الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

المرجع : ...../2021

فرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة مالية

مذكرة بعنوان:

واقع الشمول المالي في البنوك التجارية الجزائرية
ـدراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بميلةـ

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير (ل.م.د)

تخصص " إدارة مالية "

إعـداد الطالبتين:
- أمال زواغي
- فريال زواغي

تحت إشراف:
د. داودي حمزة

لجنة المناقشة

اسم ولقب الأستاذ	الجامعة	الصفة
رملي حمزة	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	رئيسا
داودي حمزة	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	مشرفا ومقررا
لمزاودة رياض	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	مناقشا

السنة الجامعية 2021/2020

الإهداء

بسم الله الرحمان الرحيم

أولا نحمد الله ونشكره على توفيقنا في انجاز هذا العمل المتواضع الذي ندين به الى من قال فيهما عزّوجل"
وقضى ربك ألا تعبدوا إلاّ إياه وبالوالدين احسانا"

نهدي ثمرة جهدنا وكل نجاح حققناه إلى الذي آزرنا وضحى من أجلنا، إلى سندنا وقوتنا وملاذنا بعد الله،
إلى ينبوع العطاء الذي زرع فينا الطموح والمثابرة

الوالد الكريم" *عبد الهاني*" حفظه الله لنا وأطال في عمره.

إلى التي تحت قدميها الجنة، إلى من ركع العطاء أمام قدميها وأعطتنا من دمها وروحها، إلى التي كان
دعاؤها سر نجاحنا، إلى الغالية التي لا نرى الأمل إلا في عينيها

الأم الحبيبة" *حنيفة*" حفظها الله لنا وأطال في عمرها.

إلى الذين امتزجت أفراحنا بوجودهم، إلى الذين ساندونا وتمنوا لنا الخير والنجاح الإخوة والأخوات الأعزاء

ابتسام، أسماء ، وفاء ، جمال الدين، لزهر، أيمن، نور الهدى.

إلى كل أهلنا وأقاربنا من عائلتي *بوالدبان وزواغي*.

إلى من ساندونا في مشوارنا الجامعي وكانوا رفقاء دربنا

شيماء ، نائلة، لمياء ، عزيزة، وسام.

إلى كل من ساهم في هذا العمل المتواضع ولو بكلمة طيبة.

إلى كل طالب علم.

أمال فريال

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على رسول الله، الذي علمنا قيمة الاعتراف والتقدير والشكر لمن هم أهل الفضل، وبعد أن أتم الله نعمته علينا إذ أتممنا هذه الرسالة العلمية، والتي أسأل الله أن يكتب لنا أجرها، وأن ينفع بها.

واعترافا لذوي الفضل بفضلهم ولذوي العلم بعلمهم، نتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان والتقدير إلى أساتذة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة، ونخص بالشكر والتقدير الدكتور الفاضل

"*حمزة داودي*" الذي تفضل بالإشراف والتوجيه ، وسعة الصدر، فكان خير موجه لنا في رحلة البحث والدراسة.

كما نتقدم بالشكر والعرفان لكل من مدّ لنا يد العون من قريب أو بعيد ولو بالدعاء بظهر الغيب

جزاكم الله عنا كل خير

فهرس

المحتويات

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
البسملة	
الإهداء	
الشكر والتقدير	
فهرس المحتويات	II
فهرس الجداول	IV
فهرس الأشكال	V
الملخص باللغة العربية والانجليزية	VI
مقدمة	أ– و
الفصل الأول: البنوك التجارية والشمول المالي	***1***
تمهيد	***2***
المبحث الاول: الإطار النظري للبنوك التجارية	***3***
المطلب الأول: ماهية البنوك التجارية	***3***
المطلب الثاني: أهمية البنوك التجارية وسماتها	***6***
المطلب الثالث: وظائف البنوك التجارية	***8***
المطلب الرابع: الصيرفة الالكترونية في البنوك التجارية	***10***
المطلب الخامس: مزايا ومعيقات التوسع في الصيرفة الالكترونية بالنسبة للبنوك التجارية	***17***
المبحث الثاني: الإطار النظري للشمول المالي	***19***
المطلب الأول: تعريف الشمول المالي نشأته وتطوره	***19***
المطلب الثاني: أهمية واهداف الشمول المالي	***21***
المطلب الثالث: أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسها	***24***
المطلب الرابع: مبادئ الشمول المالي وآليات تعزيزه	***30***
المطلب الخامس: التحديات التي تعوق توسيع الشمول المالي	***34***
خلاصة الفصل	***36***

الفصل الثاني: واقع الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية	***37***
تمهيد	***38***
المبحث الاول: مؤشرات الشمول المالي	***39***
المطلب الاول: مؤشرات الشمول المالي على المستوى الدولي	***39***
المطلب الثاني: مؤشرات الشمول المالي على المستوى الوطني	***52***
المبحث الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية	***55***
المطلب الأول: الإطار النظري لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	***55***
المطلب الثاني: مؤشرات الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية	***68***
خلاصة الفصل	***76***
الخاتمة	***77***
قائمة المراجع	***81***
الملاحق	***88***

فهرس

الجداول

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1	أبعاد الشمول المالي	**28**
2	تطور شمول الخدمات المالية والمصرفية في العالم(2011 _2017)	**39**
3	النسب المئوية لمؤشر ملكية حساب لدى مؤسسة مالية رسمية للأفراد البالغين حسب المنطقة في العالم	**41**
4	النسب المئوية لمؤشر ملكية حساب مالي في مؤسسة مالية للأفراد البالغين لدول العالم العربي	**43**
5	النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا من مؤسسة مالية رسمية في دول العالم العربي	**44**
6	النسب المئوية لمؤشر دفع الفواتير باستخدام حساب مؤسسة مالية رسمية للأفراد البالغين في دول العالم العربي	**46**
7	النسب المئوية لمؤشر ملكية الأفراد البالغين بطاقة ائتمان مصرفي لدول العالم العربي	**49**
8	النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا حساب مؤسسة مالية رسمية لتلقي الأجور في دول العالم العربي.	**50**
9	النسب المئوية للمؤشرات الجزئية للشمول المالي في الجزائر	**52**
10	وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية للمجمع الجهوي للاستغلال بميلة	**56**
11	ملكية حساب مالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة	**68**
12	ملكية حساب مالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية عبر مختلف الوكالات	**69**
13	ملكية البطاقات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة	**71**
14	ملكية البطاقات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية في مختلف الوكالات	**71**
15	مؤشر الكثافة المصرفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بميلة	**74**

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1	علاقة البنك التجاري بالمودعين و المقترضين	4
2	أبعاد الشمول المالي	25
3	مؤشر ملكية حساب لذى مؤسسة مالية رسمية للأفراد البالغين في العالم	**42**
4	مؤشر ملكية حساب لذى مؤسسة مالية رسمية للأفراد البالغين في الدول العربية	**44**
5	مؤشر عمليات الاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية للأفراد البالغين في الدول العربية	**46**
6	مؤشر دفع الفواتير باستخدام حساب مؤسسة مالية رسمية للأفراد البالغين في الدول العربية	**48**
7	مؤشر ملكية بطاقة ائتمان مصرفي للأفراد البالغين في الدول العربية	**50**
8	مؤشر استعمال حساب مؤسسة مالية رسمية لتلقي الأجور في الدول العربية	**51**
9	المؤشرات الجزئية للشمول المالي في الجزائر	**54**

الملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تحقيق بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية ميلة لنسب جيدة في مؤشرات الشمول المالي مقارنة بالنسب المحققة على المستوى الوطني والعربي.

وقد توصلت الدراسة إلى ضعف مؤشرات الشمول المالي التي حققها بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية ميلة والذي فاق الضعف المحقق في تلك المؤشرات على المستوى الوطني نتيجة طبيعة المنطقة من جهة وضعف الخدمات والمنتجات المقدمة من طرف البنك والتي تقتصر على خدمات جد تقليدية، ما يظهر فارقا كبيرا مع نسب مؤشرات الشمول المالي على المستوى العربي، وهو ما يتطلب من البنك والدولة على حد سواء وضع استراتيجيات وسياسات جادة لرفع نسب مؤشرات الشمول المالي.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي، الخدمات المالية، التثقيف المالي.

Abstract

The study aimed at knowing the extent to which the Bank of Agriculture and Rural Development in the city of Mila achieved good rates in the indicators of financial inclusion compared to the rates has achieved at the national and Arab levels.

The study found weak indicators of financial inclusion achieved by the Bank of Agriculture and Rural Development in the city of Mila, which exceeded the weakness achieved in these indicators at the national level because of the nature of the region and the weakness of the services and products provided by the Bank. This letter is limited to very traditional services that show a clear difference in comparison to the financial inclusion indicators at the Arab level. So it is required from both the bank and the government to develop serious strategies and policies to raise the ratios of financial inclusion indicators.

Keywords: financial inclusion, financial services, financial education.

مقدمة

مقدمة:

حرص القطاع المصرفي منذ نشأته على التنويع الدائم في تشكيلة الخدمات المصرفية التي يقدمها، بداية من قبول الودائع وتقديم القروض وصولا الى أحدث المنتجات المالية التي تعتمد على أخر الابتكارات التكنولوجية، وهو بذلك في بحث دائم عن أدوات مالية جديدة تلبي احتياجات جميع أفراد المجتمع على اختلاف خصائصهم، لكن التحدي الجديد الذي يواجه مؤسسات هذا القطاع هو ايصال تلك الخدمات الى جميع الناس في مختلف المناطق سواء كانوا سكان مدن أو ريف أو مناطق نائية، وجعل تلك المنتجات والأدوات متاحة لهم بغض النظر عن مستواهم المعيشي، بل وتركيز الجهود على اتاحتها لذوي الدخل المنخفض والعاملين في الاقتصاد غير الرسمي، لتحسين مستوى معيشتهم، بعد أن كانت مقتصرة على أصحاب الدخل المتوسط والعالي.

وقد انتشرت في الفترة الأخيرة، سياسة عالمية تسعى الى ادماج أكبر عدد ممكن من سكان العالم في المنظومة المصرفية الدولية، وهذا من خلال الانطلاق من هدف بسيط يتمثل في ان يمتلك كل شخص في العالم حسابا نشطاً في مؤسسة مالية رسمية يقوم باستخدامه لأغراض الإيداع والسحب والاستفادة من مختلف المنتجات والخدمات، أطلق على هذه السياسة " **الشمول المالي**" ***Financial Inclusion***.

ونظرا للأهمية التي حظي بها الشمول المالي، فقد أصبح هدفاً استراتيجيا ليس فقط للبنوك والمؤسسات المالية بل حتى للحكومات والدول، تسعى من خلاله الى تضمين المستبعدين ماليا وتعميم الخدمات المالية والمصرفية على كافة شرائح المجتمع، من خلال جعل الخدمات المصرفية أكثر اتاحة واستدامة وبتكلفة أقل، وكل هذا بهدف تسهيل التوزيع الكفؤ للموارد المالية وتحسين إدارة الأموال، بما يقلل من نمو التمويل غير الرسمي ويجعل القطاع المالي أكثر فعالية ومردودية، وهو ما يعزز الاستقرار المالي المحلي والدولي.

طرح الاشكالية:

من خلال ما سبق تبرز اشكالية البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو واقع الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية في ولاية ميلة؟

وللإجابة على التساؤل الرئيسي للإشكالية سنحاول الاجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي أبعاد ومؤشرات الشمول المالي؟

- ما هو واقع الشمول المالي في الجزائر وبعض الدول العربية؟
- ما مدى مواكبة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في ولاية ميلة لمؤشرات الشمول المالي الوطنية والعربية؟

فرضيات الدراسة:

وللإجابة على التساؤل الرئيسي والأسئلة الفرعية تم وضع الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: هناك العديد من أبعاد ومؤشرات الشمول المالي التي تعمل البنوك على تحقيقها وهي غير محصورة في خدمات محددة أو نطاق واحد.

الفرضية الثانية: تتفاوت الدول العربية في النسب المرتبطة بمختلف مؤشرات الشمول المالي، وقد تكون الثقة الغائبة لدى الجزائريين في التعاملات عبر المؤسسات المالية، وغياب استراتيجية واضحة للثقافة المالية، وضعف التحكم في التكنولوجيا المتعلقة بالمعاملات المالية، سببا في انخفاض نسب مؤشرات الشمول المالي في الجزائر منه على المستوى العالمي والعربي.

الفرضية الثالثة: نتيجة لأسباب انخفاض نسب مؤشرات الشمول المالي في الجزائر واضافة الى اعتبار أغلب مناطق ولاية ميلة مناطق ظل وغلبة الطابع الريفي على الولاية فقد يترب عنه نسب أضعف لمؤشرات الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية في ولاية ميلة منه على المستوى الوطني.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في حداثة الموضوع الذي رغم ضجته على المستوى العالمي، لم ينل نصيبا كافياً من الدراسة والتحليل على مستوى البنوك الجزائرية، خاصة أن الشمول المالي ينظر اليه كعامل أساسي في تنشيط الاقتصاد حسب الدراسات الأجنبية التي تمت حوله، وما يعكسه من أثر ايجابي على القطاع المالي والمصرفي خاصة توسيع استخدام الخدمات المالية والمصرفية، والذي يعود بالنفع العام على أفراد المجتمع، لذلك لابد من معرفة مدى مساهمة البنوك التجارية في تعزيز الشمول المالي وتحقيق النزاهة المالية.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى تحديد أساسيات الشمول المالي وذلك من خلال:

- محاولة الوصول إلى المفاهيم المتعلقة بالشمول المالي؛

- التعرف على أبعاد الشمول المالي ومؤشراته؛
- التعرف على تأثير استخدام وسائط الصيرفة الالكترونية في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك التجارية،
- معرفة واقع الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية في ولاية ميلة ومقارنته وطنيا ودوليا.

أسباب اختيار الموضوع:

تتمثل الأسباب التي دفعتنا الى اختيار هذا الموضوع ما يلي:

- حداثة موضوع الشمول المالي، وتزايد أهميته من خلال أبحاث المؤتمرات الدولية والملتقيات العلمية في معظم بلدان العالم؛
- قلة الدراسات حول واقع الشول المالي في البنوك التجارية؛
- تعلق الموضوع بالتخصص المدروس : ادارة مالية

رغبة الطالبتين في الحصول على تدريب في هذا المجال والاستفادة من خبرات موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

حدود الدراسة:

ان القيام بهذه الدارسة واجهه بعض الظروف والعراقيل التي حدت من التوسع فيه ومنها:

- **الحدود المكانية:** تمت الدراسة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة في ظل وباء كورونا وما يتطلبه من اجراءات وقائية قللت من زمن التواصل مع موظفي البنك والوصول الى معلومات أكثر حول الموضوع.
- **الحدود الزمنية:** تم إجراء الدراسة في سنة 2021 واشتملت البيانات على ما قدمه موظفوا البنك في ظل انعدام المعلومات على المواقع الالكترونية للبنك، كما أن ضيق الوقت الاكاديمي مع المشرف نتيجة وباء كورونا صعب أيضا الدراسة.

منهج البحث:

للإحاطة بمختلف جوانب الموضوع وللإجابة على الإشكالية تم الاعتماد على مجموعة من المناهج كالتالي:

- **المنهج الوصفي:** تم الاعتماد عليه في الجانب النظري من خلال التعرف على مفاهيم الشمول المالي ومقوماته، بالإضافة الى تحديد تعريف شامل للبنوك التجارية وأهم سماتها ومختلف وظائفها.

- **المنهج التحليلي:** وتم الاستعانة من خلال دراسة لبعض الدول العربية ومدى تطبيقها للشمول المالي بالإضافة الى الأسلوب المقارن بين الجزائر وبعض الدول العربية ومدى التفاوت فيما بينهما.

صعوبات الدراسة:

نشير الى مجموعة من الصعوبات التي واجهتنا أثناء إعداد هذا البحث، ونذكر منها:

- عدم توفر الكتب باللغة العربية حول الموضوع؛
- صعوبة تجميع المعطيات والبيانات الكافية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية خلال فترة الدراسة؛
- وباء كورونا

الدراسات السابقة:

تم التطرق في هذه الدراسة الى مجموعة من البحوث والدراسات السابقة نذكر منها:

- بن قيدة، بوعافية، 2018، واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة الاقتصاد و التنمية البشرية، العدد 9 رقم 1، حيث تهدف هذه الدراسة الى تحليل واقع الشمول المالي في البلدان العربية، والتطرق لأهم المعوقات الحائلة دون تعميم الخدمات المالية فيها، وابراز أهم التجارب العربية التي نجحت في تجسيد الشمول، وقد توصل الباحثان الى أن معدلات الشمول المالي في المنطقة العربية لا تزال ضعيفة مقارنة ببلدان العالم، باستثناء بلدان مجلس التعاون الخليجي، بالإضافة الى أن مستوى التثقيف المالي ضعيف في الدول العربية؛
- فلاق وآخرون،2019، تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد07، العدد04، حيث عالج الباحثون الإشكالية التالية: ما هي متطلبات تعزيز الشمول المالي باعتباره ركيزة هامة لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي، وقد توصلوا إلى أن الشمول المالي عاملا لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتحسين مستوى المعيشة وتمكين المرأة والحد من الفقر وعدم المساواة، كما الشمول المالي يساهم في تعميم الخدمات المالية وتوسيع المشاركة في النظام المالي الرسمي ؛
- شنبي، السعيد بن لخضر،2018، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 03، العدد02، حيث عالج الباحثان الإشكالية التالية: هل استطاعت جمهورية مصر العربية تحقيق الشمول المالي من خلال

استراتيجيتها؟ وقد توصل الباحثان الى أن الشمول المالي يوفر تقديم خدمات ومنتجات مالية متطورة وبأسعار معقولة مثل المعاملات والمدخرات والمدفوعات والتأمين وغيرها من الخدمات المالية المختلفة بطريقة مستديمة ومسؤولة؛

- بن موسى، قمان،2019، واقع الشمول المالي في العالم العربي في ضوء المؤشر العالمي للشمول المالي خلال الفترة (2011_2017) مع التركيز على الجزائر، حيث هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع الشمول المالي والثقافة المالية في دول العالم العربي، الى جانب التعرف على تموضع الجزائر من الشمول المالي، وقد توصل الباحثان الى أن هناك تفاوت كبير في المؤشرات الجزئية للشمول المالي بين الدول العربية إذ تميل الكفة فيها لصالح دول مجلس التعاون الخليجي، بالإضافة الى أن بسبب انخفاض الثقافة المالية ومحدودية الشمول المالي لدى فئات كبيرة فغن هناك جزء كبير من التنمية ضائع في الدول العربية، مما يفوت عليها فرصا جوهرية للقلاع الاقتصادي و الرفاه الاجتماعي.

هيكل الدراسة:

على ضوء الفرضيات والأهداف الأساسية للبحث تم تقسيم الدراسة الى فصلين بعد المقدمة: فصل نظري والآخر تطبيقي متمثل في دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR" وعلى هذا الأساس اعتمدنا الخطة الآتية:

الفصل الأول: البنوك التجارية والشمول المالي

يهدف هذا الفصل الى التعرف على المفاهيم المتعلقة بالبنوك التجارية والوظائف التي تقوم بها، ثم إلقاء الضوء على المفاهيم الأساسية المرتبطة بسياسة الشمول المالي

الفصل الثاني: واقع الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يهدف هذا الفصل الى التعرف على واقع الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة من خلال دراسة مختلف مؤشراته ومقارنتها مع مثيلاتها على المستوى الوطني والدولي استنادا الى بيانات بعض الدول خاصة العربية.

الفصل الأول

الشمول المالي والبنوك التجارية

تمهيد:

ظهرت البنوك التجارية كمؤسسات وساطة في امتداد لنشاطات الصيارفة، واعتمدت نشاطاتها على الوظيفتين الاساسيتين التي كان يقدمها هؤلاء وهي قبول الودائع ومنح الائتمان، ثم تطور نشاطها مع مرور الزمن لمواكبة التغيرات التي شهدتها المجتمعات والانظمة الاقتصادية المختلفة، وظهرت الكثير من المنتجات والخدمات الجديدة التي أضيفت للأنشطة التقليدية للبنوك، وساهمت في تعظيم دورها في حياة الناس، وقد توسعت تلك النشاطات لتشمل الكثير من التجار وأصحاب رؤوس الأموال خاصة، الا أن التطورات التي شهدتها الساحة المصرفية في السنوات الاخيرة حتمت على البنوك التجارية الاهتمام بكل طبقات المجتمع بغض النظر على مستويات دخلهم ومعيشتهم، وقدى أدى ذلك إلى تبني البنوك لسياسة جديدة لتعميم المنتجات والخدمات المالية والمصرفية بتكاليف معقولة على كل أفراد المجتمع، وقد عرفت تلك السياسة بالشمول المالي، وسنحاول في هذا الفصل التطرق إلى المفاهيم المتعلقة بالبنوك التجارية والوظائف التي تقوم بها، ثم إلقاء الضوء على المفاهيم الاساسية المرتبطة بسياسة الشمول المالي الذي تتبناه اغلب البنوك التجارية اليوم، وذلك من خلال المبحثين التاليين:

المبحث الأول: الإطار النظري للبنوك التجارية.

المبحث الثاني: الإطار النظري للشمول المالي.

المبحث الأول: الاطار النظري للبنوك التجارية

تعتبر البنوك أهم الركائز الاساسية التي يقوم عليها الاقتصاد الوطني لأي بلد لما لها من دور كبير في جلب الودائع و منح الائتمان بغرض الاستثمار، إضافة إلى مختلف العمليات و الخدمات التي تقدمها، وتهدف إلى توفير وسائل ملائمة تسهل تعاملاتها المصرفية مع عملائها من أجل المحافظة عليهم و استقطاب عملاء جدد و العمل على كسب و بناء المزايا التنافسية في القطاع المصرفي، و عليه سنحاول التعرف على مفهوم البنوك من خلال نشأتها وأهم مميزاتها و مختلف وظائفها.

المطلب الأول: ماهية البنوك التجارية

لقد احتلت البنوك التجارية منذ فترة طويلة أهمية بالغة في مختلف المنظومات الاقتصادية، و تزداد أهميتها من وقت لآخر مع التطورات الهامة التي تطرأ على اقتصاديات الدول، و في خضم هذا سنعرض كل من تعريف البنوك التجارية ونشأتها من خلال هذا المطلب .

أولا: تعريف البنوك التجارية:

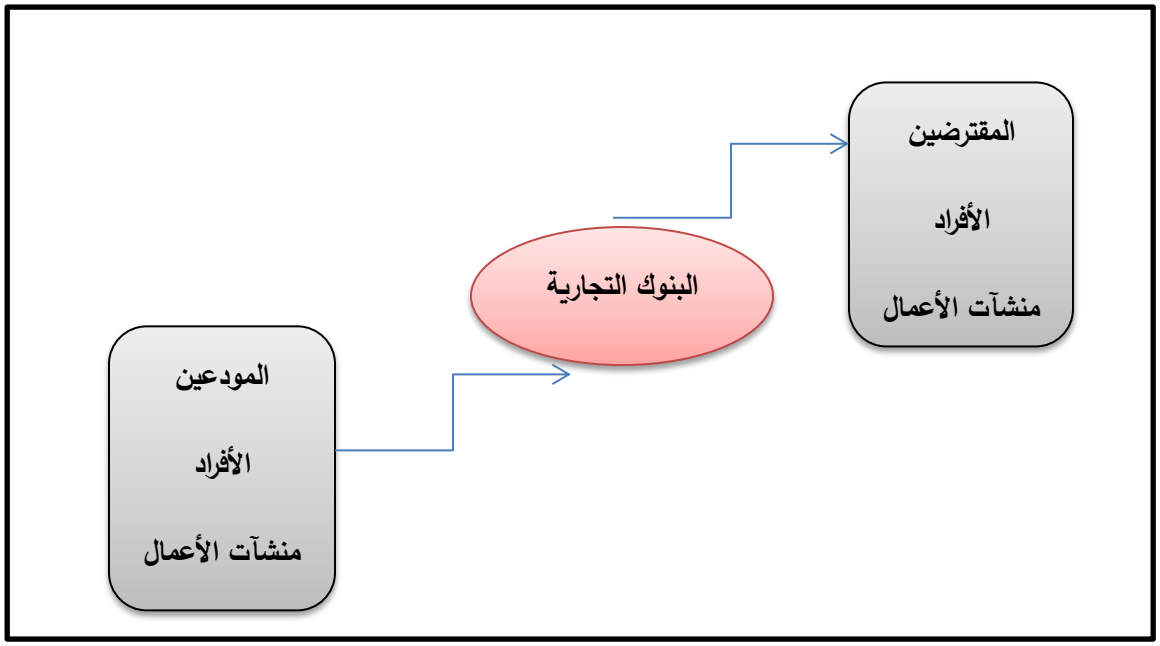
لوحظ أنّ تعريف المصارف التجارية يختلف حسب تغير المنهج الذي يستخدمه الباحثون و باختلاف النظرة إلى الوظائف التي تؤديها تلك المصارف، إلاّ أن تطور المؤسسات المالية في المجتمعات و ظهور الجديد منها أدىّ إلى سهولة التعرف على السمات الرئيسية لعملها، و بالتالي يمكن تعريف المصارف التجارية بناء على تلك السمات على انها:

هي تلك المؤسسات التي تتيح خدمات مصرفية متنوعة للجمهور دون تمييز، فهي تقدم للمدخرين فرص متنوعة لاستثمار مدّخراتهم، و كذلك تتيح فرص عديدة للمقترضين من خلال تقديم قروض قصيرة و متوسطة و طويلة الأجل[1].

وهذا التعريف يقودنا إلى وظيفة البنك الأولى و هي الوساطة بين المودعين و المقترضين كما يوضحه الشكل التالي:

[1] أكرم حدّاد، مشهور هذلول، النقود و المصارف؛ مدخل تحليلي و نظري، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الثانية، الأردن، 2008، ص ص144،145.

الشكل رقم(01): علاقة البنك التجاري بالمودعين و المقترضين.



المصدر: سمير ابراهيم البرغوتي و آخرون، محاسبة المؤسسات المالية: البنوك و شركات التأمين، دار زمزم، الطبعة الأولى، الأردن، 2011، ص18.

وتعرّف أيضا على أنها كل مؤسسة متخصصة بقبول الودائع المختلفة الجارية منها، تحت الطلب أو لأجل و تفتح الاعتمادات و تحصل الصكوك المسحوبة من العملاء أو عليهم، و تمنح كافة أنواع القروض و تقوم بأية أعمال مصرفية أخرى[1].

كتعريف آخر للبنوك التجارية: هي مصارف تجمع أموال الزبائن في صورة ودائع و توظفها في عمليات مجزية كتشجيع التجارة و قبول خصم الكمبيالات[2].

من خلال التعريفات السابقة يُمكننا القول أن البنك التجاري عبارة عن منشأة مالية هدفها المتاجرة بالنقود التي يحصل عليها من الغير في شكل ودائع أو قروض، و استخدامها في مجالات استثمارية لتحقيق عوائد، و هذا إضافة إلى مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية الأخرى.

