاريع، فهي تقوم بتمويل العملاء بجزء من رأس المال نظير اقتسام ناتج المشروع حسبما ينفقان، كما أنها كئي ا ر ما تترك مسؤولية العمل وإدارة الشركة على العميل الشريك مع المحافظة على حق الإدارة و الرقابة و المتابعة.

3_ المرابحة:

التمويل بالمرابحة :هو عقد من العقود الاستثمارية التجارية، يتم بموجبها التمويل بالبيع، فهي بصورتها البسيطة عملية بيع بمثل الثمن الأول مع زيادة الربح أي بيع السلعة بثمان التكلفة مع زيادة ربح متفق عليه بين البائع والمشتري .

كما أن المرابحة هي إحدى صور البيوع، والبيع جائز شرعا لقوله تعالى ﴿وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا﴾ البقرة : من الآية182.

4_ الإجارة المنتهية بالتملك " التأجير التمويلي":

أسلوب من أساليب التمويل المباشر وبه يتم تأجير أسلوب من أساليب التمويل المباشر وبه يتم تأجير أصل مملوك للمصرف لشخص ما للانتفاع به مقابل إيجار محدد يدفع على أقساط محددة المبالغ وتاريخ الدفعات وفي هذا الأسلوب أيضا قد يكون المصرف غير مالك لأصول فيقوم بشراء أصل من الأصول بناء على طلب العميل الذي سيقوم باستجاره خلال فترة محددة على أن يملكها العميل في نهاية العقد ويكون العميل مسؤولا عن نفقات الصيانة العادية (التشغيلية) والنفقات التي تتوقف عليها منفعة الأصل يتحملها المؤجر وتنقل الملكية في نهاية العقد للمستأجر بثمان رمزي بموجب عقد بيع أو هبة، ويدفع المستأجر خلال الفترة الإيجارية ثمن الإيجار على أقساط محددة القيمة والتاريخ وإذا تخلف العميل عن الدفع يتم فسخ العقد لعدم دفع بدل الإيجار، وتعتبر المبالغ المدفوعة سابقا بدل إيجار ويعاد للعميل ما زاد عن أجرة المثل .

ويتميز بما يلي:

❖ يوفر حولا للأفراد لتملك المساكن والشقق وبتكاليف معقولة.

❖ يوفر حولا للشركات وأصحاب الأعمال لتملك الآليات والمعدات اللازمة لنشاطاتهم؛

❖ فترات سداد طويلة تتناسب مع دخل الأفراد والتدفقات النقدية للشركات؛

5_ بيع السلم :هو بيع شيء يقبض ثمنه مالا ويؤجل تسليمه إلى فترة قادمة وقديسمى بيع السلف

فصاحب رأس المال يحتاج أن يشتري السلعة وصاحب السلعة يحتاج إلى ثمنها مقدما لينفقه في سلعته، وبهذا نجد أن المصرف أو أي تاجر يمكن له أن يقرض المال للمنتجين ويسدد القرض لا بالمال النقدي

لأنه سيكون (قرض بالفائدة) ، ولكن بمنتجات مما يجعلنا أمام بيع سلم يسمح للمصرف أو للتاجر ببيع مشروع ويقوم المصرف بتصريف المنتجات والبضائع التي يحصل عليها وهو بهذا لا يكون تاجر نقد وائتمان بل تاجر حقيقي يعترف الإسلام بمشروعيته وتجارته، وبالتالي يصبح المصرف الإسلامي ليس مجرد مشروع يتسلم الأموال بفائدة لكي يوزعها بفائدة أعلى ولكن يكون له طابع خاص حيث يحصل

6_بيع الاستصناع:

يعبر بيع الاستصناع عن " عقد على مبيع في الذمة يُشترط فيه العمل، كما انه " طلب العمل من الصانع في شيء مخصوص " ، وذلك بأن يطلب المستصنع (المشتري) من الصانع (البائع) أن يصنع له شيئاً معيناً بأوصاف محددة، مقابل ثمن معلوم:

6_1 الصيغة الحديثة لبيع الاستصناع: مع تطور وظائف المصارف الإسلامية ظهر وجه جديد الاستصناع وهو أسلوب تمويلي طورته هذه المصارف، وهو مركب من عقدي استصناع على النحو التالي:

❖ العقد الأول يجريه المصرف مع الراغب في السلعة، فيكون المصرف في هذا العقد " صانعا " ويمكن أن يكون الثمن هنا مؤجلاً.

❖ العقد الثاني يكون مع المختصين بصناعة ذلك النوع من السلع ليقوموا بإنتاج وصنع السلعة المطلوبة وفق المواصفات المتفق عليها - في العقد الأول - وفي هذا العقد يكون مركز المصرف " مركز المستصنع " ، ويمكن أن يكون الثمن هنا معجلاً، وأقل من الثمن الأول بطبيعة الحال، وإذا تسلم المصرف السلعة ودخلت في حيازته يقوم بتسليمها إلى من طلبها، ويتحمل المصرف ضمان العيوب للمستصنع والمسؤولية تجاهه عن نقص الأوصاف المشروطة في العقد الأول، وليس هناك أي علاقة تعاقدية بين المستصنع في العقد الأول والصانع في العقد الثاني، والفرق بين الثمن في العقد الأول والثمن في العقد الثاني يكون ربحاً للمصرف يستحقه بسبب الضمان الذي تعهد به وتحمله في العقد الأول من خلال تملكه للسلعة وتحمله لمخاطرها.

7_التمويل بالقرض الحسن :

هو عقد بين طرفين أحدهما المقرض والثاني المقترض يتم بمقتضاه دفع مال مملوك للمقرض إلى المقترض على أن يقوم هذا الأخير برده أو رد مثله إلى المقرض في الزمان والمكان المتفق عليهم ، وتضاف عادة كلمة " حسن " إلى القرض لكي يتم التفريق بينه وبين القرض بفائدة والتي تعتبر ربا، أي زيادة محرمة في الإسلام، أي عدم وجود العائد، وعلى هذا الأساس البنوك الإسلامية لا تقدّم القروض الحسنة إلا على نطاق ليق لعدد محدود من العملاء.

8_صكوك الصناديق الاستثمارية:

يعرّف الصندوق الاستثماري بأنه تجميع الأموال غير الاكتتاب في صكوكه بغرض استثمارها في مجال استثماري معرّف بدقة في نشرة الإصدار وتتعدد مجالات استخدامها، حيث يمكن، أن تشمل كافة فروع الاقتصاد وبالطبع منها المجالات المالية.

وتصدر صناديق بأجال وأحجام معينة الصناديق المغلقة أو بأجال وأحجام غير محددة الصناديق المفتوحة تكيّف شرعا على أساس صيغة المضاربة المقيدة وهذه الصناديق تمثل الصيغة الأم لكل أنواع الصكوك الأخرى التي يتم تداولها في سوق النقد الإسلامي (بن عزة و بلدغم، 2008، صفحة 79_82).

المطلب الرابع: مناهج ابتكارات الصيرفة الإسلامية

للإبداع و الابتكار أهمية كبيرة في حياتنا فهو ضرورة قصوى في حياتنا و يرجع ذلك لتجدد الاحتياجات و تعقد المحيط . و لتلبية الحاجات المباحة للعالم الإسلامي و حتى الغير الإسلامي تعتمد الصناعة المالية الإسلامية على عدة مناهج و إستراتيجيات لتطوير ابتكاراتها المالية من بينها:

• منهج المحاكاة أو الهندسة العكسية: هو الأسلوب الأكثر ممارسة في واقع الصناعة المالية و الإسلامية ، ويعني أن يتم تحديد النتيجة المطلوبة من المنتج المالي الإسلامي ، و هي النتيجة نفسها التي يحققها المنتج التقليدي وهو ما يعرف بالهندسة العكسية حيث تتطلب هذه الطريقة أخذ أداة موجودة بالنظام التقليدي ، و تقييم عناصرها بغية إيجاد البديل الأقرب للمجموعة الأساس للبدائل الإسلامية ، و هذا يعني هدم و تفكيك الأداة ، ثم إعادة بنائها باستخدام وسائل معادلة موافقة للشريعة من ايجابيات هذه الطريقة:

الإدراك الفوري، حيث يتم فهمها من أصحاب مهن التمويل التقليدي تمهيدا للوصول لفعالية و تكامل الأسواق المالية و الإسلامية

يمكن استخدام هذه الطريقة لبيان شرعية المنتج

تفهمه من قبل السلطات المنظمة للبلاد المضيف مما يسهل الموافقة السريعة على الأداة المنتجة ومع ذلك إلا أن هذه الطريقة يشوبها بعض العيوب باعتبارها تابعة لنظيرتها التقليدية مما يجعلها مهددة بأن تفقد شخصيتها و يعرضها لنفس مشكلات التي تعاني منها الصناعة المالية التقليدية(سميرة، صفحة 320)

• منهج التحوير : يعتمد هذا الأسلوب على بشكل كبير على منتجات مالية شرعية للوصول إلى منتجات جديدة ، فيمكن الانطلاق من منتج واحد للحصول على منتج جديد ، أو البدء بمنتجات أو أكثر للوصول إلى منتج واحد ، تؤدي هذه الطريقة إلى اشتقاق العديد من المنتجات المقبولة و التي يبقى وفق إعادة النظر في جوانبها الشرعية لأنه يجب الوصول إلى منتج وفق الضوابط الشرعية الإسلامية . من أمثلة ذلك عقد الإست صناع فهو

عقد مشتق من نوعين من العقود : الإجارة و السلم لكنه يمتلك صفاته إلي ينفرد بها .(سميرة، صفحة 320)

• منهج الأصالة و الابتكار:من خلاله يتم البحث عن الاحتياجات الفعلية للعملاء و العمل على تصميم المنتجات المناسبة لها شرط أن تكون متوافقة مع مبادئ الشرع الإسلامي . و يتطلب هذا المنهج دراسة مستمرة لاحتياجات العملاء و العمل على تطوير الأساليب التقنية و الفنية اللازمة لها و ذلك لضمان الكفاءة الاقتصادية للمنتجات المالية ، كما يتطلب و ضع أسس واضحة لصناعة مالية إسلامية مستقلة عن الصناعة المالية التقليدية، و بالرغم من كونه أكثر كلفة إلا أنه يحافظ على أصالة المؤسسات المالية الإسلامية فهو أكثر المناهج فعالية فهو يسمح لها بالاستفادة من منتجات الصناعة المالية التقليدية ما دامت تفي بمتطلبات المصادقية الشرعية (السلام،

2017، صفحة 123.124)

إذ يتطلب في عملية ابتكار منتجات مالية إسلامية العمل ببعض الإستراتيجيات و هي:

- ✓ إستراتيجية الخروج من الخلاف الفقهي: أي أ، يكون المنتج خال من الخلاف الفقهي ما أمكن، و ذلك لتوسيع قاعدة العملاء لديها و توفير الجهود في الرد و البيان على المخالفين
- ✓ إستراتيجية التميز في الكفاءة الاقتصادية: إذ يجب على هذا النوع من المبتكرات أن لا تساهم في الزيادة من الآثار الاقتصادية السلبية مثل التضخم و البطالة و سوء توزيع الثروة كذلك فمن جانب المنافسة فعدم وجود فوارق جوهرية بينها و بين المنتجات المالية التي تطرحها المؤسسات المالية تجعل الطلب عليها مرنا جدا ،أي أن هذه المنتجات النمطية تتسم بمخاطر السوق .
- ✓ إستراتيجية الاتفاق مع السياسات والتشريعات الحكومية : بما أن السياسات و التشريعات الحكومية تصب في صالح الفرد و من ثم المجتمع فعلى صانعي المنتجات المالية الإسلامية مراعاة المصالح الفردية و الاجتماعية ككل فلا يصلح ابتكار منتج مالي يصب في مصلحة فردية دون التحقق من ملاءمتها للمجتمع(سميرة، صفحة 124، 2017،(السلام،322.321).

خلاصة الفصل:

لقد تم التطرق في هذا الفصل إلى جميع ما يتعلق بالخدمات المالية، اذ تعتبر الخدمة المالية أي شئ ملموس أو غير ملموس معروض في السوق لجذب الانتباه بهدف تلبية احتياجات العملاء ، و باعتبار أن قطاع الخدمات المالية يتسم بالتنوع فعلى عارضي الخدمات المالية إشباع جميع حاجات و رغبات المستهلكين لها ، و ذلك من خلال تقييم و إعادة تقييم أداء الخدمات المالية المعروضة ، بصورة دورية .

من هنا دعت الحاجة لاستحداث خدمات تساهم في جذب أكبر عدد من العملاء ، من خلال خدمات الصيرفة الالكترونية، إذ استطاعت هذه الأخيرة أن تسد عجز الصيرفة التقليدية في تقديم منتجات تلبي متطلبات و احتياجات الزبائن ،وهذا ما حاولت الجزائر أن تتبناه في الآونة الأخيرة و ذلك بتبني مجموعة من الأنظمة التي تسهل المعاملات للحصول على مركز تنافسي .

الفصل الثاني

أطراف الوصول المالي

تمهيد:

أصبح الشمول المالي يمثل أولوية بالنسبة لوضعي السياسات والهيئات التنظيمية ووكالات التنمية عبر أنحاء العالم باعتباره عاملاً لتحقيق الهدف الرئيسي ألا وهو الوصول إلى الخدمات المالية و أن بناء نظام مالي شامل هو الطريق الوحيد للوصول إلى الفقراء و محدودي الدخل، و ذلك لتحقيق أهداف الشمول المالي و التي تتمثل في تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات و المنتجات المالية، لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية و كيفية الحصول عليها و الاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية و الاقتصادية، تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين، و خاصة الفقراء منهم ، خفض مستويات الفقر و تحقيق الرخاء و الرفه الاقتصادي، ولتحقيق ذلك و جب جذب أكثر فئة من المستهدفين وكذلك المستبعدين ماليا وذلك عن طريق دراسة سلوك الفرد و تفضيلاته ، وحاجاته، وبهذا سنتطرق في هذا الفصل إلى ما يلي:

المبحث الأول: موقف المجتمع الدولي من الشمول المالي

المبحث الثاني: وصول الخدمات المالية

المبحث الثالث: سلوك المشتري للخدمات المالية

المبحث الأول: موقف المجتمع الدولي من الشمول المالي

الشمول المالي أو التمويل الشامل هو مفهوم يهدف إلى تعميم المنتجات والخدمات المالية والمصرفية بتكاليف معقولة على العدد الأكبر من المجتمعات، والمؤسسات، والأفراد، خصوصاً شرائح الدخل المنخفض في المجتمع، على عكس الإقصاء المالي الذي يستثني هذه الشرائح ونظراً لأهميته وللتعرف عليه أكثر سنتطرق في هذا المبحث إلى تعريف الشمول المالي، الموقف الدولي والإقليمي للشمول المالي الهيئات العالمية المعنية بوضع معايير الشمول المالي، مبادئ مجموعة العشرين (G-20) لتعزيز النفاذ الشامل للخدمات المالية.

المطلب الأول: تعريف الشمول المالي

بدأ الاهتمام بمفهوم الشمول المالي منذ أوائل عام 2555 م حيث كان هدفاً مشتركاً للعديد من الحكومات و البنوك المركزية للدول النامية، حيث تم تعريفه في أوائل ظهوره على أنه عملية تقديم الخدمات المالية إلى الفئات ذات الدخل المنخفض في المجتمع بتكلفة معقولة.

ومن ثم ظهرت العديد من التعاريف للشمول المالي و لكن التعريف الأنسب للشمول المالي هو الذي وضعه مركز الشمول المالي في واشنطن و الذي ينص على أن الشمول المالي هو " الحالة التي يكون فيها جميع الأفراد قادرين على الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات المالية ذات الجودة وبأسعار مناسبة وبأسلوب مريح يحفظ كرامة العملاء." أما بنك الجزائر عرف الشمول المالي على أنه إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده وبالأخص تلك المهمشة منها، وذلك من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات المصرفية والتوفير، وخدمات الدفع والتحويل، وخدمات التأمين، وخدمات التمويل والائتمان وابتكار خدمات مالية أكثر ملائمة وبأسعار منافسة وعادلة، بالإضافة إلى العمل على حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وتشجيع تلك الفئات على إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم لتفادي لجوء البعض إلى القنوات والوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لأي من جهات الرقابة والإشراف التي تفرض أسعار مرتفعة نسبياً مما يؤدي إلى سوء استغلال احتياجات تلك القنوات للخدمات المالية والمصرفية، ويتم قياس الشمول المالي بما يمثل جانب العرض واستخدامها وهو جانب الطلب وجودة تلك الخدمات بما يدمج جانبي العرض والطلب. (د.كركار، 2019، صفحة 364)

المطلب الثاني: الموقف الدولي والإقليمي للشمول المالي

يعد الشمول المالي أحد أهم الاهتمامات الدولية مما أن وصول نسبة كبيرة من البالغين للقطاع المالي الرسمي أصبح مصدر قلق ومحل اهتمام لصناع السياسة على مستوى العالم. بالإضافة إلى أن الدول النامية تعتبر تطبيق الشمول المالي أحد الأهداف الأساسية لديها، نظراً للارتباط المباشر بين الاستبعاد المالي وتدني مستوياته المعيشة والفقر (Damodaran, 2013) وقد نوقش الشمول المالي كقضية سياسية لأول مرة في المملكة المتحدة عام 1997 ل و بحلول عام 2010 أصبح من القضايا السياسية العالمية (Kabakova and Plaksenkov, 2018) ويتضح ذلك من قمة دول G20 المنعقدة في بطرسبرج بروسيا عام 2009 وإعلان تحالف الشمول المالي في 2011 بعنوان 2011 alliance of financial inclusion's Maya.

وقد اهتم قادم G20 خلال عام 2010 بالشمول المالي وذلك خلال قمة سول بكوريا الجنوبية، وتم اعتباره أحد المحاور الأساسية في جدول أعمال التنمية العالمية، وترتب على ذلك تكوين رابطة عالمية للشمول المالي (GPII) تهدف إلى وضع خطة عمل لتطبيق الشمول المالي خلال عدة سنوات ل وقد و قد تم دعوة

مجموعة من خبراء الشمول المالي وخمس هيئات دولية قائمة على وضع المعايير الدولية

Standard Setting Bodies (SSBs) للبدء في تكثيف العمل على تطبيق برامج الشمول

المالي ومنذ عام 2010 تعهده أكثر من 55 دولة بتحقيق الشمول المالي ل مما أطلقه أكثر من 30 دولة الاستراتيجيات قومية للتنمية وتطوير الشمول المالي .كما قام البنك الدولي بإنشاء قاعدة بيانات الشمول المالي والتي تشمل 800 مؤشر للشمول المالي تغطي أكثر من 150 دولة ل يسمح بقياس مستويات الادخار ووسائل الدفع ل ومستويات الديون ل ومناهج إدارة المخاطر وتظهر قاعدة بيانات البنك الدولي وجود تحسن كبير خلال الفترة من 2012 إلى 2014 في نسبة البالغين على مستوى العالم ل من حيث إمكانية الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية الرقمية .كما وضعت دول كثيرة خلال عامي 2018 و 2019 قوانين لحماية البيانات والأمن السيبراني Cyber-Security بهدف حماية مستخدمي المنتجات

والخدمات المالية وذلك لدعم استراتيجيات الشمول المالي.

وعلى المستوى الإقليمي ل هناك اعتراف واضح في دول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، بارتباط الاستقرار المالي والتنمية بتحقيق الشمول المالي، ومع سيطرة قطاع البنوك في هذه الدول على القطاع المالي فإن أنشطة البنوك تؤثر بدرجة قوية على الناتج المحلي مقارنة بالدول المتقدمة .وعلى الرغم من اهتمام دول هذا الإقليم بالشمول المالي إلا أن مستوى الشمول المالي في دول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا أحد أدنى المستويات في العالم .وعلى المستوى العربي، فقد تم تخصيص أسبوع للشمول المالي العربي يوم 27 / 4 / 2017 وطرح البنك المركزي مبادرة" حساب لكل مواطن.