[1] سعيد سامي الحلاق، محمد محمود العجلوني، النقود و البنوك و المصارف المركزية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن، 2010، ص ص57،58.

[2] صادق راشد الشمري، ادارة المصارف، الواقع و التطبيقات، دار صفاء للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، 2009، ص20.

تجدر بنا الاشارة إلى أنّ كلمة مصرّف في اللغة العربية تقابل بنك في اللغة الأوروبية و هي مشتقة من الكلمة الإيطالية BANCO، ومعناها المائدة ويرجع ذلك إلى أن المشتغلين في أعمال الصرّافة كانوا يضعون العملات المختلفة على موائد ذات واجهة زجاجية، وكانوا اذا توقف أحد عن أداء التزاماته قبل غيره حكم عليه بأن يحطم الجمهور زجاج مائدته علنا[1] .

كما أن كلمة مصرف جاءت من الصّرف، و هو تبديل العملات و هي الوظيفة الأصلية للمصارف، غير ان هذه الكلمة تم الاحتفاظ بها على الرغم من توسع نطاق نشاط الصرّافين ليتجاوز بكثير عملية الصرف[2].

ثانيا: نشأة البنوك التجارية:

لم تكن البنوك التجارية و العمل المصرفي وليد الزمن الحالي، بل كانت موجودة في العصور الأولى، حيث نشأت المصارف التجارية كمحصلة لظروف و متطلبات اقتضتها التطورات الاقتصادية على مر السنين، و لعل الصيارفة في أوروبا و إيطاليا بالذات هم أول من طرق هذا الباب[3].

كان التجار ورجال الأعمال يودعون أموالهم لدى هؤلاء الصيارفة بقصد حفظها مقابل ايصالات لحفظ حقوق أصحاب الودائع وهكذا نشأت الوظيفة الكلاسيكية الاولى للمصارف وهي ايداع الأموال، وكان المودع اذا أراد ذهبه يعطي الصائغ الايصال؛ مع مرور الزمن أصبح الناس يقبلون الايصال فيما بينهم كوسيلة للتبادل ويبقى الذهب مكدسا في خزائن الصائغ، وقد تنبه الصائغ إلى هذه الحقيقة فصار يقرض مما لديه من الذهب مقابل فائدة وهكذا نشأت الوظيفة الكلاسيكية الثانية للمصارف وهي الاقراض[4].

و تشير الأدبيات المالية إلى أن أول مصرف تجاري قد أسس في مدينة البندقية جنوب إيطاليا عام(1157م)، ثم توإلى ظهور المصارف في عدد من المدن التجارية الرئيسية في ذلك الوقت، ففي مدينة امستردام بهولندا نشأ أول مصرف عام (1609م)، وكان غرضه الأساسي حفظ الودائع و تحويلها عند الطلب من حساب مودع إلى حساب مودع آخر، وفي لندن نشأ بنك انجلترا عام(1964)، وبنك فرنسا عام(1800م)[5].

[1] حسين محمد سمحان، اسماعيل يونس يامن، اقتصاديات النقود و المصارف، دار صفاء للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2011،ص101.
[2] رحيم حسين، الاقتصاد المصرفي، دار بهاء للنشر و التوزيع، الطبعة الاولى، قسنطينة، 2008، ص14،
[3] زياد رمضان، محفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الثالثة، الأردن،2006،ص11.
[4] علا نعيم عبد القادر، مفاهيم حديثة في ادارة البنوك، دار البداية، الطبعة الاولى، الأردن، 2009، ص80.
[5] أسعد حميد العلي، إدارة المصارف التجارية؛ مدخل إدارة المخاطر، الذاكرة للنشر و التوزيع، الطبعة الاولى، الأردن،ص17.

المطلب الثاني: أهمية البنوك التجارية و سماتها

القطاع المصرفي التجاري هو الجزء الاكثر اهمية في النظام المصرفي الحديث، ويتميز بوظائف وسمات تعزز تلك الأهمية وهذا ما سنتعرف إليه في هذا المطلب.

أولا: أهمية البنوك التجارية

تعتبر البنوك التجارية أحد المنشآت الاقتصادية المتخصصة التي تتعامل في النقود، حيث أنها الجهة أو المكان التي يلتقي فيها عرض النقود بالطلب عليها، و هذا يرجع إلى أن هذه البنوك تقوم بإيجاد نظاما ذا كفاءة عالية تعمل على تجميع و دائع و مدخرات الأفراد و المنشآت، كما تعد أداة ضرورية تقوم بهمة التمويل اللازم للأفراد أيضا و للتجار و المنتجين من خلال ما توفره و تمنحه من ائتمان[1].

وتظهر أهمية البنوك التجارية كذلك من خلال الدور الذي تلعبه في تهيئة الاموال و ضخها في مجالات استثمارية متعددة تساهم بشكل أو بآخر في تنمية و تطوير مختلف القطاعات الاقتصادية التي تتولى تمويلها من خلال عمليات الإقراض إلى مؤسسات تهدف أولا و قبل كل شيء إلى تقديم خدمات متميزة لتضمن البقاء و النمو و الاستقرار و تحقيق الأرباح و تعزيز المراكز التنافسية لها[2].

اضافة إلى ذلك تأتي اهمية البنوك من كونها تساهم و بشكل فعال في تنمية الاقتصاد و تطويره، ومنه فان أي خلل في أحد البنوك يؤدي إلى هزات متتابعة في المؤسسات المالية الأخرى في الاقتصاد المحلي و العالمي، حيث له تأثير بالغ الأهمية على حاجات و رغبات المتعاملين و حركة الأموال في الاقتصاد و هيكل التجارة و الاستثمار[3].

ثانيا: سمات البنوك التجارية

تتميز المصارف التجارية بمجموعة من السمات تميزها عن غيرها من المؤسسات المالية الأخرى و المتمثلة في العناصر التالية:

أ. **الربحية *profitability*** [4]

[1] محمد الهلالي، عبد الرزاق شحادة، محاسبة المؤسسات المالية؛ البنوك التجارية و شركات التأمين، دار المناهج للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2009، ص18.

[2] فلاح حسن الحسيني، مؤيد عبد الرحمن الدوري، إدارة البنوك؛ مدخل كمي و استراتيجي معاصر، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الرابعة، الأردن، 2008، ص33.

[3] دريد كامل آل شبيب، إدارة البنوك المعاصرة، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الطبعة الاولى، الأردن، 2012، ص24.

[4] اسماعيل ابراهيم عبد الباقي، إدارة البنوك التجارية، دار غيداء للنشر و التوزيع، الطبعة الاولى، عمان، 2016، ص140.

تسعى إدارة المصارف دائما إلى تحقيق أكبر ربح ممكن لأصحاب المصرف، اذ أن المعيار الأساسي لمدى كفاءة الادارة هو حجم الأرباح التي تحققها، فاذا حققت الادارة أرباحا أكثر فان ذلك يعني أنها أكفأ من غيرها، كما و أن الوظيفة الرئيسية لإدارة المصرف التجاري هي تحقيق الربح.

وحتى يتمكن المصرف تحقيق الارباح ينبغي ان تكون ايراداته أكبر من تكاليفه، و تشمل ايرادات المصرف البنود الآتية:

- الفوائد الدائنة على التسهيلات الائتمانية؛
- أجور الخدمات التي تقدمها المصارف نظير خدماتها التي تقدمها للآخرين؛
- ايرادات أخرى كعوائد الاستثمار في الاوراق المالية، و العوائد المتحققة من خصم الكمبيالات، و أي أرباح رأسمالية ناتجة عن بيع المصرف لأصل من أصوله بسعر أعلى من قيمته الدفترية.

أما فيما يتعلق بتكاليف المصرف فإنها تشتمل على الآتي:

- الفوائد المدينة على الودائع التي يقوم المصرف بدفعها؛
- العمولات المدينة التي يدفعها المصرف إلى المؤسسات المالية الاخرى نظير تقديمها خدمات للمصرف ذاته.

ب. السيولة *liquidity* [1]

ويُقصد بالسيولة هنا قدرة المصرف التجاري على تحويل جزء من أمواله شبه النقدية إلى نقد خلال فترة زمنية قصيرة، فالجزء الرئيسي من موارد البنك يتمثل في الودائع تحت الطلب، لذلك يجب على البنك الاحتفاظ بقدر كاف من السيولة للوفاء بالاحتياجات المتوقعة للمودعين عند الطلب، لأنه في حال تأجيل السدَاد أو عدم مقدرة البنك على سداد الودائع عند طلبها سوف يؤدي إلى زعزعة ثقة المودعين مما يضطرهم لسحب ودائعهم نهائيا معرضا البنك للإفلاس.

ت. الأمان *safety* [2]

يتسم رأس مال البنوك التجارية بأنه صغير نسبيا، اذ لا تزيد نسبته إلى صافي الأصول عن 10% عادة، وهذا يعني صغر حافة الأمان بالنسبة للمودعين الذين يعتمد البنك على أموالهم كمصدر للاستثمار، فالبنك لا

[1] اسماعيل علي عباس، هاني عبد الأمير الفيلي، محاسبة البنوك، مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع، الطبعة الثانية، الأردن، 2011، ص23.
[2] سامر جلدة، البنوك التجارية و التسويق المصرفي، دار أسامة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2009، ص20.

يستطيع أن يستوعب خسائر تزيد عن قيمة رأس المال، فإذا زادت عن ذلك فقد تلتهم جزءا من أموال المودعين، و النتيجة هي افلاس البنك.

المطلب الثالث: وظائف البنوك التجارية

يسعى البنك التجاري إلى ممارسة العديد من الوظائف و تقديم خدمات متنوعة و مختلفة، خاصة بعد ظهور مفهوم الصيرفة الشاملة حيث تعمل هذه المصارف على تحقيق مستويات متزايدة من الربحية و تحسين نوعية خدماتها سعياً نحو خلق مركز استراتيجي متميز، و عموما فإن البنوك التجارية تتولى الخدمات الأساسية التالية:

1. فتح الحسابات الجارية و قبول الودائع على اختلاف أنواعها؛
2. تقديم القروض و التسهيلات، حيث تميل البنوك التجارية عادة إلى الابتعاد عن القروض طويلة الأجل و تكتفي بالقروض قصيرة الأجل التي لا يتجاوز أجلها عاماً واحدا أو يزيد قليلا؛
3. خصم الأوراق التجارية التي لا يزيد أجلها عادة عن ستة شهور، ولا شك أن هذا الخصم يتم في اطار من التسهيلات الائتمانية الممنوحة لعملاء البنك؛
4. بيع و شراء الأوراق المالية لحسابها باعتبار هذه الأوراق أحد الأصول المدرّة للأرباح و أيضا لحساب عملائها؛
5. تمويل التجارة الخارجية و ما يتطلب ذلك من اعتمادات مستندية استيراد أو تلقيه اعتمادات مستندية تصدير مفتوحة عليه و هذا الأمر يتطلب تقديم عدة خدمات وثيقة الصلة بتمويل التجارة الخارجية.[1]
6. تقديم الاستشارات المالية من خلال تقديم الخطط المالية ذات العلاقة باستثمار زبائن المصرف في مختلف مجالات الاستثمار سواء محليا أو دوليا، فمن خلال تلك الخطط يتم تحديد الحجم الأمثل للتمويل المطلوب، طريقة السداد، و مدى ملائمة السياسة الائتمانية للزبون مع سياسة التحصيل في المصرف؛
7. خدمات التأمين كالتأمين على الممتلكات، و التأمين على الحياة، و كذلك التأمين الصحي؛

[1] محب خلة توفيق، الاقتصاد النقدي و المصرفي؛ دراسة تحليلية للمؤسسات و النظريات، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، مصر، 2011، ص ص214،215.

8. الوساطة المالية و ذلك بدفع المصارف الحديثة ثمن شراء الأوراق المالية لصالح زبائنها كما تقوم بقبض ثمن بيع الأوراق المالية لصالح الزبائن، كما تساهم المصارف في تسويق الإصدارات الحديثة للأوراق المالية كالأسهم و السندات.[1]

9. إصدار خطابات الضمان وهي خدمة تُمكن زبائن المصرف من الدخول بصفقات مؤجلة الدفع لشراء السلع و الخدمات؛

10. فتح الاعتمادات المستندية و ذلك بهدف تسهيل عملية الاستيراد من الخارج.[2]

بالإضافة إلى وظائف فرعية أخرى:

- ✓ تحصيل الشيكات المسحوبة على بنوك أخرى لصالح عملاء البنك و دفع الشيكات المسحوبة على بنوك أخرى لصالح عملاء البنك و دفع الشيكات المسحوبة على فروع البنك المختلفة؛
- ✓ شراء و بيع العملات الأجنبية؛
- ✓ اصدار أسهم و سندات لحساب الشركات سواء في عمليات الائتمان عند تأسيسها أو لزيادة رؤوس أموالها؛
- ✓ خدمات البطاقات الائتمانية؛
- ✓ إدارة أعمال و ممتلكات الزبائن؛
- ✓ تمويل و دعم المشروعات التنموية و التي تؤدي خدمة كبيرة لصالح المجتمع و تطويره.

[1] أسعد حميد العلي، مرجع سبق ذكره، ص ص 25،26؛

[2] محمد الفاتح محمود بشير المغربى، نقود و بنوك، دار الجنان للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2016، ص78.

المطلب الرابع: الصيرفة الالكترونية في البنوك التجارية:

نظرا للتطور الكبير الذي عرفته الحياة الاقتصادية، ونمو المبادلات التجارية وكذا التطور التكنولوجي، أدّى هذا إلى ضرورة تحديث الخدمات المصرفية وعصرنتها زيادة على أعمالها التقليدية، كل هذا سيتم التطرق إليه من خلال ما يأتي:

أولا: العمليات المصرفية التقليدية:

تتمثل الخدمات المصرفية أساسا في قبول الودائع و منح القروض ومن خلال هذا المطلب سوف نقوم بتفصيل بسيط لأهم العمليات المصرفية التقليدية الأساسية كالآتي:

أولا: الودائع

أ. **تعريف الودائع:** عرفت الفقرة الاولى من المادة 67 من الأمر 11/03 المتعلق بقانون النقد والقرض الوديعة كما يلي" تعتبر أموال متلقاه من الجمهور، الأموال التي يتم تلقيها من الغير لاسيما في شكل ودائع مع حق استعمالها لحساب من تلقاها بشرط اعادتها ".[1]

ب. **أنواع الودائع:** يمكن أن تكون الودائع بأشكال مختلفة حسب الغرض منها فقد تكون ودائع تحت الطلب، ودائع لأجل وغيرها، ونعرض في أدناه تفاصيل كل نوع من هذه الودائع:

- ✓ **ودائع تحت الطلب *Demand Deposits*** : وهي أهم انواع الودائع التي تحتفظ بها المصارف التجارية، يتمثل هذا النوع من الحسابات في الأموال التي يودعها الأفراد و المؤسسات دون شرط أو قيد، كما يستطيع العميل السحب منها في أي وقت شاء. هذا ولا يدفع البنك فائدة على هذا النوع من الحسابات.[2]
- ✓ **الودائع لأجل *Time Deposits***: وهي مبالغ يودعها العملاء لدى المصارف التجارية للأجل متفق عليه، لا يحق لهم سحبها إلا بعد انقضاء الأجل المحدد، وتقوم البنوك بتلقي هذه الودائع واستثمارها في البرامج الملائمة لذاك الأجل[3]. وعلى غرار ودائع تحت الطلب، فهذا النوع من الودائع يدفع البنك فائدة مقابلها إذ كلما زاد أجل الوديعة زاد معدل الفائدة

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التجارة، المادة 67 من الأمر 03-11 المؤرخ 16 رمضان 1431-2010.
[2] رشاد العصار، رياض الحلبي، النقود والبنوك، دار صفاء للنشر والتوزيعط1، الأردن، 2010، ص77/76.
[3] محمد مصطفى نعمات، إدارة البنوك، دار الابتكار للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، الأردن، 2016، ص 49.

- ✓ **ودائع الادخار *Saving Deposits*:** وهي عبارة عن ودائع توفير لصغار المدخرين، يدفع المصرف فوائد لها من أجل تشجيع الادخار لدى الناس، و تخضع عملية السحب منها لقيود معينة، فلا بد من اخطار البنك مسبقاً اذا ما أراد المودع سحب الوديعة التي تتجاوز مبلغاً معيناً.[1]
- ✓ **الودائع الائتمانية:** يختلف هذا النوع من الودائع عن بقية الأنواع الأخرى، فهذا النوع الوحيد الذي لا يكون نتيجة إيداع حقيقي، بل هو ناشئ عن مجرد فتح حسابات ائتمانية، بمعنى أنها عبارة عن ودائع كتابية، أي ناتجة عن مجرد تسجيل محاسبي لحركات الأموال داخل البنك.[2]

ثانيا: القروض

أ. **تعريف القروض:** تُشكل عملية منح القروض أحد أهم الوظائف التي يقوم عليها العمل المصرفي، إذ تمثل فوائدها مصدراً أساسياً لدخل المصارف، ولقد عُرف القرض حسب المادة 68 من الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 27 جمادى الثانية عام 1424 المتعلق بالنقد و القرض" بأنه كل عمل لقاء عوض يضع بموجبه شخص ما أو يعد بوضع أموال تحت تصرف شخص آخر ".[3]

ب. **أنواع القروض:** توجد عدة معايير لتقسيم القروض نذكر منها:

1. **أنواع القروض من حيث المدة:** وتنقسم من حيث المدة إلى:

- **قروض قصيرة الاجل:** تتراوح مدتها بين 30 يوم و سنة.
- **قروض متوسطة الأجل:** وتتراوح مدتها بين سنة و خمس سنوات.
- **قروض طويلة الأجل:** وهي التي تزيد مدتها عن خمس سنوات.

2. **أنواع القروض من حيث الغرض:** تعّد من أبرز تقسيمات القروض و هي كالتالي:[4]

- **قروض تجارية:** تستخدمها المنشآت لإدامة رأس المال العامل، و تُعتبر المصارف التجارية متخصصة في منح القروض التجارية قصيرة الأجل، تتميز بصغر سعر الفائدة، كما تتصف بالشمول حيث تُقدم هذه القروض لمختلف فئات المقترضين حسب طبيعة النشاط (تجاري_صناعي_ زراعي_ عقاري)

[1] سعيد سامي الحلاق، محمد محمود العجلوني، مرجع سبق ذكره، ص 60/59.
[2] الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة السابعة، 2010-2011، ص28.
[3] ابراهيم أوراغ (**مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية: أنواع العمليات المصرفية التقليدية والإلكترونية**)، العدد03، مارس 2018، جامعة باتنة1، الجزائر،ص395.
[4] عبد السلام لفتة سعيد، إدارة المصارف وخصوصية العمل المصرفي، دار الذاكرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، بغداد، 2013، ص 192-193.

- **قروض زراعية:** في الغالب ما تكون هذه القروض موسمية، مما يجعل الحاجة إليها تختلف من موسم لآخر وبالتالي هي الأخرى تندرج تحت قروض قصير الأجل.
- **قروض صناعية:** تكون لغرض تمويل مختلف العمليات الصناعية، وهي غالبا ما تكون طويلة الأجل، تتأثر بالظروف الدولية مثل استيراد بعض المواد من الخارج؛ تحرص المصارف على أن تكون المشرعات الإنتاجية التي سيتم تمويلها ذات جدوى اقتصادية.
- **قروض عقارية:** وهي القروض المقدمة إلى المنشآت والأفراد لتمويل شراء وتجارة الأراضي والمباني. وهي عادة ما تكون طويلة الأجل وتتميز بارتفاع أسعار الفائدة.

ثالثا: الأوراق التجارية:

إضافة إلى قبول الودائع ومنح القروض، التعامل بالأوراق التجارية هو الآخر من العمليات المصرفية التقليدية.

أ. **تعريف الأوراق التجارية:** هي صكوك ثابتة للتداول تمثل حقاً نقدياً يستحق الدفع بمجرد الاطلاع أو بعد أجل قصير، كما عرفت بأنها " وثائق شكلية محررة بصيغ معينة لتثبيت دين محدد بمبلغ معين من النقود ذي أجل قصير عادةً، يتعهد فيها الموقّع أو يأمر شخصاً آخر بأدائه إلى شخص ثالث مسمى أو إلى من يأمر به هذا الاخير أو إلى حاملها، و هذه الأوراق تكون قابلة للتداول، و بالتالي انتقال الحق الثابت فيها إلى الغير بالتظهير أو المناولة"[1].

ب. **انواع الأوراق التجارية:** وتنقسم إلى:

1. **الكمبيالة:** هي صك يحرر وفقا لشكل قانوني معين، ويتضمن أمرا مكتوبا صادراً من شخص يسمى الساحب موجها إلى شخص آخر يسمى المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا معينا من النقود في تاريخ معين أو قابل للتعيين إلى شخص ثالث يسمى المستفيد أو لحامله دون تعيين[2].

[1] محمد علي محمد بني مقداد، الأوراق التجارية؛ سند السحب السند لأمر والشيك، دار اليازوري للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2011، ص8.

[2] جمال عبد الناصر، المعجم الاقتصادي، دار أسامة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2006، ص308.

2. **الشيك:** محرر مكتوب وفق شرائط مذكورة في القانون و يتضمن أمراً صادراً من شخص و هو الساحب إلى شخص آخر يكون معرفاً و هو المسحوب عليه بأن يدفع لشخص ثالث أو لحامل الشيك "وهو المستفيد" مبلغاً معيناً بمجرد الاطلاع على الشيك[1]
3. **سند لأمر(السند الاذني):** هو وثيقة يتعهد بمقتضاها شخص يسمى المحرر بأن يدفع مبلغاً معيناً من النقود لدى الاطلاع أو في تاريخ معين لشخص آخر هو المستفيد.[2]

بالإضافة إلى العمليات التقليدية الأساسية التي تُشكل الوظيفة الجوهرية للمصارف، لدى البنك إمكانية القيام بعمليات أخرى توصف بالتابعة أبرزها ما يلي:[3]

- ✓ عمليات الصرف؛
- ✓ عمليات على الذهب و المعادن الثمينة؛
- ✓ تقديم الاستشارة؛
- ✓ توظيف القيم المنقولة و كل منتوج مالي و اكتتابها و شرائها و تسييرها و حفظها و بيعها و يعرف هذا النوع من العمليات بالخدمات المصرفية.

ثانيا: العمليات المصرفية الحديثة

قطاع المصارف من أبرز القطاعات التي تتأثر بثورة المعلوماتية و الاتصالات و التي شكلت عاملاً مساعداً لتنمية العمل المصرفي، و فيما يلي سنوضح أهم التطورات الحاصلة في الصيرفة الالكترونية:

أ. أشكال الصيرفة الالكترونية

تستخدم البنوك الصيرفة الالكترونية لبناء و تعزيز الميزة التنافسية، و ذلك من خلال عدد من الأشكال نذكر أهمها كما يلي:

[1] محمود الكيلاني، الموسوعة التجارية و المصرفية؛ المجلد الثالث، الاوراق التجارية" دراسة مقارنة"، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الطبعة الاولى، الأردن، 2007، ص271.
[2] مصطفى كمال طه، الأوراق التجارية و الإفلاس، مكتبة الوفاء القانونية، الطبعة الأولى، مصر، 2010، ص151.
[3] ابراهيم أوراغ، مرجع سبق ذكره، ص400

1. نقاط البيع الالكترونية *Electronic points Of Sale* :

وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية و الخدمية بمختلف انواعها و انشطتها، و يمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء المدفوعات من خلال الخصم على حسابه الكترونيا بتمرير هذه البطاقة داخل الآلات المتصلة إلكترونيا بحواسيب المصرف[1].

2. الصيرفة المحمولة *Mobile Banking*:

تتمثل هذه الخدمة في استخدام الهواتف الذكية لأداء المهام البنكية... وذلك مثل مراقبة أرصدة الحسابات، تحويل الأموال بين الحسابات و سداد الفواتير.[2] أهم فائدة مرتبطة بالخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول هي امكانية استخدام الخدمات في أي مكان وأي وقت، هذا ما يدعم الاجراءات الفورية وتوفير الوقت لمستهلك الخدمة.[3]

3. مركز خدمة العملاء *call center*:

تقوم هذه الخدمة على تشغيل مراكز اتصالات لصالح العملاء للحصول على اجابات فورية للأسئلة المتعلقة بحساباتهم الجارية، حسابات التوفير، طلبات القروض، بطاقات الائتمان... اذ توظف العديد من البنوك ممثلي خدمة العملاء في مراكز الاتصال ليكونوا نقطة الاتصال الاولية لاستفسارات العملاء ومحاولة حل مشاكلهم أو توجيه المكالمات إلى المتخصصين داخل المؤسسة المصرفية[4].

4. خدمة الرسائل البنكية *Bank SMS* :

هي خدمة من الخدمات المصرفية الالكترونية والتي يمكنك بموجبها ارسال طلب والحصول على معلومات تتعلق بالحسابات والمعاملات اليومية،[5] وتعتبر الرسائل القصيرة من أبسط أشكال الصيرفة الالكترونية إذ تتميز بالانتشار الواسع بين المستهلكين، إلا ان التحدي الاكبر هو انها تعد أقل أشكال الخدمات المصرفية عبر الهاتف أمانا.[6]

---

[1] وسيم محمد الحدّاد وآخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1،الأردن،2012،ص ص من63-66.

[2] عبد الرزاق ابراهيمي وآخرون، أهمية استخدام وسائط الصيرفة الالكترونية في تطوير الخدمات المصرفية، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد7، العدد1،(جوان 2020)، ص 7.

[3] Bernardo Necoletti, mobile banking, evolution or revolion, palgrave macmillan publishing, 1st edition, England, 2014 .

[4] Bridgette Austin, Job descriptions, legal departement, USA, availabale on https://careertrend.com, 24/05/2021, 03 :44 .

[5] https://www.cbq.qa, 22/05/2021, 14:46 .

[6] Sanjay kumar rout, mobile banking security, educreation publishing,1st edition, India, 2019, p 42 .

5. آلة الصراف الآلي *ATM*:

ظهرت أجهزة الصراف الآلي في سبعينيات القرن الماضي كبديل لموظفي الصرافة لتقليل المعاملات داخل البنك، أما في الثمانينات من نفس القرن بدأ الاهتمام بتخفيض التكاليف ومن ثمّ البحث عن تحقيق ميزة تنافسية. وقد تطور عمل هذه الاجهزة إذ لم تعد تقتصر على مجرد وسيلة للحصول على النقود، بل حاليا تقدم مجموعة من الوظائف نذكر منها:

- ✓ التعرف على رصيد الحساب؛
- ✓ القيام بسحب وإيداع نقدي؛
- ✓ إجراء تحويلات نقدية بين الحسابات؛
- ✓ طلب دفتر شيكات؛
- ✓ سداد الفواتير[1].

ب. وسائل الدفع المالي الإلكتروني

من أهم مظاهر التكنولوجيا الحديثة في العمل المصرفي استعمال وسائل الدفع الالكتروني، وتبعا لحرص البنوك التجارية على مواكبة الأحداث و التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي وسعيها نحو الصيرفة الالكترونية، شرعت في تقديم بعض وسائل الدفع.

و تصنف وسائل الدفع الالكترونية بالاعتماد على معيار توقيت الدفع ضمن ثلاثة أنظمة للدفع الالكتروني:

1. نظام الدفع الالكتروني المسبق

يوحي نظام الدفع المسبق من تسميته على الحصول أولا على النقود الالكترونية و من ثم تصبح عملية شراء المنتج أو الخدمة ممكنة، و يشتمل هذا النظام على النقود الالكترونية و كذا البطاقات الذكية.

- **النقود الالكترونية *Electronic money*:** هي تلك النقود التي يتم تداولها عبر الوسائل الالكترونية دون التمييز في ذلك بين وسائل الدفع الالكتروني، وهي قيمة نقدية مخزنة على وسيلة الكترونية مدفوعة مقدما و غير مرتبطة بحساب بنكي و تحظى بقبول واسع من غير من قام بإصدارها و تستعمل كأداة للدفع لتحقيق أغراض مختلفة[2].

[1] محمد الصيرفي، ادارة العمليات المصرفية العادية_ غير العادية_ الإلكترونية، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1،مصر،2016،ص217.
[2] محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الأنترنت، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الطبعة الاولى، الأردن، 2009، ص63.

- **البطاقة الذكية *Smart Card*:** و هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على معلومات صاحبها و يمكنها التخزين بسعة كبيرة تفوق البطاقات الأخرى، حيث تحمل كل المعلومات و التفاصيل و البيانات، و يختارها العميل للتعامل بها لما لدبها من ميزات كميزة الدفع الفوري و إمكانية تحويلها لحافظة نقود إلكترونية تملئ و تفرغ او تحويلها إلى بطاقة تعريف أو بطاقة صحية...[1]

2. نظام الدفع الالكتروني الفوري

يعتمد هذا النظام على مفهوم الدفع لحظة انجاز الصفقة، لهذا يعتبر الاكثر تعقيدا من غيره من الأنظمة من حيث تطبيقه، و تتمثل اهم وسيلة يشملها هذا النظام في بطاقات الدفع الفوري.

- **بطاقة الدفع الفوري:** و يطلق على هذا النوع من البطاقات تسميات اخرى فتسمى بطاقات المدين أو بطاقات السحب المباشر من الرصيد أو بطاقات الوفاء، وتعتبر هذه البطاقات كثيرة الاستخدام و الانتشار في أوروبا، و يتطلب استخدام بطاقة الدفع الفوري رقم تعريف شخصي و جهاز قادر على قراءة المعلومات المخزنة على الشريط المغناطيسي المثبت على ظهر البطاقة[2].

3. نظام الدفع الإلكتروني المؤجل

في هذا النظام يتم شراء المنتج أولا ثم دفع ثمنه فيما بعد، و تعد الشيكات الالكترونية و البطاقات الائتمانية إحدى الانظمة المنتشرة في الدفع المؤجل.

- **الشيكات الالكترونية:** و هو وثيقة الكترونية تحمل التزاما قانونيا هو ذات الالتزام في الشيكات الورقية، ويحمل نفس البيانات الأساسية و لكن يكتب بطريقة الكترونية ، و تتمثل آلية استخدام الشيك الالكتروني في أن المشتري حينما يختار السلع التي يريدها يقوم بتحرير الشيك بالوسيلة الالكترونية و يوقعه الكترونيا ويقوم بإرساله إلى البائع[3].

[1] يوسف حسن يوسف، التجارة الإلكترونية و أبعادها القانونية الدولية، المركز القومي للإصدارات القانونية، الطبعة الأولى، مصر، ص ص13،14.
[2] العاني ايمان، البنوك التجارية و تحديات التجارة الالكترونية (مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك و تأمينات) كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2006-2007، ص
[3] السيد أحمد عبد الخالق، التجارة الالكترونية و العولمة، المنظمة العربية للتنمية الادارية، الطبعة الثانية، مصر، 2008، ص166.

- **بطاقة الائتمان:** بطاقة بلاستيكية أو ورقية، تصدرها جهة ما (بنك أو شركة استثمار)، يذكر فيها اسم العميل الصادرة لصالحه و رقم حسابه، حيث يملك الحامل تقديم تلك البطاقة للتاجر لتسديد ثمن مشترياته و يقوم بتحصيل تلك القيمة من الجهة المصدرة التي تقوم بدورها باستيفاء تلك المبالغ من الحامل[1].

المطلب الخامس: مزايا ومعيقات التوسع في الصيرفة الإلكترونية بالنسبة للبنوك التجارية.

تمثل البنوك التجارية الطرف الثاني من أطراف التوسع في الصيرفة الإلكترونية و هي المسؤولة عن توفير أدوات الصيرفة الإلكترونية، ومن معيقات و مزايا التوسع في الصيرفة الإلكترونية بالنسبة للبنوك التجارية نذكر ما يلي[2]:

أولا: مزايا التوسع في الصيرفة الالكترونية بالنسبة للبنوك التجارية

هناك العديد من المزايا التي تحول دون توسع البنوك في الصيرفة الالكترونية أهمها:

- **زيادة القدرة على المنافسة:** حيث من خلال توسع البنوك في الصيرفة الإلكترونية يستطيع تقديم خدمات مصرفية بسعر أقل و بجودة أقل و بتكلفة لأقل؛
- **زيادة الأرباح:** وذلك من خلال تخفيض النفقات و وزيادة الحصة السوقية للبنك؛
- **زيادة الحصة السوقية:** من خلال القدرة على تقديم خدمات مصرفية إلكترونية متكاملة و على مدار الساعة، و أيضا مراعاة السرية و الأمان و الدقة، و مراعاة حاجات العملاء الحالية و المستقبلية؛
- **تشجيع الابتكار و التنويع في الخدمات:** فمن خلال التوسع في الصيرفة الإلكترونية يستطيع البنك التوسع في حجم الخدمات التي يقدمها، و تخفيض كلفة تقديم تلك الخدمات، و التنويع في تلك الخدمات؛
- **زيادة رضا العملاء:** من خلال تلبية احتياجاته على مدار الساعة من خلال وجود القنوات الالكترونية التي تمكنه من الحصول على الخدمة المصرفية في أي وقت، و أيضا من خلال تخفيض الكلفة و الجهد للحصول على الخدمة؛

[1] جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2009، ص22.
[2] ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبدالات، الصيرفة الإلكترونية؛ الأدوات و التطبيقات و معيقات التوسع، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2008، ص192|194.

- **تخفيض التكاليف:** من خلال تشجيع العملاء على استخدام القنوات الالكترونية يتم تخفيض التكلفة، فقد أثبتت الدراسات أن تكلفة الخدمة المصرفية من خلال الانترنت على البنك هي أقل بكثير من كلفة الخدمة عن طريق الفروع.

ثانيا: معيقات التوسع في الصيرفة الالكترونية بالنسبة للبنوك التجارية

بالرغم من المزايا المذكورة أعلاه توجد العديد من المعيقات التنظيمية و المالية التي تحول دون توسع البنوك في استخدام الصيرفة الإلكترونية أهمها:

- عدم قناعة الإدارة بالجدوى الاقتصادية لتطبيق التكنولوجيا و بالذات الصيرفة الإلكترونية؛
- عدم توفر سياسة متعلقة بالأمان و السرية؛
- ارتفاع تكاليف الاستثمار المالي مثل ارتفاع شراء الأجهزة و الصيانة و التدريب و غيرها؛
- عدم تخصيص البنك مبلغ دوري لتجديد و تطوير الصيرفة الإلكترونية؛
- عدم و جود عدد كافي من العملاء للتعامل مع هذه التطبيقات، و انخفاض الوعي المصرفي لديهم؛
- عدم وجود قوانين تشجع البنوك على تبني الصيرفة الإلكترونية.

المبحث الثاني: الإطار النظري للشمول المالي

تحرص الحكومات والدول عامة والبنوك التجارية خاصة على حصول كل أفراد المجتمع على المنتجات والخدمات المالية والمصرفية بتكاليف معقولة، بما يحقق مصالح مختلف الاطراف، وتعتمد البنوك التجارية لتحقيق \\الك على استراتيجيات وسياسات مصرفية، وفق مبادئ وآليات مبتكرة تعزز أداءها في ها\\ المسعى، ويمكن قياس فعالية تلك السياسات من خلال نسب ومؤشرات بأبعاد متعددة، والتي سنحاول من خلال هذا المبحث التعرف عليها وتوضيحها.

المطلب الاول: مفهوم الشمول المالي نشأته و تطوره.

يمثل الشمول المالي أولوية لواضعي السياسات و الهيئات التنظيمية ووكالات التنمية عبر أنحاء العالم، باعتباره عاملا لتحقيق 7 أهداف أصل سبعة عشر هدف للتنمية المستدامة، فما هو مفهوم الشمول المالي؟

أولا: مفهوم الشمول المالي

ظهرت العديد من التعاريف للشمول المالي وسنذكر الأبرز منها كالتالي :

عرفه 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 و بأسعار مناسبة و بأسلوب مريح يحفظ كرامة العملاء" حيث يمكن الوصول إلى الخدمات المالية من خلال مقدمي تلك الخدمات بما في ذلك فئة ذوي الحاجات الخاصة و الفقراء و المناطق المهمشة.[1]

عُرّف أيضا من قبل مجموعة البنك الدولي بأنه "الأفراد والشركات لديهم إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم– المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين– ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة"[2].

[1] حنين محمد بدر عجور، دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء(دراسة حالة البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة)، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال، جامعة غزة، 2017، ص10.

[2] https://www.worldbank.org,10/06/2021, 09:35 .

كما عرفت مجموعة العشرين(G20)*و مؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي(AFI)** الشمول المالي بأنه "تعزيز وصول و استخدام كافة فئات المجتمع، وبما يشمل الفئات المهمشة و الفقيرة للخدمات و المنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل و شفاف و بتكاليف معقولة".[1]

أما المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء(CGAP)*** تعرفه:" وصول الأفراد و الشركات إلى الخدمات المالية المناسبة واستخدامها بشكل فعال، ووجوب تقديم تلك الخدمات بمسؤولية وبشكل مستدام في بيئة منظمة"[2]

من خلال ما تم عرضه من تعاريف يمكننا القول أن الشمول المالي هو:" العملية التي يتم من خلالها تقديم الخدمات المالية وجعلها متاحة لعدد أكبر من سكان العالم بتكلفة معقولة.

ثانيا: نشأة وتطور الشمول المالي

ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مرة في العام 1993 في دراسة (Leyshon & Thrif)عن الخدمات المالية في جنوب شرق انجلترا، تناول فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمات المصرفية. و خلال تسعينات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية. و في العام 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتاحة...وقد ازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008، اذ تم انشاء التحالف العالمي للشمول المالي من نفس السنة، الذي يعد أول شبكة دولية للتعلم من تجارب الدول في مجال الشمول المالي ويضم 94 دولة من الدول النامية ممثلة في 119 مؤسسة تنقسم ما بين وزارات مالية وبنوك مركزية، وقد عقد أول مؤتمر سنوي للتحالف الدولي للشمول المالي في عام 2009 بكينيا ثم بعد ذلك في كل من إندونيسيا، المكسيك، جنوب افريقيا، ماليزيا... ومصر في 2017، وتبنت مجموعة العشرين

[1] نغم حسين نعمة، أحمد نوري حسن، مؤشرات قياس الشمول المالي في العراق، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وقائع المؤتمر العلمي التخصصي الرابع للكلية التقنية الادارية ، 28-2018/11/29، ص 31.

[2] صندوق النقد العربي، متطلبات تبني استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، أبوظبي،2015، ص3.

* (G20)(1999)هيئة دولية تجمع حكومات ومحافظي بنوك من 19 دولة والاتحاد الأوربي بهدف بحث الاستقرار المالي.

** (AFI)(2008)منظمة رائدة عالميا في سياسة تعزيز الشمول المالي مقرها ماليزيا، تضم 89 دولة وأكثر من 100 مؤسسة مالية.

***(CGAP) شراكة عالمية تضم أكثر من 30 منظمة رائدة في مجال الشمول المالي، تسعى لزيادة حصول الفقراء على الخدمات المالية لتحسين أحوالهم المعيشية، مقرها البنك الدولي

هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية.[1] وقد ناقشت ذلك عل نطاق واسع وخلال فترات متعاقبة شهدت فيها العيد من التطورات على مراحل متعددة تضمنت الآتي:

- قمة بيتسبرغ في ايلول 2009، حيث انشأوا مجموعة خبراء الشمول المالي؛
- قمة تورينتو في حزيران 2010، تم تحديد تسعة مبادئ للشمول المالي المبتكر؛
- تعزيز هذا الالتزام في قمة سيؤول في نوفمبر 2010، حيث اعترف قادة (G20) رسميّا بالشمول المالي كأحد الأركان الرئيسة التسعة لخطة التنمية العالمية...[2]

- وفي سنة 2010 تعهد أكثر من 55 بلد بتحقيق الشمول المالي، وقام أكثر من 30 بلد بإعداد استراتيجية وطنية بهذا الشأن، وفي عام 2013 أطلقت مجموعة البنك الدولي "البرنامج العاملي للاستفادة من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية" ويذكر أن هناك عدد من الدول قامت بتطوير وتنفيذ استراتيجيات وطنية للشمول المالي ومن أوائل هذه الدول المملكة المتحدة وماليزيا.[3]

المطلب الثاني: أهمية الشمول المالي و أهدافه

تكمن أهمية الشمول المالي و أهدافه لمعظم دول العالم في كيفية الحصول على التمويل باعتباره أمرا ينال اهتمام جميع المؤسسات المالية و المصرفية و جميع أفراد المجتمع، ومن خلال هذا المطلب سنتطرق إلى اهمية الشمول المالي و أهدافه تفصيلا كالتالي:

أولا: أهمية الشمول المالي

للشمول المالي و الوصول إلى الخدمات المالية أهمية كبيرة تنعكس بالإيجاب على البيئة الاقتصادية و السياسية على حد سواء، اذ يساهم في تخفيف مستويات مخاطر المستويات المالية و النظام المالي بشكل عام، ويمكن تلخيص أهمية الشمول المالي فيما يلي:

أ. الشمول المالي يساعد على تطوير النظام المالي

[1] سمير عبد الله وآخرون، الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني، رام الله، 2016، ص 15.
[2] عبد الرحمان نجم عبد المشهداني، زينة سامي محي الدين العبيدي، الشمول المالي وفاعليته في تعبئة السيولة للقطاع المصرفي، ب ط، العراق، ص 24.
[3] رفيقة صباغ، سليمة غرزي، **الشمول المالي في الدول العربية واقع وآفاق**، مجلة أبعاد اقتصادية، مجلد10، العدد 02، جامعة الجيلالي اليابس سيدي بلعباس، الجزائر، 2020، ص515.

يتطلب توسيع انتشار الخدمات المالية وزيادة معدلات استخدامها المزيد من تطوير هذه الخدمات بما يجذب المزيد من المستخدمين مع الثورة التكنولوجية في مجال الاتصالات و الالكترونيات التي يشهدها العالم خلال القرن الواحد و العشرين، فزيادة الاعتماد على الخدمات المالية الالكترونية خاصة فيما يتعلق بالمدفوعات سيفيد كل من المرسل و المستقبل و المؤسسات المالية التي تقدم هذه الخدمات، بحيث تصل المدفوعات بسرعة أكبر، وبتكلفة أقل، كما ستفيد النظام المالي من خلال تحسين القدرة على متابعة حركة الأموال ومراقبتها لتقليل مستويات الجرائم المالية والعمليات المتعلقة بغسيل الأموال .[1]

ب. الشمول المالي يعزز من الاستقرار المالي و النمو الاقتصادي

لقد أثبتت الدراسات أن هناك علاقة وثيقة بين الشمول المالي و الاستقرار المالي و النمو الاقتصادي، حيث يهدف الشمول المالي إلى حصول شرائح المجتمع على الخدمات المالية الرسمية وبتكاليف معقولة وعبر قنوات رسمية، اذ من الصعب تحقيق استقرار مالي و نمو اقتصادي مقبولا بينما لا تزال نسبة كبيرة من المجتمع و المؤسسات مستبعدة ماليا من النظام الاقتصادي، ذلك أن النظام المالي الذي لا يتضمن كافة الشرائح السكانية لا تتوافر لديه المعلومات الكافية عن حجم الإنتاج و الاستثمار الفعلي في المجتمع، ومن ثم ترتفع احتمالية تعرضه للصدمات المالية وتنخفض قدرته على تحقيق الاستقرار، ومن ثم فإن تحقيق الشمول المالي يدعم الاستقرار المالي.[2]

ت. الشمول المالي يمثل عاملا أساسيا لتحقيق أهداف التنمية المستدامة

فتعميم الخدمات المالية يساهم في تحسين مستوى المعيشة، وتمويل المشروعات المصغرة، والحد من الفقر وعدم المساواة، توفير فرص العمل، ودمج الاقتصاد غير الرسمي في الاقتصاد الرسمي عن طريق إضفاء السمة الرسمية للمشروعات الصغيرة و المتوسطة وبالتالي رفع معدلات النمو الاقتصادي[3].

ث. الشمول المالي يعزز من قدرة الأفراد على الاندماج والمساهمة في بناء مجتمعاته

ان تحسين قدرة الأفراد على استخدام النظام المالي ستعزز قدرتهم على بدء أعمالهم الخاصة، والاستثمار

[1] فاطمة محفوظ، حيدوشي عاشور، مؤشرات الشمول المالي في الدول العربية، ورقة بحثية مقدمة للملتقى الوطني حول: تعزيز الشمول المالي في الجزائر آلية لدعم التنمية المستدامة، جامعة الجيلاني بونعامة، خميس كليانة، يومي 5|6 ديسمبر، 2018.

[2] فريق العمل الاقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، **العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي و الشمول المالي**، صندوق النقد العربي، 2015، ص3.

[3] بن قيدة مروان، بوعافية رشيد، واقع و آفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة الاقتصاد و التنمية البشرية، العدد 9 رقم 1، ص93.

في التعليم، بالإضافة إلى تحسين قدرتهم على إدارة مخاطرهم المالية وامتصاص الصدمات المرتبطة بالتغيرات المالية[1].

ج. الشمول المالي وتحويل المنافع الالكترونية

إذ يمكن للمصارف نقل الحقوق الالكترونية إلى الحساب المصرفي المستفيد ويمكن أن تحقق منافع حكومية على حساب المستفيدين، وبالتالي تقليل الاعتماد على النقد و خفض تكاليف المعاملات[2] .

وتجدر الاشارة إلى أن رغم أهمية الشمول المالي فإن توسيع قاعدته ليس هدفا بحد ذاته، بل وسيلة للوصول إلى مجموعة من الأهداف الأكثر عمقا.

ثانيا: أهداف الشمول المالي

نظرا للاهتمام العالمي بتوسيع نطاق الشمول المالي وخلق التحالفات بين الهيئات و المؤسسات المالية العالمية للتنسيق و العمل ضمن آليات مشتركة وموحدة، تتنامى المنافع المتأتية من الشمول المالي، حيث ترى المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء أن بناء نظام مالي شامل هو الطريق الوحيد للوصول إلى الفقراء و محدودي الدخل. وذلك لتحقيق أهداف الشمول المالي التالية:

- ✓ تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات و المنتجات المالية، وتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها، بغرض تحسين ظروفهم المعيشية، الاجتماعية و الاقتصادية لتحقيق الاستقرار المالي والاجتماعي؛
- ✓ تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل، بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وخاصة الفقراء منهم[3].
- ✓ توعية وتثقيف مستهلكي الخدمات و المنتجات المالية وزيادة معرفتهم بالحقوق و الواجبات المترتبة عليهم عند استخدام تلك الخدمات أو المنتجات وذلك لحماية حقوقهم؛

[1] حدة بوتبينة، **أبعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية، مجلة دراسات محاسبية ومالية**، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الأول، 2018، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة باتنة، الجزائر، ص9.

[2] جهراء صالح حمدي، **أهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي للمصارف مع الاشارة لتجارب دولية**، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والادارية، العدد28، 2020، كلية الحدباء الجامعية، ص169.

[3] صورية شنبي، السعيد بن لخضر، **أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية(تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)**، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد03، العدد 02،2018، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، ص109.

- ✓ تعزيز وحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية من خلال إعداد السياسات والتعليمات بالخصوص وتعريف المتعاملين مع المؤسسات المالية الحاليين و المحتملين بحقوقهم و واجباتهم[1].
- ✓ زيادة نسبة القدرات المالية لدى الشرائح المستهدفة من المجتمع وذلك من خلال تنمية الثقافة والمعرفة المالية لدى الشباب و النساء و العاطلين عن العمل وتعزيز ثقتهم بمزودي الخدمات المالية في القطاع المالي و المصرفي و الغير المصرفي؛
- ✓ هذا بالإضافة إلى ضرورة التحول من اقتصاد يعتمد على المدفوعات النقدية كوسيلة أساسية لتسوية المعاملات المالية و التجارية إلى نظام حديث يعتمد على التسوية المصرفية و الالكترونية والذي يمثل فيها التعامل النقدي نسبة صغيرة، وتأتي أهمية هذا التحول لما يترتب عن استمرار التعامل النقدي من مضار على جهود التنمية الاقتصادية المتمثلة في تشجيع نمو القطاع غير الرسمي و عدم استفادة محدودي الدخل من الخدمات المالية الحديثة و ضعف الثقافة الادخارية و الاستثمارية وتسيير غسيل الأموال و غيرها من الأنشطة غير المشروعة[2].

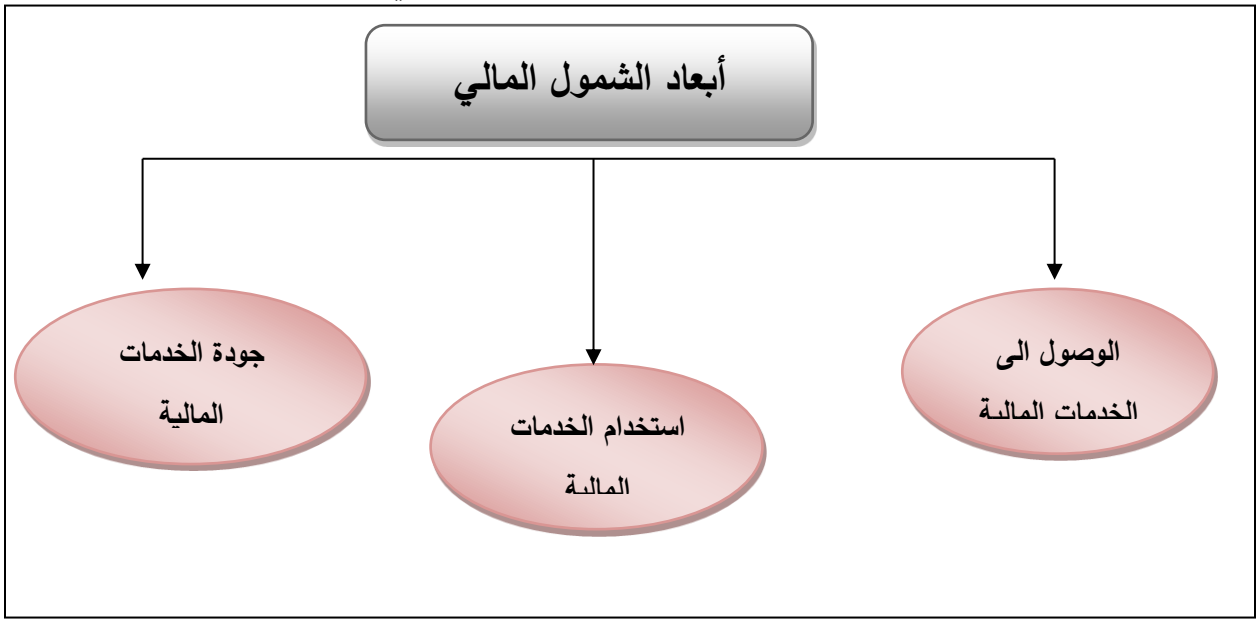
المطلب الثالث: أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسها

تطور مفهوم الشمول المالي خلال العقد الماضي إلى ثلاثة أ بعاد رئيسية وهي: الوصول للخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية.

وتم قياس الشمول المالي قديماً بحساب نسبة المستفيدين من البنوك التجارية و أجهزة الصراف الآلي و أحجام الودائع و القروض... حيث اتفق قادة مجموعة العشرين على دعم جهود بيانات الشمول المالي على مجموعة أساسية من مؤشرات قياسه، وهذه المؤشرات تتناول قياس ثلاثة أبعاد رئيسية ممثلة بالشكل التالي:

[1] رفيقة صباغ، سليمة غرزي، نفس المرجع السابق، ص517.
[2] فضيل البشير ضيف، **واقع و تحديات الشمول المالي في الجزائر**، مجلة إدارة الأعمال و الدراسات الاقتصادية،المجلد06، العدد01، 2020،الجزائر، ص476.

الشكل (02): أبعاد الشمول المالي



المصدر: من اعداد الطالبتين.

وفيما يلي وصف لكل منهم:

أولا: بعد الوصول إلى الخدمات المالية

يشير بعد الوصول إلى الخدمات المالية إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية و تتطلب تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل تكلفة القرب من نقاط الخدمات المصرفية، حيث يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المصرفية[1].

مؤشرات قياس بعد الوصول إلى الخدمات المالية:

من بين مؤشرات قياس الوصول للخدمات المالية ما يلي[2]:

- ✓ عدد نقاط الوصول لكل 10.000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الادارية؛
- ✓ عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلو متر مربع؛
- ✓ حسابات النقود الالكترونية؛

[1] بوطلاعة محمد وآخرون، **واقع الشمول المالي وتحدياته-الأردن و الجزائر نموذجا**، مجلة اقتصاد المال و الأعمال،المجلد04، العدد02 ، جوان، 2020، الجزائر، ص148.

[2] حسيني جازية، **تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية**، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا،المجلد16، العدد23، جامعة الشلف، الجزائر، 2020، ص102.

- ✓ مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة،
- ✓ النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الادارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.

حيث أشار إلى أن المؤشرات التقليدية لقياس الوصول للخدمات المالية غير وافية حاليا، فالتكنولوجيا الجديدة التي تم اعتمادها في القطاع المصرفي تتجاوز الوصول المصرفي التقليدي الذي يقاس بعدد الفروع و أجهزة الصراف الآلي.

ثانيا: بعد استخدام الخدمات المالية

يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، تحديد مدى استخدام الخدمات المالية يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام و توافر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة.[1]

مؤشرات قياس بعد استخدام الخدمات المالية

- ✓ نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعو منتظم؛
- ✓ نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم؛
- ✓ عدد حملة سياسة التأمين لكل 1000 من البالغين،
- ✓ عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد؛
- ✓ عدد معاملات الدفع عبر الهاتف؛
- ✓ نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم؛
- ✓ نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية أو دولية؛
- ✓ نسبة الشركات الصغيرة و المتوسطة التي لديها حسابات ودائع؛
- ✓ نسبة الشركات الصغيرة و المتوسطة التي لديها حسابات رسمية مالية[2].