المطلب الثالث : الهيئات العالمية المعنية بوضع معايير الشمول المالي

يوجد عدد من الهيئات العالمية تهتم بشكل متزايد في الوقت الحالي، بموضوع الشمول المالي وهذه الهيئات هي:

أولاً: لجنة بازل المعنية بالإشراف على المصارف BCBS

ثانياً: اللجنة المعنية بنظم المدفوعات والتسويات CPSS

ثالثاً: مجموعة العمل المالي " فاتف FATA "

رابعاً: الجمعية الدولية لضامني الودائع IADI

خامساً: الاتحاد الدولي للمشرفين على شركات التأمين IAIS

وسنعرض فيما يلي مجهودات هذه الهيئات في تعزيز منظومة الشمول المالي:

أولاً: لجنة بازل المعنية بالإشراف على المصارف BCBS

تأسست لجنة بازل للرقابة عام 1974 ، من محافظو البنوك المركزية لمجموعة الدول العشر

العظمى، تحت رعاية بنك التسويات الدولية، وقد تكونت هذه اللجنة من ممثلي هيئات الرقابة المصرفية

والبنوك المركزية في كل من بلجيكا وكندا وفرنسا وألمانيا وإيطاليا واليابان ولوكسمبورج وهولندا والسويد وسويسرا والمملكة المتحدة والولايات المتحدة الأمريكية)، وقد أُرست اللجنة عددا من المبادئ تمثل العناصر الأساسية التي تقوم عليها نظم الرقابة الفعالة، وتغطي هذه المبادئ بصورة شاملة الشروط اللازمة؛ لزيادة كفاءة الرقابة المصرفية، فضلا عن شروط منح التراخيص، وقواعد ومتطلبات الرقابة الحذرة، وسبل تطوير الرقابة المصرفية، ومعايير الإفصاح، وتحديات السلطات الرسمية للمراقبين، وشروط ضمان سلامة النظام المصرفي العالمي.

وقد سعت لجنة بازل إلى تحقيق ثلاثة أهداف رئيسية، هي:

1. تقرير حدود دنيا لكفاية رأس مال البنوك.
2. تحسين الأساليب الفنية للرقابة على أعمال البنوك.
3. تسهيل عملية تبادل المعلومات المتعلقة بإجراءات، وأساليب رقابة السلطات النقدية على البنوك.

ثانياً: اللجنة الدولية لنظم الدفع والتسويات CPSS

تشارك اللجنة بصورة متزايدة في أنشطة تركز بصورة محددة على قضايا مدفوعات الأفراد ذات الصلة المباشرة بالاشتغال المالي، مثل التحويلات ومدفوعات الأفراد المبتكرة والأدوات المبتكرة، ومن حيث المبدأ، هناك ارتباط إيجابي محتمل بين كل ما تقوم به هذه اللجنة، وتحقيق هدف الاشتغال المالي، في حدود أن يؤدي تنفيذ معايير وإرشادات هذه اللجنة ذات الصلة إلى استفادة أكبر نسبة من السكان من تحسين جودة نظم المدفوعات مع خفض التكاليف، وتتناول معايير اللجنة قضايا ذات أهمية كبرى بالنسبة للاشتغال المالي.

1. كفاءة تكاليف المدفوعات تشجيع البنوك المركزية على تقديم خدمات أكثر فعالية لأسواق محددة، وضمان خدمات مقاصة وتسوية تتسم بالكفاءة، من خلال دور هذه البنوك في العمليات ودورها الرقابي، وكذلك التشجيع على تهيئة ترتيبات لإقامة بنية أساسية فعالة تعمل على خفض تكاليف إنجاز العمليات.
2. الأمان والثقة في المال كوسيلة للتبادل *بتشجيع نظم التسوية والمقاصة وأدوات الدفع الآمنة.
3. الابتكار في المدفوعات، وما يتبع ذلك من تشجيع للبنوك المركزية لمعالجة المعوقات القانونية والتنظيمية التي تقف حجرة أمام الابتكار.
4. أسواق مدفوعات قادرة على المنافسة، من خلال مطالبة البنوك المركزية بتشجيع أجواء وسلوكيات المنافسة في الأسواق.

5. تشجيع الوصول المنفتح والعدل إلى نظم المدفوعات، بشرط تطبيق تدابير كافية للتخفيف من

المخاطر، لضمان عدم قيام المشاركين بتهديد سلامة وأمن النظام.

6. إدخال تحسينات في أسواق التحويلات، من خلال تطبيق المبادئ العامة لخدمات التحويلات الدولية، تسمح المعايير الحالية الصادرة عن هذه اللجنة بتحقيق الهدف المتمثل في تطوير نظم المدفوعات الوطنية، مع السماح بنطاق من برامج وأدوات الدفع المبتكرة (مثل الأموال الإلكترونية) التي لا تتيح فقط سبلا جديدة للوصول إلى العملاء المستبعدين والمحرومين من الخدمات المالية، ولكنها تعمل أيضاً على زيادة حجم المعاملات، خاصة في الأسواق الناشئة والبلدان النامية حيث يعيش أغلب المحرومين

من الخدمات ، وطالما أن مقدمي الخدمة المبتكرين هؤلاء تتوافر لهم سبل وصول عادل وغير مباشر ، فإن حقيقة أنه قد لا يسمح لهم بالمشاركة على نحو مباشر في نظم المدفوعات المهمة من الناحية المنهجية / النظامية يجب ألا تقيد إمكاناتهم في مجال الاشتغال المالي.

ثالثاً: مجموعة العمل المالي " فاتف " FATF

مع تصاعد القلق بشأن انتشار غسل الأموال والتهديد الذي يتعرض له النظام المصرفي والمؤسسات المالية، قررت قمة (G7) (المنعقدة في باريس عام 1989 تأسس مجموعة العمل المالي (FATF) بحيث تتمثل مهامها في وضع المعايير وتعزيز التنفيذ الفعال للتدابير القانونية والتنظيمية والتشغيلية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل انتشار التسلح والتهديدات الأخرى ذات الصلة بنزاهة النظام المالي الدولي.

رابعاً: الجمعية الدولية لضمانى الودائع IADI

تأسست الجمعية الدولية لضمانى الودائع ف 2002 ، جمعية تطوعية تضم ما يزيد على 70 عضواً ومنتسباً يمثلون أكثر من 65 جهة اختصاص، تعقد الجمعية منتدى للتعاون الدولي بين ضمانى الودائع، والبنوك المركزية، والمنظمات الدولية بشأن القضايا ذات الصلة بالاستقرار المالي وتأمين الودائع وأعمال حسم النزاعات، وفي إطار هدفها المتمثل بتعزيز فعالية نظم التأمين على الودائع، نشرت الجمعية بالاشتراك مع لجنة بازل " المبادئ الرئيسية لأنظمة التأمين الفعالة على الودائع "

خامساً: الاتحاد الدولي للمشرفين على شركات التأمين IAIS

يأتي الاشتغال المالي كأولوية قصوى للاتحاد، تتشابه مع أهدافه التحوطية، وتلك الخاصة بحماية المستهلك، وذلك على ضوء نطاق اختصاص الاتحاد المتمثل في تطوير أسواق التأمين واتساع مظلة عضويته (التي تتضمن العديد من جهات الاختصاص والمناطق التي تعاني من معدلات استبعاد مالي مرتفعة) ومنذ الشروع في عمله الخاص بالتأمين الأصغر (الذي أصبح مرادفاً لمفهوم أسواق التأمين التي تشمل الجميع) ، أدرك الاتحاد فئتين متميزتين من القضايا ذات الصلة:

1. تلك التي تنطبق على توسيع مظلة التأمين التقليدية للوصول إلى العملاء المستبعدين و المحرومين.
2. وتلك التي تنطبق على توفيق أوضاع الجهات غير الرسمية التي تقدم منتجات تأمين مع مبادئ التأمين الأساسية، وفي نهاية المطاف إخضاعها للإشراف. (السن، صفحة 6_16)

المطلب الرابع: مبادئ مجموعة العشرين (G - 20) لتعزيز النفاذ الشامل للخدمات المالية

اعتمد قادة دول مجموعة العشرين (G 20) في قمة تورنت و المنعقدة في يونيو 2010 تسعة مبادئ للاشتغال المالي القائم على الإبداع والابتكار، وتستخدم هذه المبادئ من قبل الدول في إستراتيجيتها الوطنية للاشتغال المالي، وتستخدم رسمياً من قبل هيئات وضع المعايير.

ويقصد بالنفاذ إلى الخدمات المالية " تحسن نفاذ الشرائح الفقيرة من السكان للخدمات المالية في إطار الانتشار الآمن والسليم للابتكارات المالية الحديثة"، وفي هذا السياق تبنت (مجموعة العشرين) جملة من

المبادئ أو التوصيات لتعزيز النفاذ الشامل للخدمات المالية بهدف تعزيز فرص نفاذ نحو 2.7 مليار نسمة من سكان العالم للخدمات المالية، وتهدف هذه المبادئ إلى تبني سياسات تمكن من تكوين بيئة تنظيمية تساعد على تسهيل النفاذ الشامل للخدمات المالية المبتكرة لكافة شرائح المجتمع، بما فيها الفئات الفقيرة والمحرومة من هذه الخدمات، وتتمثل هذه المبادئ في :

1. القيادة: وجود التزام حكومي واسع النطاق يعمل على تشجيع النفاذ الشامل من أجل المساعدة في التخفيف من حدة الفقرة.
 2. التنوع: تطبيق السياسات التي تشجع على المنافسة وتقديم الحوافز المناسبة لتوفير الخدمات المالية المتنوعة بأسعار معقولة، مثل /خدمات الإيداع والائتمان، والدفع، والتحويلات والتأمين، في ظل وجود عدد كبير ومتنوع من مقدمي تلك الخدمات.
 3. التطوير: استخدام التكنولوجيا والأدوات المؤسسية المتطورة اللازمة لتوسيع النفاذ للنظام المالي، مع الإشارة إلى مواطن الضعف المتواجدة في البنية التحتية.
 4. الحماية: وجود مفهوم شامل لحماية المستهلك في إطار القواعد المتعارف عليها من جهة الحكومة ومقدمي الخدمة والمستهلكين.
 5. التمكين: العمل على محور الأمية المالية للأفراد، للاستفادة من الخدمات المالية على نطاق واسع.
 6. التعاون: خلق البيئة المؤسسية المواتية لنشر الخدمات المالية في إطار واضح من المساءلة والمحاسبة الحكومية، والعمل أيضا على تشجيع الشراكة والتشاور بين الحكومة والقطاعات المالية.
 7. المعرفة: الاستفادة من قواعد البيانات المحسنة من أجل استخدام السياسة القائمة على الأدلة، وتقييم مدى التقدم في الإنجاز وغيرها من الأدوات الأخرى.
 8. التناسب: بناء سياسة وإطار تنظيمي يقوم بتقليل المخاطر، وتعظيم مزايا المنتجات المالية المتطورة على أساس استيعاب الثغرات والعوائق الموجودة في القواعد التنظيمية القائمة، ومحاولة تجاوزها.
 9. إطار العمل: الأخذ في الاعتبار عند وضع إطار تنظيمي للنفاذ الشامل، المعايير الدولية والظروف المحلية اللازمة لضمان بيئة تنافسية، وإطار تنظيمي يتصف بالمرونة على أساس مواجهة المخاطر المتعلقة بغسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب.
- وتعكس هذه المبادئ الظروف التي تساعد على حفز الابتكار في مجال الاشتغال المالي، مع حماية الاستقرار المالي والعملاء الماليين في الوقت ذاته، كما أنها لا تمثل مجموعة جامدة من المتطلبات، ولكنها مصممة للمساعدة في توجيه واضعي السياسات في عملية صنع القرار، هي أيضا مرنة بدرجة كافية بحيث يمكن تعديلها للتوافق مع السياقات القطرية المختلفة.
- قامت الشراكة العالمية من أجل الشمول المالي المنبثقة عن مجموعة العشرين G20 بإصدار مبادئ عليا جديدة من أجل تعزيز الإدماج المالي الرقمي. وتوفر التكنولوجيات الرقمية حلا لا قوية من أجل توسيع فرص الحصول على الخدمات المالية لما يقدر بـ 2 مليار من البالغين على الصعيد العالمي الذين لا يزالون مستبعدين من النظام المالي الرسمي. ومن خلال تمكين نماذج الأعمال المبتكرة، يمكن للتكنولوجيات الرقمية أن

تساعد في ربط المزيد من الناس بتكاليف أقل بما في ذلك أولئك الذين يعيشون في المناطق الريفية والنائية إلى الخدمات المالية التي تساعدهم على إدارة حياتهم المالية، وفي نهاية المطاف، تقدم لهم وسيلة للخروج من الفقر. وتشمل المبادئ الثمانية التالية:

1. تعزيز المنهجية الرقمية في الشمول المالي حيث يتم تعزيز الخدمات المالية الرقمية كأولوية للقيادة بما في ذلك تطوير النظم المالية الشاملة، من خلال تنسيق ومراقبة وتقييم وطني للاستراتيجيات وخطط العمل.
2. التوازن بين الابتكار والمخاطر من أجل تحقيق الشمول المالي الرقمي. حيث يتعين تحقيق التوازن بين تشجيع الابتكار لتحقيق الشمول المالي الرقمي، وبين تحديد وتقييم ورصد إدارة المخاطر الجديدة.
3. توفير البيئة المواتية للإطار القانوني والتنظيمي من أجل الشمول المالي الرقمي
4. توسيع البنية التحتية والنظام البيئي من أجل الشمول المالي الرقمي لتوفير خدمات مالية ورقمية آمنة وموثوقة ومنخفضة التكلفة لجميع المناطق الجغرافية ذات الصلة، خاصة المناطق الريفية المحرومة.
5. ترسيخ الممارسات المسؤولة للمالية الرقمية من أجل حماية المستهلك وذلك من خلال وضع نهج شامل لحماية المستهلك والبيانات
6. تعزيز الوعي والتثقيف المالي والرقمي
7. تسهيل وسائل التعريف بالعميل لخدمات المالية الرقمية.
8. رصد ومتابعة تقدم الشمول المالي الرقمي. (السن، صفحة 12)

المبحث الثاني: وصول الخدمات المالية

اصبح تعميم الخدمات المالية هدفا من أهداف السياسة العامة الحكومية إذ يعتبر بعد من أبعاد الشمول المالي إذ يتعلق بجانب العرض منه فدرجة الوصول تؤثر بشكل مباشر على الأفراد إذ يستلزم وضع برامج تخص هذا الجانب وسنتطرق في هذا المبحث إلى التتقيف المالي وكذلك مخاطر الاستبعاد المالي

المطلب الأول: تعريف الوصول إلى الخدمات المالية

ويشير إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، حيث يتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل تكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية، يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية .وتكمن مؤشرات قياس بعد الوصول إلى الخدمات المالية في النقاط التالية:

_ عدد نقاط الوصول لكل 10000 - من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية؛

_ عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 - كيلو متر مربع؛

_ حسابات النفوذ الإلكترونية؛-

_ مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة؛

_ النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل. (د. شني و

د. بن لخير، 2019، صفحة 109)

يعني سهولة حصول جميع فئات المجتمع على الخدمات و المنتجات المالية التي تقدمها البنوك أو النظام المالي بشكل عام ، و يتم ذلك من خلا إزالة عوائق الحصول عليها مثل التكلفة المرتفعة أو المسافة أو استخدام وسائل

الدفع الإلكترونية .(بومدين، 2021، صفحة 373)

بما يعني قدرة المؤسسات المالية على تقديم الخدمات و المنتجات المالية و التي ترتبط بالبيئة التنظيمية و السوق و التكنولوجيا أما عن الحالة العكسية فتسمى بالاستبعاد المالي إذ يشار إليه ب:

الاستبعاد المالي : الحالة التي يواجه فيها الأفراد المصاعب و العوائق فيما يتعلق بالوصول إلى مصادر منتجات الخدمات المالية الأساسية و التمكن من استخدامها بصورة تلائم احتياجاتهم و التمكن في ذات الوقت من ممارسة

حياتهم الاقتصادية و الاجتماعية بصفة طبيعية في مجتمعهم (بومدين، 2021، صفحة 372)

يعتبر الإقصاء المالي أو ضعف الوصول إلى الخدمات المالية ، الذي ينتشر بشكل أكبر بين أفقر أفراد المجتمع

و أكثرهم حرمانا، حاجزا كبيرا أمام النمو الاقتصادي و التنمية ، كما أن تحسين كفاءة وجود الخدمات المالية دون

زيادة الوصول في الوقت نفسه غير كاف في معظم الحالات ، لأنه يترك أكبر نسبة من السكان بدون

خدمات .(علي، 2021، صفحة 4)

الاستبعاد الطوعي و ذلك لعدم الحاجة إلى الخدمات المالية ، أو لأسباب دينية ، فنجد أن المسلمين الذين يشكلون

حوالي ربع سكان العالم ، يستبعدون أنفسهم بشكل طوعي من الاستفادة من الخدمات المالية ، و ذلك بسبب

تعارضها مع الشريعة الإسلامية ، و لكن في السنوات الأخيرة و بفضل ظهور خدمات مالية متوافقة مع الشريعة

الإسلامية ،كان هناك تحسن في مستوى الشمول المالي في العديد من الدول الإسلامية (علي، 2021، صفحة 6)

إذ يمكن قياس درجة الوصول عن طريق مؤشرات يتم عرضها من طرف البنك الدولي إلا أنه أشار camara et tuesta إلى أن المؤشرات التقليدية لقياس الوصول إلى الخدمات المالية غير وافية حاليا ، فالتطورات المصرفية الجديدة عبر الهاتف المحمول و استخدام خدمات مالية جديدة عبر الانترنت باب جديد على الخدمات الرسمية و التي يتم استخدامها في ظروف معينة كالتغلب على عائق المسافة للوصول إلى الخدمات المالية ، تلعب المراسلات المصرفية أيضا دورا هاما في تحسين مشكلة الوصول إلى الخدمات حيث أن التكنولوجيا و المراسلات المصرفية أدت اتساعا كبيرا لفرص الوصول .(عجور ، 2017، صفحة 12)

كما أشارت الدراسات إلى وجود علاقة قوية بين الوصول إلى الخدمات المصرفية و النمو و لتتمية الاقتصادية ، و ذلك من خلال ارتفاع واضح في مستويات الدخل في البلدان التي لديها عدد أكبر من فروع البنوك و الودائع ، و يلاحظ وجود عدد أكبر من الفروع و الحسابات المصرفية في البلدان ذات الدخل المرتفع مقارنة بالبلدان ذات الدخل المنخفض و المتوسط ، كما تظهر هذه الدراسات معدل نمو نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي . ولتعزيز عرض الخدمات المالية و إيصالها يجب التوسع في استخدام التكنولوجيا الجديدة و نماذج الأعمال المبتكرة. فقد تحسن مستوى تقديم الخدمات المالية تحسنا تدريجيا في الماضي من خلال بطاقات الدفع الإلكتروني و أجهزة الصراف الآلي ، كما ساهم التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في ظهور العديد من الخدمات المالية و نماذج الأعمال المبتكرة و تحسين فرص وصولها للأفراد ، و أيضا الخدمات المبتكرة مثل سداد الفواتير و آراء المعاملات المالية من خلال الهواتف المحمولة تقلصت العديد من القيود التي تعوق إمكانية الحصول على الخدمات المالية ، و أيضا بالنسبة للأفراد قاطني المناطق النائية و الريفية (آليات الشمول المالي نحو الوصول للخدمات المالية)

المطلب الثاني : التثقيف المالي

أدت الأزمة المالية العالمية ل 2008 إلى زيادة أهمية التثقيف المالي ،حيث أظهرت هذه الأزمة الآثار السلبية لعدم وجود ثقافة مالية لدى أغلبية المتعاملين مع المؤسسات المالية مما دفع الكثير من الحكومات في أنحاء العالم إلى وضع إستراتيجيات قومية للتثقيف المالي أو التعليم المالي باعتبار هذا الأخير هو العملية التي يتم من خلالها توفير حجر الأساس للأفراد للوصول إلى التثقيف المالي.

عرفت كل من منظمة التعاون و التنمية الاقتصادية OECD و الشبكة الدولية للتثقيف المالي INFE المنبثقة عنها التثقيف المالي بأنه " العملية التي يتم من خلالها تحسين إدراك المستهلكين و المستثمرين لمفهوم الخدمات و لمنتجات المالية المتوافرة و المخاطر المصاحبة لها ،و ذلك عن طريق تقديم المعلومات و الإرشاد المالي و النصيحة الموضوعية ، و تطوير مهاراتهم و ثققتهم بالخدمات المالية و ذلك بهدف زيادة وعيهم بالفرص و المخاطر المالية ، و ليصبحوا قادرين على اتخاذ قرارات مبنية على معلومات صحيحة ، و تعريفهم لمن يتوجه و في حال احتاجوا للمساعدة ، و اتخاذ خطوات فعالة أخرى من شأنها تحسين الرفه المالي الخاص بهم " (فلسطين)

تعرفه الشبكة الدولية للتعليم المالي و المنظمة المالية الأطفال و الشباب على أنه " مزيج من الوعي و المعرفة و المهارات و المواقف و السلوك الضروري لاتخاذ قرارات مالية سليمة و ذلك لتحقيق الرفاهية المالية للأفراد "

(التقرير العالمي لرصد التعليم : التعليم من أجل الناس و الكوكب، 2016)

و كما جاء في التقرير العالمي لرصد التعلم فإن التثقيف المالي هو الفهم السليم للمنتجات المالية كالحسابات الجارية ، و حسابات لتوفير ، و نظم الدفع الإلكترونية، و من اكتساب مهارات إدارة أموال الشخصية أي أن يكون ملم بالأمور المالية . (التقرير العالمي لرصد التعلم: الدول العربية . الهجرة و النزوح و التعليم، 2019، صفحة 31)

أشارت له شبكة فيزا على أنه إدارة الأموال بحكمة ، أي أنه عندما تتوفر للأفراد الحصول على الخدمات المالية ، سيحصلون عليها و هم مسلحون بفهم سليم لأساليب تدبير أموالهم .(VISA) كما يتعين تثقيف المستهلكين ماليا و توعيتهم لتحقيق التوازن بين المعلومات المتاحة لدى المستهلكين و مقدمي الخدمات المالية ، و بأخص العملاء الجدد حيث يتعين مراعاة قلة خبرتهم في استخدام الخدمات المالية ، لمساعدته على إدراك حقوقهم و مسؤولياتهم ، و قد يتم تثقيف المستهلك ماليا من قبل الهيئات الحكومية و الجمعيات الاستهلاكية ، و في أغلب الأحيان يتم توير برامج توعية للمستهلك من خلال حملات التوعية العامة . (العربية، 2015، صفحة [17.16])

إذ أن تحسن المعرفة المالية لها أثر إيجابي في دعم الوصول إلى الخدمات المالية كما تؤثر بشكل إيجابي على تحفيز مقدمي الخدمات المالية على تطوير المنتجات و زيادة معدلات الادخار و خفض معدلات الفقر ويكون من خلال إعداد إستراتيجية وطنية لتعزيز مستويات التعليم و التثقيف المالي والعمل على تقييم و قياس مدى نجاحه، مع التأكد من إشراك الجهات الحكومية و القطاع الخاص و الأطراف ذات العلاقة بالتثقيف المالي. و يهدف التثقيف المالي إلى إيجاد نظام تعليم مالي متكامل و الوصول إلى مجتمع مثقف ماليا يعمل على تعزيز و تطوير مستويات الوعي لدى كافة شرائح المجتمع، كما يساعد المواطنين على اتخاذ قرارات استثمارية سليمة و مدروسة فيما يتعلق بتعاملاتهم المالية المختلفة بأدنى درجة مخاطرة. (عزاوي و رفاع، 2021، صفحة 112)

المطلب الثالث: أشكال الاستبعاد المالي و أسبابه

قبل تحديد أشكال الاستبعاد المالي يجدر الإشارة على أن الأشخاص ذوي الدخل المنخفض ، و الأشخاص المعاقين و الأفراد القاطنين في مناطق معزولة ، هم الأكثر عرضة للاستبعاد عن غيرهم ، و على هذا الأساس تعددت أشكال الاستبعاد المالي و تشمل :

الاستبعاد الائتماني : يشير هذا المصطلح إلى حرمان الأشخاص و من الوصول إلى التسهيلات الائتمانية بسهولة و بأسعار معقولة ، يمكن أن ينشأ بسبب الشروط المتعلقة بالمنتجات المالية ، و التي تكون غير ملائمة لفئة من الأفراد

الاستبعاد المصرفي: يشير إلى عدم قدرة الأشخاص على فتح حسابات مصرفية أو معاملات أو إستخدامها ، حيث ينطوي على استبعاد المعاملات المالية مثل عدم القدرة على تلقي المدفوعات الإلكترونية ، فضلا عن القدرة على الوصول إلى الخدمات المالية و المصرفية التقليدية ، و تتفاوت درجة الحرمان من شخص لآخر، فهناك ما يسمى بالحرمان المصرفي الكلي :و معناه أن هناك مجموعة من الأفراد محرومة تماما من أي وع من الخدمات المصرفية ، و الحرمان المصرفي الجزئي : بحيث يكون بمقدور الأفراد الاستفادة من بعض المنتجات المصرفية

على غرار بعضها الآخر ومثال ذلك ، أنه يمكن لشخص أن يملك حساب مصرفي جاري ، و لكنه لا يستفيد من تسهيلات الدفع الإلكتروني ، أو بطاقات الائتمان (سعدوني، بلا تاريخ، صفحة 17. 18).

الاستبعاد الادخاري :في معظم الأحيان يرجع سببه إلى الحرمان الاجتماعي حيث يمكن توضيحه بهذه النقاط: عدم التعود على وضع المدخرات في البنوك ، عدم التعامل مع البنوك بسبب تجارب فاشلة من قبل ، حيث يتجلى الاختلاف بين الاستبعاد المصرفي و الاستبعاد الادخاري يتمثل في أن الأول يتسبب في حدوث معاناة بالنسبة للفرد فيما يتعلق بحياته اليومية ، بينما يتعلق الثاني بالحرمان الاجتماعي و الذي هو أشد خطورة و التي لها تداعيات أكبر على حياة الأفراد(نوري و نغم، 2018، صفحة 15).

الاستبعاد التأميني : أصبحت بعض خدمات التأمين إجبارية كالتأمين على السيارات و التقاعد ، بينما هناك تأمينات أخرى اختيارية كالتأمين الصحي ، بصفة عامة أصبحت الأغلبية من أشكال التأمين تأخذ الطبع الإجباري لاسيما ما يخص الاقتصاد الرسمي من النظام الاقتصادي ، في هذا الصدد نستطيع القول أن درجة الحرمان التأميني تتأثر بالدرجة الأولى على انتشار القطاع الرسمي(سعدوني، بلا تاريخ، صفحة 20) .

بعد أن حددنا أشكال الاستبعاد المالي لا بد من تحديد الأسباب التي تؤدي إلى هذه الأشكال و التي يمكن حصرها في ما يلي :

الاستبعاد الجغرافي : و هو الذي يحدث جراء عدم التوسع الجغرافي لفروع البنوك بما يستجيب لجميع القاطنين عبر كافة ربوع الوطن ، و كذلك لقلة انتشار موزعي الخدمات المالية .

استبعاد بسبب شروط : ينتج ذلك بسبب تواجد شروط تحد الأشخاص من اقتناء هذه المنتجات المالية ، كما يمكن أن تحدث لشروط تحد من قدرة مقدمي الخدمات ، مثل عدم التأهل بسبب الحد الأدنى للإيداع المطلوبة ، أو متطلبات الهوية ، أو الائتمان التاريخي .

الاستبعاد السعري: يحصل بسبب ارتفاع تكاليف المنتجات و الخدمات المالية ، بحيث أن المنتج لا يكون يعكس سعره الحقيقي .

الاستبعاد التسويقي : يحصل هذا الاستبعاد بسبب أن مقدمي الخدمات المالية يستهدفون فئة أو سوق معين ذو مردودية عالية ، ويتفادون بذلك سوق منخفض المردودية ، والتي غالباً ما تكون الفئة القليلة ، بحيث يصبح هؤلاء الأفراد غير مدركين للخدمات المالية المتاحة (نوري و نغم، 2018، صفحة 16).

يجدر الإشارة على أنه الاستبعاد قد يكون اختياري و ذلك ما يسمى ب

الاستبعاد الطوعي و ذلك لعدم الحاجة إلى الخدمات المالية ، أو لأسباب دينية ، فنجد أن المسلمين الذين يشكلون حوالي ربع سكان العالم ، يستبعدون أنفسهم بشكل طوعي من الاستفادة من الخدمات المالية ، و ذلك بسبب تعارضها مع الشريعة الإسلامية ، و لكن في السنوات الأخيرة و بفضل ظهور خدمات مالية متوافقة مع الشريعة الإسلامية ، كان هناك تحسن في مستوى الشمول المالي في العديد من الدول الإسلامية (علي، 2021، صفحة 6).

المطلب الرابع: معوقات وصول الخدمات المالية ومخاطر الاستبعاد المالي

دائماً ما تسعى المؤسسات المالية إلى تحقيق أكبر ربح ممكن من خلال تقديم خدماتها المختلفة ، وفي سبيل تحقيقها لهذا الهدف تعمل على جذب العملاء الأكثر ثراءً (أصحاب الدخل المرتفعة ذوى الملاة المالية) لأنهم يحققون لهم أرباحاً مرتفعة، وعلى النقيض تهرب تلك المؤسسات من التعامل مع أصحاب الدخل المتدنية لأنهم يحققون لهم أرباح متدنية.

وفيما يخص التوزيع الجغرافي للمؤسسات المالية الرسمية ، نجد أن هناك ضعف كبير في فروع تلك المؤسسات في المناطق النائية وبالقرب من أصحاب الدخل البسيطة، وبالتالي هذه الطوائف لا تتوافر لهم التسهيلات والخدمات المالية في النطاق الجغرافي لهم مما يضطرهم إلى اللجوء للمصادر غير الرسمية.

وان حدث وتمكن أصحاب الدخل البسيطة الوصول للمؤسسات المالية الرسمية سيواجه هذه الطائفة عائق جوهري ويتمثل في عدم ملائمة المنتجات المالية لتلك المؤسسات مع متطلبات تلك الطبقة البسيطة من ذوى الدخل المنخفض . وعدم الملائمة قد يتمثل في (تكلفة التمويل ، أو شروطه أو أنظمة إجراءات السداد ، الخ....) . وغياب مفهوم العائد الاجتماعي لدى أغلب المؤسسات المالية جعلتها تغيب عن ساحة محدودي الدخل أو أصحاب الدخل المتدنية وأصحاب المشروعات الصغيرة لضعف العائد المادي ، وهذا غير حقيقي لأن هناك مشاريع صغيرة ومتوسطة ريادية ذات عائد مادي كبير . (سعدوني، صفحة 22_23)

فيما يخص مخاطر الاستبعاد المالي Financial Exclusion Risk فيترتب على الاستبعاد المالي Financial Exclusion العديد من الآثار السلبية المتمثلة في مخاطر عدم الاستقرار المالي Financial Instability ومخاطر المعاملات النقدية وغسل الأموال وتمويل الإرهاب، بالإضافة إلى استمرار مُعضلة صعوبة حصول المشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر على التمويل وعدم اندماج القطاع غير الرسمي Informal Sector ضمن القطاع الرسمي، بالإضافة إلى صعوبة وصول البنوك لشرائح جديدة من العملاء واستهدافها، مما يلقي بظلاله على تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية. (دوروثي و ايزابيل، 2015)

المبحث الثالث: سلوك المشتري للخدمات المالية

إن المشتري للخدمات المالية يحتل المكانة الأولى ويشكل المحور الأساسي للأنشطة التسويقية المختلفة، وهذه الأنشطة لا يمكن أن تنجح أو تحقيق أهدافها ما لم تكن مستندة في تصميمها وإعدادها وتنفيذها على فلسفة فهم المشتري للخدمات المالية وسلوكه.

المطلب الأول: خصائص الخدمات المالية و انعكاساتها على سلوك المشتري

الخدمة المالية تركز على ثلاث ميزات أو صفات لها تأثير على عمليات تقييم المشتري أثناء اختياره وشرائه للخدمة المالية، وكذلك اختياره لمنتجي أو موردي هذه الخدمات على النحو التالي :

1- ميزات البحث: تمنح المشتري أدلة مادية يعتمد عليها عند الاختيار أو الشراء، مثل:

- انتشار شبكة فروع المؤسسة المالية، الأجهزة المستخدمة من قبل المؤسسة المالية وبطاقة الصراف الآلي .
- الاستثمارات الخاصة بالسحب والإيداع وطلب القروض، لوحة أسعار العملات وآلات إعداد بطاقات الائتمان، و شهادات التأمين ووسائل الاتصال .

- التكنولوجيا المستخدمة والتي غالبا ما تعطى مؤشرا لمستوى وجود الخدمة المالية .
- 2-مميزات الخبرة: وهي تصف السمات يلاحظها أثناء استخدام الخدمة المالية أو بعد شرائها والانتفاع منها :
 - الخبرة في استخدام التكنولوجيا مثل: استخدام الهاتف المصرفي، استخدام الصراف الالى ATM .
 - المشورة أو المعلومات التي استطاع المشتري الحصول عليها.
- 3-مميزات التصديق :هي تعتمد على ما يحصل عليه من خلال الاتصال الشفهي والكلمة المنقولة من أفراد العائلة، الأصدقاء أو مجموعات مرجعية أخرى ،أو ربما قد يجد نفسه مرغما على أن يضع ثقته في ما تقوله المؤسسة المالية، مثل :
- خدمات صناديق التقاعد، بوالص التأمين .

نصائح شركات الاستثمار . (التميمي، 2011، صفحة 35_36)

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على سلوك المشتري للخدمات المالية

العوامل السيكولوجية تعد لها تأثير على شراء الخدمة و تكمن فيما يلي:

1. الدوافع،من أهم النظريات في مفهوم الحاجات نظرية ماسلو للحاجات: كحاجات الأمان حاجات اجتماعية فيمكن القول أن الحاجة التي هي غالبا ما تظهر في الخدمة المالية، والرغبة في فتح حساب أو التعامل مع الخدمة المالية التي تسبقها الحاجة التي يحس بها الفرد.
 2. الإدراك: ينتج من تفاعل نوعين من العوامل هما: العوامل المحفزة لجذب المؤسسات المالية للعملاء عن طريق استخدام الإعلانات والهدايا الترويجية،العوامل الشخصية تظهر من خلال تجارب الفرد وتقبله للرسائل الإعلانية المختلفة، من خلالها يستطيع أن يحكم على الحالة المعروضة أما برفضها أو بقبولها.
 - 3.المواقف (الاتجاهات والميول) ، وهي المعرفة والشعور الايجابي أو السلبي الخدمة المالية.
 - 4.التعلم: يتحقق عن طريق الخبرة المباشرة أو الغير مباشرة.
 - 5.شخصية الفرد: تمثل التركيب الداخلي والطريقة لتنظيم العوامل مما تجعل الفرد متميزا عن غيره.
- العوامل الاجتماعية وهي القوة المبدولة من الأفراد والتي تؤثر على سلوك الزبون المصرفي مثل الطبقات الاجتماعية مجموعة من الأفراد المتجانسون لديهم تشابه في العديد من النواحي في حياتهم اليومية.
- العوامل الشخصية، التي ينفرد بها الشخص الواحد.
- وفقا لهذه العوامل يتم تحديدهم وتصنيفهم إلى عملاء حاليين وعملاء مرتقبين، وعلى هذا فان مهمة المؤسسة المالية التعرف على هؤلاء العملاء ودراساتهم بشكل سليم عن طريق ما يلي:
- _ معرفة العميل وموصافاته وخصائصه بالتالي يتم تقسيم العملاء وفقا لها ووضعهم في مجموعات.
- _ معرفة احتياجات العميل من الخدمات المصرفية المتوفرة في السوق حاليا.
- _ اكتشاف الدوافع الأساسية التي تحرك العميل لاتخاذ قراره ومتى يقوم بتلبية حاجاته المالية.
- معرفة أي الفروع أو البنوك التي تقوم بتلبية هذه الاحتياجات، وإذا تم ذلك بكفاءة .(التميمي، 2011، صفحة

(6_5)

المطلب الثالث: تطوير الخدمات المالية الجديدة

تعتبر إستراتيجية تطوير منتجات مالية جديدة جزءا مهما وذلك لاختلاف أنماط العملاء وتعدد احتياجاتهم وتطور رغباتهم والتغيير في معايير اختياراتهم .

بالإضافة إلى وجود المنافسة الشديدة والمتزايدة والتغيرات التي شهدها قطاع الخدمات المالية من إبداع وابتكار مالي مستمر وإعادة تعديل التشريعات المنظمة لهذا القطاع.

1.أنواع المنتجات الجديدة:

_منتجات جديدة تطرح لأول مرة.

_إضافة خطوط منتجات جديدة بالنسبة للمؤسسة المالية فقط.

_توسيع خطوط المنتجات الحالية.

_تحسين و مراجعة المنتجات الحالية.

_تخفيض التكاليف.

2.خطوات عملية تطوير منتج مالي :

_صياغة الأهداف والاستراتيجيات لتطوير خدمة مالية جديدة.

_توليد الأفكار.

_غربلة الأفكار .

_تطوير المفهوم.

_تحليل الأعمال .

_تفويض سلطات المشروع.

_تصميم واختبار الخدمة .

_تصميم واختبار العملية والنظام.

_تصميم واختبار البرنامج التسويقي

_اختبار الخدمة وعمل دورة تشغيلية تجريبية .

_اختبار السوق.

_طرح الخدمة الجديدة بالكامل.

_الرقابة والتقييم.

3.العوامل التي تؤثر على عملية ابتكار وتطوير الخدمات المالية الجديدة :

_مجموعة العوامل التي ترتبط بسمات وخصائص الخدمات المالية :

○ الملموسية الخدمات المالية.

○ تلازمة الخدمات المالية.

○ عدم التجانس في المخرجات.