[1] فلاق صليحة وآخرون،_**تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي**، مجلة التكامل الاقتصادي،المجلد07، العدد 04، ديسمبر، 2019، الجزائر، ص4

[2] حنين محمد بدر عجور، مرجع سبق ذكره، ص13.

ثالثا: بعد جودة الخدمات المالية

ويقصد به التصميم الجيد للخدمة المالية أو المنتج بما يلائم احتياجات المستهلك، وكذا جميع مستويات الدخل، والجودة تعكس مدى درجة تلبية تلك المنتجات و الخدمات المالية لاحتياجات العملاء ودرجة وعيهم وفهمهم للمنتجات المالية.[1]

مؤشرات قياس بعد جودة الخدمات المالية: وضع تحالف الشمول المالي مجموعة من المؤشرات لقياس بعد الجودة والتي تم توضيحها كالآتي:

- ✓ **القدرة على تحمل التكاليف:** يقاس بمدى تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي وخاصة لذوي الدخل المنخفض وذلك من خلال معرفة متوسط التكلفة الشهرية، متوسط الرسوم السنوية، متوسط تكلفة تحويلات الائتمان، نسبة العملاء الذين أفادوا بأن رسوم المعاملات المالية باهظة الثمن؛
- ✓ **الشفافية:** يلعب الوصول إلى المعلومات دورا حاسما في الشمول المالي، حيث يجب على مقدمي الخدمات المالية أن يضمنوا حصول جميع العملاء على معلومات ذات صلة بالخدمات المالية لتمكينهم من اتخاذ قرارات سليمة، ويجب التأكد من سلامة ووضوح هذه المعلومات، وتقاس بنسبة العملاء الذين أفادوا أنهم يتلقون معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية بداية انعقاد القرض المالي، وجود نموذج وصف محدد للخدمات المالية المقدمة؛
- ✓ **الرّاحة والسهولة:** يقيس هذا المؤشر وجهة نظر العملاء حول سهولة الوصول والراحة في استخدام الخدمات المالية وذلك من خلال نسبة الأفراد الذين لا يشعرون بالراحة بمتوسط الوقت الذي يقضونه في الانتظار بالطابور على مستوى المؤسسات المالية؛
- ✓ **حماية المستهلك:** ينظر هذا المؤشر في القوانين والأنظمة المصممة لضمان حقوق المستهلك وحمايتها من الممارسات غير العادلة؛
- ✓ **التثقيف المالي:** ويقيس المعارف المالية الأساسية و قدرة المستخدمين على التخطيط وموازنة الدخل؛
- ✓ **العوائق الائتمانية:** الشمول المالي لا يشمل فقط استخدام الخدمات المالية ولكنه يمنح أيضا العملاء القدرة على اختيار الخدمات و المنتجات المالية ضمن مجموعة من الخيارات وذلك من خلال نسبة الوحدات الادارية في المناطق الحضرية على الأقل بثلاثة فروع مالية رسمية للمؤسسات، نسبة الشركات

[1] Thouraya triki, Issa faye, financial inclusion in africa, African development bank, Ghana, 2013, p31.

الصغيرة والمتوسطة المطلوب منها توفير ضمانات على آخر قرض مصرفي، مدى وجود عوائق أو نقص في المعلومات حول أسواق الائتمان[1].

والجدول التالي تلخيص لما سبق:

الجدول رقم(01): أبعاد الشمول المالي

الأبعاد	مؤشرات قياسها
الوصول إلى الخدمات المالية	✓ عدد نقاط الوصول لكل 10.000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الادارية؛ ✓ عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلو متر مربع؛ ✓ حسابات النقود الالكترونية؛ ✓ مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة، ✓ النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الادارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.
استخدام الخدمات المالية	✓ نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعو منتظم؛ ✓ نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم؛ ✓ عدد حملة سياسة التأمين لكل 1000 من البالغين، ✓ عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد؛ ✓ عدد معاملات الدفع عبر الهاتف؛ ✓ نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم؛ ✓ نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية أو دولية؛ ✓ نسبة الشركات الصغيرة و المتوسطة التي لديها حسابات ودائع؛

[1] بهناس العباس وآخرون، **أسس ومتطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة الى التجربة الأردنية**، مجلة معارف، المجلد 14، العدد 02، ديسمبر 2019، الجزائر، ص ص 218/217.

	✓ نسبة الشركات الصغيرة و المتوسطة التي لديها حسابات رسمية مالية.
جودة الخدمات المالية	✓ القدرة على تحمل التكاليف: مدى تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي وخاصة لذوي الدخل المنخفض؛ ✓ الشفافية: يلعب الوصول إلى المعلومات دورا حاسما في الشمول المالي، حيث يجب على مقدمي الخدمات المالية أن يضمنوا حصول جميع العملاء على معلومات ذات صلة بالخدمات المالية لتمكينهم من اتخاذ قرارات سليمة، ويجب التأكد من سلامة ووضوح هذه المعلومات؛ ✓ الراحة والسهولة: يقيس هذا المؤشر وجهة نظر العملاء حول سهولة الوصول والراحة في استخدام الخدمات المالية؛ ✓ حماية المستهلك: ينظر هذا المؤشر في القوانين والأنظمة المصممة لضمان حقوق المستهلك وحمايتها من الممارسات غير العادلة؛ ✓ التثقيف المالي: ويقيس المعارف المالية الأساسية و قدرة المستخدمين على التخطيط وموازنة الدخل؛ ✓ العوائق الائتمانية: الشمول المالي لا يشمل فقط استخدام الخدمات المالية ولكنه يمنح أيضا العملاء القدرة على اختيار الخدمات و المنتجات المالية ضمن مجموعة من الخيارات.

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على ما سبق

المطلب الرابع: مبادئ الشمول المالي و آليات تعزيزه

يتطلب تعزيز الشمول المالي ومواجهة تحدياته تطبيق عدة آليات، وقبل التطرق اليها سنوضح أهم مبادئ الشمول المالي التي أرستها مجموعة العشرين.

أولا: مبادئ الشمول المالي

يعني الاشتمال المالي القائم على الابداع والابتكار تحسين سبل الوصول إلى الخدمات المالية بالنسبة للفقراء من خلال الانتشار الآمن والسليم للنهج الجديدة، وتهدف المبادئ التالية إلى تقديم العون والمساعدة لتهيئة بيئة تنظيمية خاصة بسياسات داعمة للاشتمال المالي القائم على الابداع و الابتكار وتتمثل أهم هذه المبادئ حسب مجموعة العشرين(G20) في[1]:

أ. **التنوع:** تنفيذ نهج السياسات التي تشجع المنافسة وتتيح حوافز مستندة إلى أوضاع السوق لتوفير الوصول المستدام للخدمات المالية ؛

ب. **القيادة:** غرس التزام حكومي واسع النطاق تجاه الاشتمال المالي للمساعدة على تخفيف وطأة الفقر؛

ت. **الابتكار:** تشجيع الابتكار التكنولوجي والمؤسسي كوسيلة لتوسيع نطاق سبل الوصول إلى النظم المالية واستخدامها، ويتضمن ذلك معالجة نقاط الضعف في البيئة الأساسية؛

ث. **الحماية:** تشجيع نهج شاملة اتجاه حماية العملاء والاعتراف بأدوار الحكومة وجهات تقديم الخدمة؛

ج. **التمكين من أسباب القوة:** وذلك بتطوير التثقيف و القدرات المالية،

ح. **التعاون:** تهيئة بيئة مؤسسية تتضح فيها خطوط المساءلة والتنسيق داخل الحكومة، وكذلك تشجيع الشراكات والمشاورات المباشرة مع الحكومة والشركات وأصحاب المصالح؛

خ. **المعرفة:** الاستفادة من البيانات المحسنة لوضع سياسات قائمة على أدلة وشواهد، وقياس التقدم المحرز، ودراسة النهج التراكمي الخاص بالابتكار والتعلم المقبول لكل من الجهة التنظيمية و جهة تقديم الخدمة؛

د. **التناسب:** وضع إطار للسياسات الخاصة بالنواحي التنظيمية يتناسب مع المخاطر والمنافع المتأتية من هذه المنتجات والخدمات المبتكرة ويستند ذلك إلى فهم الفجوات والمعوقات الموجودة في التنظيم الحالي.

[1] زحوفي نورالدين، زمالة عمر، واقع الشمول المالي في الجزائر ومتطلبات تعزيزه من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية، ورقة بحثية مقدمة للملتقى الوطني حول: تعزيز الشمول المالي في الجزائر آلية لدعم التنمية المستدامة، جامعة الجيلاني بونعامة، خميس كليانة، يومي 5|6 ديسمبر، 2018.

ثانيا: آليات تعزيز الشمول المالي

ان تعزيز الشمول المالي يتطلب مجموعة من الركائز يمكن تصنيفها إلى أربعة نقاط رئيسية توضح كالآتي:

أ. **دعم البنية التحتية المالية:** إذ تعتبر هذه الأخيرة ضرورية لتلبية متطلبات الشمول المالي، ومن بين أهم الركائز الأساسية لتحقيق بيئة ملائمة و قوية له، وينبغي تحديد أولويات تجهيز هذه البنية و تتضمن ما يلي [1] :

- ✓ توفير بيئة تشريعية ملائمة تتضمن كافة التعليمات و اللوائح التي تعزز الشمول المالي؛
- ✓ الانتشار الجغرافي لشبكة فروع مقدمي الخدمات المالية بمختلف أنواعها كفروع البنوك، خدمات الهاتف البنكي، نقاط البيع، الصرفات الآلية، خدمات التأمين...وغيرها؛
- ✓ تطوير وسائل ونظم الدفع و التسوية، وهذا لتسيير تنفيذ العمليات و الخدمات المالية والمصرفية وتسويتها بين المتعاملين في المواعيد المناسبة، مع الحد من المخاطر المحتملة لعمليات الدفع والتسوية بما يضمن استمرار تقديم الخدمات المالية؛
- ✓ الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال و الصيرفة الالكترونية في تقديم الخدمات المالية، وهذا لخفض تكاليف هذه الأخيرة؛
- ✓ توفير قواعد بيانات شاملة، خاصة بيانات الائتمانية للأفراد و المؤسسات المصغرة.

ب. **الحماية المالية للمستهلك:** يقصد بحماية عملاء البنوك ما يتم تطبيقه من إجراءات تستهدف الحد من المخاطر التي قد يتعرض لها هؤلاء العملاء في مجال تعاملهم مع البنوك من خلال وضع الأُطر التنظيمية، من سياسات واجراءات، التي تكفل حصولهم على مختلف الخدمات المالية في إطار متكامل من الشفافية والإفصاح في التعامل المالي بما يضمن حصول هؤلاء العملاء على حقوقهم دون انتقاص وعدم الإضرار بمصالحهم، وترتكز حماية المستهلك على عدة نقاط أهمها:[2]

- ✓ **المعاملة بعدل ومساواة:** يتعين على البنوك، وخلال جميع مراحل تعاملها مع العملاء أن تتسم بالعدل والمساواة والإنصاف وأن تحرص على جعل هذا المنهج جزءا من قواعد الحوكمة لديها، كما يتعين عليها

[1] مفتاح غزال، مراد بركات، **الثقافة المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية**، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 01، العدد 03، 2020، الجزائر، ص 49.

[2] آسيا سعدان، نصيرة محاجبية، **واقع الشمول المالي في المغرب العربي دراسة مقارنة (الجزائر_تونس_المغرب)**، مجلة دراسات وأبحاث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 10، العدد03، سبتمبر، 2018، الجزائر، ص ص 750/749.

أن تعطي مزيدا من الاهتمام والعناية والرعاية الخاصة بالعملاء محدودي الدخل والتعليم وكبار السّن وذوي الاحتياجات الخاصة دون تمييز.

- ✓ **الإفصاح والشفافية:** يتعين على البنوك أن توفر لعملائها جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات التي تقدمها لهم، على أن تتسم هذه المعلومات بالوضوح وسهولة الفهم والبساطة والدّقة، وبما يكفل إطلاع العملاء على المزايا والمخاطر، بشفافية ووضوح على ألاّ يتحمل العملاء عناء الحصول على تلك المعلومة
- ✓ **التوعية والتثقيف المالي:** يتعين على البنوك أن تضع البرامج والآليات المناسبة لتطوير ونشر المعارف المالية والبنكية لعملائها الحاليين والمحتملين، والسعي لرفع مستوى الوعي والتثقيف لديهم، بما يمكّنهم من التعرف على كافة الجوانب المتعلقة بما يقدم إليهم من خدمات أو منتجات بنكية، ومن ثم المساعدة في اتّخاد قرارات مدروسة، ويتعين على البنوك تعريف العملاء بحقوقهم ومسؤولياتهم وخاصة العملاء الأفراد محدودي الدخل والتعليم.
- ✓ **السلوك المهني:** يتعين على البنوك أن تحرص على ممارسة و أداء عملها بأسلوب مهني مسؤول آخذة في الاعتبار تحقيق أفضل مصلحة للعملاء في كافة مراحل تعاملهم مع البنك باعتباره مسؤولا عن حماية العميل فيما قدم اليه من خدمات و منتجات بنكية، ويأتي على قمة هذه السلوكيات النزاهة والمصداقية والتحقق من مناسبة الخدمات و المنتجات المطروحة للعميل لإمكانيته وقدراته و احتياجاته، مع التأكد من توافر التدريب الكافئ لموظفي البنك الذين يتواصلون مع العملاء ويقدمون الخدمات البنكية لهم.
- ✓ **حماية العملاء ضد الاحتيال المالي:** يتعين على البنوك حماية ودائع العملاء ومدخراتهم وغيرها من الأصول المالية التي تقع في جائرة معاملاتهم مع البنك، وذلك من خلال وضع أنظمة الرقابة الداخلية الفعالية التي تتسم بالكفاءة والمستوى العالي من الرقابة الدقيقة يهدف الحد من عمليات الاحتيال والاختلاس أو إساءة استخدام الخدمات المالية، والتأكد بشكل مستمر من كفاءة الأنظمة المستخدمة لمواكبة التغيرات في الأساليب الاحتيالية.
- ✓ **حماية الخصوصية وسرية المعلومات:** يتعين على البنوك وضع الأنظمة الرقابية والآليات والسياسات التي تكفل حماية المعلومات المالية والشخصية لعملائها، فجميع التعاملات مع البنوك تتمتع بسرية ولا

يجوز الاطلاع عليها أو كشفها إلا وفق ما ينظمه القانون والتشريعات السارية، وعلى البنوك توفير الأنظمة الآمنة للتعاملات الالكترونية.

- ✓ **معالجة شكاوى وتظلمات العملاء:** يتعين على البنوك إعطاء العناية الكافية لمعالجة شكاوى العملاء وتظلماتهم بطريقة سريعة وعادلة ومستقلة، وأن تتأكد من قيام وحدة شكاوى العملاء لديها بمسئولياتها بفعالية، في ظل وجود آليات واضحة ومحددة لمتابعة ومعالجة تلك الشكاوى دون تأخير، وأن يتم إعطاء وحدات شكاوي العملاء العناية و الإشراف المناسبين من مجالس إدارات البنوك، وأن تكون لدى البنوك آلية داخلية لحل النزاعات مع العملاء.

ت. تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة العملاء: يعتبر ذلك أحد أهم ركائز تحقيق الشمول المالي، من خلال الحصول على الخدمات المالية والوصول اليها وتقديمها للأفراد والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة و المتوسطة، آخذا في عين الاعتبار ما يأتي:[1]

- ✓ مراعاة احتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفين، عند تصميم الخدمات و المنتجات لهم، قبل طرحها والتسويق لها، بالإضافة إلى ابتكار منتجات مالية حديدة تعتمد على الإقراض، الادخار، التامين ووسائل الدفع، بالإضافة للتمويل؛
- ✓ تشجيع المنافسة بين مقدمي الخدمات المالية لتوفير المزيد من الخيارات للعملاء ولتعزيز التنافسية بين المؤسسات المالية للحفاظ على الخدمات بجودة عالية، وبما يمكن العملاء من الاختيار بين المنتجات بسهولة وبتكاليف معقولة؛
- ✓ تخفيض الرسوم والعمولات غير المبررة، المفروضة على العملاء، وكذا الخدمات المالية غير المناسبة التي تتم مقابل قيام العملاء بدفع عمولات.
- ✓ دراسة ظروف واحتياجات العملاء عند التعامل معهم بما يمكن مقدمي الخدمات أو المقرضين بتقديم الخدمات المناسبة لاحتياجاتهم وقدراتهم؛
- ✓ قيام الجهات الرقابية بمراجعة التعليمات القائمة للنظر في متطلبات التمويل ومدى مناسبتها لكافة فئات المجتمع؛
- ✓ إتاحة التدريب لموظفي مقدمي الخدمات المالية المتخصصين في هذا المجال.

[1] حسيني جازية، مرجع سبق ذكره، ص101.

ث. التثقيف المالي: ويكون من خلال اعداد استراتيجية وطنية لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي وذلك من خلال[1]:

- ✓ يتعين على كل دولة الاهتمام بموضوع التثقيف والتوعية المالية، من خلال استراتيجية وطنية موجهة لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي، وتطوير هذه الاستراتيجية من قبل جهات حكومية عدة، إلى جانب القطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة، وذلك لتعزيز الوعي والمعرفة المالية لدى المواطنين خاصة المشروعات الصغيرة والشباب والنساء؛
- ✓ ويهدف التثقيف المالي إلى إيجاد نظام تعليم مالي متكامل والوصول إلى مجتمع مثقف ماليا، يعمل على تعزيز وتطوير مستويات الوعي لدى كافة شرائح المجتمع، حيث يساعد التثقيف المالي المواطنين على اتخاذ قرارات استثمارية سليمة ومدروسة في ما يتعلق بتعاملاتهم المالية المختلفة بأدنى درجات المخاطر؛
- ✓ ينبغي تحقيق التوازن بين المعلومات المتاحة لدى المستهلكين ومقدمي الخدمات المالية، بالأخص المستهلكين الجدد حيث يتعين مراعاة قلة خبرتهم في استخدام الخدمات المالية لمساعدتهم على غدراك حقوقهم ومسؤولياتهم، في أغلب الاحيان يتم توفير برامج توعية للمستهلك من خلال حملات التوعية العامة، التي تستهدف تمكين المستهلكين من اتخاذ قرارات مالية تلائم احتياجاتهم.

المطلب الخامس: التحديات التي تعوق توسيع الشمول المالي

أشار التقرير الاقتصادي العربي الموحد لعام 2012، إلى وجود العديد من التحديات التي تواجه النظم المالية في اطار النهوض بالشمول المالي تتمثل أبرزها فيما يلي:

- ✓ ارتفاع نسبة الأمية المالية والتي يترتب عليها جهل بعض المواطنين بالخدمات المصرفية المقدمة؛
- ✓ سوء التوزيع الجغرافي للبنوك وماكينات الصراف الآلي خاصة في المناطق النائية؛
- ✓ ارتفاع أسعار الفائدة، مما يؤدي عزوف البعض عن الاقتراض؛
- ✓ ارتفاع تكلفة اجرا ء المعاملات المالية يقابله تدنّي دخل بعض الموطنين؛
- ✓ انتشار ما يعرف بالاقتصاد غير الرسمي؛
- ✓ ضعف الجهود الترويجية الخاصة بسياسة الشمول المالي والتي تعرّف بمزاياه وفوائده؛

[1] مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي، صندوق النقد العربي، ابوظبي، ص ص 10،11.

- ✓ انخفاض مستوى ثقة الأفراد في الخدمات المصرفية.[1]
- ✓ عدم موائمة البيئة التشريعية للتطورات الحاصلة في الساحة المصرفية كالتأخر في سنّ القوانين الخاصة بالصيرفة الإلكترونية لغرض انجاح التجارة الإلكترونية؛
- ✓ ضعف الحماية المالية للزبون؛
- ✓ الخدمات التقليدية وهذا يعود لهيمنة القطاع المصرفي الحكومي ما يؤدّي إلى انعدام المنافسة، وبالتالي تقديم جميع المصارف منتجات متشابهة إن لم تكن نفسها.[2]
- ✓ عدم تطور البنية التحتية للقطاعات المالية بالقدر الذي يكفل زيادة فرص النفاذ للتمويل اذ تفتقر لوجود المقومات الأساسية التي تمكّن من زيادة فرص النفاذ للتمويل والتي يتمثل أهمها في وجود نظم كفئة للاستعلام الائتماني والرهونات والإقراض المضمون وضمان حقوق الدائنين[3] .

[1] أحمد محمود محمد النقيرة، أحمد محمد عبد الحي نور الدين، **دور الشمول المالي مستوى ثقة الأفراد في الخدمات المصرفية**، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مصر، 2019، ص 434.

[2] عمار ياسين أوسياف، شافية شاوي، **الشمول المالي في الجزائر الواقع المعيقات والحلول**، مجلة الاقتصاد الاسلامي العالمية، العدد 97، 2020، ص ص 128/125

[3] حنين محمد بدر عجور، نفس المرجع السابق، ص 25.

خلاصة الفصل:

قدم هذا الفصل الأسس النظرية للشمول المالي والبنوك التجارية مع أهم خدماتها، ومن خلال التطرق لمفهوم الشمول المالي وأسسه وجدنا أنه عملية ضمان الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية لجميع شرائح المجتمع، الأمر الذي من شأنه أن يساعد على مواجهة تحديات الفقر والبطالة وإرساء العدالة الاجتماعية، وهذا بإدماج أكبر عدد ممكن من سكان العالم في المنظومة المصرفية، ليأتي هنا دور البنوك التجارية

الفصل الثاني

واقع الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تمهيد:

تقوم مجموعة البنك الدولي بإجراء العديد من الدراسات المسحية العالمية التي تهدف للحصول على بيانات شاملة ونظرة مستقبلية، تساعد في تعميم الخدمات المالية، وتعد قاعدة بيانات الشمول المالي المصدر الأكثر موضوعية في مجالها، وتتعلق قاعدة البيانات هذه بمؤشرات محدَّثة عن امكانية الحصول على الخدمات المالية الرسمية وغير الرسمية واستخدامها، حيث أُصدر النسخة الأولى لمؤشر الشمول المالي العالمي عام 2011، وتم إصدار النسخة الثانية عام 2015 تتضمن بيانات عام 2014، في حين صدرت النخة الأخيرة عام 2018 وتتضمن البيانات المتعلقة بعام 2017، حيث أضحت مستعملة على نطاق واسع، كما أصبحت أداة مرجعية يمكن تطبيقها عبر الدول، وسنحاول في هذا الفصل التطرق إلى واقع الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة من خلال دراسة مختلف مؤشراته ومقارنتها مع مثيلاتها على المستوى الوطني وعلى المستوى الدولي استنادا إلى بيانات بعض الدول خاصة العربية.

المبحث الأول: مؤشرات الشمول المالي

ان الشمول المالي يتعلق بالكثير من المؤشرات التي بدورها مصنفة ضمن ثلاثة أبعاد كما ذكرت سابقا، وقد وُضعت حتى تكون مرنة وملبية للاحتياجات الخاصة بكل بلد ولكنها بنفس الوقت تسمح بإجراء المقارنة والقياس بين البلدان، وهذا ما سنقوم بتوضيحه من خلال المطلب الأول الذي يتضمن مقارنة دولية باستخدام خمسة مؤشرات للشمول المالي، ثم نتائج تلك المؤشرات على المستوى الوطني وهذا في المطلب الثاني.

المطلب الأول: مؤشرات الشمول المالي على المستوى الدولي

من خلال هذا المطلب سنقوم بعرض أهم المؤشرات الجزئية للشمول المالي ابتداء من مؤشر امتلاك الأفراد البالغين لحسابات مالية في مؤسسات مالية رسمية، الاقتراض من مؤسسة مالية رسمية، استخدام حساب مؤسسة مالية رسمية لتلقي الأجور، دفع الفواتير باستخدام حساب مؤسسة مالية رسمية، وصولا إلى مؤشر امتلاك بطاقة ائتمان مصرفي، والتي سنوضحها فيما يلي من خلال عرض بياناتها للأفراد البالغين (فوق 15 سنة)، وقبل ذلك نوضح تطور شمول الخدمات المالية والمصرفية في العالم في الفترة (2011-2017) كالتالي:

أولا: تطور شمول الخدمات المالية والمصرفية في العالم (2011 – 2017)

يقيس مؤشر الشمول المالي للبنك الدولي كيفية الوصول واستخدام البالغين للخدمات المالية في 144 دولة، ويشمل ذلك معظم الاقتصاديات العربية، كما لا يمكن اجراء المسح في بعض الاقتصاديات بسبب الاضطرابات السياسية أو القيود الحكومية أو المخاوف المتعلقة بجودة البيانات والجدول الموالي يبين ذلك:

الجدول(02): تطور شمول الخدمات المالية والمصرفية في العالم(2011 _2017)

البيان	2011	2014	2017
السكان البالغون في العالم ممن لديهم حساب مصرفي	%51	%62	%69
شخص بالغ غير متعامل مع البنوك	2.5 مليار نسمة	2 مليار نسمة	1.7 مليار نسمة
الاقتصاديات العربية المستثناة من قاعدة بيانات	ليبيا والمغرب	ليبيا والمغرب وسورية وعمان وقطر	وسورية وعمان وقطر والسودان واليمن

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على/https://openknowledge.worldbank.org

ولإلقاء الضوء على أسباب عدم امتلاك حسابات مصرفية، اشتمل المسح الاستقصائي لقاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي لعام 2017 على سؤال البالغين ممن ليست لديهم حسابات في مؤسسات مالية عن الأسباب وراء ذلك، وذكر معظمهم سببين، وكان السبب الأكثر شيوعا هو أنهم لا يمتلكون أموالا تستدعي استخدام حساب، وذكر البعض الآخر عائق التكلفة وبعد المسافة، فيما أشار 6% إلى عوائقهم الدينية[1].

ثانيا: أهم المؤشرات الجزئية للشمول المالي على المستوى الدولي

من خلال هذه النقطة سنقوم بعرض بيانات لخمسة مؤشرات رئيسية، حيث اعتمدنا في المؤشر الأول فقط مقارنة بين مناطق من العالم، لنكتفي في المؤشرات الأخرى بمقارنة بعض الدول العربية فيما بينها وهي مبينة فيما يلي:

أ. مؤشر ملكية الأفراد البالغين لحسابات مالية في المؤسسات المالية الرسمية

يعتبر مؤشر امتلاك الأفراد البالغين للحسابات المالية في المؤسسات المالية الرسمية مثل البنوك ومكاتب البريد من أهم المؤشرات الرئيسية للشمول المالي، وهي تعكس قدرة هذه المؤسسات على تشجيع الأفراد على الادخار، وخلال هذا المؤشر فقط سيتم عرض مقارنة منطقة العالم العربي بمختلف المناطق الجغرافية الأخرى حول العالم، ليليه تفصيل كل دولة عربية عن الأخرى.