_مجموعة العوامل التي ترتبط ببيئة الخدمات المالية :

- العملاء.
- المنافسون .
- التكنولوجيا.
- التشريعات والقوانين الحكومية. (التميمي، تسويق الخدمات المالية financial services marketing، 2018، صفحة 64_65)

المطلب الرابع: دور الابتكارات التكنولوجية المصرفية في تعميم الخدمات المالية

إن التحسن على مستوى العالم راجع إلى الابتكارات التكنولوجية المصرفية أو ما يعرف بالتكنولوجيا المالية وذلك من خلال تطور الحلول الرقمية و التوسع في الدفع الالكتروني حيث عرف مجلس الاستقرار المالي بأن الابتكارات المالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطابقات أو عمليات أو منتجات جديد، لها اثر مادي على الأسواق و المؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية:

و التكنولوجيا المالية هي تلك المنتجات و الخدمات المالية التي تستحدث عن طريق التكنولوجيا بما يتوافق مع حاجيات المجتمع و الظروف المحيطة به،

تبرز أهمية الخدمات المالية الرقمية المالية و ذلك راجع إلى انخفاض تكلفة المعاملات كما تساهم في التغلب على تحديات الانتشار المادي للمؤسسات المالية والمصرفية و يهدف هذا إلى إدخال ودمج الفئات المهمشة ماليا، وقد نجحت الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في تقديم خدمات مالية متنوعة تتضمن خدمات المدفوعات و العملات الرقمية و تحويل الأموال والإقراض وصولاً إلى خدمات التمويل حيث يلاحظ زيادة الطلب على هذه المنتجات، وذلك لسرعة الابتكارات و الحلول التكنولوجية و تعمل معظم الشركات التكنولوجية بشعار Empowering the Unbaked أي تمكين المستبعدين ماليا، حيث تتمتع التكنولوجيا المالية بقدرة حقيقية على تغيير هيكل الخدمات المالية و جعلها أرخص و أسرع وأكثر أمنا وسلامة خصوصا تلك الشريحة التي لا تتعامل مع الجهاز المصرفي ، حيث تسهل إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة كما تساهم في تحقيق الاستقرار المالي و ذلك من خلال ضمان الامتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر، وبإمكانها تيسير التجارة الخارجية و التحويلات وذلك بتوفير إمكانيات تتسم بالكفاءة و الفعالية.

و هكذا فان التقنيات المالية الحديثة تؤثر ايجابيا على معدلات الوصول و خصوصا في المناطق الريفية النائية، من خلال حلول كالهوية الرقمية، وسجلات الوصول ، و العقود البنكية. فالهويات الرقمية جعلت فتح حساب أسهل من أي وقت مضى، و الخدمات المالية التي تعتمد على الهواتف المحمولة تصل حتى للمناطق النائية، كما أن زيادة إتاحة بيانات العملاء تسمح لمقدمي الخدمات بتصميم منتجات مالية رقمية تلائم على نحو أفضل الأفراد الذين لا يمتلكون حسابا مصرفية. (عادل عبد العزيز، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار و النمو الاقتصادي،

صفحة 88_93)

خلاصة الفصل:

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى الشمول المالي و تبيان موقف المجتمع الدولي منه ، باعتباره المظلة التي تضم بعد الوصول إلى الخدمات المالية، كذلك تناولنا في هذا الفصل إلى المفاهيم المتداخلة مع الوصول إلى الخدمات المالية و دور التنقيف المالي في المساهمة في تحسين إدراك المستهلكين للخدمات المالية المعروضة ، و تبيان دور ابتكارات التكنولوجيا المالية المطبقة في قطاع الخدمات المالية و ذلك لزيادة الاحتواء المالي كما تطرقنا إلى خصائص الخدمات المالية و انعكاسها على سلوك المستهلك ، و كذا على العوامل المؤثرة على سلوكه ، و اثر تطوير الخدمات المالية في المساهمة في جذبته .

الفصل الثالث

الدراسة التطبيقية

تمهيد:

بعد الدراسة النظرية لمختلف جوانب الخدمات المالية وكذا الوصول المالي ، لا بد من اختبار فرضيات الدراسة على الواقع، و مدى تطابق الجانب النظري مع الجانب العملي. و للإلمام أكثر بالجانب التطبيقي ارتأينا أن نتناول من خلال هذا الفصل كل من المؤشرات التقليدية و الحديثة، لقياس وصول الخدمات المالية، و تبويبها اما حسب الجنس ، أو الفئة العمرية ، كما سيتم عرض نتائج الدراسة و مناقشتها.

لذا تم تقسيم الفصل كما يلي:

المبحث الأول: مؤشرات قياس الوصول التقليدية

المبحث الثاني: مؤشرات قياس الوصول الحديثة

المبحث الثالث: تحليل و تفسير النتائج

المبحث الأول : مؤشرات قياس وصول الخدمات المالية التقليدية

لا يوجد أدنى شك حول أهمية وصول الخدمات المالية على المستوى الوطني ، حيث أظهرت العديد من الدراسات فوائد قدرة المواطنين على الوصول إلى الخدمات المالية ، باعتباره أمراً حيوياً نظراً لدور الخدمات المالية في مساعدة الأفراد و الشركات على تحمل صدمات الدخل و الإنفاق ، و الذي ينتج النظام المالي و يعمل بشكل جيد على معالجة المعلومات المتعلقة بفرص الاستثمار و تخصيص رأس المال ، و هذه الخدمات تسمح للأفراد و الشركات بتشتيت المخاطر و النقليل من أثر الصدمات بدءاً من خسائر إلى ارتفاع أسعار السلع الأساسية ، الأمراض ، السرقة ، البطالة ، على الرفاهية الاقتصادية للأفراد .

و من هنا سارعت حكومات الدول إلى ضرورة تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية بشكل متزايد و لقياس درجة الوصول إليها يتم الاعتماد على بعض المعايير و البيانات المعروضة من طرف الجهات المعنية والتي تنتشر بصفة دورية لتشخيص و إعادة هيكلة سياسات لسد الفجوات و معالجة مشاكل الإقصاء المالي ومن بينها :

المطلب الأول : الانتشار الجغرافي لفروع البنوك

تعتبر فروع البنوك قنوات أو منافذ توزيع صغيرة ، تعتبر هذه المنافذ قادرة على تحقيق أهداف البنك من خلال تقديم الخدمات المختلفة للعملاء ، والتي بدورها تعطي ميزة تنافسية حيث توفر الوصول السريع لجميع العملاء ، حيث نكتسي هذه الخاصية أهمية كبيرة فعادة ما يبحث أصحاب البنوك عن أكبر عدد ممكن من العملاء ، أو نتيجة لازدياد حجم العمليات التي يقوم بها المصرف يدفع البنوك إلى البحث في طرق تسهل التعامل المصرفي ، كما إن البنوك ترغب بتوصيل خدماتها عبر مختلف المناطق الجغرافية ، و حرصاً منهم على توسيع دائرة نشاطهم ، و سعياً لجذب أكبر عدد ممكن من العملاء و ذلك من خلال التوسع و الانتشار ، علماً أن ازدياد قاعدة عملاء البنك تساهم في رفع أرباح البنك ، ومنه تحقيق أهداف البنك .

و حرصاً من البنوك على مواكبة جميع التغيرات و التطورات و إيصال جميع خدماتها إلى كافة المواطنين خاصة المستبعدين منهم لأسباب سعرية أو جراء نقص المواصلات كمن يقطنون في الأرياف ، فهي عادة ما تسعى إلى تقديم أفضل و أريح لعملائها لكسب ثقتهم ، فقد يحتاج العميل إلى استشارة مباشرة من طرف العمال يستوجب حضوره في البنك ، فيصعب عليه التوجه للبنك ، فيلجأ بذلك للفرع الأقرب إليه. و رغم انخفاض تكلفة هذه الفروع و انخفاض عدد العمالة اللازمة لتشغيلها فإنه ما يمنع البنوك من زيادة فروعها بما يستجيب لاحتياجات عملائهم هو بعض القيود كالتراخيص . (إغناسيو ماس و هنا سيديك، 2008، صفحة 9)

المطلب الثاني : عدد الحسابات المفتوحة لدى البنوك

الحسابات هي منتجات مالية تقدمها المؤسسات المالية لعملائها ، بصورة أوضح هي حسابات مالية تحتفظ به المؤسسات المالية للعميل ، بحيث يمكن أن يكون الحساب المصرفي حساب إيداع ، حسب بطاقة ائتمان ، حساب جاري أو أي نوع من آخر من الحسابات التي تقدمها المؤسسات المالية ، يتم إختيار نوع الحساب حسب احتياجاتك و خصائص المتعلقة بكل حساب ، كما تعتبر أدوات تتيح للعميل الوصول إلى العمليات المالية اليومية ، حيث يتم إبلاغ العميل عن المعاملات المالية التي تتم خلال فترة زمنية محددة على حساب مصرفي في كشف حساب مصرفي و يكون رصيد الحسابات في أي وقت من الأوقات هو المركز المالي للعميل ، حيث أصبح امتلاك

حساب بنكي أداة أساسية للتحرك بحرية في المجالات المتنوعة ، و بما أن الوصول إلى الخدمات المالية يبدأ أساسا بفتح حساب مصرفي ، و من هنا فغنه لتعزيز الوصول من هذه الناحية يجب أن يكون هناك التزام و تنسيق من طرف الفاعلين ن بحيث يكونوا قادرين على خلق بيئة ذو ثقافة مصرفية و مالية و خلق سياسات واسعة النطاق لتحفيز المواطنين فتح حسابات و الاستفادة الفعلية منها، بصورة أوضح حصر الغير المتعاملين مع الخدمات المالية الرسمية، و ذلك لأن المنافع التي تتحقق عند استخدام هذا الحساب بشكل نشط تدعم أداء الاقتصاد الكلي للدولة ، و تساهم في تحقيقها لخططها المستقبلية ، الأمر الذي ينعكس على رفاهية و معيشة المواطن و يساهم في تقليص معدلات الفقر .(البنك الدولي)

المطلب الثالث : عدد المودعين و المقترضين من البنوك

تعتبر عمليات الإيداع اسم لإجراءات النشطة للبنوك في جمع الأموال من الأفراد و الكيانات القانونية للودائع لفترة زمنية معينة أو عند الطلب ، و التي ينم من خلالها تكوين الموارد المصرفية ، يتم تنفيذ هذه العملة من خلال استخدام مجموعة من الأدوات ، لذلك فإن المصدر الأساسي للموارد هو جذب الأموال من العملاء(البنك الوطني الجزائري، 2016) ، هذا النوع من العمليات يعكس مقدار وصول الخدمات المالية ، إذ تتولى كل مؤسسة ائتمانية مهمة إنشاء سياساتها الأصلية في هذا المجال، لتراكم الأموال لديها ، بحيث يمكنها من الاستفادة منها سواء كانت تلك التراكمات مجانية أو تحقق أرباحا نتيجة لتشغيلها، بحيث تزداد حجم قاعدة موارد العمل، فعلى كل بنك تطوير سياسة الإيداع الخاصة به لزيادة أرباحه بما ينعكس إيجابا على الاقتصاد الوطني ، و بدون إجراء هذا النوع من العمليات فإنه من المستحيل تشكي محفظة الودائع الأولية للبنك ، و لن تمتلك المؤسسة المالية لإصدار القروض و ممارسة أعمالها، و هذا الأخير بدوره يزود البنك بعوائد ، فهو يلعب دورا حاسما في الازدهار ، إلى جانب دوره في خلق النقود ، و بما أن البنوك تسعى للتعامل بأمال ليست ملكا لها، فن هذه العملية لا تخلو من المخاطر ، فمن المنطقي إيجاد طرق لحماية ودائع الغير ، و منه فإن عمليات الإقراض تحدد وفقا لعدة شروط منها : المدة، المبلغ ، العائد ، و كذلك السياسة الائتمانية التي تحدد شروط منح الائتمان ،

حيث تبلورت صورة التلازم الكبير ما بين عرض الأموال و الطلب على الأموال من خلال انتقال الوحدات و التي تعتبر بحد ذاتها خدمة فإن كمية الإقدام على هذه الصور من الخدمات أي عدد المقترضين و المودعين بصورة أخرى تبين درجة الوصول إلى الخدمات المالية في هذا الشطر ، وبما أن الائتمان المصرفي جزء من النظام الاقتصادي ، فإنه بصورة أخرى عدد المودعين و المقترضين يعكس درجة تطور النظام الاقتصادي .(إبراهيم ل.، صفحة 199)

المطلب الرابع: عدد أجهزة الصراف الآلي

هو جهاز يعمل أوتوماتيكيا لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري، معدل وفق برامج معدة مسبقا ، لتلبية العديد من الحاجيات المصرفية لصالح العملاء ، و هذا على مدار اليوم طيلة أيام الأسبوع ، و ذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي و هي بطاقة بلاستيكية بمواصفات معينة تصدر عن البنك ، و توضع تحت تصرف العميل ، بناء على طلب منه تحتوي هذه البطاقة معلومات عن العميل و حسابه و رقم سري يعرفه و يحدده هو فقط و من بين الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي : السحب من حسابات الطلب و التوفير نقدا، الإيداع بالحسابات

نقدا، الاستفسار عن الرصيد ، طلب دفتر الشيكات ، تسديد بعض فواتير الخدمات ، إذ تعتبر آلات الصراف الآلي أكثر فعالية بالنسبة إلى مؤسسات التمويل الأصغر التي تقبل المدخرات و تنشذ خدمة العملاء في عدة أماكن ، إذ يجب أن تنظر مؤسسات التمويل الأصغر في استخدام الصراف الآلي عند تراكم العمليات على الموظفين ، و عندما لا تكفي ساعات العمل على تلبية حاجات العملاء و ذلك لتوسيع نطاق الخدمات المالية ، إذ أنه تحديد موقع الصراف الآلي أقل تكلفة من فتح فرع ، كما أنه لوضع صرافات آلية يستوجب توافر بنية تحتية يمكن الاعتماد عليها لشبكة الكهرباء و الاتصال ، قاعدة بيانات مركزية حيث يتم تخزين بيانات العملاء ، توفير فئات صحيحة من الملة ، إجراء بعض التعديلات لضمان تحقيق الاستخدام لأمثل لتوجيه المستخدمين عبر إرشادات شفوية للغير الملمين بالقراءة والكتابة .

تتيح هذه الخاصية الوصول المرن للعملاء ، كما أنها تفسح لهم المجال لخدمة أكبر عدد من العملاء ، كما أنه و بتلك التعديلات التي تجرى على الصرافات فإنها تعمل على زيادة الوصول خارج نطاق شبكة الفرع ، كما هو الحال في المناطق النائية ، و التي تساعد بدورها في تيسير الإيداع للعملاء بما يخدم مصلحة كل من العميل والبنك.(ستيف ويلان، 2021)

المبحث الثاني: مؤشرات قياس وصول الخدمات المالية الحديثة

إن توسيع قاعدة وصول الخدمات و المنتجات المالية لفئات المجتمع المهمشة، و لكل من صغار المستخدمين و المنشآت وكذلك الأشخاص المستبعدين وذلك لأسباب عديدة يعد امرأ بالغ الأهمية، لأنه يساهم في تعزيز الاستقرار المالي و تحقيق العدالة الاجتماعية وذلك بتوزيع امثل للمخاطر على كافة فئات المستخدمين حيث اصبح الأمر يستوجب إستراتيجية وطنية تشتمل على خطط برامج و توعية، تعمل على تعزيز إمكانية المواطنين من الوصول إلى الخدمات المنتجات المالية بما يلبي احتياجاتهم، غير انه الوسائل التقليدية لا تلبي جميع هذه العناصر مجتمعة حيث اصبح من الضروري تبني استراتيجيات حديثة تتواءم مع التغيرات الطارئة في العالم وذلك لتسهيل آليات الوصول وتقليص الفجوة في الوعي لدى فئات المجتمع والتي سنستعرضها في المطالب الآتية.

المطلب الأول : المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول

لقد اصبح التعامل المالي و المصرفي من خلا أموال الهاتف من أهم الوسائل التي يتم التعامل بها ، حيث أصبحت تشير أرقام الحسابات المالية المسجلة بالهاتف إلى معدلات كبيرة من تلك المسجلة في البنوك وذلك لتسهيل إدارة العملاء لعملياتهم المصرفية و نقادي المصارف طوابير العملاء للاستفسار عن حساباتهم، كما تستمر هذه الخدمة طوال اليوم بما فيها الإجازات و العطل الرسمية، و تقدم هذه الخدمة بالاعتماد على شبكة الانترنت المرتبطة بفروع المصرف التي تمكن العميل من الوصول على خدمات مالية و مصرفية فقط بإدخال الرقم السري الخاص به، ومن الخدمات التي يقدمها الهاتف على مستوى العالم خدمة التحويلات المالية، تسديد الفواتير الاطلاع على الرصيد، كشف الحساب، الأخطار بآثار و نتائج المعاملات المالية، و تعرف اصطلاحا بإتاحة هذه الخدمات بالهاتف المصرفي، و تعني استخدام الهاتف المحمول كقناة لإجراء المعاملات المصرفية مع المصرف الذي ينتمي إليه العميل

ووفق الدراسات التي أجريت فإنها أصبحت تمثل نوع جديد من وسائل النمو الاقتصادي، والذي تم من خلاله تحويل كميات هائلة من الأموال من خلال حسابات بنكية تابعة لهواتف محمولة، حيث اصبح نوافذ التبادل المالي التابعة لشركات الهاتف اكبر من عدد فروع البنوك في البلدان النامية خاصة بحيث اصبح تتواجد في أكثر من 70 دولة في العالم و التي يستطيع من خلالها العملاء فتح حسابات ودائع أو سداد الأموال، وتستعمل لنقل مليارات الدولارات شهريا و من بين عوامل نجاح خدمة الهاتف المحمول الحاجة الكبيرة و الطلب الفعال بين شرائح المجتمع ذات الدخل المنخفض.(نغم و احمد نوري ، 2018، صفحة 114_115)

تشير أحدث بيانات الوصول إلى الخدمات المالية إلى استمرار الاستخدام العالي للأموال عبر الهاتف المحمول في بعض الإقتصادات. على سبيل المثال، تقترب قيمة المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في عام 2019 من 70 و 90 في المائة من الناتج المحلي الإجمالي في غانا وكمبوديا على التوالي. بالإضافة إلى ذلك، نمت قيمة المعاملات المصرفية عبر الهاتف المحمول والإنترنت بشكل أسرع في الإقتصادات المنخفضة والمتوسطة الدخل منذ عام 2015 (IMF، 2020).

الجدول رقم13: عدد حسابات تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول لكل 1000 بالغ

2019	2015		
428	118	أرمينيا	أوروبا وأسيا الوسطى
11	18	رومانيا	
224	63	مصر	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
228	98	قطر	
87	22	قويانا	أمريكا اللاتينية والكارييب
437	84	المكسيك	
459	42	كمبوديا	شرق أسيا والمحيط الهادي
2250	991	فجي	
1265	73	الهند	جنوب أسيا
328	120	باكستان	
1049	224	بوركينافاسو	جنوب صحراء إفريقيا
1859	1129	كينيا	

المصدر: (حماوي و آخرون، 2021، صفحة 34)

المطلب الثاني: المعاملات المالية عبر الانترنت

أصبحت قدرة الأفراد على القيام بإجراءات الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت عاملا يضيف الكثير من التغييرات على نمط حياتهم ، فمنذ استخدام هذه الخدمات استطاع العملاء توفير الوقت حيث يرجع نجاح هذه الخدمات إلى تمكينها للمستخدم من إدارة و تلبية حاجياته المصرفية دون وجوده الفعلي في مرات البنوك ، مع إضافة عامل الأمان للمستخدمين و ذلك بالاستعانة ببعض البرامج كالحائط الناري .(السيد، 2019)

و تؤكد المعطيات الدولية أن تكلفة إجراء المعاملات المصرفية بواسطة الانترنت شكل نحو 0.2 من تكلفتها في حالة الاعتماد على فرع البنك التقليدي ، إذ تقدم هذه الخاصية العيد من خدمات المصرفية مثل دفع الفواتير بدون رسوم في حين المعاملات التقليدية تستوجب رسوم عالية .

هي تلك المعاملات البديلة عن المعاملات المالية التقليدية تتمثل في إجراء مختلف العمليات المصرفية عبر الانترنت (ديدوش و حريري، 2021، صفحة 106)

إذ تسمح التكنولوجيا الحديثة عبر الانترنت تقديم الخدمة بسرعة و جودة عالية بعيدا عن الروتين و إهدار الوقت حيث توجد 3 صور للصيرفة عبر شبكة الانترنت:

الموقع المعلوماتي: وهي المستوى الأساسي للمصارف الإلكترونية أو ما يمكن بتسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الإلكتروني المصرفي و من خلاله فإن المصرف يقدم معلومات حول برامجه و منتوجاته و خدماته المصرفية

الوقع التفاعلي: بحيث يسمح الموقع بنوع من التبادل الاتصالي بين المصرف وعملائه، كالبريد الإلكتروني، نماذج على الخط، تعديل معلومات القيد، تعبئة الطلبات

الموقع التبادلي: في هذا المستوى الذي يمكن المصرف فيه أن يمارس نشاطه في بيئة إلكترونية حيث تسمح هذه الصورة للزبون بالوصول إلى حساباته وإدارتها، وإجراء الحوالات، الوفاء بقيمة الفواتير، إجراء كافة الخدمات الاستعلامية وهي التي تمثل المصارف الإلكترونية (مداح عرايبي و برك، 2010، صفحة 62)

المطلب الثالث: نهائي الدفع الإلكتروني TPE

جهاز الدفع الالكتروني، المعروفة اختصارا TPE، وهي عبارة عن جهاز الكتروني يتم تنصيبه في نقطة البيع الخاصة بالبائع، كما أنها تعد عامل تجاري يسمح بقبول عمليات الدفع المالي ومعالجتها بشكل امن.(بنك الفلاحة و التنمية الريفية ، 2022)

هو وسيلة دفع الكترونية تسمح التخليص بواسطة البطاقات الالكترونية 24 على 24 ساعة و 7 على 7 ايام الأسبوع ، تضمن حماية أكثر ضد التزوير و السرقة..

من امتيازات الحصول على الجهاز سيستفيد مالكيهم :

• السرعة.

• الفعالية.

• الأمان في المعاملات المصرفية.

• التعامل مع فئة أخرى من الزبائن "حاملتي البطاقات البنكية "

• المرافقة وخدمة ما بعد البيع.(بنك التنمية المحلية ، 2022)

يشترط على طالب الحصول على جهاز الدفع الالكتروني امتلاك حساب او فتح حساب في بنك من البنوك التي تتعامل بتقنية TPE ، بالإضافة إلى توقيع عقد مع البنك.

وعلى اعتبار أن أجهزة الدفع الالكتروني تعتبر اكبر احتياجات التاجر وكذا المستهلك لمزاولة النشاط التجاري وإبرام المعاملات الالكترونية ، فان ارتفاع التجارة الالكترونية في الجزائر يقتضي تعاون كل القطاعات وأهمها النظام المصرفي الجزائري من اجل إنجاح وتطوير التجارة الالكترونية ، لا يكون هذا إلا من خلال توفير جميع الإمكانيات وخاصة ما تعلق بأجهزة الدفع الالكتروني.(رضا، 2020، صفحة 172)

المطلب الرابع: أمن خادم الانترنت

هو مصطلح يصف أمن الأنشطة و المعاملات التي تتم عبر الانترنت ، حيث تشمل أمن المتصفح و السلوك عبر الانترنت و أمن الشبكة ، حيث أن التحديات التي تواجه خادم الانترنت كالتصيد التي يتمكن المستخدمين الغير مصرح لهم الوصول لأنظمة الكمبيوتر أو حسابات البريد الإلكتروني أو مواقعك، و إن أفضل برنامج لأمن الانترنت هو الذي يحميك من مجموعة الاختراقات بما في ذلك التسلل و البرمجيات الضارة كما أنه من بين التهديدات يمكن أن يتعرض لها الخادم الفيروسات التي تتلف البيانات ، و أيضا سرقة المجرمين المعلومات الشخصية و المالية للعميل ، ومن بين التهديدات الأكثر شيوعا هو التصيد الاحتيالي وهو هجوم إلكتروني عبر بريد إلكتروني متكرر ، التسلل و الوصول عن بعد حيث يستخدم المتسللون تقنيات مختلفة لاستغلال ثغرات rdp

حتى يتمكنوا من الوصول الكامل إلى الشبكة و أجهزتها ، وذلك لسرقة البيانات و المتاجرة بها عبر شبكة الويب المظلمة ، البرمجيات الضارة و الإعلانات الضارة ، برامج طلب الفدية و التي تمنعك من الولوج إلى الكمبيوتر ما لم تدفع فدية يتم توزيعها عادة كأحصنة طراودة ، شباك بوت نت ، و لحماية البيانات على الانترنت يجب على المستخدمين المصادقة متعددة العناصر أينما أمكنك ذلك ، أو استخدام جدار حماية و الذي يعمل كحاجز بين جهازك والشبكات الأخرى ، الاحتفاظ ببرامج أمان محدث مثبتا على أجهزتك ، كما أنه هناك العديد من الميزات لزيادة أمان شبكة وفي أفضل طريقة لحماية البيانات عبر الانترنت هي استخدام شبكة افتراضية خاصة vpn حيث تنشئ ممرا مشفرا بينك و بين الخادم مما يجعل البيانات أكثر أمانا ، أمن شبكة الانترنت و إنترنت الأشياء و التي تشيلا التقديرات إلى أنه بحلول 2026 سيتم تركيب 64 مليار جهاز انترنت الأشياء حول العالم ، كل هذه الأشياء و الأجهزة تخلق فرصا لاختراق المعاملات و حتى ذلك الحين تبقى هذه الإجراءات مجهولة لدى البعض مما يدعو العديد من التخوف منها ففتحول من كونها أداة لزيادة الوصول إلى كافة الخدمات المالية إلى كبحة و هذا يؤكد الحاجة إلى الإلمام بتهديدات أمن خادم الانترنت و ضرورة زيادة أأن الإلكتروني ، لزيادة ثقة العميل و توفير حافز حقيق يدفع العملاء إلى هذا النوع من المعاملات المتعلقة بالانترنت (kaspersky)

المبحث الثالث : تحليل و تفسير البيانات محل الدراسة

بغية تحليل واقع الوصول إلى الخدمات قمنا بتحليل البيانات الصادرة عن البنك الدولي و صندوق النقد الدولي و لمعرفة الوضع ومركز الجزائر سنعرض أهم المؤشرات المتعلقة بها فيما يلي:

المطلب الأول : تبويب بيانات الدراسة

تم تحليل البيانات من قاعدة بيانات البنك الدولي و صندوق النقد الدولي حسب مؤشرات وصول الخدمات المالية لكل من الجزائر العالم ، دول منظمة التعاون الاقتصادي و التنمية ، ومتوسط الدخل العالي للأفراد الذين يفوق سنهم 15 سنة ، و ذلك بغية توضيح مكانة الجزائر ومدى إحرارها تقدم في هذا المجال كما بوبت أيضا بعض البيانات المأخوذة من البنك الدولي حسب الجنس للوقوف على مدى التوافق بين الجنسين في و فيما يكمن التوزيع في الوصول إلى الخدمات المالية على حسب الجنس.

المطلب الثاني: تحليل و تفسير النتائج

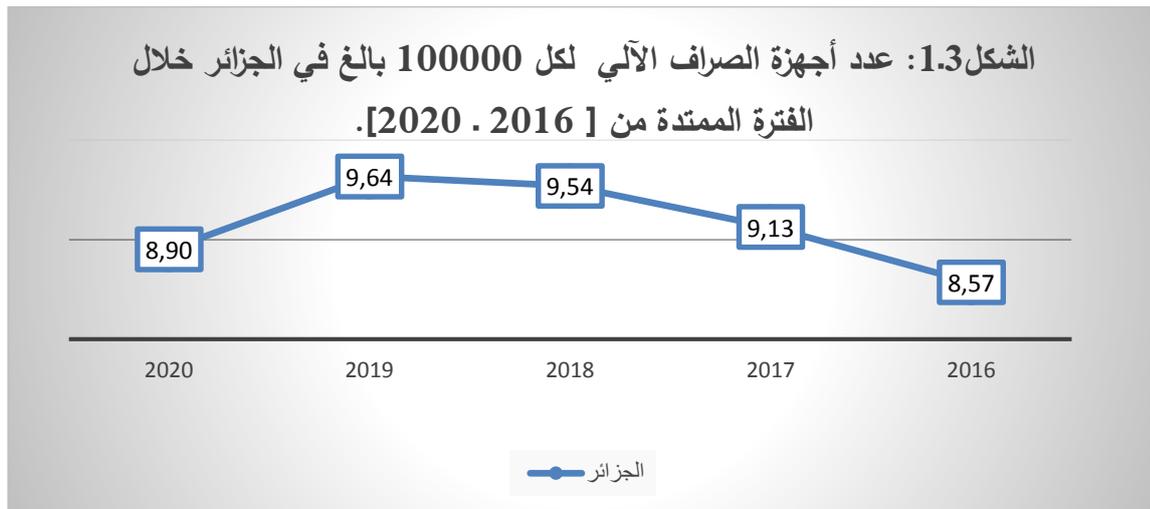
بغية تحليل بيانات الدراسة و تفسيرها سنقوم باستعراض بعض الأشكال البيانية لتسهيل قراءة البيانات من ثم الوقوف عند أسبابها.

• عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 100000 بالغ :

جدول 2.3: عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 100000 بالغ في الجزائر لكل من السنوات [2016 . 2020].

المؤشر	2016	2017	2018	2019	2020
عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 100000 بالغ	8.57	9.13	9.54	9.64	8.90

المصدر: (صندوق النقد الدولي، 2022)



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على قاعدة بيانات الصندوق النقد الدولي

يظهر الشكل 1.3 تطور عدد أجهزة الصراف الآلي في المنظومة المصرفية في الجزائر لكل 100000 بالغ ، حيث نلاحظ تطور عدد أجهزة الصراف الآلي من 2016 إلى 2017 من 8.57 إلى 9.13 ، حيث بلغت

أقصاها سنة 2019 بنسبة 9.64 ، أما عن إحصائيات الجزائر لسنة 2020 فقد تدهورت النسبة لغاية 8.90 جهاز لكل 100000 فرد بالغ ، و هذا ما يؤثر سلبا على وصول الخدمات المالية للأفراد ، كون أن أجهزة الصراف الآلي تسهل عملية إيصال الخدمات للزبائن و توسع دائرة الشمول المالي ، يرجع هذا السبب إلى تزايد العدد السكاني مع عدم الزيادة في عدد أجهزة الصراف الآلي .

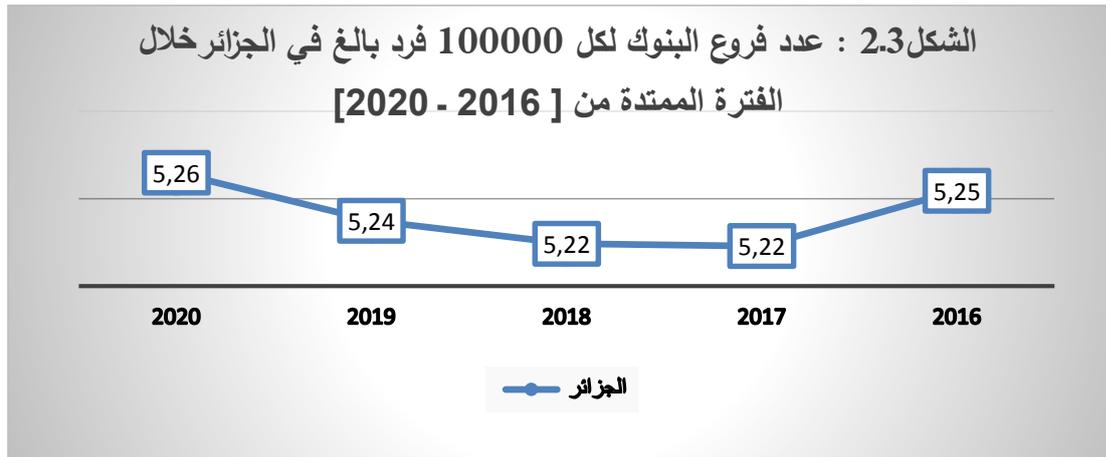
• عدد فروع البنوك لكل 100000 بالغ:

جدول 3.3: عدد فروع البنوك لكل 100000 فرد بالغ في الجزائر خلال الفترة الممتدة من [2016 .

[2020

المؤشر	2016	2017	2018	2019	2020
عدد فروع البنوك لكل 100000 فرد بالغ	5.25	5.22	5.22	5.24	5.26

المصدر: (صندوق النقد الدولي، 2022)



المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على قاعدة بيانات صندوق النقد الدولي

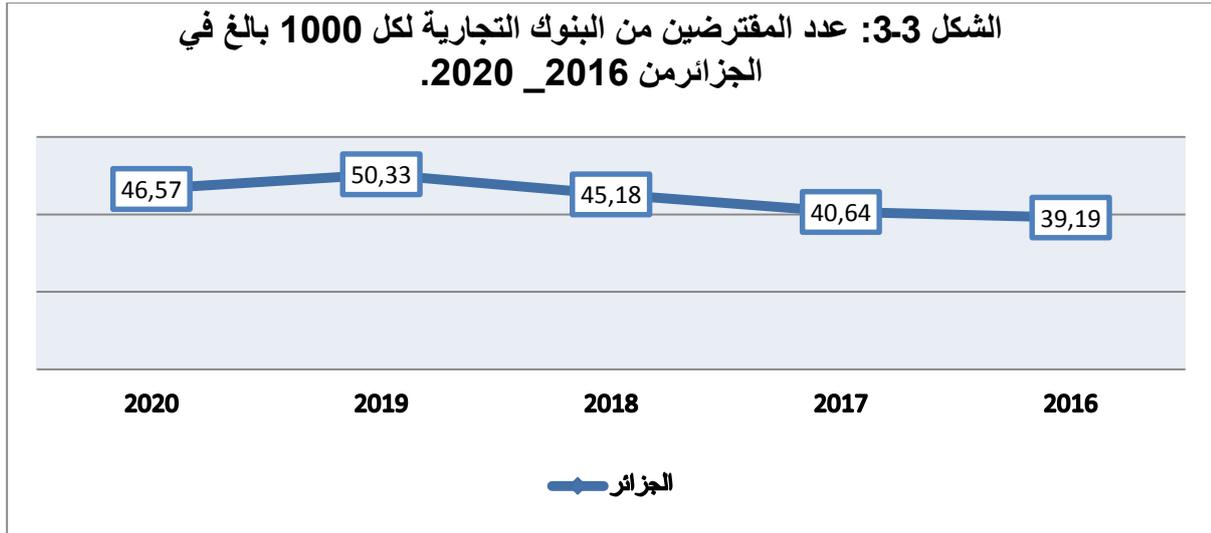
يظهر الشكل 2.3 تطور عدد فروع البنوك بالنسبة لكل 100000 فرد بالغ في النظام المصرفي الجزائري ، للفترة الممتدة من 2016 إلى 2020 ، حيث تسجل الجزائر تذبذب نسبي في عدد فروع البنوك حيث بلغ في سنة 2016 نسبة 5.25 ، ثم انخفض في سنة 2017 إلى 5.22 حيث بقي ثابت في هذه النسبة لسنة 2018 ، ثم عاود الارتفاع ليبلغ أقصاه سنة 2020 بمعدل 5.26 ، وهذا يظهر ضعف البنية التحتية في الجزائر ، و بالتالي ضعف التغطية البنكية لعملائها في أقطار الجزائر مما يعني انخفاض في معدلات الوصول للخدمات المالية في الجزائر ، أو نتيجة للتوجه و إعادة هيكلة البنوك بما يخدم مصالحها و التوجه نحو جعل بعض خدماتها إلكترونية ما يستوجب غلق بعض الفروع لخفض التكاليف.

• عدد المقترضين من البنوك التجارية لكل 1000 بالغ:

جدول 4.3: عدد المقترضين من البنوك التجارية لكل 1000 بالغ في الجزائر من 2016_2020.

المؤشر	2016	2017	2018	2019	2020
عدد المقترضين من البنوك التجارية لكل 1000 بالغ	39.19	40.64	45.18	50.33	46.57

المصدر: (صندوق النقد الدولي، 2022)



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على قاعدة بيانات صندوق النقد الدولي

يمثل الشكل 3.3 منحنى بياني لعدد المقترضين من البنوك التجارية لكل 1000 بالغ من السنة 2016 إلى غاية 2020 في الجزائر إذ سجلت الجزائر أدنى نسبة سنة 2016 بمعدل 39.19 أما أعلى نسبة كانت 2019 بمقدار 50.33 ، حيث عاود الانخفاض في 2020 لتصل إلى 46.57 ، يرجع ذلك لسياسة البنوك في منح الائتمان ، أو عدم ثقة العملاء في المنظومة المصرفية ، كما يرجح أيضا لمعدلات الفائدة و طبيعة المجتمع الجزائري و الذي يفضل التعاملات وفق الشريعة الإسلامية .

- عدد المودعين في البنوك التجارية لكل 1000 بالغ:

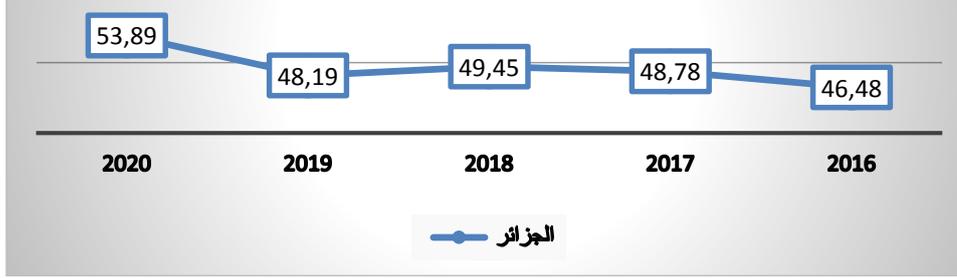
جدول 5.3: عدد المودعين في البنوك التجارية لكل 1000 بالغ في الجزائر خلال الفترة الممتدة من

[2020 . 2016]

المؤشر	2016	2017	2018	2019	2020
عدد المودعين في البنوك التجارية لكل 1000 بالغ	46.48	48.78	49.45	48.19	53.89

المصدر: (صندوق النقد الدولي، 2022)

الشكل 4.3: عدد المودعين من البنوك التجارية لكل 1000
بالغ في الجزائر من [2016 - 2020].



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات صندوق النقد الدولي

يظهر الشكل 4.3 منحني بياني يمثل نسبة إجمالي الودائع لدى البنوك التجارية إلى النمو الاقتصادي في كل من الجزائر خلال الفترة الممتدة من 2016 إلى 2020 ، هذا البعد يعكس مستوى التغطية للخدمات المالية المتمثلة في امتلاك الحسابات البنكية ، حيث يلاحظ أن الجزائر تسجل نسب متدنية ، ففي سنة 2016 سجلت الجزائر نسبة 46.48 ، بدأت هذه النسبة بالارتفاع تدريجيا و لكن بنسب متدنية لتبلغ في سنة 2020 نسبة 53.89 ،يرجح هذا الانخفاض لانخفاض درجة الوعي المالي ، وضعف الثقة في المنظومة المصرفية ، كما يمكن أن يرجح إلى تواجد عراقيل كالعراقيل الإدارية أو تكلفة نقل الأموال من الأفراد إلى البنوك مثل تكلفة النقل و ذلك لضعف البنية التحتية و عدم التوزيع الجغرافي عبر ربوع الوطن و غيرها ، كما يمكن أن يكون راجع لعدم توافر الأموال لدى الأفراد.