1. مقارنة دول العالم العربي بمختلف دول العالم حسب مؤشر امتلاك الأفراد البالغين لحسابات مالية في مؤسسات مالية رسمية:

[1] آسلي ديميرجوتش وآخرون،قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي، قياس مستوى الشمول المالي وثورة التكنولوجيا المالية، مجموعة البنك الدولي، 2018، ص 5. متوفر على الموقع https://openknowledge.worldbank.org/

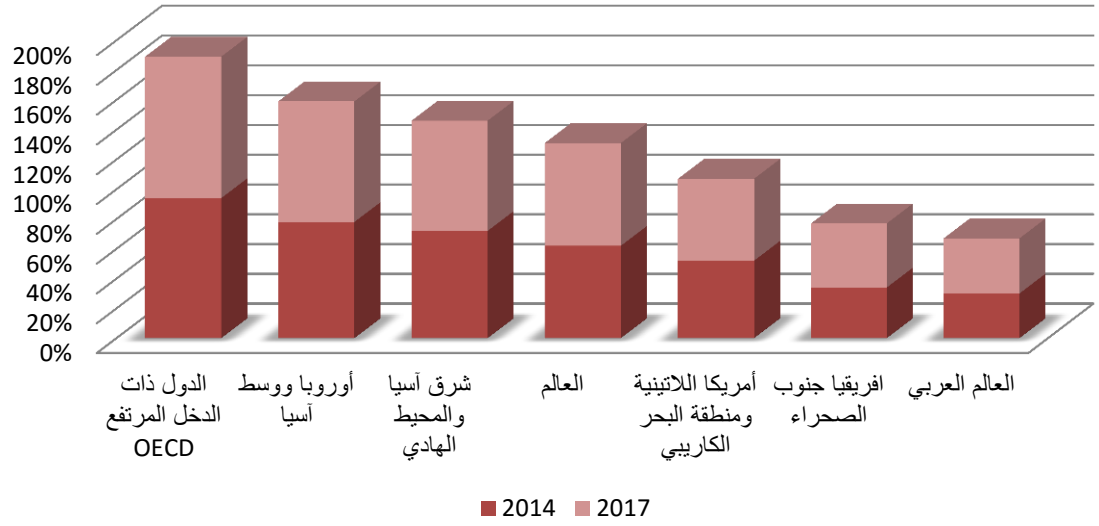
الجدول(03): مؤشر ملكية حساب لدى مؤسسة مالية رسمية للأفراد البالغين حسب المنطقة في العالم.

السنوات / تصنيف دول العالم	2014	2017
الدول ذات الدخل المرتفع OECD	%92.8	%93.7
أوروبا ووسط آسيا	%57.8	%65.3
شرق آسيا والمحيط الهادي	%69.1	%70.6
العالم	%62	%68.5
أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي	%51.4	%54.4
افريقيا جنوب الصحراء	% 34.2	%42.6
العالم العربي	%30	%37

Global Findex Database, the little data book on financial inclusion, World bank group, Washington, 2018, p 2/15.

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا بأن دول العالم العربي تحتل المرتبة الأخيرة فيما يخص مؤشر امتلاك الأفراد البالغين لحسابات في مؤسسات مالية رسمية، رغم التحسن الذي شهده هذا المؤشر خلال سنة 2017 حيث بلغ 37% بعد أن كان لا يتجاوز 30% سنة 2014، لكن مقارنة ب 68.5% للمتوسط العالمي، ودول أمريكا اللاتينية بنسبة 54.4%، أو حتى أفريقيا جنوب الصحراء بنسبة تبلغ ما يقارب 43%، يتضح أنه على الدول العربية قطع شوط طويل من أجل تحقيق نتائج جيدة بالنسبة لمؤشر امتلاك الأفراد البالغين لحساب مالي في مؤسسة مالية رسمية مما يتطلب ضرورة بدل جهود إضافية من قبل الحكومات العربية لتعزيز الشمول المالي، والشكل الموالي يمثل تجسيد بيانات الجدول في أعمدة بيانية.

الشكل(03): مؤشر ملكية حساب لدى مؤسسة مالية رسمية للأفراد البالغين حسب المنطقة في العالم.



من اعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الجدول السابق

2. مقارنة بين مختلف دول العالم العربي حسب مؤشر امتلاك الأفراد البالغين لحسابات مالية في مؤسسات مالية رسمية:

بعد الاطلاع على بيانات مناطق مختلفة من العالم بالنسبة لمؤشر امتلاك حساب مالي في مؤسسة مالية رسمية، والخروج بخلاصة تموضع العالم العربي في المرتبة الأخيرة ارتأينا إلى وضع تفصيل لنسب وبيانات بعض الدول العربية في اطار نفس المؤشر للسنوات 2011، 2014، 2017 والتي هي كالتالي:

الجدول رقم(04): النسب المئوية لمؤشر ملكية حساب مالي للأفراد البالغين في مؤسسة مالية رسمية لدول العالم العربي

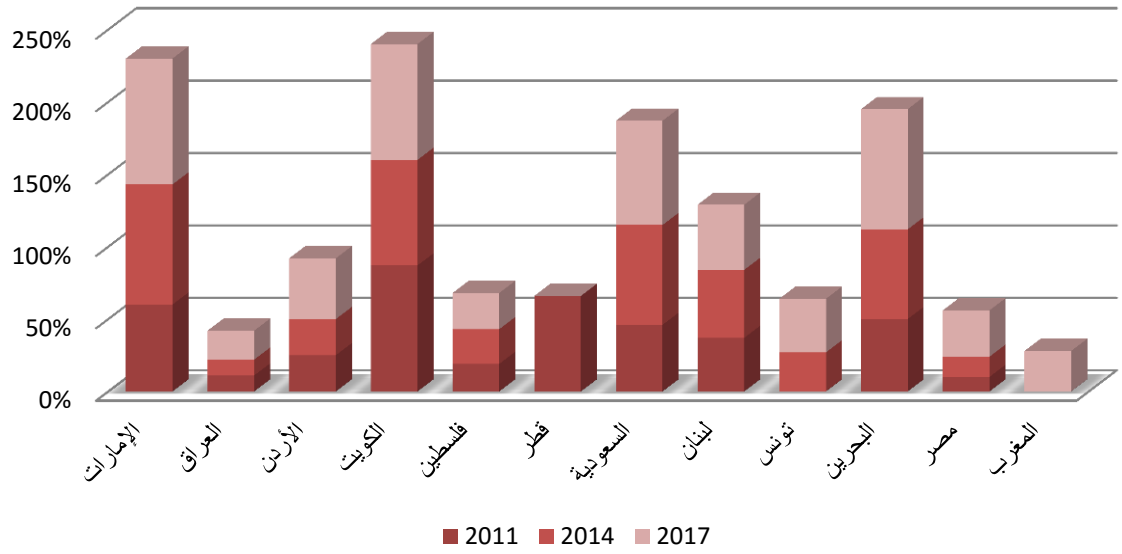
السنوات / البلدان	2011	2014	2017
الإمارات	%60	%83	%87
العراق	%11	%11	%20

الأردن	%25	%25	%42
الكويت	%87	%73	%80
فلسطين	%19	%24	%25
قطر	%66	_	_
السعودية	%46	%69	%72
لبنان	%37	%47	%45
تونس	_	%27	%37
البحرين	%50	%62	%83
مصر	%10	%14	%32
المغرب	_	_	%28

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الموقع http://www.worldbank.org/globalfindex

يظهر الجدول نسبة الأفراد البالغين الذين يمتلكون حسابات في مؤسسات مالية رسمية خلال السنوات 2011، 2014، 2017، ويظهر بوضوح التفاوت الكبير بين الدول العربية، فدول مجلس التعاون الخليجي تحتل الصدارة من حيث ملكية الحسابات المالية في المؤسسات المالية الرسمية، إذ وعلى سبيل المثال سنة 2017 حققت الإمارات، الكويت، السعودية والبحرين أعلى النسب بواقع 87%، 80%، 72%، 83% على التوالي وهي نسب مرتفعة جدا إذا ما تم مقارنتها بباقي الدول العربية التي حققت مستوى لا بأس به مثل تونس37%، الأردن42%، لبنان 45%، في حين سجلت كل من مصر والمغرب أدنى المستويات بنسبة 32% و28% على التوالي، والشكل الموالي يمثل تجسيد بيانات الجدول في أعمدة بيانية:

الشكل(04): مؤشر ملكية حساب مالي لدى مؤسسة مالية رسمية للأفراد البالغين في الدول العربية.



المصدر: من اعداد الباحثتين بالاعتماد على بيانات الجدول السابق.

ب. مؤشر عمليات الاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية

ان مصدر القروض يعتبر أحد اهم المؤشرات التي تعكس مستوى الشمول المالي ومدى كفاءة المؤسسات المالية الرسمية في الدول، وفي ما يلي عرض لمختلف النّسب المئوية للبالغين الذين اقترضوا من مؤسسة مالية رسمية لأي سبب من الأسباب وهذا في دول العالم العربي خلال السنوات2011، 2014 ،2017 والتي هي موضحة في الجدول التالي:

جدول(05): النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا من مؤسسة مالية رسمية في دول العالم العربي

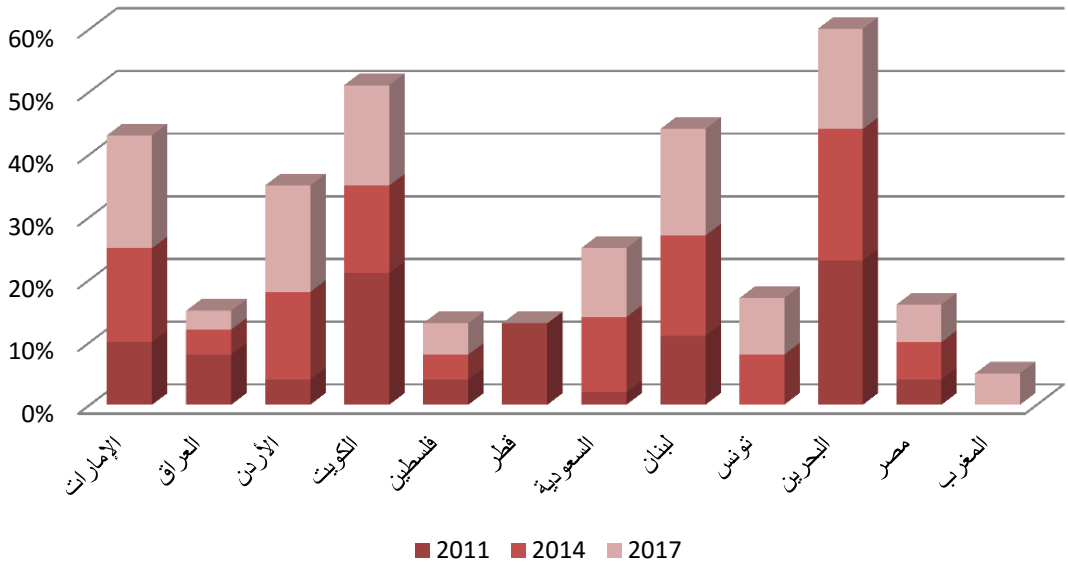
السنوات / البلدان العربية	2011	2014	2017
الإمارات	%10	%15	%18
العراق	%8	%4	%3
الأردن	4%	14%	%17

الكويت	%21	%14	%16
فلسطين	%4	%4	%5
قطر	%13	–	–
السعودية	%2	%12	%11
لبنان	%11	%16	%17
تونس	–	8%	9%
البحرين	23%	%21	16%
مصر	%4	%6	%6
المغرب	–	–	%5

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الموقع http://www.worldbank.org/globalfindex

يظهر الجدول(06) نسبة المقترضين من مؤسسة مالية رسمية خلال السنوات2011، 2014، 2017، ومن الجليّ أن الاقتراض من مؤسسة مالية في المنطقة العربية منخفض بشكل عام، خاصة في فلسطين، تونس، مصر، المغرب بواقع 5%، 9%، 6%، 5% على التوالي وذلك خلال سنة 2017، وقد تم تسجيل ارتفاع ضئيل جدّا منذ سنة 2011، فعلى سبيل المثال سجلت مصر آنذاك 4% بينما لم تلحظ أي تطور فيما يخص المؤشر المذكور سابقا منذ 2014 إذ كانت النسبة 6% وهي نفسها المسجلة سنة 2017 فيما هو مرتفع نسبيا في دول مجلس التعاون الخليجي(الإمارات، الأردن، الكويت، لبنان، البحرين) بواقع 18%، 17%، 16%، 17%، 16% على التوالي خلال سنة 2017، والشكل الموالي يمثل تجسيد بيانات الجدول في أعمدة بيانية:

الشكل(05): مؤشر عمليات الاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية للأفراد البالغين في الدول العربية



المصدر: من اعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الجدول السابق.

ت. مؤشر دفع الفواتير باستخدام حساب مؤسسة مالية رسمية للأفراد البالغين في دول العالم العربي

أما بالنسبة لمؤشر الشمول المالي والذي يرتبط بعمليات دفع الفواتير باستخدام حساب مؤسسة مالية رسمية (مثل دفع فواتير الماء، الكهرباء وغيرها) للبالغين في بلدان العالم العربي لسنوات 2011، 2014، 2017 فهي تظهر في الجدول التالي:

جدول(06): النسب المئوية لمؤشر دفع الفواتير باستخدام حساب مؤسسة مالية رسمية للأفراد البالغين في دول العالم العربي

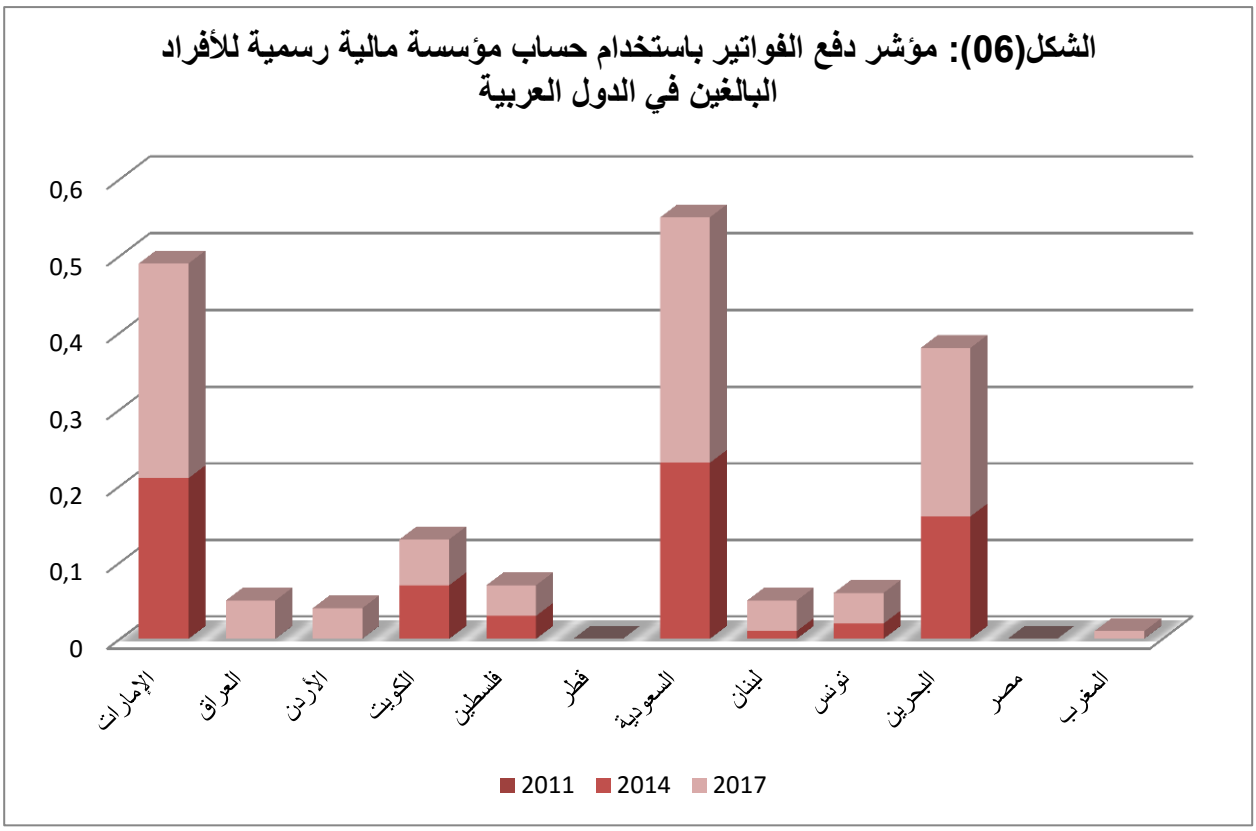
السنوات / البلدان العربية	2011	2014	2017
الإمارات	_	21%	%28
العراق	_		%5
الأردن	_	_	%4

الكويت	_	%7	%6
فلسطين	_	%3	%4
قطر	_	_	_
السعودية	_	%23	%32
لبنان	_	%1	%4
تونس	_	%2	%4
البحرين	_	%16	%22
مصر	_	_	_
المغرب	_	_	%1

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الموقع http://www.worldbank.org/globalfindex

يظهر الجدول أن نسبة البالغين الذين يدفعون الفواتير باستخدام حساب مؤسسة مالية رسمية في دول العالم العربي منخفضة جداً باستثناء بعض الدول وهي السعودية بواقع 23% عام 2014، و32% علم 2017، إلى جانب البحرين بواقع 16% عام 2014 و 22% عام 2017، في حين عرفت الدول العربية الاخرى على غرار المغرب وتونس ضعفاً شديداً تعكس العزوف أو عدم التمكن من استغلال حساباتهم المالية من أجل دفع وتسديد فواتيرهم، والشكل الموالي يمثل تجسيد بيانات الجدول في أعمدة بيانية:

الشكل(06): مؤشر دفع الفواتير باستخدام حساب مؤسسة مالية رسمية للأفراد البالغين في الدول العربية



المصدر: من اعداد الباحثتين بالاعتماد على بيانات الجدول السابق

ث. مؤشر ملكية بطاقة ائتمان مصرفي للأشخاص البالغين في الدول العربية

يعتبر مؤشر ملكية بطاقة ائتمان مصرفي من المؤشرات المرتبطة بسلوك الأفراد عند الاقتراض، وذلك حسب الأهداف التي جعلت الأفراد يقترضون هذه الأموال، وبالنسبة لنسب البالغين الذين يمتلكون بطاقة ائتمان مصرفي في دول العالم العربي لسنوات 2011، 2014، 2017 فهي تظهر في الجدول التالي:

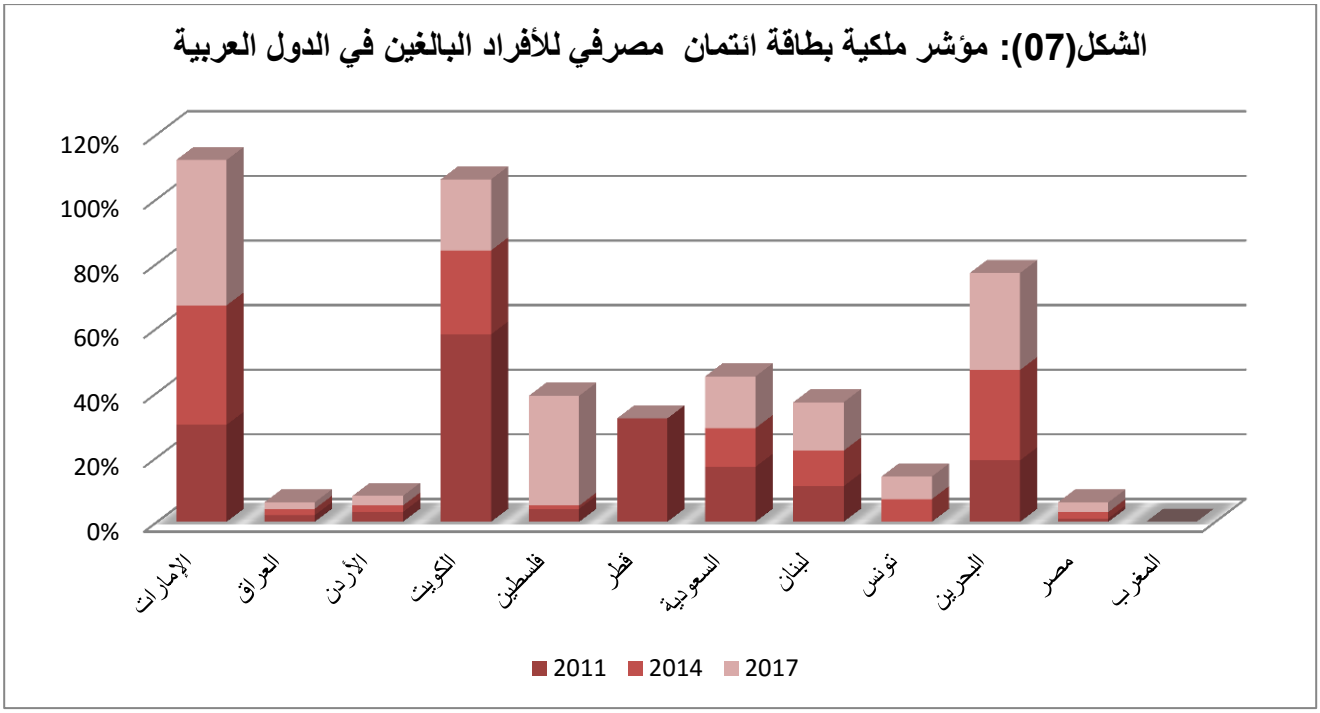
الجدول رقم(07): النسب المئوية لمؤشر ملكية الأفراد البالغين بطاقة إئتمان مصرفي لدول العالم العربي

السنوات / البلدان العربية	2011	2014	2017
الإمارات	%30	%37	%45
العراق	%2	%2	%2
الأردن	%3	%2	%3
الكويت	%58	%26	%22
فلسطين	%4	%1	%34
قطر	%32	_	_
السعودية	%17	%12	%16
لبنان	%11	%11	%15
تونس	_	%7	%7
البحرين	%19	%28	%30
مصر	%1	%2	%3
المغرب	_	_	_

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الموقع http://www.worldbank.org/globalfindex

يتضح من خلال هذا الجدول أن نسبة ملكية بطاقات الائتمان سجلت مستويات مرتفعة في الإمارات، فلسطين، الكويت والبحرين بواقع (45%، 34%، 22%، 30%) على التوالي وذلك خلال سنة 2017، في حين عرفت باقي الدول العربية الأقل نموا على غرار مصر، العراق، تونس والأردن مستويات منخفضة بواقع (3%، 2%، 7%،3%) على التوالي، حيث سجلت ارتفاع طفيف في قيم المؤشر، بينما نسبة المؤشر في العراق لم تتغير منذ 2011، والشكل الموالي يمثل تجسيد بيانات الجدول في أعمدة بيانية:

الشكل(07): مؤشر ملكية بطاقة ائتمان مصرفي للأفراد البالغين في الدول العربية



المصدر: من اعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الجدول السابق

ج. مؤشر استعمال حساب مؤسسة مالية رسمية لتلقي الاجور في الدول العربية

بالنسبة لنسب البالغين الذين يستعملون حساب مؤسسة مالية رسمية لتلقي الاجور في الدول العربية فهي تظهر في الجدول التالي:

جدول رقم(08): النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا حساب مؤسسة مالية رسمية لتلقي الأجور في دول العالم العربي.

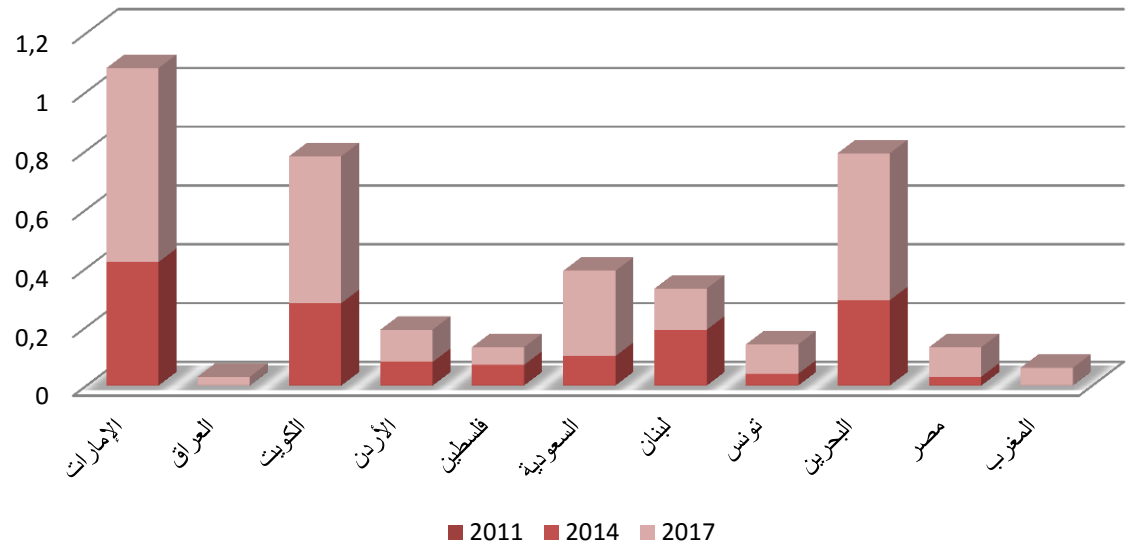
السنوات / البلدان العربية	2011	2014	2017
الإمارات	_	%42	%66
العراق	_	_	%3
الكويت	_	%28	%50
الأردن	_	%8	%11

فلسطين	_	%7	%6
السعودية	_	%10	%29
لبنان	_	%19	%14
تونس	_	%4	%10
البحرين	_	%29	%50
مصر	_	%3	%10
المغرب	_	_	%6

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الموقع http://www.worldbank.org/globalfindex

يتضح من خلال الجدول أن نسبة البالغين الذين استخدموا حساب مؤسسة مالية رسمية لتلقي الاجور سواء من القطاع العام أو الخاص كانت عالية في دول الإمارات، الكويت، السعودية والبحرين بواقع(42%، 28%، 10%، 29%) عام 2014 و(66%، 50%، 29%، 50%) عام 2017 على التوالي، في حين شهدت الدول العربية الاخرى نسب منخفضة كمصر، تونس، المغرب والعراق، والشكل الموالي يمثل تجسيد بيانات الجدول في أعمدة بيانية:

الشكل(08): مؤشر استعمال حساب مؤسسة مالية رسمية لتلقي الأجورفي الدول العربية



المطلب الثاني: مؤشرات الشمول المالي على المستوى الوطني

بعدما تطرقنا إلى أهم المؤشرات الجزئية للشمول المالي على المستوى الدولي، سنوضح من خلال هذا المطلب نسب وبيانات لنفس تلك المؤشرات في الجزائر خلال السنوات 2011، 2014، 2017 وهي موضحة في الجدول الموالي:

جدول(09): النسب المئوية للمؤشرات الجزئية للشمول المالي في الجزائر.