- نسبة القروض الممنوحة من البنوك التجارية إلى النمو الاقتصادي :

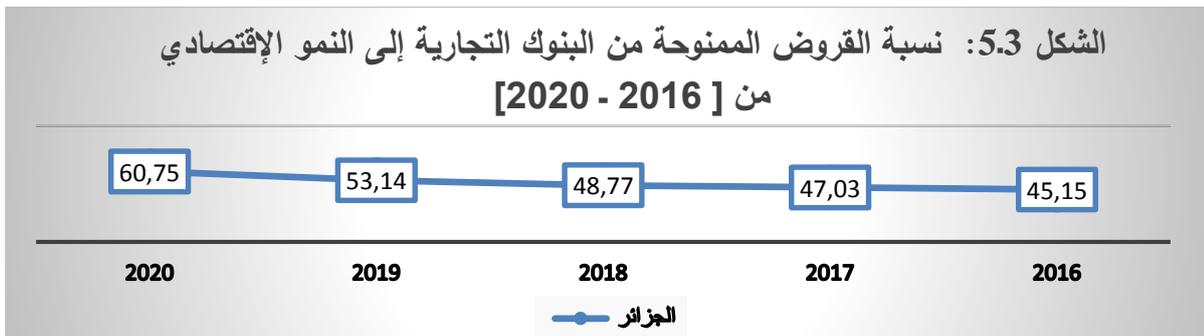
جدول 6.3: نسبة القروض الممنوحة من البنوك التجارية إلى النمو الاقتصادي في الجزائر من خلال

الفترة الممتدة من [2016 . 2020]

المؤشر	2016	2017	2018	2019	2020
نسبة القروض الممنوحة من البنوك التجارية إلى النمو إ	45.15	47.03	48.77	53.14	60.75

المصدر: (صندوق النقد الدولي، 2022).

الشكل 5.3: نسبة القروض الممنوحة من البنوك التجارية إلى النمو الإقتصادي
من [2016 - 2020]



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات صندوق النقد الدولي

يبين الشكل 5.3 نسبة القروض الممنوحة من طرف البنوك التجارية إلى النمو الاقتصادي في الجزائر خلال الفترة الممتدة ما بين 2016 و2020 ، و الذي يعكس مستوى لتغطية للخدمات المالية المتمثلة في الإقراض ،حيث يلاحظ أن الجزائر تسجل نسب منخفضة نسبيا، حيث سجلت في سنة 2016 نسبة 45.15،بدأت هذه النسبة بالارتفاع التدريجي ، كان الارتفاع محسوس في سنة 2020 فسجلت نسبة 60.75 ، لكن يبقى حوال 40 مقصيين ، يرجع ذلك لطبيعة المتجمع الجزائري و معتقداته الدينية و عدم تفضيله للمعاملات الربوية التي تغلب في هذه المعاملات و خاصة القروض ، أو من الممكن أن يعود ذلك على السياسة الائتمانية التي يتبعها البنك في منح ائتمان .

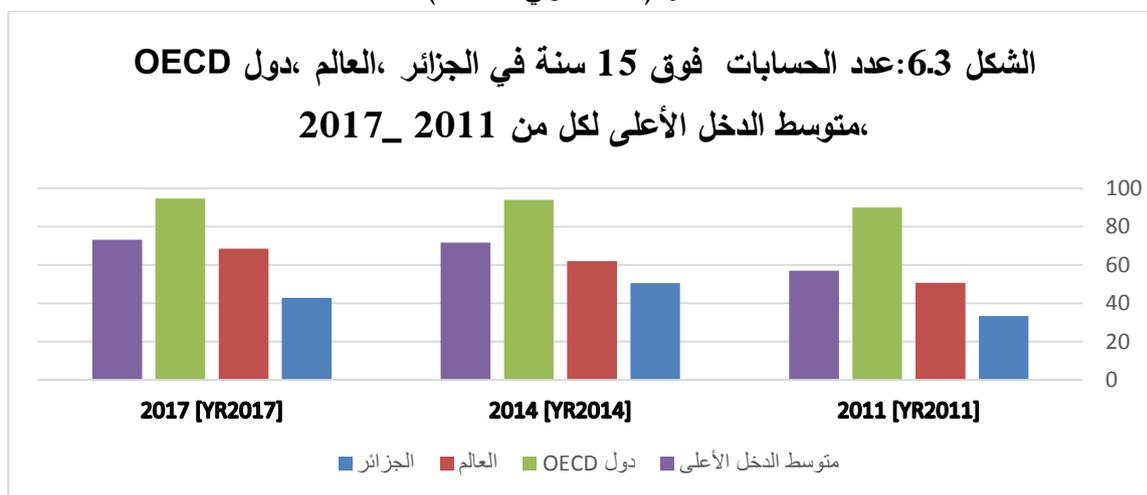
- عدد الحسابات للأشخاص الذين يفوق سنهم 15 سنة :

جدول 7.3: عدد الحسابات للأشخاص الذين يفوق سنهم 15 سنة لكل من الجزائر العالم

دول OECD و الدول ذات الدخل العالي من 2011_2017.

البلد	2011	2014	2017
الجزائر	33.2861	50.476	42.77662659
العالم	50.6283	62.003	68.51611328
دول OECD	89.9871	94.017	94.67951965
متوسط الدخل العالي	57.0175	71.596	73.08628082

المصدر: (البنك الدولي، 2022)

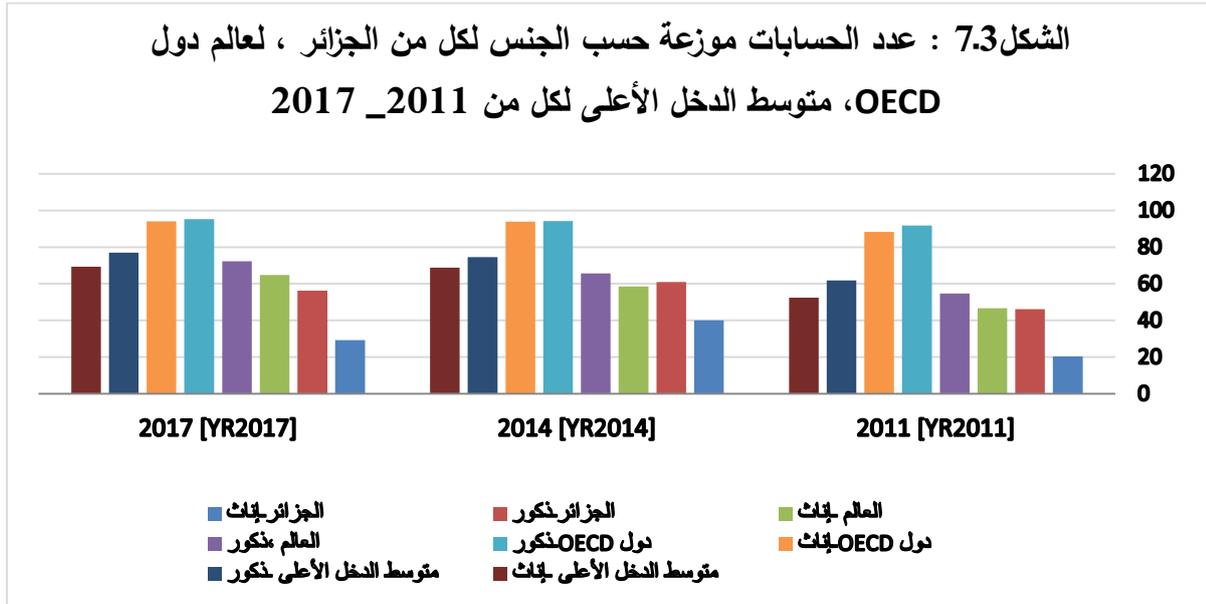


المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات البنك العالمي

يوضح الشكل 6.3 عدد الحسابات للأفراد الذين يفوق سنهم 15 سنة لكل من 2011 و 2014 و 2017 ، البيانات تتعلق بالجزائر و العالم و دول OECD ،متوسط الدخل الأعلى ، حيث نلاحظ أن الجزائر تسجل أقل النسب على مدار السنوات الثلاث ، مقارنة بنسب الدول الأخرى ، حيث في سنة 2011 سجلت الجزائر نسبة 33.28 بينما سجل متوسط العالم ، متوسط الدخل العالي ، و دول OECD على التوالي ما يعادل 50.63 ، 89.99 ، 57.01 ، أما في سنة 2014 فنسجل ارتفاع نسبي في النسب هذا الارتفاع طفيف يمكن نسبه للزيادة

في النمو الديموغرافي ، أو قيام الجهات المصرفية بأدوار تحفيزية للمساهمة في فتح حسابات ، أما في سنة 2017 فسجلت الجزائر تدني نسبة الحسابات و تدهورها مقارنة بالسنوات الماضية و كذلك مقارنة بالدول الأخرى ، ذلك لأن الزيادة في النمو الديموغرافي لم يصاحبها فتح حسابات ، أو تناقص أصحاب الحسابات ، كما يمكن يرجع هذا لضعف الثقافة المالية للمواطن الجزائري و انعدام الثقة في الجهاز المصرفي حيث تدهورت النسبة من 50.47 في سنة 2014 إلى 42.77 في 2017.

• عدد الحسابات موزعة حسب الجنس:



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات البنك العالمي

يمثل الشكل 7 منحنى بياني لعدد الحسابات موزعة حسب الجنس لكل من الجزائر ، لعالم دول OECD ، متوسط الدخل الأعلى ، في كل من 2011 ، 2014 ، 2017 حيث نلاحظ :
سنة 2011: سجلت الجزائر نسبة 20.40 إناث ، 46.12 ذكور نلاحظ سيطرة الذكور ، لا سيما وأن العالم سجل نسبة 46.62 إناث ، 54.74 ذكور ، و سجلت دول OECD: 88.35 إناث ، 91.76 ذكور ، سجل متوسط الدخل العالي 52.42 إناث ، 61.75 ذكور ، يرجع هذا إلى سيطرة الرجال على مناصب الشغل و ذلك بنسبة 63.7 .

سنة 2014: سجلت الجزائر نسبة 40.07 إناث ، 60.90 ذكور نلاحظ تطور محسوس في عدد الحسابات المفتوحة من طرف الإناث راجع إلى أن نسبة البطالة للنساء كانت 17 بينما عند الرجال فقدرت ب 9.2 أيضا راجع للتوعية بدور المرأة ومشاركتها في الاقتصاد الوطني.

سنة 2017: سجلت الجزائر 29.26 إناث ، 56.25 ذكور ، أما على الصعيد العالمي تمتلك النساء ما يقارب 47 في المائة يرجع سبب هذا الاختلال لسيطرة الجنس الذكري على قطاع الأعمال ، كما يرجع ذلك لعدم إدراج النساء في النظام المالي لوجود اختلافات كبيرة بين الجنسين حتى بعد الأخذ ببعض الخصائص الفردية مثل العمر ،

التعليم ، أو الإقامة الحضرية أو الريفية ، كما توجد القوانين التمييزية ضد المرأة كقوانين التوظيف ، يمكن أن يكون سببا رئيسيا في هذه الفجوة .

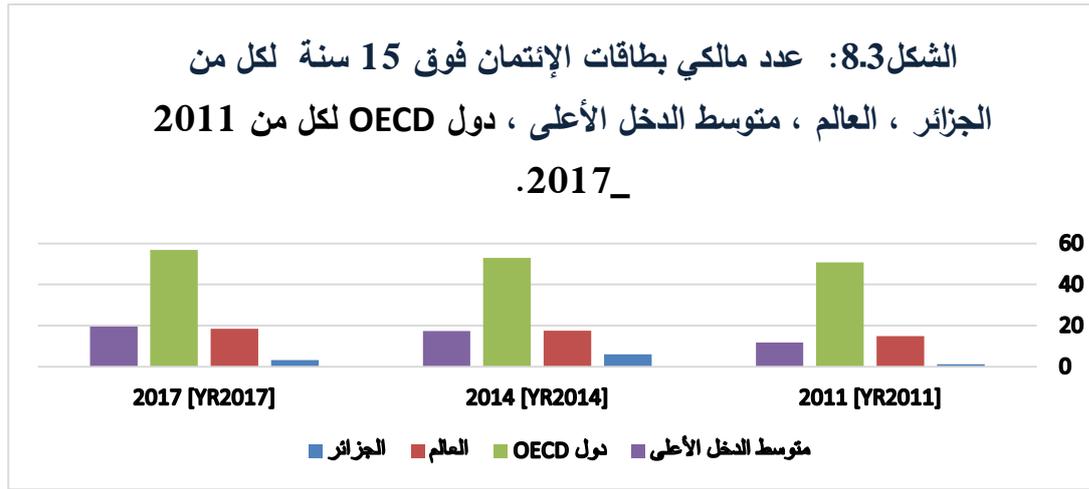
• عدد مالكي بطاقات الائتمان للأشخاص الذين يفوق سنهم 15 سنة:

جدول 8.3: عدد مالكي بطاقات الائتمان للأشخاص فوق 15 لكل من الجزائر ، العالم ، دول OECD ، و

الدول ذات الدخل العالي لكل من 2011 _ 2017.

البلد	2011	2014	2017
الجزائر	1.160296559	6.074817657	3.235606909
العالم	14.92641735	17.57476425	18.39091873
دول OECD	50.75670624	52.88044739	56.77772141
متوسط الدخل العالي	11.85043526	17.42356873	19.49006653

المصدر: (البنك الدولي)



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات البنك العالمي

يمثل الشكل 8.3 بوضوح عدد مالكي بطاقات الائتمان فوق 15 سنة لكل من الجزائر ، العالم ، متوسط الدخل الأعلى ، دول OECD خلال السنوات 2011 2014 2017 ، حيث نلاحظ أن الجزائر تسجل نسب متدنية بشكل كبير في السنوات الثلاث مقارنة مع دول OECD ومع العالم ومع متوسط الدخل العالي حيث : سنة 2011: كانت النسب لكل من الجزائر ، العالم ، دول OCDE ، متوسط الدخل العالي على التوالي كما يلي 1.16 ، 14.92 ، 50.72 ، 11.85 ، بنما في سنة 2014 6.74 ، 17.57 ، 52.88 ، 17.42 أما في سنة 2017 فسجلت 3.23 ، 18.39 ، 56.77 ، 19.49 يرجع هذا التدني لعدم الحاجة لهذه البطاقات في الجزائر لأنها ليست إلزامية و طبيعة المعاملات تستوجب الدفع النقدي كما أن الأفراد لديهم نقص في الثقة اتجاه المنظومة المصرفية خوفا من اختراق البطاقات و ضياع أموالهم.

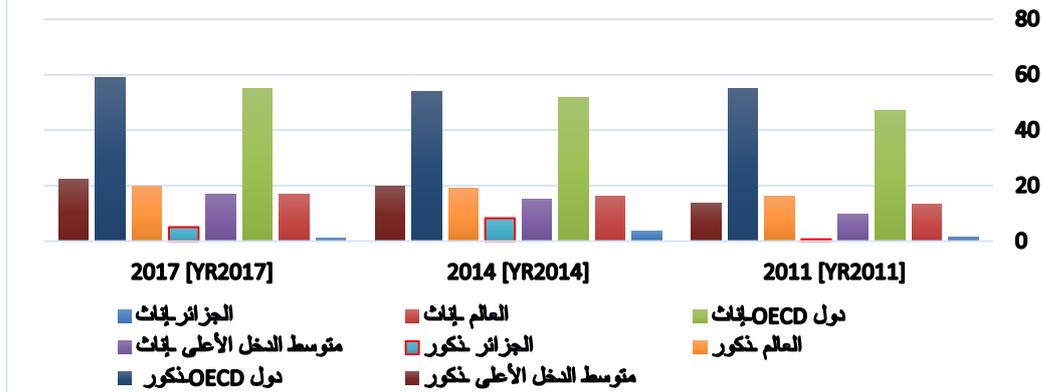
• عدد مالكي بطاقات الائتمان موزعة حسب الجنس

الجدول 9.3: عدد مالكي بطاقات الائتمان موزعة حسب الجنس لكل من الجزائر ، العالم ، دول ذات الدخل العالي ، دول OECD في كل من 2011_2017.

البلد	2017	2014	2011
الجزائر	1.328208804	3.796584606	1.555731297
العالم	16.95920181	16.14357376	13.49518585
دول OECD	54.90183258	51.87978745	46.91686249
متوسط الدخل العالي	16.76113892	15.24186993	9.970996857
الجزائر	5.138827324	8.359284401	0.766001284
العالم	19.85439682	19.02132607	16.39776421
دول OECD	58.77919006	53.93201065	54.94571304
متوسط الدخل العالي	22.27877235	19.63478088	13.78867054

المصدر: (البنك الدولي، 2022)

الشكل 9.3 : عدد مالكي بطاقات الائتمان حسب الجنس في كل من الجزائر ، دول ذات الدخل العالي ، العالم ، دول OECD لكل من 2011، 2014، 2017.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات البنك العالمي

يبين الشكل 9.3 أعمدة بيانية لعدد مالكي بطاقات الائتمان موزعة حسب الجنس لكل من الجزائر، العالم، دول ذات الدخل العالي، دول OECD للتقارير المدرجة سنة 2011، 2014، 2017، حيث يلاحظ تدهور عدد النساء الحاملين لبطاقات الائتمان فسجلت النسب التالية خلال السنوات المذكورة أعلاه على التوالي 1.55، 3.8، 1.33، هذه النسب كانت محسوسة مع حاملها من الرجال حيث سجلوا النسب التالية و التي تسجل التطور المحسوس لفرع الرجال خلال السنوات وذلك بنسب تقدر 0.77، 8.36، 5.14 هذه النسب كانت ضعيفة و تبين خلل حقيقي فعلى سبيل المثال نذكر دول OECD سجلت في جنس الإناث ما يلي : 46.91، 51.87، 54.90 أما فيما يخص جنس الذكور فسجلت ما يلي : 54.94، 53.93، 58.77 و تظهر النتائج الأخيرة مدى تقارب نسب الامتلاك بين الذكور و الإناث و يبين دور المرأة كفاعل في الاقتصاد و هذا عكس ما تظهر البيانات الخاصة بالجزائر ، فقد كانت النسب متفاوتة ، حيث تفسر هذه النسب لعدم إشراك المرأة في النظام المالي

و، تنحية دورها كفاعل في الاقتصاد ، كما يرجع سببها إلى التفاوت في العمالة بين الذكور والإناث في الجزائر، و القوانين التمييزية فيما يخص هذه الأخيرة .

• عدد مالكي بطاقات الخصم للأشخاص الذين يفوق سنهم 15 سنة :

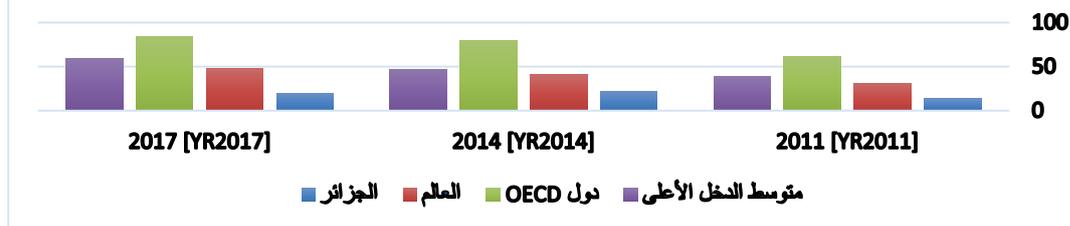
الجدول 10_3: عدد مالكي بطاقات الخصم للأشخاص الذين يفوق سنهم 15 سنة لكل من الجزائر، العالم

، دول ذات الدخل العالي دول OECD من 2011_2017.

البلد	2017	2014	2011
الجزائر	19.97426605	21.63476181	13.53676605
العالم	47.68999481	40.62086105	30.74071121
دول OECD	84.1650238	79.69753265	61.91648102
متوسط الدخل العالي	58.83016586	46.92963028	38.61502838

المصدر: (البنك الدولي، 2022).

الشكل 10.3: عدد مالكي بطاقات الخصم فوق 15 سنة لكل من الجزائر، العالم، OECD، دول ذات الدخل العالي 2011_2017



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات البنك العالمي

يمثل الشكل 9.3 أعمدة بيانية تمثل امتلاك بطاقات الخصم فوق 15 سنة للدول محل الدراسة خلال السنوات الثلاثة 2011 2014 2017 حيث نلاحظ :

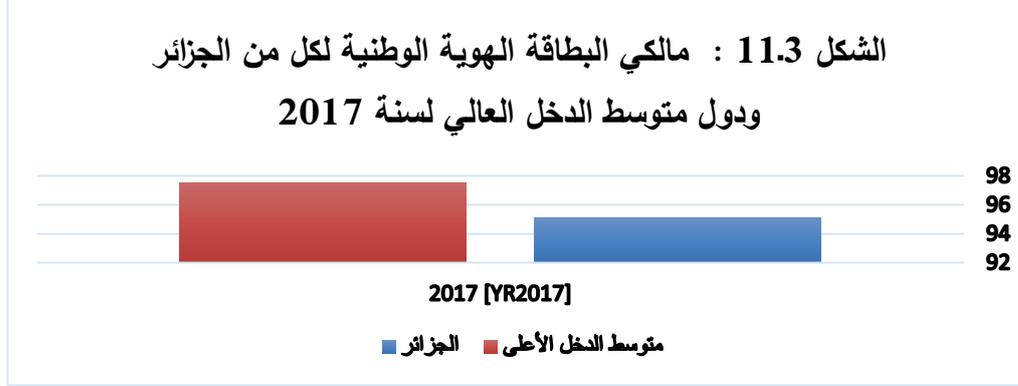
في سنة 2011 بلغت النسب لكل من الجزائر العالم ، دول OCDE، متوسط الدخل العالي على التوالي : 13.53 ، 30.74 ، 61.91، 38.61 حيث ارتفعت النسب في 2014 لتصل إلى ذروتها في الجزائر بمعدل 21.63 ، أما في البقية 40.62 ، 79.69 ، 46.92 أما في سنة 2017 فانخفضت النسبة إلى 19.97 ، أما بقيت الدول فارتفعت إلى 47.68 ، 84.16 ، 58.83 نلاحظ أن الجزائر تسجل نسب منخفضة مع نظائرها راجع إلى تطور المعاملات تكنولوجيا للدول مقارنة مع الجزائر حيث أن الأفراد في الجزائر لا يزالون يشتركون خدماتهم مباشرة و بدفع نقدي من وإلى بائع الخدمات المالية ، كما يرجع ذلك للتخوف من هذا النوع لأنه توجد فيه نوع من المخاطرة بسبب القرصنة أي الجانب الأمني منها .

• عدد مالكي الهوية الوطنية :

الجدول 11.3: مالكي الهوية الوطنية لكل من الجزائر ، دول متوسط الدخل العالي في سنة 2017.

البلد	2017
الجزائر	95.08714294
متوسط الدخل العالي	97.50759888

المصدر: (البنك الدولي، 2022).



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات البنك العالمي

يمثل الشكل 10.3 أعمدة بيانية تمثل نسب مالكي الهوية الوطنية في سنة 2017 وذلك لعدم توافر البيانات المتعلقة بالسنوات 2011، 2014، 2017، حيث نلاحظ أنه الجزائر سجلت 95.08، أما دول متوسط الدخل العالي سجلت 97.50 ذلك لأن المواطن الجزائري لديه المشاكل مع الجانب الإداري فكثرة الطلب على الوثائق و نقص رقمنة القطاع الإداري أدى إلا إقصاء 5% من الأفراد من ضمنهم أصحاب المناطق النائية الذين يصعب عليهم التنقل لتسوية وثائقهم.

• عدد المدفوعات الإلكترونية :

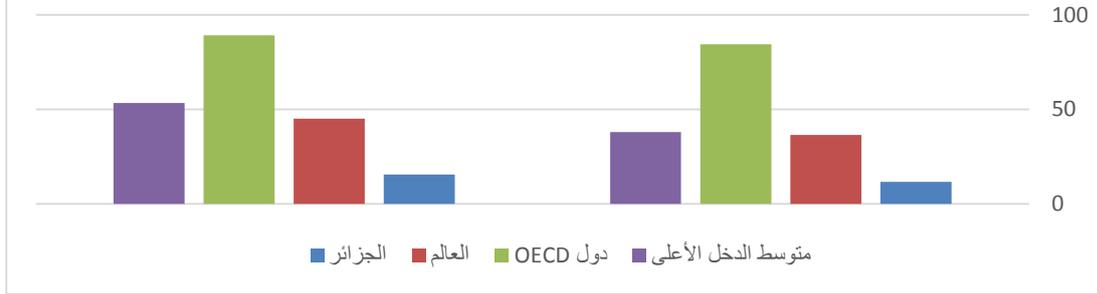
جدول 12.3: عدد القيام بمدفوعات إلكترونية لكل من الجزائر ، العالم ، ول ذات الدخل العالي ، دول OECD

خلال سنتي 2014 ، 2017.

البلد	2014	2017
الجزائر	11.70541763	15.57134247
العالم	36.59093094	45.07606506
دول OECD	84.40664673	89.21157837
متوسط الدخل العالي	38.04762268	53.42944336

المصدر: (البنك الدولي، 2022).

شكل 12.3: القيام بسداد المدفوعات الكترونيا لكل من الجزائر ، العالم ، دول OECD ، دول ذات الدخل العالي خلال سنتي 2014 ، 2017



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات البنك العالمي

يمثل الشكل أعمدة بيانية تظهر القيام بسداد المدفوعات الكترونيا خلال سنتي 2014 و 2017 و ذلك لعدم توافر البيانات خلا سنة 2011 حيث نلاحظ : في سنة 2014 : سجلت الجزائر 11.70 ، العالم 36.59 ، دول OECD 84.44 ، متوسط الدخل الأعلى 38.04 تطورت هذه النسب ف] سنة 2017 حيث تطورت النسب كالاتي 15.57 ، 45.07 ، 89.21 ، 53.42 نفس تلك الزيادة راجعة للتطور التكنولوجي و الزيادة في ابتكارات التكنولوجيا المالية ، بالرغم من ايجابية نسبة الجزائر إلا أن هذه الزيادة تبقى غير كافية نسبة إلى الدول الأخرى، وذلك راجع لنقص تدفق الانترنت وعدم تغطية كافة التراب الوطني و اعتماد الأفراد على الطرق التقليدية في سداد المدفوعات و كذلك نقص في القوانين و التشريعات التي تضمن حقوق المتعاملين عبر هذه المنصات ، كما يرجع ذلك لعدم امتلاك البطاقات التي تمكنهم من الدفع إلكترونيا ، من جهة أخرى أفادت الوزارة أن إجمالي العمليات الدفع المسجلة عن طريق TPE لبريد الجزائر منذ مطلع سنة 2020 إلى غاية نوفمبر من نفس السنة بلغت 187.482 عملية دفع ، بما يعادل معدل نمو يقدر ب 720 بالمائة مقارنة ب 2019 ، يرجع ذلك لإلزام وزارة التجارة و تطبيقا لأحكام المادة 111 لقانون المالية ، في بيان لها وضع التجار لجهاز TPE تحت تصرف المستهلكين ن قصد تمكينهم من تسديد مشترياتهم عبر حساباتهم البنكية و البريدية .

- عدد الأشخاص الذين لا يمتلكون حسابات بسبب بعد المؤسسات المالية :

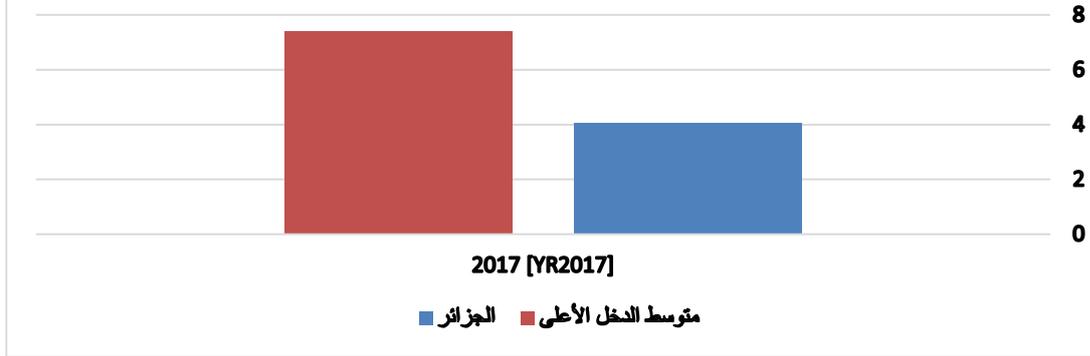
جدول 13.3: عدد الأشخاص الذين لا يمتلكون حسابات بسبب بعد المؤسسات المالية في كل من الجزائر ،

دول ذات الدخل العالي لسنة 2017.

البلد	2017
الجزائر	4.049294472
متوسط الدخل العالي	7.412798882

المصدر: (البنك الدولي، 2022).

الشكل 3.13 : عدد المقصيين من الحسابات نظرا لبعد المؤسسات المالية في كل من الجزائر ، دول ذات الدخل العالي لسنة 2017



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات البنك العالمي

يمثل الشكل 13.3 أعمدة بيانية لعدد المقصيين من الحسابات نظرا لبعد المؤسسات المالية لسنة 2017 و ذلك لعدم نشر البنك الدولي للمعلومات التي تخص الدول الأخرى و كذلك السنوات الأخرى، حيث نلاحظ ان الجزائر تسجل نسب جيدة نسبيا مع متوسط الدخل العالي بنسبة تقدر ب 4.05 و 7.41 على التوالي يفسر هذا بأن الأفراد المقصيين لديهم مشكل في التنقل إلى المؤسسات المالية أي ضعف البنية التحتية كنقص المواصلات وعدم انتشار فروع البنوك بشكل كافي ، أما عن دول ذات متوسط دخل عالي فإنه لا يمكنه أن يكون عائق أو شيء سلبي ، لأنه معظمهم يتعاملون إلكترونيا فلا يستدعي ذلك حضورهم إلى المؤسسات المالية .

- عدد المستبعدين ماليا بسبب ارتفاع أسعار الحسابات للأشخاص الذين يفوق سنهم 15 سنة :

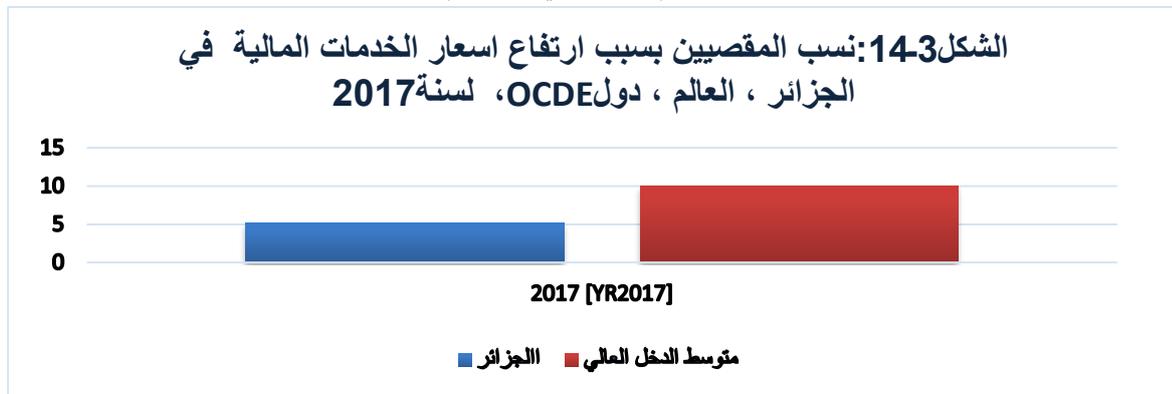
الجدول 14.3: عدد المقصيين من الحسابات بسبب ارتفاع أسعارها للأشخاص الذين يفوق أعمارهم

15 سنة لكل من الجزائر ، دول متوسط الدخل العالي لسنة 2017.

البلد	2017
الجزائر	5.164600849
متوسط الدخل العالي	10.00456715

المصدر: (البنك الدولي، 2022).

الشكل 14.3:نسب المقصيين بسبب ارتفاع اسعار الخدمات المالية في الجزائر ، العالم ، دول OCDE ، لسنة 2017



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات البنك العالمي

يمثل الشكل 14.3 نسبة عدد المقصيين من الحسابات نظرا لغلائها لسنة 2017 ، في الجزائر، متوسط الدخل العالي، و ذلك لعدم توافر البيانات فيما يخص السنوات الفارطة وكذلك فيما يخص الدول الأخرى محل الدراسة ،

حيث سجلت الجزائر نتائج جيدة مقارنة بمتوسط الدخل العالي ، حيث سجلت 5.16 أما نظيرتها فسجلت 10.004 يفسر هذا بان الخدمات المالية المقدمة أدت إلى إقصاء شريحة معتبرة من الأفراد و أن أسعارها لا تتناسب مع شريحة كبير من الناس من الناس، و غياب المنافسة ، و كذلك غياب الطابع التشريعي الذي ينظم فتح الحسابات .

- عدد الأشخاص الذين لا يملكون حسابات الذين يفوق سنهم 15 سنة بسبب عدم الحاجة لخدمات ماليو فقط:

الجدول 15.3 : عدد الذين لا يملكون حسابات لأشخاص الذين يفوق سنهم 15 سنة بسبب عم الحاجة لخدمات مالية فقط لكل من الجزائر و متوسط الدخل لعالي لسنة 2017.

البلد	المؤشر	2017
الجزائر	لا حسابات بسبب عدم الحاجة لخدمات مالية فقط (فوق 15 سنة)	7.112438202
متوسط الدخل العالي	لا حسابات بسبب عدم الحاجة لخدمات مالية فقط (فوق 15 سنة)	1.038750768

المصدر : (البنك الدولي، 2022).



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات البنك الدولي

يمثل الشكل 15.3 أعمدة بيانية لنسب المستبعدين من الحسابات بسبب عدم الحاجة للخدمات المالية فقط الجزائر و متوسط الدخل العالي لسنة 2017، و ذلك لعدم نشر المعلومات الخاصة بالبقية ، حيث نلاحظ ان الجزائر تسجل نسب متدنية مقارنة بنظيرتها حيث سجلت نسبة 7.11 مقابل 1.38 يفسر هذا بان الخدمات المعروضة في السوق الجزائري محدودة وغير متنوعة إذ لا تلبي احتياجات العملاء ولا تتوافق مع طبيعة المجتمع الجزائري.

- عدد الأشخاص الذين لا يملكون حسابات بسبب معتقدات دينية :

الجدول 16.3: عدد الأشخاص الذين يفوق سنهم 15 سنة ولا يملكون حسابات بسبب معتقدات دينية لكل من الجزائر ، دول متوسط الدخل العالي لسنة 2017.

البلد	المؤشر	2017 [YR2017]
الجزائر	لا حسابات بسبب معتقدات دينية (فوق 15 سنة)	4.505722523
متوسط الدخل العالي	لا حسابات بسبب معتقدات دينية (فوق 15 سنة)	1.691274881

المصدر: (البنك الدولي، 2022).



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات البنك الدولي

يمثل الشكل 16.3 أعمدة بيانية لنسب المستبعدين من الحسابات بسبب عدم الحاجة للخدمات المالية فقط في الجزائر و متوسط الدخل العالي لسنة 2017 ، و ذلك لعدم توافر بيانات تخص المتغيرات محل الدراسة، حيث نلاحظ أن الجزائر تسجل نسب أعلى عن نظيرتها وذلك بنسبة 4.50 مقابل 1.61 هذا ما يفسر بان المعروض من الخدمات المالية لا يتوافق مع المعتقدات الدينية للمجتمع الجزائري المنصوص على عدم التعامل بالربا.

- استعمال الهاتف المحمول أو الانترنت للولوج إلى حسابات المؤسسات المالية :

الجدول 17.3: نسب استعمال الهاتف المحمول، أو الإنترنت للولوج إلى حسابات المؤسسات المالية للأشخاص الذين يفوق أعمارهم 15 سنة في كل من الجزائر، العالم، دول OECD و متوسط الدخل العالي، لسنة 2017.

البلد	المؤشر	2017
الجزائر	استعمال الهاتف المحمول أو الإنترنت للولوج إلى حسابات المؤسسات المالية (فوق 15 سنة)	4.729934216
العالم	استعمال الهاتف المحمول أو الإنترنت للولوج إلى حسابات المؤسسات المالية (فوق 15 سنة)	33.93292236
دول OECD	استعمال الهاتف المحمول أو الإنترنت للولوج إلى حسابات المؤسسات المالية (فوق 15 سنة)	56.50872421
متوسط الدخل العالي	استعمال الهاتف المحمول أو الإنترنت للولوج إلى حسابات المؤسسات المالية (فوق 15 سنة)	41.14917755

المصدر: (البنك الدولي، 2022) .



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات البنك الدولي

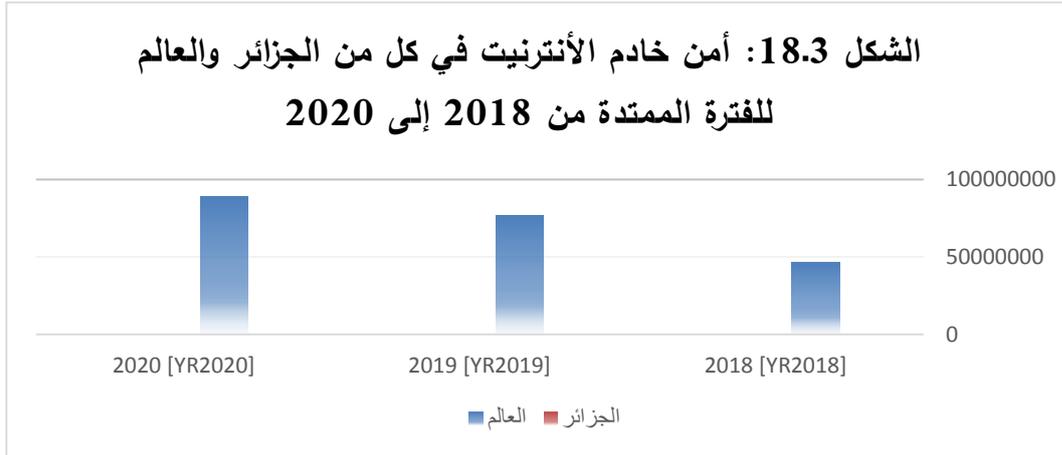
يمثل الشكل 17.3 أعمدة بيانية لنسب استعمال الهاتف و الإنترنت للولوج إلى حسابات المؤسسات المالية للجزائر و متوسط الدخل الوطني لسنة 2017: أن الجزائر تسجل نسب متدنية مقارنة مع العالم و دول OCDE، و متوسط الدخل العالي، بحيث سجلت النسب التالية: 4.72 ، 33.93 ، 56.50 ، 41.14 بالترتيب ، و هي نسب متدنية بشكل كبير ، بحيث يرجع ذلك لعدم امتلاك الجزائر تدفق عالي للإنترنت مما يعيق المستخدمين الولوج إلى حساباتهم الكترونيا فقط ، و افتقار التكنولوجيا ، و كذلك لضعف الثقافة المالية لدى المواطنين الجزائريين ، و ضعف الأمن مما يجعل المتعاملين متخوفين بشأن هذه المعاملات .

- أمن خادم الإنترنت :

الجدول 18.3: أمن خادم الانترنت في العالم و الجزائر لكل من سنة 2018_ 2020 .

البلد	المؤشر	2018	2019	2020
العالم	أمن خادم الانترنت	46647599	76389940	89189073
الجزائر	أمن خادم الانترنت	2855	2154	2106

المصدر: (البنك الدولي، 2022)



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات البنك الدولي

يمثل الشكل 18.3 أعمدة بيانية لأعداد خادم الانترنت لكل من الجزائر و العالم للفترة الممتدة من 2018.2020 حيث نلاحظ: أن النسب المسجلة في العالم في السنوات الثلاث ارتفعت نسبة الأمان فيها حيث سجلت في 2018 : 46647599 أما في 2019 فكانت الأرقام تشير إلى 76389940 أما في 2020 فوصلت أقصاها ما يعادل 89189073 أما النسب المسجلة الجزائر كانت ضعيفة بشكل كبير فقد سجلت في سنة 2018 : 2855 وتدهورت في 2019 إلى 2154 كما أنها تناقصت في 2020 لتصل إلى 2106 يفسر هذا بضعف الأمن في مجال الانترنت و عدم ضبطه مما يساهم في زعزعة ثقة الأفراد ايزاء هذا النوع من المعاملات، و عدم اتخاذ الجزائر للتدابير التي من شأنها حماية المستهلكين .