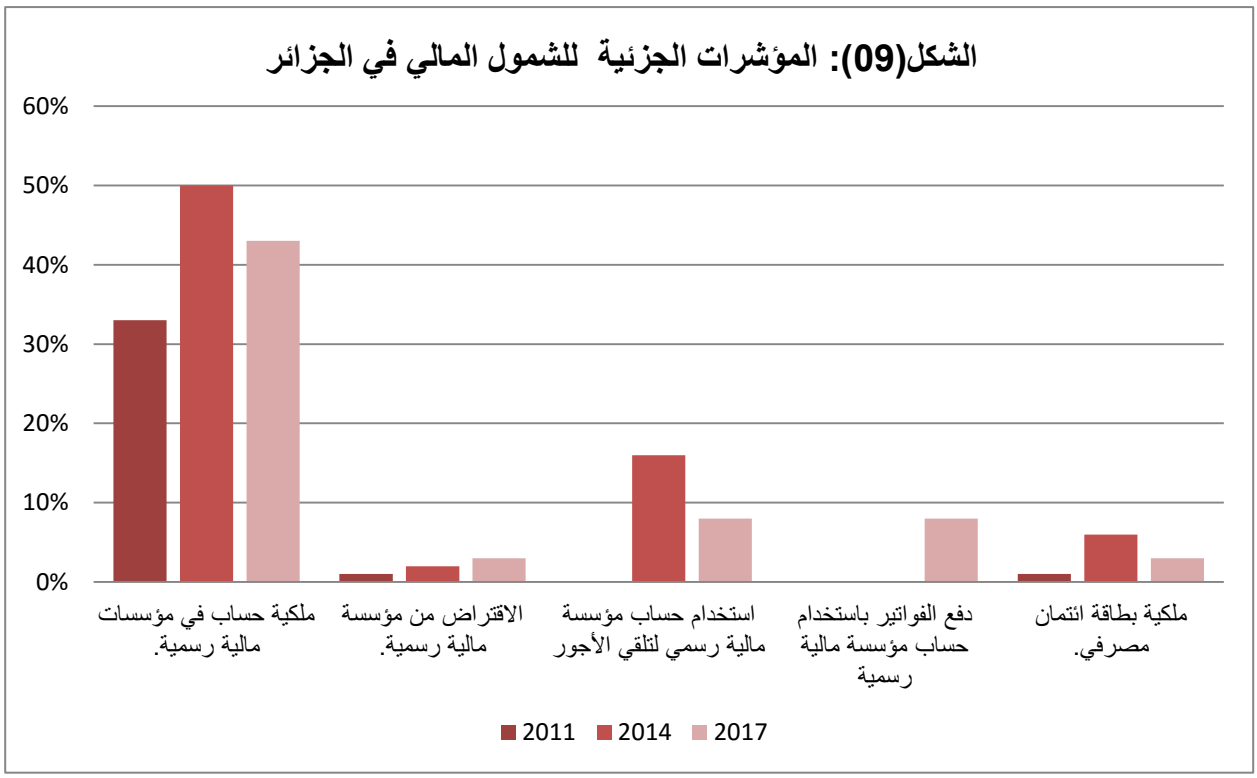
السنوات / المؤشرات	2011	2014	2017
ملكية حساب في مؤسسات مالية رسمية.	%33	50%	43%
الاقتراض من مؤسسة مالية رسمية.	1%	2%	%3
دفع الفواتير باستخدام حساب مؤسسة مالية رسمية	_	_	8%
ملكية بطاقة ائتمان مصرفي	%1	%6	%3
استخدام حساب مؤسسة مالية رسمي لتلقي الأجور	_	%16	%8

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الموقع http://www.worldbank.org/globalfindex

يمثل الجدول أعلاه النسب المئوية للمؤشرات الجزئية للشمول المالي في الجزائر خلال السنوات 2011، 2014، 2017، وبعدما تم التطرق سابقا إلى النسب المئوية لنفس هذه المؤشرات في مختلف الدول العربية قمنا بعمل مقارنة لكل مؤشر على حدى وهي موضحة كالتّالي:

- ✓ يسجل مؤشر ملكية الحسابات لدى المؤسسات المالية الرسمية على غرار البنوك ومؤسسات البريد في الجزائر مستوى لا بأس به، حيث بلغ 33% سنة 2011، و50% سنة 2014، بينما تراجع إلى 43% سنة 2017، وهذا اذا ما تمت مقارنة هذه النتائج بدول المغرب العربي، فعلى سبيل المثال سجلت كل من المغرب، تونس، مصر النسب 28%، 37%، 32% على التوالي خلال 2017، في مقابل ذلك تعتبر النسب المسجلة ضعيفة وهذا مقارنة بدول مجلس التعاون الخليجي (الامارات، الكويت، السعودية البحرين) التي سجلت أعلى النسب بواقع 87%، 80%، 72%، 83% على التوالي.

- ✓ لا تزال نسبة الاقتراض من مؤسسة مالية في الجزائر منخفضة جدا، حيث سجلت أدنى المستويات بنسبة 3% خلال 2017 وهذا مقارنة بمعظم الدول العربية فعلى سبيل المثال سجلت كل من الكويت والبحرين نسبة 16%، الإمارات 18%، الأردن 17%، وهي نسب مرتفعة مقارنة بالجزائر.
- ✓ سجلت الجزائر نسبة 8% في مؤشر دفع الفواتير باستخدام حساب مؤسسة مالية رسمية، خلال سنة 2017، وهي نسبة مقبولة مقارنة بالمغرب التي سجلت 1%، وكذلك تونس، الأردن، لبنان، فلسطين بواقع 4%، في المقابل سجلت دول أخرى على غرار الامارات، السعودية والبحرين نسب مرتفعة نسبيا مقارنة بالجزائر بواقع 28%، 32%، 22% على التوالي
- ✓ سجلت نسبة امتلاك بطاقة ائتمان سنة 2017 في الجزائر ما يقارب 3%، بينما كانت شبه منعدمة سنة 2011 بنسبة 1%، وهي نسبة ضعيفة جدّا مقارنة بالكويت التي سجلت نسبة 58% من نفس السنة، في حين سجلت الامارات، فلسطين والبحرين نسب لابأس بها هي الأخرى بواقع 45%، 34%، 30% على التوالي وهذا خلال 2017.
- ✓ استخدام حساب مؤسسة مالية لتلقي الأجور سجل أعلى مستوياته سنة 2014 بمعدل 16%، ليتراجع خلال سنة 2017 إلى 8%، وهي نسب منخفضة جدّا مقارنة بدول مجلس التعاون الخليجي كالإمارات، الكويت، السعودية والبحرين بواقع 66%، 50%، 29%، 50% على التوالي، في حين تعتبر نسب مقبولة اذا ما تمت مقارنتها بكل من العراق، الأردن، فلسطين، تونس، مصر والمغرب التي سجلت نسب منخفضة هي الأخرى بواقع 3%، 11%، 6%، 10%، 10%، 6% على التوالي وهذا خلال سنة 2017، والشكل الموالي يمثل تجسيد بيانات الجدول في أعمدة بيانية:



المصدر: من اعداد الباحثتين بالاعتماد على بيانات الجدول السابق

المبحث الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في ولاية ميلة

بعد التطرق إلى مفاهيم عامة حول البنوك التجارية، وكذلك إلى أهم الاسس النظرية للشمول المالي في الجانب النظري، وصولاً إلى دراسة أهم المؤشرات الجزئية لقياس الشمول المالي على المستوى الدولي أولا، ثم على المستوى الوطني ثانيا، نختم بحثنا بدراسة تطبيقية نستهلها بتقديم نبذة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية في المطلب الأول، لنثمن دراستنا من خلال المطلب الثاني بعرض وتحليل أهم المؤشرات الجزئية للشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وهذا على مستوى الولاية.

المطلب الأول: الاطار النظري لبنك الفلاحة و التنمية الريفية

إن بنك الفلاحة و التنمية الريفية يحتل موقعاً متميزاً ضمن الهيكل البنكي الجزائري، اذ يعتبر أكبر بنك تجاري في البلد وذلك من حيث توزيع وكثافة شبكته ، ولهذا سنتطرق في هذا المطلب إلى تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية، نشأته، أهميته وأهدافه، بالإضافة إلى أهم الخدمات والمنتجات التي يقدمها للعملاء.

أولا: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية (*Banque de l'Agriculture et du Développement Rural*) أكبر البنوك التجارية في الجزائر من حيث شبكة الفروع، إذ يضم حاليا أكثر من 300 وكالة محلية و39 مديرية جهوية مؤطرة بأكثر 7000 عامل ما بين إطار وموظف ، بعدما كان عدد الوكالات المحلية لا يتجاوز 140 وكالة أثناء تأسيسه، وهو أحد البنوك الرائدة بالجزائر عن طريق تقديمه لباقة متنوعة من المنتجات المالية والخدمات البنكية المتميزة[1].

أسس هذا البنك في إطار سياسة إعادة الهيكلة التي تبنتها الدولة بعد إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري بموجب مرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس1982[2]، حيث يتخذ شكل شركة ذات أسهم تعود ملكيته كاملة للقطاع العمومي، ولقد أوكلت له مهمة تمويل هياكل ونشاطات القطاع الفلاحي، الصناعي، الري الصيد البحري والحرف التقليدية في الأرياف، زيادة على هذا هو بنك تجاري يمكنه جمع الودائع سواء كانت

[1] WWW.BADRBANK.dz , 15l05l2021l ,14 :05 .

[2] مرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982 المتعلق بإنشاء بنك الفلاحة و التنمية الريفية، الجريدة الرسمية، العدد 11، 1982/03/16.

جارية أو لأجل، ويمثل أيضا بنك تنمية باعتباره يستطيع أن يقوم بمنح قروض متوسطة وطويلة الأجل هدفها تكوين رأس المال الثابت، وفيما يخص الجانب الاقراضي لهذا البنك فهو متخصص في القطاع الفلاحي، وفي هذا المجال يمكن أن يمنح قروضا لتمويل القطاع الفلاحي، ترقية النشاطات الفلاحية والحرفية، وكذلك تمويل أنشطة الصناعات الغذائية والأنشطة المختلفة في الريف، وقد ورث بإنشائه تمويل القطاع الفلاحي عن البنك الوطني الجزائري[1].

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية للمجمع الجهوي للاستغلال ميلة مركز استغلال أنشئ سنة 2003، ويضم ويشرف على تسيير تسعة وكالات حاليا موزعة عبر تراب الولاية بعد أن كان تابعا لمجمع قسنطينة للاستغلال قبل سنة 2003، وهو يشكل وحدة ربط بين الوكالات المحلية للاستغلال من جهة والمديريات المركزية من جهة أخرى، وتتمثل هذه الوكالات فيما يلي:

الجدول رقم(10): وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية للمجمع الجهوي للاستغلال بميلة

الرقم	الوكالات	رمزها
01	فرجيوة	673
02	شلغوم العيد	833
03	ميلة	834
04	رواشد	835
05	القرارم قوقة	837
06	وادي العثمانية	840
07	التلاغمة	841
08	وادي النجاء	842
09	تاجنانت	843

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الوثائق المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة.

[1] الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكرة، ص ص190،191.

ثانيا: نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية

أنشأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية بموجب الرسوم رقم 82_106 المؤرخ في 13 مارس1982 وذلك بهدف المساهمة في تنمية القطاع الفلاحي وترقيته، ودعم نشاطات الصناعات التقليدية والحرفية والمحافظة على التوازن الجهوي، وفي هذا الإطار قام بنك الفلاحة والتمية الريفية بتمويل المؤسسات الفلاحية التابعة للقطاع الاشتراكي، مزارع الدولة، وكذلك المستفيدين الفرديين للثورة الزراعية، مزارع القطاع الخاص، تعاونيات الخدمات، والدواوين الفلاحية والمؤسسات الفلاحية الصناعية، إلى جانب قطاع الصيد البحري.

وفي إطار الاصلاحات الاقتصادية تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 22 مليار دينار جزائري مقسم إلى 22000 سهم بقيمة 1.000.000 دج للسهم الواحد، ليرتفع في بداية سنة 2000 إلى 33 مليار دينار جزائري موزع على 33000 سهم مكتتبة كلها من طرف الدولة.

بعد صدور قانون النقد و القرض في 14|04|1990 والذي منح استقلالية أكبر للبنوك وألغي من خلاله نظام التخصص، أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية والمتمثلة في منح التسهيلات الائتمانية وتشجيع عملية الادخار والمساهمة في التنمية، ولتحقيق أهدافه والاستعداد للمرحلة الراهنة وضع البنك استراتيجية شاملة من خلال التغطية الجغرافية لكامل التراب الوطني، والقيام بتنويع منتجاته وخدماته، وهذا بغية اكتساب ميزة تنافسية تؤهله لمنافسة البنوك الخاصة والأجنبية التي تزاول نشاطها في السوق المصرفية الجديدة.[1]

ثالثا: مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية

عرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية منذ نشأته سنة 1982 تطورات كبيرة هدفت إلى مواكبة التغيرات الحاصلة في النظام المصرفي من جهة وسياسة الدولة ككل من جهة أخرى، وبالنظر لذلك يمكن تقسيم تطوره إلى عدة مراحل أساسية هي[2]:

[1] معلومات مقدمة من طرف المديرية العامة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية للمجمع الجهوي للاستغلال ميلة

[2] معلومات مقدمة من طرف المديرية العامة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية للمجمع الجهوي للاستغلال ميلة.

المرحلة الأولى: الفترة من 1982 إلى 1990

خلال هذه المرحلة انصب اهتمام البنك على تحسين موقعه في السوق البنكي، والعمل على ترقية العام الريف عن طريق تكثيف فتح الدعامات البنكية في المناطق ذات النشاط الفلاحي، حيث اكتسب سمعة طيبة وتجربة كبيرة في مجال تمويل القطاع الفلاحي و الصناعات الغذائية، هذا التخصص في مجال التمويل فرصته آلية الاقتصاد المخطط الذي اقتضى تخصص كل بنك في تمويل قطاعات محددة.

المرحلة الثانية: الفترة من 1991 إلى 1999

بموجب قانون النقد والقرض الذي ألغي من خلاله التخصص القطاعي للبنوك المطبق من قبل في إطار الاقتصاد الموجه، توسع نشاط بنك الفلاحة والتنمية الريفية ليشمل مختلف قطاعات الاقتصاد الوطني خاصة قطاع الصناعات الصغيرة والمتوسطة بدون الاستغناء عن القطاع الفلاحي الذي تربطه معه علاقات مميزة، أما في المجال التقني فقدت شهدت هذه المرحلة إدخال وتعميم استخدام الإعلام الآلي عبر مختلف وكالات البنك، كما شهدت هذه المرحلة العديد من الإجراءات كانت تصب كلها في تطوير نشاط البنك، وتميزت هذه المرحلة بما يلي:

- ✓ **1991:** تم الانخراط في نظام سويفت swift[1]* لتسهيل معالجة وتنفيذ عمليات التجارة الخارجية.
- ✓ **1992:** تم وضع نظام sibu** يساعد على سرعة أداء العمليات المصرفية، إلى جانب تعميم استخدام الإعلام الآلي في كل عمليات التجارة الخارجية، خاصة في مجال فتح الاعتمادات المستندية والتي أصبحت معالجتها لا تتجاوز أكثر من 24 ساعة، كما تم إدخال نظام محاسبي جديد على مستوى كل الوكالات .
- ✓ **1993:** الانتهاء من إدخال الإعلام الآلي في كل العمليات المصرفية على مستوى شبكات البنك:
- ✓ **1994:** بدء العمل بمنتج جديد يتمثل في بطاقة السحب بدر.
- ✓ **1996:** ادخال نظام المعالجة عن بعد لجميع العمليات المصرفية في وقت حقيقي.

*عبارة عن شركة للاتصالات أنشأت عام 1973، ومقرها بلجيكا، تديرها الجمعية الدولية للاتصالات المالية الهاتفية بين البنوك والتي تستخدم وسائل اتصالات حديثة لتبادل الرسائل بين البنوك بدلا من الرسائل التقليدية مثل التلكس و التلغراف.

** شبكة معلوماتية خاصة ببنك بدر تربط الوكالات البنكية بالمديرية العامة.

- ✓ **1998:** بدء العمل ببطاقة السحب ما بين البنوك(CIB).

المرحلة الثالثة: الفترة من 2000 إلى 2004

تميزت هذه المرحلة بمساهمة بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك العمومية في تدعيم وتمويل الاستثمارات المنتجة، ودعم برنامج الانعاش الاقتصادي والتوجه نحو تطوير قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والمساهمة في تمويل قطاع التجارة الخارجية وفقا لتوجهات اقتصاد السوق، إلى جانب توسيع تغطيته لمختلف مناطق الوطن، وذلك عن طريق فتح المزيد من الوكالات.

وللتكيف مع التحولات الاقتصادية والاجتماعية التي تعرفها البلاد، واستجابة لاحتياجات ورغبات العملاء، قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوضع برنامج على مدى 5 سنوات يتمحور أساسا حول عصرنة البنك وتحسين أدائه، والعمل على تطوير منتجاته وخدماته، بالإضافة إلى تبنيه استخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال العمل المصرفي، هذا البرنامج الطموح حقق نتائج هامة أهمها:

- ✓ **2000:** القيام بتشخيص عام لنشاط البنك لإبراز نقاط القوة والضعف في سياساته، مع وضع استراتيجية تسمح للبنك باعتماد المعايير العالمية في مجال العمل المصرفي. كما قام البنك بتعميم نظام يربط بين مختلف الوكالات، مع تدعيمه بأنظمة جديدة تعمل على ادارة العمليات المصرفية بسرعة قياسية.
- ✓ **2001:** سعيا منه لإعادة تقييم موارده قام البنك بإجراء عملية تطهير محاسبية ومالية لجميع حقوقه المشكوك في تحصيلها بغية تحديد مركزه المالي ومواجهة المشاكل المتعلقة بالسيولة وغيرها، والعمل على زيادة تقليص مدة مختلف العمليات المصرفية اتجاه العملاء.
- ✓ **2002:** تعميم تطبيق بنك الجلوس والخدمات المشخصة على مستوى جميع وكالات البنك والذي استمر خلال عام 2004.
- ✓ **2004:** لقد كانت سنة 2004 مميزة بالنسبة للبنك الذي عرف إدخال تقنية جديدة تعمل على سرعة تنفيذ العمليات المصرفية تتمثل في عملية نقل الصك عبر الصورة، فبعد أن كان يستغرق وقت تحصيل شيكات البنك مدة تصل إلى 15 يوم، أصبح بإمكان العملاء تحصيل شيكات بنك بدر في وقت وجيز، وهذا يعتبر إنجاز غير مسبوق في مجال العمل المصرفي في الجزائر.

كما عمل مسؤولو بنك بدر خلال 2004 على تعميم استخدام الشبابيك الآلية للأوراق النقدية المرتبطة ببطاقات الدفع الذي تشرف عيه شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك الخاصة في مناطق ذات الكثافة السكانية الكبيرة.

المرحلة الرابعة: الفترة من 2005 إلى 2016

مثلت هذه الفترة العودة إلى التخصص في الميدان الفلاحي أي تمويل النشاطات الفلاحية.

- ✓ **2005:** في إطار سعيه لتطبيق التكنولوجيا الحديثة قام البنك بدر بتطبيق مفهوم البنك الالكتروني للسماح لزبائنه بالاطلاع على رصيد حسابه إلى جانب ذلك فقد تم ابتكار قرض جديد قصير الأجل يسمى AIG، والذي يكون مضمونا بسلع عقارية أو أوراق مالية.
- ✓ **2006:** إصدار بطاقات CBR(Carte Badr de retraite)، التي عممت على وكالات البنك في بداية جوان 2006.
- ✓ **2007** : بعد السماح للبنوك بفتح شبابيك خاصة بصيرفة التأمين، فقد قام البنك بفتح شبابيك خاصة هذه الخدمة وتعميمها على مستوى وكالاته.
- ✓ 2009: إطلاق خدمة البنك على الخط (e-banking) للاطلاع على الرصيد وخدمات أخرى.
- ✓ 2011: تعميم استخدام البريد الإلكتروني (E-mail) للتواصل بين الوكالات البنكية ولإرسال واستقبال الملفات فيما بينها وبين المديرية العامة.
- ✓ 2012: بدأ مشروع تصفية الحسابات (RAED)، وهو عبارة عن مشروع مهمته تصفية كل الحسابات الموجودة على دفاتر الوكالات البنكية تمهيدا لإطلاق برنامج جديد لإدارة العمليات البنكية، خلفا للبرنامج (SYBU).
- ✓ 2016: إطلاق خدمة جديدة لتنظيم عمليات التجارة الخارجية اسمها ما قبل عمليات التجارة الخارجية خاصة بالزبائن من فئة المؤسسات.
- ✓ 2017: إطلاق خدمة بدر اتصال وهي عبارة عن مركز اتصال خاص بالتكفل بانشغالات الزبائن.
- ✓ **2020:** إطلاق خدمة BADR SMS للإطلاع على الرصيد، ومراقبة مختلف العمليات التي تتم عبر الحساب البنكي، بالإضافة إلى إطلاق خدمة البطاقات الدولية MASTERCARD
- ✓ **2021:** التحضير لإطلاق خدمات الشبابيك المالية الإسلامية.

ثانيا: أهداف ومهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية وأهم مبادئه

يلجأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى القيام بأعمال ونشاطات متنوعة وعلى مستوى عال من الجودة للوصول إلى استراتيجية تجعلها مؤسسة مصرفية كبيرة وشاملة، تحظى بثقة العملاء، ومن خلال هذا نتطرق إلى أهم أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالإضافة إلى مهامها وأهم المبادئ التي يرتكز عليها[1].

أ. أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

ومن أهم الأهداف المسطرة من طرف ادارة البنك في المدى القصير والمتوسط ما يلي:

1. توسيع وتنويع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة؛
2. تحسين نوعية وجودة الخدمات؛
3. الحصول على أكبر حصة من السوق،
4. تحسين العلاقات مع العملاء؛
5. تطوير العمل المصرفي قصد تحقيق أقصى قدر من الربحية.

وبغية تحقيق تلك الاهداف قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتوفير كافة الشروط للانطلاق في المرحلة الجديدة التي تتميز بتحولات هامة نتيجة انفتاح السوق المصرفية أمام البنوك الخاصة المحلية والاجنبية، حيث قام البنك بتوفير شبكات جديدة ووضع وسائل تقنية حديثة وأجهزة وأنظمة معلوماتية، كما بذل القائمون على البنك مجهودات كبيرة لتأهيل موارده البشرية وترقية الاتصال داخل وخارج البنك، مع ادخال تنظيمات وهياكل داخلية للبنك تتوافق مع المحيط المصرفي واحتياجات السوق.

كما سعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى التقرب أكثر من العملاء، وهذا بتوفير مصالح تتكفل بمطالبهم وانشغالاتهم والحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات الخاصة، وكان البنك يسعى إلى تحقيق هذه الأهداف بفضل قيامه بما يلي:

1. رفع حجم الموارد بأقل التكاليف؛
2. توسيع نشاطات البنك فيما يخص التعاملات؛
3. تسيير صارم لخزينة البنك بالدينار وبالعملة الصعبة.

[1] معلومات مقدمة من طرف المديرية العامة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية للمجمع الجهوي للاستغلال ميلة.

ب. مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية

وفقا للقوانين المعمول بها في المجال البنكي والمصرفي، فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية مكلف بالقيام بالمهام التالية:

1. معالجة جميع العمليات المصرفية والاعتمادات المالية على اختلاف أشكالها طبقا للقوانين والتنظيمات الجاري بها العمل؛
2. تطوير الموارد وهذا بفتح الحسابات دون تحفظات كبيرة أو حدود؛
3. فتح حسابات لكل شخص طالب بها واستقبال الودائع؛
4. تأمين الترقيات الخاصة بالنشاطات الفلاحية وما يتعلق بها؛
5. تقسيم السوق البنكي والتقرب أكثر من ذوي المهن الحرة، التجار والمؤسسات الصغيرة أو المتوسطة؛
6. إنشاء خدمات جديدة، وتطوير شبكاته ومعاملاته النقدية؛
7. تسيير الموارد النقدية بالدينار والعملة الصعبة بطرق ملائمة؛
8. يبقى في اتصال مع التطور العالمي للتقنيات المرتبطة بالنشاط المصرفي.
9. تنمية موارد و استخدامات البنك عن طريق ترقية عمليتي الادخار و الاستثمار؛
10. الاستفادة من التطورات العالمية الحاصلة في مجال العمل البنكي.

وفي إطار سياسة القروض ذات المردودية يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بما يلي:

- ✓ تطوير قدرات تحليل المخاطر؛
- ✓ إعادة تنظيم إدارة المخاطر؛
- ✓ تحديد ضمانات متصلة بحجم القروض وتطبيق معدلات تتماشى وتكلفة الموارد.

ت. المبادئ التي يرتكز عليها بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية على مجموعة من المبادئ و الأسس من أجل القيام بمهامه على أحسن وجه لتسهيل عملية توزيع الأموال على الأفراد، وتتمثل هذه المبادئ فيما يلي:

1. **مبدأ الاستغلال:** يهتم البنك عموما بالزبون ويحرص على حسن استقباله، حيث يقدم له الخدمات المطلوبة ويبادر بإعطائه المعلومات الصحيحة والدقيقة حتى يكون على علم بما يحدث في الساحة الاقتصادية هذا

ما يدفعه ليكون مستقلا عن الحكومة وعن الخارج؛ فيه، فهو بذلك حريص عليهم حرصا يليه المنطق والقانون حتى يكون في مستوى الثقة، وهو ملزم

2. **مبدأ القرض و المخاطر:** بما أن البنك هو المؤتمن على أموال المودعين لديه الذين وضعوا ثقتهم بإعادة الحق إلى أهله خاصة وأن هناك إثبات خطي ويتمثل هذا الحرص في الضمانات التي يقدمها البنك؛
3. **مبدأ السيولة:** يتعامل البنك مع الناس أي المال النقدي الجاهز لمواجهة طلبات السحب الآتية من قبل الزبائن؛
4. **مبدأ الخزينة:** يتمثل في وجوب ترك نسبة معينة في خزينة البنك لتغطية الحسابات و معاملات الزبائن أما الفائض منها فيرسل إلى البنك المركزي؛
5. **مبدأ الأمان:** وهنا يلجأ المواطن إلى البنك من خلال تعاملاته التجارية و ادخار أمواله تفاديا للمخاطر التي يتعرض لها كالسرقة مثلا فالبنك كجهاز أمن مطالب وملزم بالمراقبة الصارمة.

ثالثا: خدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية [1]

يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية مجموعة متكاملة من المنتجات و الخدمات البنكية للعملاء من أفراد ومؤسسات، ويضمن تمويل أكثر من 300 شعبة نشاط مرتبطة بشكل مباشر أو غير مباشر بالقطاع الفلاحي، الصناعات الغذائية والصيد البحري وتربية المائيات، وإضافة إلى الصيغ التقليدية للإقراض و تمويل التجارة الخارجية، يساهم البنك بشكل كبير في نجاح مختلف برامج الدعم الهادفة إلى تطوير القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، بالإضافة إلى مجموعة متنوعة من المنتجات المرتبطة بالدفع الالكتروني و الدفع عبر الانترنيت ووصولا إلى خدمات التأمين المصرفي.