المطلب الثالث:نتائج الدراسة و تأكيد صحة الفرضيات

أظهر تحليل المتغيرات السابقة الخاصة بالوصول نحو الخدمات المالية ، تطور خفيف للجزائر في هذا المجال لكنه لا زال يسجل نسب متدنية على الصعيد العالمي ، و هذا للأسباب التالية:

- عدم تطور البنية التحتية بالشكل الذي يتناسب مع النمو الديموغرافي الذي عرفته الجزائر ، و كذلك طبيعة المستهلك الجزائري و تكيفه مع التكنولوجيا المالية و وسائل الدفع الرقمية ، كماكينات الصراف الآلي ، و التطبيقات الالكترونية بالإضافة إلى ضعف جودة الخدمات المالية المقدمة ، ضعف التثقيف المالي لدى المواطن الجزائري
- تواجد العوائق الإدارية ، القانونية ، أو التكلفة المرتفعة ، أو بعدهم عن نقطة تقديم الخدمة يزيد من حدة إقصاء فئات معتبرة من المجتمع الجزائري .

- ضعف الاستثمار في مجال التثقيف المالي خاصة في الأرياف و المناطق خارج المدن الكبيرة

- البنوك و المؤسسات المالية لا تغطي بالشكل الكافي جميع المناطق الجغرافية ، و صعوبة
- الإجراءات و المعاملات الخاصة بالحصول على الحسابات الادخارية أو الجارية في البنوك خاصة بالنسبة للأفراد الذين ليس لديهم دخل ثابت .
- البنوك تعتمد بشكل كبير على الأساليب التقليدية في تقديم خدماتها و لم تستطع تبني بشكل حقيقي سياسة التكنولوجيا المالية في تقديم خدمات مالية من أجل تحسين جودة الخدمة و تقليص التكلفة كما أنه موظفي المؤسسات المالية ليس لهم خبرة في مجال الهندسة المالية التي تساعد بدورها جذب أكبر فئة المستبعدة ماليا حيث أن طبيعة الزبون و البيئة التي يعيش فيها يستوجب توفير مصارف إسلامية تختص في التمويل الإسلامي بأنواعه ، خاصة و أن المجتمع الجزائري لا يتعامل بمنتجات لا تتوافق مع الشريعة الإسلامية .
- عدم توفر الأطر القانونية و التنظيمية المواتية ، التي تعمل على تحسين انتشار الخدمات المالية و المصرفية
- نقص برامج التوعية المالية و برامج لتدريب الأفراد للولوج إلى القنوات و المؤسسات
- انفصال و عدم التوافق و التناسق بين القطاع الخاص و العام
- كما أن تذبذب شبكة الانترنت و عدم توفره في المناطق النائية لا يساعد الأفراد من الإخطار و التأمين
- عدم احتواء المشروعات الصغيرة ضمن النظام المالي الرسمي .
- ومنه و انطلاقا من نتائج الدراسة فإن الفرضيات صحيحة و التي مفادها أن الوصول الشامل إلى الخدمات المالية يتعلق بالبنية التحتية ، درجة التثقيف المالي ، و تطور وسائل الدفع الإلكتروني .

خلاصة الفصل:

حاولنا في هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في معرفة نطاق الوصول إلى الخدمات المالية ، و ما هي الأولويات والقيود التي تحد من ذلك ، وذلك بالاعتماد على برنامج الEXCEL لتحليل المؤشرات المعروضة من طرف البنك الدولي و صندوق النقد الدولي لمجموعة من الدول ، لمعرفة مركز الجزائر .
تناولنا في هذا الفصل أولاً، مجموعة المؤشرات التقليدية لقياس وصول الخدمات المالية ، وكذلك مجموعة المؤشرات الحديثة .

بالرغم من كل الجهود المبذولة في زيادة نطاق الوصول إلى الخدمات المالية إلا انه لا يزال الكثير لفعله للارتقاء والوصول إلى خدمات مالية شاملة للجميع لأننا نجد نسب كبيرة مستبعدة ماليا ومحرومة من الخدمات التي يقدمها النظام المالي و المصرفي.

الخاتمة العامة

الخاتمة:

لقد أثبتت العديد من الدراسات دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي و تعزيز التنمية الاقتصادية و الاجتماعية فقد حظي موضوع الشمول المالي باهتمام على الصعيد العالمي خاصة في الآونة الأخيرة حيث تعمل جميع البلدان و خاصة الناشئة على تعزيز الشمول المالي من اجل تحقيق مستويات جيدة من الوصول إلى الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع و خاصة المهمشة منها كسكان الريف، المعوقين ، ذوي الدخل الضعيف، وذلك لتقليل وحصص التهميش الاقتصادي والاستبعاد المالي لتلك الفئات.

أصبحت التكنولوجيا المالية المطبقة في قطاع الخدمات المالية والتي تشمل الدفع عبر وسائل الدفع الالكترونية تلعب دورا هاما في هذا المجال وذلك لتحسين نوعية الخدمات المالية كما أنها تتميز بالسرعة والسهولة، كما هو الحال بالنسبة لابتكارات الهندسة الإسلامية التي تساهم في جذب بعض الفئات التي تفضل التعامل بالمعاملات وفق الشريعة الإسلامية.

على الرغم من كل الجهود المبذولة على هذا الصعيد في الجزائر، إلا انه لا يزال الكثير من العمل لصانعي السياسات حيث يتعين عليهم بناء نظام اقتصادي شامل يقوم على تحقيق الخدمات المالية الشاملة و إيصالها لجميع الأفراد.

توصلت نتائج الدراسة

. للوصول المالي مجموعة من المزايا على الاقتصاد و المجتمع والنظام المالي بالأخص، لذا فان إعداد إستراتيجية لتحقيق مهم للغاية.

. ينعكس الشمول المالي أكثر تدقيقا الوصول المالي باعتباره الحاجز الأول ايجابيا على كافة المؤشرات الاقتصادية والاجتماعية للدول.

. هنالك مجموعة من المعوقات تواجه دولة الجزائر لتعزيز نطاق الوصول الى الخدمات المالية منها: عدم الثقة في المؤسسات المالية مما يؤدي لتراجع التعامل بها.

. ضعف مستوى التنقيف المالي مقارنة بالبلدان المتقدمة.

. اتساع الفجوة بين الذكور والإناث في مجال ملكية الحسابات المالية الرسمية في المؤسسات المالية في الجزائر حيث نجد أن نسبة الذكور أكثر امتلاكاً لحسابات المالية.

وعلى ضوء ما تم تناوله في هذه الدراسة، ومن خلال النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

. العمل على تشجيع إنشاء قنوات بديلة للخدمات المالية التقليدية باستخدام التكنولوجيا الحديثة.

. تحسن البنية التحتية.

. تمكين الأطر القانونية و التنظيمية والعمل على زيادة سلامة و موثوقية الحلول المقدمة.

. تزويد الأفراد بالثقة و الوعي والثقافة لمختلف الجوانب المالية.

. العمل على تنويع الخدمات المالية بما يستجيب لتوقعات العملاء.

في الأخير يمكن القول أن هذه الدراسة أنها محاولة لمعالجة الموضوع وهي تفتح مجال البحث في مواضيع أخرى مثل:

. دور الوصول المالي في محاربة الفقر.

. اثر التنقيف المالي على مستوى الوصول إلى الخدمات المالية في الجزائر.

قائمة المراجع و المصادر

قائمة المصادر و المراجع:

الكتب:

- الأستاذ الدكتور محمد الصيرفي. (2007). *ادارة المصارف*. الاسكندرية، مصر: دار الوفاء لنديا للطباعة و النشر
- مصطفى يوسف كافي. (2011). *النقود و البنوك الإلكترونية في ظل التقنيات الحديثة*. دار مؤسسة رسلان للطباعة و النشر و التوزيع .
- د. عبد الهادي مسعودي. (2015). *الأعمال المصرفية الحديثة*. اليازوري.
- هاني وجيه د.الطار. (بلا تاريخ). *التجارة الإلكترونية*. الأكاديميون للنشر و التوزيع.
- طارق فيصل التميمي. (2011). *تسويق الخدمات المالية*. كوينهاغن، الدنمارك: الأكاديمية العربية في الدنمارك.
- طارق فيصل التميمي. (2018, 06 22). *تسويق الخدمات المالية financial services marketing*. تم الاسترداد من <https://www.researchgate.net/publication/325922526> :researchGate
- طارق محمد خليل الأعرج. (2015). *تأليف، تسويق الخدمات المالية*. الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك.
- الدكتور ثامر البكري. (2018/05/03). *استراتيجيات التسويق*. دار اليازوري العلمية.
- الدكتور خالد أحمد علي محمود. (2019). *التسويق الاستراتيجي في اطار التنافسية العربية* (الإصدار الاولي). دار الفكر الجامعي.

مذكرات و أطروحات:

- بوسعدية مراد. (2015). *مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية بعنوان تحرير تجارة الخدمات المالية في التجارة الدولية و دوره في تعزيز التنافسية التجارية الدولية دراسة مقارنة بين الامارات و الجزائر للفترة لممتدة ما بين 2004 2014*. بلا دار النشر.

المجلات:

اللغة العربية:

- إغناسيو ماس، و هنا سيديك. (2008). *الأنشطة البنكية المقدمة منه خلال شبكات وكاء خدمات التجزئة*. المجموعة الإستشارية لمساعدة الفقراء، 1-23. تم الاسترداد من gap@worldbank.org
- المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء. (2011). *الهيئات العالمية المعنية بوضع المعايير، و الاشتمال المالي للفقراء*. CGAP;GPFI.
- ستيف ويلان. (2021). *آلات الصراف الآلي*. المجموعة لإستشارية لمساعدة الفقراء، 4-1.
- فريق العمل الإقليمي لتعزيز ش.م في الدول العربية. (2015). *العلاقة المتداخلة بين الإستقرار المالي لتعزيز الشمول المالي*. صندوق النقد العربي.
- منظمة الأمم المتحدة للتربية و العلم و الثقافة. (2016). *التقرير العالمي لرصد التعليم : التعليم من أجل الناس و الكوكب*. تم الاسترداد من un.org/ruleoflaw/ar/un-and-cultural-organization
- منظمة الأمم المتحدة للتربية و العلم و الثقافة. (2019). *التقرير العالمي لرصد التعلم: الدول العربية - الهجرة و النزوح و التعليم*. منظمة الأمم المتحدة للتربية و العلم و الثقافة.
- توفيق حجاوي ، و آخرون. (2021, 05 25/24). *تشخيص نطاق الوصول إلى الخدمات المالية في الجزائر : القيود و الأولويات*. ملتقى علمي حول الهندسة الإدارية للمؤسسات امالية لتعزيز الشمول المالي كخيار لتحقيق التنمية المستدامة .
- مهدي رضا. (2020, 06 20). *بطاقات الدفع الإلكتروني و ترقية التجارة الإلكترونية*. مجلة الدراسات و البحوث القانونية ، 05(02)، 175.
- هاجرة ديدوش، و عبد الغني حريري. (2021). *دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الخدمة المصرفية دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية - المديرية الجهوية بالشلف*. مجلة إقتصاديات شمال إقتصاديات شمال إفريقيا ، 101-116.
- صليحة فلاق، و معمر حمدي. (2019, 12 31). *تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي*. مجلة التكامل الاقتصادي، 07(04)، 1-13.
- أ. يوسفواي سعاد أ.د. مخلوفي عبد السلام. (2017, 03). *دور الهندسة المالية الإسلامية في إبتكار منتجات مالية إسلامية*. 03، 01. مجلة البشائر الاقتصادية.
- أ.بن عزة إكرام د.بلدغم فتحي. (2018, 12 27). *مكانة الصيرفة الإسلامية ودورها في تفعيل النشاط المصرفي*. 03، 01. مجلة البحوث في العلوم المالية و المحاسبة.

- أ.عربي ناصر صلاح الدين،أسعدوني محمد ،أ. بوغراة بومدين. (2021, 12 31). سبل تعزيز الشمول المالي في المنظومة المصرفية الجزائرية. 17، 4. ASJP.
- أسامة عزاوي، و توفيق رفاع. (2021, 12 31). تعزيز الشمول المالي كآلية في تحقيق الاستقرار المالي - دراسة حالة دول العالم العربي. مجلة العلوم التجارية و التسير. الجزائر.
- الحاج مداح عرايبي ، و عيمة برك. (2010). أهمية البنوك الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في الوطن العربي الواقع و الآفاق. مجلة الإقتصاد الجديد، 02، 57-75.
- بصيري محفوظ. (2019, 09 19). نظام الدفع الإلكتروني الجزائري كآلية لتطوير وسائل الدفع الجديدة. 11، 04. مجلة دراسات و أبحاث المجلة العربية في العلوم الإنسانية و الإجتماعية .
- بلقاسمي سليم. (2020, 06). عمليات الصيرفة الإسلامية في الجزائر على ضوء نظام بنك الجزائر رقم 02-20. 06، 10. مجلة نور للدراسات إقتصادية.
- د . حسيبة سميرة. (بلا تاريخ). دور الابتكار المالي في تطوير الصيرفة الإسلامية الصكوك الإسلامية نموذجاً. 10. مجلة الشريعة و الإقتصاد. لوراثي إبراهيم. (بلا تاريخ). القروض البنكية و إجراءات منحها. مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية، 213-199.
- محمد محروس سعدوني. (بلا تاريخ). الشمول المالي و أثره في تحقيق مستهدفات التنمية المستدامة "دراسة تحليلية لواقع الدول العربية". 52، 447.
- د.دريد حنان ود.غريب الطاوس. (2021, 03 15). در التمويل الإسلامي في تعزيز الشمول المالي : دراسة حالة عينة من متعاملي بنك البركة و مصرف السلام الجزائري. asjp.
- د.صاري إسماعيل و الطالب ز بوطريق إبراهيم. (2021). الشمول المالي كداعم أساسي لنجاح مبادرات رقمنة المالية العامة بالجزائر في ظل إنتشار جائحة كورونا. جامعة مصر للعلوم و التكنولوجيا.
- د.صورية الشنبي و د.السعيد بن لخضر. (2019, 4). همية الشمول المالي في تحقيق التنمية [تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية]. 1. منصة ASJP.
- دحمان ا.بن عبد الفتاح، و عبد الجليل جلايلة. (2019, 04 24). الصيرفة الالكترونية، خدماتها ومخاطرهاادار، علوم اقتصادية، Revue des Réformes Economiques et Intégration En Economie Mondiale. الجزائر:
- ديبلور دوروثي، و بوبار ايزابيل. (2015, 04 13). خمس طرق لتوفير الخدمات المالية للجميع يمكنها على بناء حياة افضل. تم الاسترداد من منتدى البنك الدولي: <https://blogs.worldbank.org/ar/voices/5-ways-universal-financial-access-can-help-people-build-better-life>
- د. بسبع عبد القادر / د. طهراوي دومة علي. (2021). واقع الشمول المالي في الجزائر على ضوء المؤشر العالمي للشمول المالي. جامعة مصر للعلوم و التكنولوجيا.
- حسن نعمة نغم ، و حسن مطر احمد نوري . (2018). الشمول المالي: متطلبات التطبيق و مؤشرات القياس. بغداد، العراق : جامعة النهريين .
- حنين محمد بدر عجور. (2017, 03). رسالة ماجستير بعنوان دور الإشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الإجتماعية تجاه العملاء . غزة.
- الدكتور. كريمة بركات. (2021, 12 31). الصيرفة الإلكترونية في الجزائر _ المفهوم _ الواقع و متطلبات التنشيط. 16، 2. معارف.
- السن عادل عبد العزيز. (2015). دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار و النمو الاقتصادي. المنظمة العربية للتنمية الادارية، 5، 1-103.
- مليكة كركار. (2019, 12 31). الشمول المالي : هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر. 377. البلية، الجزائر.
- صورية شنبي، و السعيد بن لخضر. (2019, 04 04). أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية. المسيلة ، الجزائر.
- كريمة د.بركات. (2021). الصيرفة الالكترونية في الجزائر(المفهوم، الواقع،و متطلبات التنشيط). (2). البويرة، الجزائر.
- عبدلي وفاء - عبدلي هالة - عبدلي حبيبة. (2020). الصيرفة الإسلامية في الجزائر واقع و تحديات -. 07، 02.
- إتحاد المصارف العربية. (2022). آليات الشمول المالي نحو الوصول للخدمات المالية. 422. لبنان.
- اكرام بن عزة، و فتحي بلدغم. (2008). مكانة الصيرفة الاسلامية ودورها في تفعيل النشاط المصرفي. تلمسان، الجزائر.
- المدير العام للجمارك ن السيد فاروق باحميد. (2018, 10 17). النظام الملوماتي الجديد للجمارك : نسبة تقدم مشروع برمجيات سوفت 50 بالمائة . وكالة الأنباء الجزائرية .
- المدير العام للمحاسبة لدى وزارة المالية محمد العربي غانم. (2020, 12 15). رقمنة الخزينة في 48 ولاية بداية من فيفري المقبل . الإذاعة الجزائرية .

- مركز دبي للإحصاء. (2022). الخدمات المالية. دبي. تم الاسترداد من <https://www.dsc.gov.ae/ar-ae/Pages/default.aspx>
- هبة السيد. (2019, 04 29). تعرف على الخدمات المصرفية الآمنة على شبكة الأنترنت. تم الاسترداد من إقتصاد و بورصة: m.youm7.com
- الشمول المالي ف فلسطين. (2022). تم الاسترداد من financial.inclusion.ps
- **اللغة الاجنبية:**

- FIARI. (2020). *annual report issued in 2020*. abu dhabi: FIANANCIAL INCLUSION FOR THE ARAB REGION
- MATUSINSKA, K., & Veronika, B. (2017, 11 27). MARKETING MIX OF FINANCIAL SERVICES FROM THE COSTUMERS 'perspective. *FORUM SCIENTIAE OECONOMIA*, 5, 35 -'. doi:10.237628/FSO

مواقع الكترونية :

اللغة العربية:

- البنك الدولي. (2022, 05 22). تم الاسترداد من albankaldawli.org/ar/home
- البنك الوطني الجزائري. (2016). تم الاسترداد من bna.dz/lar1
- بنك الفلاحة و التنمية الريفية . (2022, 05). تم الاسترداد من [Badrbanque: http://www.badrbanque.dz](http://www.badrbanque.dz)
- بنك دبي الإسلامي. (2022). تم الاسترداد من online.dib.ae
- بيت التمويل الكويتي. (2021).
- صندوق النقد الدولي. (2022, 05 02). تم الاسترداد من imf.org/ar/home
- kaspersky. (بلا تاريخ). لأمن على الانترنت: ما المقصود به ، و كيف يمكنك حماية نفسك عند الإتصال بالأنترنت و إستخدامه ؟ تاريخ الاسترداد 2022

اللغة الاجنبية :

- trustpair. (2021, 07 28). E-BANKING une revolution pour la direction financiere. Retrieved from <https://trustpair.fr/>
- DIGITAL ABC. (2022). Retrieved from <https://digital.bank/abc.com>
- INITIATIVE. Retrieved from www.amf.org.ae
- Institute®, C. F. (n.d.). Product Mix. Retrieved from <https://corporatfinanceinstitute.com/>
- VISA, . (2022). Retrieved from https://km.visamiddleeast.com/ar_KM/about-VISA/our_business.html