إن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يضع تحت تصرف زبائنه مجموعة متنوعة من الخدمات والمنتجات التي يمكن أن تلبي احتياجاتهم وتوقعاتهم، سيتم التعرف عليها من خلال ما يلي:

أ. منتجات بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تتمثل أهم هذه المنتجات في:

[1] معلومات مقدمة من طرف المديرية العامة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية للمجمع الجهوي للاستغلال ميلة.

1. **دفتر توفير بدر Livret épargne BADR:** وهو عبارة عن منتج مصرفي يمكن الراغبين من ادخار أموالهم الفائضة عن حاجاتهم على أساس فوائد محددة من طرف البنك، أو بدون فوائد حسب رغبة المدخرين، ويمكن لحاملي الدفتر القيام بعمليات دفع وسحب أموالهم من جميع الوكالات التابعة للبنك، وبذلك فإن هذا المنتج يجنب أصحاب دفاتر التوفير مشاكل وصعوبات نقل الأموال من مكان لآخر.
2. **دفتر توفير الأشبال Livret épargne Junior:** مخصص لمساعدة أبناء المدخرين للتمرس والتدريب على الادخار في بداية حياتهم الادخارية، وهو دفتر يفتح للشباب الذين لا تتجاوز أعمارهم 19 سنة من طرف ممثليهم الشرعيين لتدريبهم على الادخار من خلال الدفع في صورة نقدية أو عن طريق تحويلات أوتوماتيكية، حيث يستفسد الشاب صاحب الدفتر ذو الأقدمية التي تزيد عن خمس سنوات، عند بلوغه السن القانونية من قروض مصرفية تصل إلى مليونين دينار جزائري.
3. **دفتر التوفير فلاح:** هو دفتر موجه خصيصا للفلاحين، يسمح للمتعاملين في المجال الفلاحي بإيداع أموالهم من دون فوائد، ويمكنهم أيضا من الحصول على امتيازات خاصة على غرار اجراء عملية سحب الأموال، في أي وقت ومن جميع الوكالات البنكية ومن دون اقتطاعات، عكس النظام المعمول به حاليا في بعض المؤسسات البنكية والذي يفرض فوائد واقتطاعات عن كل العمليات.
4. **بطاقة بدرCarte BADR:** هي بطاقة موجهة لزبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية، حيث تمكن من القيام بعمليات الدفع والسحب للأوراق النقدية عبر الموزعات الآلية للأوراق النقدية، كما تمكن أصحابها أيضا من القيام بعمليات السحب من الموزعات الآلية للبنوك الأخرى، وقد تم استبدال هذه البطاقة ببطاقة ما بين البنوك
5. **بطاقة ما بين البنوك(CIB):** هي منتج بنكي بدأ العمل به سنة 2001، وهي بطاقة تسمح لعلاء البنك بسحب مقدار محدد من المال من الموزعات الآلية التابعة للبنك أو من الموزعات الآلية التابعة للبنوك التي وقعت على اصدار هذه البطاقة، أي أنها أداة للسحب والدفع ينظر إليها كوسيلة لتحسين خدمة العملاء، لذا فإن تطوير البطاقة يتوقف على عنصرين هما: التجار الذين يقبلون الدفع عن طريق البطاقة البنكية، والأفراد الحاملين للبطاقة.
6. **الإيداعات لأجل Les comptes devises :** وهي وسيلة تسهل على الأشخاص إيداع اموالهم الفائضة عن حاجاتهم إلى آجال محددة بنسبة فوائد متغيرة من طرف البنك، وقد حدد المبلغ الأدنى

للإيداع ب **10000 دج** لمدة لا تقل عن ثلاثة أشهر، أما بالنسبة لعمليات الإيداع بالعملة الصعبة فقد حدد المبلغ الأدنى ب **762،24 أورو** أو ما يعادلها من العملات الأخرى لمدة لا تقل عن ثلاثة أشهر.

7. **أذونات الصندوق:** عبارة عن تفويض لأجل وبعائد موجه للأشخاص المعنويين و الطبيعيين، ويمكن أن يكون إسميا(باسم المكتتب) أو لحامله، ويتأثر بمعدل الفائدة وكذا الضريبة على الدخل الإجمالي، والرسم على القيمة المضافة TVA.
8. **بطاقة بدر توفير:** هي بطاقة تسمح لزبائن البنك بالاستفادة من خدمة تحويل أموالهم من حساباتهم الخاصة إلى دفاتر الادخار، عن طريق الموزعة الآلية للنقود دون التنقل إلى وكالات البنك، كم تسمح البطاقة بإجراء عمليات السحب وتحويل الأموال من حساب لآخر على مدار 24 ساعة وخلال أيام العطل.

كما توجد عدة منتجات أخرى لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية كالدفتر المخصص للسكن إضافة الاعتمادات والقروض التي يمنحها البنك لزبائنه التي تكون وفق دراسات وشروط مسبقة.

ب. خدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية: تظهر أهم هذه الخدمات في:

1. **الصيغ التمويلية(القروض)** : وهي تعتبر من أهم الخدمات بالنسبة للبنك، وتضم تشكيلة واسعة من القروض القصيرة، المتوسطة والطويلة الأجل:

- ✓ **القروض الاستغلالية:** وهي عبارة عن قروض قصيرة الأجل، أي القروض التي لا تتعدى السنة، تسهيلات الصندوق، السحب على المكشوف، التسبيقات على البضائع، الخصم التجاري، القرض الفلاحي الرفيق...
- ✓ **القروض الاستثمارية،:** وهي عبارة عن قروض متوسطة أو طويلة الأجل، أي القروض التي تتعدى السنة، مثل القرض متوسط الأجل الكلاسيكي، القرض الفلاحي التحدي، القرض الفلاحي الفيدرالي، القرض الإيجاري، القرض طويل الأجل الكلاسيكي..
- ✓ **القروض الخاصة:** مثل القروض الموجهة للبناء الريفي، القروض الموجهة لتمويل السياحة، قرض الترقية العقارية و كذا تمويل مشاريع الشباب ANSEJ، CNAC، ANGEM.

2. **الحسابات البنكية:** وتشتمل على الحسابات بالدينار، الحسابات بالعملة الصعبة، حسابات التوفير،، حسابات الودائع لأجل و سندات الصندوق.

- ✓ **الحسابات بالدينار:** هو عبارة عن حساب مصرفي لإيداع وسحب النقود بالدينار الجزائري، يمكن لكل شخص طبيعي او معنوي فتح حساب بنكي بالعملة المحلية بطريقة سهلة و مرنة بمجرد تقديم نسخة عن بطاقة الهوية و شهادة الاقامة بالنسبة للأفراد، وبالنسبة للشركات تقديم القانون الأساسي، السجل التجاري، رقم التعريف الجبائي و الاحصائي .

مزايا فتح حساب بالدينار:

- ايداع و سحب الاموال في أي وقت؛
- الحصول على وسائل الدفع كالشيكات و البطاقات البنكية؛
- متابعة العمليات على الحساب عن بعد.

- ✓ **الحسابات بالعملة الصعبة Les comptes devises :** هو عبارة عن حساب مصرفي لإيداع وسحب النقود بالعملة الصعبة، يمكن لكل شخص يقدم بطاقة هوية و شهادة اقامة فتح حساب بنكي بالعملة الصعبة وذلك للاستفادة من المزايا النى يوفرها وهي:

- توطين واستلام الاموال من الخارج
- الحصول على وسائل الدفع خلال السفر إلى الخارج
- الاستفادة من التسهيلات الدولية التي تقدمها البطاقات الدولية كماستر كارد
- متابعة الحساب عن بعد.

3. **خدمة BADR online** (e_ ban King): وهي خدمة مجانية موجهة إلى زبائن البنك من الأفراد والمؤسسات، وتسمح بتسيير مجموعة الحسابات عن طريق الحاسب سبعة أيام على سبعة، 24 ساعة على 24. أين يتم إعطاء الزبون اسم مستخدم وكلمة عبور اللذان يتيحان له الدخول إلى الموقع الإلكتروني الخاص بالخدمة: (badronline.badr.dz)

وتتيح هذه الخدمة لزبائن البنك الاطلاع على الرصيد،البحث عن العمليات التي تمت بالحساب،تحميل كشوفات الحساب.

4. **خدمة Badr SMS**: وهي خدمة اطلقت حديثا حيث يتواصل البنك مع عملائه من خلال الرسائل النصية بالهاتف المحمول لإعطاء معلومات آنية عن الرصيد و عن العمليات التي تتم على الحساب كالسحب او الدفع.

5. **خدمة الدفع عبر الانترنيت(E-paiement):** تسمح للزبائن حاملي البطاقة ما بين البنوك بالقيام بالمعاملات عن بعد ،دون التنقل إلى وكالات البنك ومن أي مكان كان.

حيث يستفيد من هذه الخدمة كل حاملي البطاقات البنكية سواء بطاقةCIB، TAWFIR، CBR، حيث يمكن للزبون تسوية فواتيره المتعلقة بالكهرباء والغاز والهاتف عن بعد عبر الأنترنيت بكل أمان دون تحمل عناء التنقل.

6. **خدمة البيع على الخط (WEB-marchand):** هي خدمة جديدة اطلقها بنك الفلاحة والتنمية الريفية في إطار تعميم التجارة الالكترونية و الدفع عن بعد لصالح التجار المنخرطين فيها الذين يرغبون في اتمام صفقاتهم التجارية عبر الانترنت من خلال موقعهم الالكتروني الخاص لبيع الخدمات و المنتجات و تسوية للفواتير .

تحمل هذه الخدمة العديد من المزايا بالنسبة للتاجر:

- توسيع قاعدة الزبائن؛
- تقديم المنتجات و الخدمات بطريق مميزة و متاحة على مدار الساعة؛
- تخفيض التكاليف و زيادة هامش الربح؛
- تجنب خطر الاوراق النقدية المزورة.

7. **خدمة التوطين المسبق لعمليات التجارة الخارجيةpré –domiciliation** : وهي خدمة خاصة بالمؤسسات و هي موجهة للمعالجة الالكترونية لعمليات القرض المستندي و التحويلات الحرة، حيث يمكن للمؤسسة التسجيل في الموقع الالكتروني للبنك للحصول على اسم المستخدم و كلمة السر التي تمكنها من طلب خدمة التوطين البنكي عن بعد بإرسال الوثائق الخاصة بملف عمليات التجارة الخارجية الكترونيا عبر الانترنيت ما يضمن ربح الوقت و تخفيض التكاليف.

المطلب الثاني: مؤشرات الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية في ولاية ميلة

يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى التأقلم مع التغيرات التي تشهدها الساحة البنكية الجزائرية ببذل مجهودات كبيرة لمواجهة المنافسة و الحفاظ على مكانته في السوق كبنك رائد في مجال العمل البنكي، سواء بالانتشار الجغرافي عبر كافة التراب الوطني أو عن طريق وضع استراتيجية شاملة لمواجهة التطورات التي يشهدها المحيط البنكي والاستجابة لاحتياجات وتطلعات العملاء من اجل تحقيق وتعزيز استراتيجيات الشمول المالي ، وعليه من خلال هذا المطلب سنتطرق إلى قراءة أهم المؤشرات الجزئية للشمول المالي على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة ومختلف الوكالات التابعة له السابقة الذكر، وهي نفس المؤشرات التي تم التعرف على بياناتها على المستويين الدولي والوطني، وهي كالتالي:

أولا: مؤشر ملكية الأفراد البالغين حساب مالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يعتبر مؤشر ملكية الأفراد حساب مالي على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية (الحساب بالدينار، الحساب بالعملة الصعبة، حسابات التوفيرLEB، حسابات توفير الفلاحLEF، حساب توفير الأشبالLEJ..) من بين أهم المؤشرات لقياس مستوى الشمول المالي على مستوى البنك، حيث يمكن لأي شخص طبيعي أو معنوي فتح حساب بنكي بطريقة سهلة ومرنة بمجرد تقديم نسخة من شهادة الإقامة وبطاقة الهوية هذا بالنسبة للأفراد، أما بالنسبة للشركات يطلب تقديم القانون الاساسي، السجل التجاري ورقم التعريف الجبائي والاحصائي، والجدول الموالي يوضح نسبة البالغين لسكان ولاية ميلة الذين يمتلكون حساب مالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية(الملحق رقم 01):

الجدول رقم(11): ملكية حساب مالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة.

البيان	31\12\2020
اجمالي الحسابات	41402
اجمالي سكان ولاية ميلة	1006199
عدد الأشخاص البالغين (فوق 15 سنة)	723491
نسبة التغطية	%5.72

المصدر: من اعداد الباحثتين بالاعتماد على الوثائق المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية ومديرية البرمجة وتسيير الميزانية لولاية ميلة.

يمثل الجدول أعلاه النسبة المئوية لعدد الأشخاص البالغين (15سنة فما فوق) الذين يمتلكون حساب مالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وهو يعتبر من بين اهم المؤشرات لقياس مستوى الشمول المالي في البنك، حيث بلغ اجمالي الحسابات المفتوحة 41402 حساب وذلك إلى غاية نهاية سنة 2020، وبالنظر إلى عدد الأشخاص البالغين في الولاية (فوق 15) سنة نجد أن نسبة التغطية تقدر ب 5.72% من أصل 20%(بفرض أنها الحصة السوقية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية نظرا لوجود خمسة بنوك تجارية على مستوى الولاية)، فهي بذلك تساوي 28.6% من أصل السكان المطلوب تغطيتهم من طرف البنك المعني بالدراسة، إذ تعتبر نسبة ضعيفة إذا ما تمت مقارنتها بملكية حساب مالي في مؤسسة مالية رسمية على المستوى الوطني والتي بلغت 43% سنة 2017.

أما فيما يخص مختلف الوكالات التابعة لبنك فلاحة والتنمية الريفية يمكن توضيح مؤشر ملكية حساب مالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ونسبة التغطية لكل وكالة من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم(12): ملكية حساب مالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية عبر مختلف الوكالات.

البيان / الوكالات	اجمالي الحسابات المفتوحة	عدد السكان البالغين لكل وكالة	نسبة التغطية في كل وكالة
فرجيوة	4248	46995	%9.03
شلغوم العيد	3760	87674	%4.28
ميلة	5550	71069	%7.80
رواشد	755	23409	%3.22
القرارم قوقة	5690	39125	%14.54
وادي العثمانية	5067	35838	%14.13
التلاغمة	5780	48279	%11.97
وادي النجاء	6158	18746	%32.84
تاجنا نت	4394	10310	%42.61
المجموع	41402	381445	%54.2

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الوثائق الداخلية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ، ومديرية البرمجة وتسيير الميزانية لولاية ميلة

يمثل الجدول أعلاه نسبة الأشخاص البالغين الذين يمتلكون حساب مالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية عبر مختلف الوكالات التسعة، حيث نلاحظ أنه هناك تباين ملحوظ في نسبة التغطية على مستوى كل وكالة، فعلى سبيل المثال سجلت وكالة تاجنانت أعلى نسبة تغطية للأشخاص البالغين بنسبة 42.61%، ثم وادي النجاء بواقع 32.84%، بعدها وكالة قرارم قوقة بواقع 14.54%، تليها وكالة وادي العثمانية بواقع 14.13%، ثم وكالة التلاغمة بواقع 11.97%، ثم وكالة فرجيوة بواقع 9.03%، ثم وكالة ميلة بواقع 7.80%. ثم وكالة شلغوم العيد بواقع 4.28%، وصولا إلى وكالة رواشد التي سجلت ادنى نسبة تغطية والمقدرة ب 3.22%.

مع التنويه إلى أن سكان البلديات الأخرى(23بلدية) التي لا توجد على مستواها فروع لبنك الفلاحة والتنمية الريفية يضطرون للتنقل لأقرب الوكالات المجاورة من أجل فتح حساباتهم، ولو تم اعتماد هذا المؤشر على مستواها ستكون نسبة التغطية 0%، وكذلك الأمر بالنسبة للمؤشرات لأخرى.

ثانيا : مؤشر ملكية بطاقة ائتمان لبنك الفلاحة والتنمية الريفية" ميلة"

يعمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية " ميلة" في مجال تطوير أدوات الدفع الالكتروني، وفي هذه الحالة يمثل مؤشر امتلاك بطاقة ائتمان في البنك استخدام البطاقات المصرفية الالكترونية المذكورة سابقا من بينها بطاقة ما بين البنوك(CIB)، بطاقات السحب والدفع (CBR) وبطاقات التوفير، إذ تعتبر هذه البطاقات الخاصة بالبنك بطاقات حسم وليست بطاقة ائتمان، أي العميل لا يمكنه ان يسحب مبلغ اكبر من رصيده الحقيقي، فهي لا تساهم في توسع الائتمان وإنما هي تستعمل فقط للسحب ما بين البنوك فقط.

والجدول الموالي يمثل نسبة البالغين الذين يمتلكون البطاقات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية على مستوى ولاية ميلة(الملحق رقم 02):

الجدول رقم(13): ملكية البطاقات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة

البيان	31\12\2020
اجمالي البطاقات المصرفية (CIB/ CBRI/ GOLD/ TAWFIR)	8868
اجمالي الحسابات	41402
معدل تزويد الحسابات بالبطاقات	%21.41

المصدر: من اعداد الباحثتين بالاعتماد على الوثائق المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

يمثل الجدول أعلاه ملكية البطاقات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة فمن حق أي عميل لديه حساب مالي امتلاك بطاقة مصرفية، كما لا يمكن لشخص امتلاك بطاقة ان لم يكن يملك حساب مالي حيث نلاحظ:

- ✓ يقدر عدد اجمالي البطاقات المتداولة في البنك ب 8868 بطاقة وذلك إلى غاية نهاية سنة 2020، وبالنظر إلى اجمالي الحسابات المفتوحة المقدرة ب 41402 حساب نجد أن معدل تزويد الحسابات بالبطاقات يقدر ب 21.41% فقط، وهي نسبة ضعيفة، أي ان عدد كبير من الحسابات المفتوحة غير مزودة بالبطاقات المصرفية، وهذا ما يمنع العملاء من الاستفادة من التسهيلات الممنوحة مع البطاقة وبالتالي عدم تعزيز مؤشرات الشمول المالي بالمستوى المطلوب.

أما بالنسبة إلى ملكية البطاقات المصرفية على مستوى الوكالات التابعة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية فهي تظهر في الجدول الموالي:

الجدول رقم(14): ملكية البطاقات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية في مختلف الوكالات

البيان / الوكالات	اجمالي البطاقات المصرفية	اجمالي الحسابات لكل وكالة	معدل تزويد الحسابات بالبطاقات
فرجيوة	628	4248	%14.78
شلغوم العيد	934	3760	%24.84
ميلة	1862	5550	%33.54

رواشد	407	755	%53.90
قرارم قوقة	907	5690	%15.94
وادي العثمانية	940	5067	%18.55
تلاغمة	881	5780	%15.24
وادي النجاء	741	6158	%12.03
تاجنانت	1568	4394	%35.68

المصدر: من اعداد الباحثتين بالاعتماد على الوثائق المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

يمثل الجدول أعلاه نسبة الأشخاص البالغين والمستفيدين من البطاقات المصرفية ممن يمتلكون حساب مالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، ويقدر معدل تزويد الحسابات بالبطاقات لكل وكالة كالتالي:

- ✓ **فرجيوة:** يبلغ اجمالي البطاقات المصرفية المتداولة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة فرجيوة 628 بطاقة، وبالنظر إلى اجمالي الحسابات المفتوحة على مستوى الوكالة نجد أن معدل تزويد الحسابات بالبطاقات يبلغ 14.78% على مستوى الوكالة وهي نسبة منخفضة؛
- ✓ **شلغوم العيد:** يبلغ اجمالي البطاقات المصرفية المتداولة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة شلغوم العيد 934 بطاقة، وبالنظر إلى الجمال الحسابات المفتوحة والتي تبلغ 9760 حساب، نجد أن معدل تزويد الحسابات بالبطاقات على مستوى هذه الوكالة يقدر ب24.84%، وهي نسبة لابأس بها بالمقارنة مع الوكالة السابقة.
- ✓ **ميلة:** يبلغ اجمالي البطاقات المصرفية المتداولة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة ميلة (المجمع الجهوي للاستغلال)1826 بطاقة، وبالنظر إلى اجمالي الحسابات المفتوحة على مستوى الوكالة نجد أن معدل تزويد الحسابات بالبطاقات يبلغ 33.90% على مستوى الوكالة وهي نسبة حسنة؛
- ✓ **رواشد:** يبلغ اجمالي البطاقات المصرفية المتداولة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة رواشد 407 بطاقة، وبالنظر إلى اجمالي الحسابات المفتوحة على مستوى الوكالة نجد أن معدل تزويد الحسابات

بالبطاقات يبلغ 53.90% على مستوى الوكالة وهي نسبة مرتفعة مقارنة مع سابقيها، أ ي عدد كبير ممن لديهم حساب بنكي على مستوى وكالة رواشد مستفيدين من البطاقات المصرفية؛

- ✓ **قرارم قوقة:** يبلغ اجمالي البطاقات المصرفية المتداولة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة قرارم قوقة 907 بطاقة، وبالنظر إلى اجمالي الحسابات المفتوحة على مستوى الوكالة نجد أن معدل تزويد الحسابات بالبطاقات يبلغ 15.94% على مستوى الوكالة وهي نسبة منخفضة؛
- ✓ **وادي العثمانية:** يبلغ اجمالي البطاقات المصرفية المتداولة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة وادي العثمانية 940 بطاقة، وبالنظر إلى اجمالي الحسابات المفتوحة على مستوى الوكالة نجد أن معدل تزويد الحسابات بالبطاقات يبلغ 18.55% على مستوى الوكالة وهي نسبة منخفضة؛
- ✓ **تلاغمة:** يبلغ اجمالي البطاقات المصرفية المتداولة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة تلاغمة881 بطاقة، وبالنظر إلى اجمالي الحسابات المفتوحة على مستوى الوكالة نجد أن معدل تزويد الحسابات بالبطاقات يبلغ15.24 % على مستوى الوكالة وهي نسبة منخفضة؛
- ✓ **وادي النجاء:** يبلغ اجمالي البطاقات المصرفية المتداولة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة وادي النجاء741 بطاقة، وبالنظر إلى اجمالي الحسابات المفتوحة على مستوى الوكالة نجد أن معدل تزويد الحسابات بالبطاقات يبلغ 12.03% على مستوى الوكالة وهي نسبة ضعيفة جدا مقارنة بمختلف الوكالات، أي أن سكان بلدية وادي النجاء ممن لديهم حساب مالي متأخرين جدا عن الاستفادة من البطاقات المصرفية.
- ✓ **تاجنانت:** يبلغ اجمالي البطاقات المصرفية المتداولة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة تاجنانت 1568 بطاقة، وبالنظر إلى اجمالي الحسابات المفتوحة على مستوى الوكالة نجد أن معدل تزويد الحسابات بالبطاقات يبلغ 35.68% على مستوى الوكالة وهي نسبة لابأس بها،

ثالثا: مؤشر دفع الفواتير باستخدام حساب مؤسسة مالية ومؤشر استعمال حساب مؤسسة مالية رسمية لتلقي الأجور ومؤشر الاقتراض من مؤسسة مالية رسمية

فيما يخص هذه المؤشرات فقد تعذر علينا حساب النسب المئوية لتغطيتها، وهذا لعدم توفر أي معلومات مقدمة من طرف البنك حولها.

رابعا: مؤشر الكثافة المصرفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

من خلال هذا المؤشر يمكننا قياس مدى توسع شبكة فروع بنك الفلاحة والتنمية الريفية مما يعني توفر الخدمات المالية لأكبر عدد من السكان وذلك دون تحمل تكاليف التنقل.

الجدول رقم(15): مؤشر الكثافة المصرفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بميلة

البيان	الأشخاص البالغين	عدد الفروع	عدد الموزعات الآلية	عدد الأشخاص البالغين لكل فرع	عدد الأشخاص البالغين لكل موزع آلي
الجزائر	304888550	327	/	93237	/
ولاية ميلة	702491	9	7	78054	100356
بلدية ميلة	71069	1	1	71069	71069
شلغوم العيد	87674	1	1	87674	87674
الرواشد	23409	1	1	23409	23409
وادي العثمانية	35838	1	1	35838	35838
تاجنانت	10310	1	1	10310	10310
فرجيوة	46995	1	0	46995	/
القرام قوقة	39125	1	0	39125	/
التلاغمة	48279	1	1	48279	48279
وادي النجاء	18746	1	1	18746	18746
باقي البلديات (23)	321046	0	0	/	/

من اعداد الطلبة بالاعتماد على البيانات المتاحة على موقع الديوان الوطني للإحصائيات متوفرة على: https://www.entv.dz، وموقع البنك الدولي المتوفر على: data.albankaldawli.org، تاريخ الاطلاع 2021/06/26، 1:00

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان مؤشر الكثافة المصرفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بلغ سنة 2020 شباك واحد لكل 78054 شخص على مستوى ولاية ميلة، في مقابل 93237 شخص لكل شباك على مستوى التراب الوطني، وفي كلتا الحالتين لا يزال هذا المؤشر بعيد جدا المعدل العالمي المحدد بشباك لكل

10000 شخص، زيادة على هذا 23 بلدية لا توجد بها فروع أي 321046 شخص بالغ (45.7%) لم يتم تغطيتهم، هذا اضافة لعدم توفر الموزعات الآلية في 25 بلدية كما تظهر في الجدول أعلاه لتنخفض نسبة تغطية الأشخاص بالموزعات الآلية عن نسبة تغطيتهم بالفروع البنكية إلى (42.04%).

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل يتضح أن مؤشرات الشمول المالي على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية ضعيفة ما يعكس اقتصار الخدمات المقدمة من طرف البنك على فئة ضيقة، وهو ما يوضحه مؤشر ملكية حساب مالي للأفراد البالغين، مؤشر ملكية بطاقة ائتمان مصرفي ومؤشر الكثافة المصرفية، وهو لا يختلف كثيرا عن نفس المؤشرات على المستوى الوطني التي تظهر أن الجزائر لازالت بعيدة عن المستويات المطلوبة منه، خاصة مؤشر الاقتراض من المؤسسات المالية ومؤشر ملكية بطاقة ائتمان، ما يؤكد ضرورة وضع خطط واستراتيجيات تسمح بمواكبة أهم مؤشرات الشمول المالي على المستوى الدولي أو على الأقل مقارنة ببعض الدول العربية، التي تحتل دول التعاون الخليجي المراتب الأولى فيها، كما أن على بنك الفلاحة والتنمية الريفية التوسع في تقديم خدماته من خلال تسهيل وتبسيط اجراءات الحصول عليها وتحفيز الافراد على طلب منتجاته من خلال مختلف الأساليب المتاحة.

الخاتمة:

لقد تطرقت هذه الدراسة إلى المفاهيم والتصورات النظرية للشمول المالي، وأظهرت مستويات مؤشراته على المستوى الدولي، وبينت جانب من واقعه على المستوى الوطني، لتصل إلى تحليل واقع الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، والذي أوضح قصورا كبيرا يحتاج إلى جهود كبيرة لتداركه، وقد توصلنا بعد اجراء الدراسة التطبيقية إلى مجموعة من النتائج والتوصيات:

أولا: النتائج

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، يمكن تلخيصها فيما يلي:

- ضعف مستويات الشمول المالي في الجزائر نتيجة ضعف مؤشر وصول واستخدام الخدمات المالية والمصرفية والتي تمثل متطلبات الشمول المالي؛
- ضعف الوعي المصرفي لدى الجمهور وخاصة في القرى والأرياف، فضلا عن ضعف دور المصارف في توعية موظفيها وشرائح المجتمع بمفهوم الشمول المالي؛
- ضعف البنية التحتية للنظام المالي، الافتقار لتنويع وتطوير المنتجات والخدمات المالي، ضعف الحماية المالية للمستهلك وانخفاض تعزيز وتطوير التثقيف المالي، إذ تعتبر كل هذه النقائص من أهم المتطلبات التي يجدر الوقوف عليها، والعمل على استيفائها من طرف الحكومة وبنك الفلاحة والتنمية الريفية على حدّ سواء إذا ما طمحوا لتوسيع الشمول المالي بين مختلف شرائح المجتمع؛
- بسبب انخفاض الثقافة المالية ومحدودية الشمول المالي لدى فئات كبيرة من المجتمع فإن هناك قسطاً كبيرا ضائعا من التنمية والجهود المبذولة من الجهات المعنية وإن كانت ضعيفة، مما يفوت عليها فرصا جوهرية للإقلاع الاقتصادي والرفاه الاجتماعي؛
- بالنسبة إلى المؤشرات الجزئية لقياس الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة محل الدراسة سجلنا ضعف كبير فيها، سواء في مؤشر ملكية الحسابات المالية للأفراد البالغين والذي عرف بدوره تفاوت بين مختلف الوكالات التابعة له، وكذلك الأمر بالنسبة لمؤشر ملكية بطاقة مصرفية ومؤشر الانتشار المصرفي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

- أما فيما يخص مؤشر الاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية، مؤشر استخدام الحسابات لدفع الفواتير ومؤشر استخدام حساب مؤسسة مالية لتلقي الاجور فلم تتوفر البيانات اللازمة لقياسها من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

اختبار الفرضيات

- الفرضية الأولى والتي تنص على أن: هناك العديد من أبعاد ومؤشرات الشمول المالي والتي تعمل البنوك التجارية عل تحقيقها، وهي غير محصورة في خدمات محددة أو نطاق واحد، هي فرضية صحيحة.

إذ تبين أن هناك ثلاثة أبعاد للشمول المالي والمتمثلة في بعد توفير الخدمات المالية، بعد الوصول للخدمات المالية وبعد جودة الخدمات المالية، إذ ينفرد كل بعد بمؤشرات قياس خاصة به.

- الفرضية الثانية والتي تنص على أن: تتفاوت الدول العربية في النسب المرتبطة بمختلف مؤشرات الشمول المالي، وقد تكون الثقة الغائبة لدى الجزائريين في التعاملات عبر المؤسسات المالية، وغياب استراتيجية واضحة للثقافة المالية، وضعف التحكم في التكنولوجيا المتعلقة بالمعاملات المالية، سببا في انخفاض نسب مؤشرات الشمول المالي في الجزائر منه على المستوى العالمي والعربي، هي فرضية صحيحة.

وهو ما يظهر في المطلبين الأول والثاني من المبحث الأول للفصل التطبيقي الذي عرض مقارنة الجزائر بعدة دول عربية لقيم مؤشرات الشمول المالي الجزئية.

- الفرضية الثالثة والتي تنص على: نتيجة لأسباب انخفاض نسب مؤشرات الشمول المالي في الجزائر وإضافة إلى اعتبار أغلب مناطق ولاية ميلة مناطق ظل وغلبة الطابع الريفي على الولاية فقد يترب عنه نسب أضعف لمؤشرات الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية في ولاية ميلة منه على المستوى الوطني، هي فرضية صحيحة.

إذ بالفعل تمّ تسجيل ضعف كبير فيها، سواء في مؤشر ملكية الحسابات المالية للأفراد البالغين، وكذلك الأمر بالنسبة لمؤشر ملكية بطاقة مصرفية ومؤشر الانتشار المصرفي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

ثانيا: التوصيات

- تعزيز منظومة موثوقة تتسم بالمسؤولية لحماية المستهلك المالي لتشمل كافة المتعاملين مع الخدمات المالية الرسمية، مع تعزيز الشفافية المالية حتى يتسنّى للمواطنين فهم مختلف الخدمات والمنتجات المالية؛
- ضمان الحماية المالية للمستهلك عبر التوعية والتثقيف المالي من خلال اطلاعه على حقوقه وواجباته والمزايا والمخاطر المتعلقة بالمنتجات المالية، بالإضافة إلى إبقاء العملاء على علم بكافة التحديثات والتغييرات التي تطرأ على المنتجات والخدمات المالية؛
- الانفتاح المدروس على التقنيات المالية الحديثة بشكل يأخذ بالاعتبار مخاطرها، وتشجيع استغلال الهواتف المحمولة في توسيع نطاق الحصول على الخدمات المالية بالنسبة للسكان الذين يصعب عليهم الوصول إليها وذلك بتكلفة أقل؛
- التركيز على الفعل التعاوني من خلال تفعيل التآزر بين البنوك والهيئات المختصة في الشمول المالي، إلى جانب تعميق الشراكة بين كل من القطاع العام والخاص، من أجل الاسهام في تحقيق تعميم الوصول للخدمات المالية؛
- على البنك المركزي وشبكة المصارف التجارية والمؤسسات المالية مضاعفة جهودها الرامية لتعزيز الشمول المالي وتحسين مؤشراته من خلال بناء قاعدة بيانات واحتساب مؤشرات الشمول المالي مع توضيح المنهجية المتبعة في ذلك، واصدار تقارير دورية لها؛
- ينبغي العمل على الاستمرار في عصرنة أنظمة الدفع، وهذا بما يتناسب مع التطور التكنولوجي الحاصل في الخدمات المصرفية؛
- القيام بإجراء ملتقيات علمية وأيام دراسية من أجل دراسة ومناقشة كل ما من شأنه زيادة الوعي والتعريف بالشمول المالي ومتطلباته، وما يرتبط به من قضايا وسياسات وبرامج؛
- العمل على زيادة انتشار فروع مزودي الخدمات المالية بما أنها الوسيلة الأكثر تفضيلا بين الأفراد البالغين للحصول على المنتجات والخدمات المالية، بالإضافة إلى انشاء نقاط وصول للخدمات المالية مثل وكلاء المصارف، خدمات الهاتف البنكي، نقاط البيع، الصرفات الآلية، خدمات التأمين وغيرها؛

- وضع برامج تثقيفية حول الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك والتوسع في البنية التحتية للقطاع المالي المصرفي بما يسمح سهولة وصول العميل إلى الخدمات المصرفية وخاصة داخل القرى والأرياف والمناطق النائية؛
- يجب على البنوك إعادة صياغة المزيج التسويقي الخدمي في ضوء أبعاد الشمول المالي وبما يتوافق مع احتياجات ورغبات العملاء حتى تستطيع بناء وتوطيد جسور الثقة بين القطاع المصرفي والعملاء؛
- الاشتراط على المصارف بتقديم عروض لفتح حساب مالي برسوم منخفضة أو زهيدة للفئات الفقيرة ومحدودي الدخل والمناطق الريفية والمستبعدة لإتاحة الفرصة لهم للحصول على الخدمات المالية والمصرفية المختلفة وذلك لتحقيق أهداف الشمول المالي؛
- العمل على وضع سياسات وخطط لزيادة استخدام الشباب للخدمات والمنتجات المالية وزيادة ثقافتهم ووعيهم المالي؛
- ادخال تنشئة جيل واع ماليا من خلال إدخال مناهج مالية في المدارس وزيادة الثقافة المالية بتعريض الطلاب للمصطلحات الاقتصادية والمالية؛

المراجع

أولا: الكتب

1. أحمد عبد الخالق، التجارة الالكترونية و العولمة، المنظمة العربية للتنمية الادارية، الطبعة الثانية، مصر، 2008.
2. أسعد حميد العلي، إدارة المصارف التجارية؛ مدخل إدارة المخاطر، الذاكرة للنشر و التوزيع، الطبعة الاولى، الأردن.
3. اسماعيل ابراهيم عبد الباقي، إدارة البنوك التجارية، دار غيداء للنشر و التوزيع، الطبعة الاولى، عمان.
4. اسماعيل علي عباس، هاني عبد الأمير الفيلي، محاسبة البنوك، مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع، الطبعة الثانية، الأردن، 2011.
5. أكرم حدّاد، مشهور هذلول، النقود و المصارف؛ مدخل تحليلي و نظري، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الثانية، الأردن، 2008.
6. جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2009.
7. حسين محمد سمحان، اسماعيل يونس يامن، اقتصاديات النقود و المصارف، دار صفاء للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2011.
8. دريد كامل آل شبيب، إدارة البنوك المعاصرة، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الطبعة الاولى، الأردن، 2012.
9. رحيم حسين، الاقتصاد المصرفي، دار بهاء للنشر و التوزيع، الطيعة الاولى، قسنطينة، 2008، ص14،
10. رشاد العصار، رياض الحلبي، النقود والبنوك، دار صفاء للنشر والتوزيعنط1، الأردن، 2010.
11. زياد رمضان، محفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الثالثة، الأردن،2006.
12. سامر جلدة، البنوك التجارية و التسويق المصرفي، دار أسامة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2009.
13. سعيد سامي الحلاق، محمد محمود العجلوني، النقود و البنوك و المصارف المركزية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن، 2010.

14. سمير ابراهيم البرغوتي و آخرون، محاسبة المؤسسات المالية: البنوك و شركات التأمين، دار زمزم، الطبعة الأولى، الأردن، 2011.

15. صادق راشد الشمري، ادارة المصارف، الواقع و التطبيقات، دار صفاء للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، 2009.

16. الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة السابعة، 2010-2011.

17. فلاح حسن الحسيني، مؤيد عبد الرحمن الدوري، إدارة البنوك؛ مدخل كمي و استراتيجي معاصر، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الرابعة، الأردن، 2008.

18. عبد السلام لفتة سعيد، إدارة المصارف وخصوصية العمل المصرفي، دار الذاكرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، بغداد، 2013.

19. علا نعيم عبد القادر، مفاهيم حديثة في ادارة البنوك، دار البداية، الطبعة الاولى، الأردن، 2009.

20. محب خلة توفيق، الاقتصاد النقدي و المصرفي؛ دراسة تحليلية للمؤسسات و النظريات، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، مصر، 2011.

21. محمد الصيرفي، ادارة العمليات المصرفية العادية_ غير العادية_ الإلكترونية، دار الفجر للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، مصر ،2016.

22. محمد الفاتح محمود بشير المغربى، نقود و بنوك، دار الجنان للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن.

23. محمد الهلالي، عبد الرزاق شحادة، محاسبة المؤسسات المالية؛ البنوك التجارية و شركات التأمين، دار المناهج للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2009.

24. محمد علي محمد بني مقداد، الأوراق التجارية؛ سند السحب السند لأمر والشيك، دار اليازوري للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2011.

25. محمد مصطفى نعمات، إدارة البنوك، دار الابتكار للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، الأردن، 2016.

26. محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الأنترنت، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الطبعة الاولى، الأردن، 2009.

27. مصطفى كمال طه، الأوراق التجارية و الإفلاس، مكتبة الوفاء القانونية، الطبعة الأولى، مصر، 2010.

28. ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبدالات، الصيرفة الإلكترونية؛ الأدوات و التطبيقات و معيقات التوسع، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2008.

29. وسيم محمد الحدّاد وآخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى ،الأردن،2012.

30. يوسف حسن يوسف، التجارة الإلكترونية و أبعادها القانونية الدولية، المركز القومي للإصدارات القانونية، الطبعة الأولى، مصر.

ثانيا: المجلات

1. ابراهيم أوراغ (**مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية: أنواع العمليات المصرفية التقليدية والإلكترونية**)العدد03، مارس 2018، جامعة باتنة1، الجزائر.
2. أحمد محمود محمد النقيرة، أحمد محمد عبد الحي نور الدين، **دور الشمول المالي مستوى ثقة الأفراد في الخدمات المصرفية**، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مصر، 2019.
3. آسيا سعدان، نصيرة محاجبية، **واقع الشمول المالي في المغرب العربي دراسة مقارنة (الجزائر_تونس_المغرب)**، مجلة دراسات وأبحاث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 10، العدد03، سبتمبر، 2018، الجزائر.
4. بن قيدة مروان، بوعافية رشيد، **واقع و آفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية**، مجلة الاقتصاد و التنمية البشرية، العدد 9 رقم 1.
5. بهناس العباس وآخرون، **أسس ومتطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة الى التجربة الأردنية**، مجلة معارف، المجلد 14، العدد 02، ديسمبر 2019، الجزائر.
6. بوطلاعة محمد وآخرون، **واقع الشمول المالي وتحدياته–الأردن و الجزائر نموذجا**، مجلة اقتصاد المال و الأعمال،المجلد04، العدد02 ، جوان، 2020، الجزائر.
7. جهراء صالح حمدي، **أهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي للمصارف مع الاشارة لتجارب دولية**، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والادارية، العدد28، 2020، كلية الحدباء الجامعية.
8. حدة بوتبينة، **أبعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية**، مجلة دراسات محاسبية ومالية، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الأول، 2018، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة باتنة، الجزائر.
9. حسيني جازية، **تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية**، مجلة اقتصاديات شمال اقتصاديات شمال افريقيا،المجلد16، العدد23، جامعة الشلف، الجزائر، 2020.

10. رفيقة صباغ، سليمة غرزي، **الشمول المالي في الدول العربية واقع و آفاق**، مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد 10، العدد 02، جامعة الجيلالي اليابس سيدي بلعباس، الجزائر، 2020.

11. صورية شنبي، السعيد بن لخضر، **أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية(تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)**، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد03، العدد 02،2018، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر.

12. عبد الرزاق ابراهيمي وآخرون، **أهمية استخدام وسائط الصيرفة الالكترونية في تطوير الخدمات المصرفية**، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد7، العدد1، جوان 2020.

13. عمار ياسين أوسياف، شافية شاوي، **الشمول المالي في الجزائر الواقع المعيقات والحلول**، مجلة الاقتصاد الاسلامي العالمية، العدد 97، 2020.

14. فضيل البشير ضيف، **واقع و تحديات الشمول المالي في الجزائر**، مجلة إدارة الأعمال و الدراسات الاقتصادية،المجلد06، العدد01، 2020،الجزائر.

15. فلاق صليحة وآخرون،_**تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي**، مجلة التكامل الاقتصادي،المجلد07، العدد 04، ديسمبر، 2019، الجزائر.

16. مفتاح غزال، مراد بركات، **الثقافة المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية**، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 01، العدد 03، 2020، الجزائر.

ثالثا: المذكرات:

1. حنين محمد بدر عجور، دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء(دراسة حالة البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة)، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال، جامعة غزة، 2017.
2. سمير عبد الله وآخرون، الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني، رام الله، 2016.
3. العاني ايمان، البنوك التجارية و تحديات التجارة الالكترونية (مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك و تأمينات) كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2006-2007،
4. عبد الرحمان نجم عبد المشهداني، زينة سامي محي الدين العبيدي، الشمول المالي وفاعليته في تعبئة السيولة للقطاع المصرفي، ب ط، العراق.

المعاجم والموسوعات

1. جمال عبد الناصر، المعجم الاقتصادي، دار أسامة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2006.

2. محمود الكيلاني، الموسوعة التجارية و المصرفية؛ المجلد الثالث، الاوراق التجارية" دراسة مقارنة"، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الطبعة الاولى، الأردن، 2003.

المداخلات:

1. زحوفي نورالدين، زمالة عمر، واقع الشمول المالي في الجزائر ومتطلبات تعزيزه من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية، ورقة بحثية مقدمة للملتقى الوطني حول: تعزيز الشمول المالي في الجزائر آلية لدعم التنمية المستدامة، جامعة الجيلاني بونعامة، خميس كليانة، يومي 5|6 ديسمبر، 2018.

2. فاطمة محفوظ، حيدوشي عاشور، مؤشرات الشمول المالي في الدول العربية، ورقة بحثية مقدمة للملتقى الوطني حول: تعزيز الشمول المالي في الجزائر آلية لدعم التنمية المستدامة، جامعة الجيلاني بونعامة، خميس كليانة، يومي 5|6 ديسمبر، 2018.

3. نغم حسين نعمة، أحمد نوري حسن، مؤشرات قياس الشمول المالي في العراق، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وقائع المؤتمر العلمي التخصصي الرابع للكلية التقنية الادارية ، 28-2018/11/29.

النشريات

1. صندوق النقد العربي، متطلبات تبني استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، أبوظبي،2015.
2. فريق العمل الاقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، **العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي و الشمول المالي**، صندوق النقد العربي، 2015.
3. مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي، صندوق النقد العربي، ابوظبي.
4. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التجارة، المادة 67 من الأمر 03-11 المؤرخ 16 رمضان 1431-2010.

المراجع باللغة الاجنبية:

1. Bernardo Necoletti, mobile banking, evolution or revolion, palgrave macmillan publishing, 1st edition, England, 2014 .
2. Bridgette Austin, Job descriptions, legal departement, USA.
3. Global Findex Database, the little data book on financial inclusion, World bank group, Washington, 2018.
4. Sanjay kumar rout, mobile banking security, educreation publishing,1st edition, India, 2019 .
5. Thouraya triki, Issa faye, financial inclusion in africa, African development bank, Ghana, 2013.
6. https://www.worldbank.org The World Bank group ,10/06/2021.
7. https://www.cbq.qa.
8. https://careertrend.com.
9. https://openknowledge.worldbank.org/
10. http://www.worldbank.org/globalfindex

الملاحق

BANCARISATION

Comptes cheques

GRE	INDICE	Réalisations au 31.12.2020	Réalisations au 31.03.2021	Ouvertures	OBJECTIFS en terme d'ouverture de compte	Taux de Réalisation des objectifs	part %
55	673	907	913	10	30	33%	14%
	833	775	782	7	27	26%	12%
	834	1 417	1 418	13	73	18%	21%
	835	186	188	2	26	8%	3%
	837	586	593	8	26	31%	9%
	840	809	810	24	7	343%	12%
	841	686	698	16	56	29%	11%
	842	610	626	16	61	26%	9%
	843	572	581	9	32	28%	9%
						#DIV/0!	0%
						#DIV/0!	0%
						#DIV/0!	0%
Total GRE		6 548	6 609	105	338	31%	100%

Comptes courants

GRE	INDICE	Réalisations au 31.12.2020	Réalisations au 31.03.2021	Ouvertures	OBJECTIFS en terme d'ouverture de compte	Taux de Réalisation des objectifs	part %
55	673	1 875	1 903	33	73	45%	12%
	833	1 616	1 650	34	135	25%	11%
	834	2 480	2 489	28	82	34%	16%
	835	292	299	7	22	32%	2%
	837	1 815	1 825	15	75	20%	12%
	840	1 523	1 536	33	22	150%	10%
	841	2 379	2 397	25	132	19%	15%
	842	1 787	1 817	30	56	54%	12%
	843	1 723	1 764	41	180	23%	11%
						#DIV/0!	0%
						#DIV/0!	0%
Total GRE		15 490	15 680	246	777	#DIV/0!	0%
						32%	100%

LEB

GRE	INDICE	Réalisations au 31.12.2020	Réalisations au 31.03.2021	Ouverture		OBJECTIFS en terme d'ouverture de compte	Taux de Réalisations des objectifs	part %
				LEB avec interêts	LEB sans interêts			
55	673	1 381	1 400	0	23	57	40%	8%
	833	1 199	1 209	1	9	65	15%	7%
	834	1 478	1 496	7	13	115	17%	8%
	835	262	266	1	3	95	4%	1%
	837	3 054	3 070	4	24	105	27%	17%
	840	2 390	2 399	1	12	11	118%	13%
	841	2 520	2 557	0	46	209	22%	14%
	842	3 516	3 546	5	25	94	32%	20%
	843	1 874	1 902	11	17	148	19%	11%
							#DIV/0!	0%
							#DIV/0!	0%
Total GRE		17 674	17 845	30	172	899	#DIV/0!	0%
							22%	100%

LEJ

GRE	INDICE	Réalisations au 31.12.2020	Réalisations au 31.03.2021	Ouverture	OBJECTIFS en terme d'ouverture de compte	Taux de Réalisations des objectifs	part %
55	673	61	66	6	3	200%	6%
	833	81	81	0	16	0%	7%
	834	133	137	4	13	31%	12%
	835	2	2	0	0	#DIV/0!	0%
	837	173	174	1	15	7%	15%
	840	291	287	0	1	0%	25%
	841	126	124	4	25	16%	11%
	842	186	186	0	9	0%	16%
	843	85	87	2	6	33%	8%
						#DIV/0!	0%
						#DIV/0!	0%
Total GRE		1 138	1 144	17	88	#DIV/0!	0%
						19%	100%

LEF

GRE	INDICE	Réalisations au 31.12.2020	Réalisations au 31.03.2021	Ouverture	OBJECTIFS en terme d'ouverture de compte	Taux de Réalisations des objectifs	part %
55	673	24	25	1	20	5%	4%
	833	89	90	1	43	2%	15%
	834	42	45	3	11	27%	8%
	835	13	17	4	3	133%	3%
	837	62	64	2	0	#DIV/0!	11%
	840	54	56	2	0	#DIV/0!	10%
	841	69	73	4	66	6%	13%
	842	59	62	3	37	8%	11%
	843	140	152	12	98	12%	26%
						#DIV/0!	0%
						#DIV/0!	0%
Total GRE		552	584	32	278	#DIV/0!	0%
						12%	100%

REPARTITION POPULATION PAR TRANCHE AGE ET PAR COMMUNE AU 31/12/2020

T.AGES/COMMUNES	TOTAL WILAYA	MILA	AIN TINN	SIDI KHLIFA	GRAREM GOUGA
0 - 4ANS	**95 388**	9 368	989	432	5 158
5 - 9 ANS	**83 196**	8 171	863	377	4 499
10 - 14 ANS	**104 124**	10 227	1 080	471	5 631
15 - 19 ANS	**121 335**	11 918	1 258	550	6 562
20 - 24 ANS	**118 552**	11 644	1 229	537	6 411
25 - 29 ANS	**97 499**	9 576	1 011	442	5 272
30 - 34 ANS	**75 399**	7 407	782	342	4 077
35 - 39 ANS	**61 118**	6 005	634	277	3 305
40 - 44 ANS	**56 350**	5 536	584	256	3 047
45 - 49 ANS	**50 140**	4 926	520	227	2 712
50 - 54 ANS	**39 004**	3 832	404	177	2 109
55 - 59 ANS	**30 420**	2 988	315	138	1 645
60 - 64 ANS	**21 725**	2 134	225	98	1 175
65 - 69 ANS	**18 206**	1 789	189	83	985
70 - 74 ANS	**14 679**	1 442	152	66	794
75 - 79 ANS	**9 918**	974	103	45	536
80 - 84 ANS	**5 314**	522	55	24	287
85 ET +	**3 531**	347	37	16	191
ND	**299**	29	3	1	16
TOTAL	**1 006 199**	**98 835**	**10 434**	**4 559**	**54 413**

REPARTITION POPULATION PAR TRANCHE AGE ET PAR COMMUNE AU 31/12/2020

AYADI BARBES	TELEGHMA	OUED SEGUIN	M'CHIRA	CHELGHOUM LAID	OUED ATHMANIA
680	6 368	1 629	1 498	11 558	4 724
593	5 553	1 421	1 306	10 081	4 121
742	6 951	1 778	1 635	12 617	5 157
864	8 098	2 072	1 905	14 703	6 010
845	7 913	2 025	1 861	14 366	5 872
695	6 508	1 665	1 531	11 815	4 829
537	5 031	1 288	1 184	9 137	3 735
435	4 077	1 044	960	7 407	3 028
401	3 759	962	885	6 829	2 792
357	3 345	856	787	6 076	2 484
278	2 602	666	612	4 727	1 932
217	2 031	520	478	3 686	1 507
155	1 450	371	341	2 633	1 076
130	1 214	311	286	2 206	902
105	980	251	230	1 779	727
71	662	169	156	1 202	491
38	355	91	83	644	263
25	235	60	55	428	175
2	20	5	5	36	15
7 168	**67 151**	**17 185**	**15 798**	**121 930**	**49 840**

GRE	RUBRIQUES		Réalisations au 31.12.2020	Réalisations au 31.03.2021	ouvertures	OBJECTIF	TX/ OBJ
	BANCARISATION	CPT chéques	6 548	6 609	105	338	31%
		CPT courants	15 490	15 680	246	777	32%
		CPT LEB	17 674	17 845	202	172	117%
		CPT LEJ	1 138	1 144	17	88	19%
		CPT LEF	552	584	32	278	12%
	total		41 402	41 862	602	1 653	36%

GRE	RUBRIQUES			Réalisations au 31.12.2020	Réalisations au 31.03.2021	OBJECTIF	TX/ OBJ	total cartes comm
	MONETIQUE	CARTES COMMANDEES	CIB /CBRI /GOLD	1 113	512	7 235	7%	726
			Tawfir	641	214	2 201	10%	
		CARTES EN CIRCULATION	CIB /CBRI /GOLD	6 565	6 248	10 986	57%	
			Tawfir	2 303	1 908	3 408	56%	

GRE	RUBRIQUES	Réalisations au 31.12.2020			Réalisations au 31.03.2021			OBJECTIF en terme d'installation	TX/ OBJ
		Nombre de TPE installés	Nombre de TPE connectés	Nombre de TPE déconnectés	Nombre de TPE installés	Nombre de TPE connectés	Nombre de TPE déconnectés		
	TPE	115	115	1	16	17	-	239	7%

Cartes commandées

GRE	INDICE	Réalisations au 31.12.2020		Réalisations au 31.03.2021		OBJECTIFS		Taux de Réalisation des objectifs	
		CIB /CBRI /GOLD	Tawfir	CIB /CBRI /GOLD	Tawfir	CIB /CBRI /GOLD	Tawfir	CIB /CBRI /GOLD	Tawfir
55	673	119	20	**56**	**14**	**579**	**128**	10%	11%
	833	75	19	**39**	**9**	927	195	4%	5%
	834	175	33	**59**	**13**	833	186	7%	7%
	835	53	58	**7**	**10**	253	146	3%	7%
	837	105	130	**97**	**21**	565	155	17%	14%
	840	121	50	**33**	**1**	1188	298	3%	0%
	841	109	61	**28**	**43**	1050	475	3%	9%
	842	161	99	**54**	**40**	623	204	9%	20%
	843	195	171	**139**	**63**	1217	414	11%	15%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Total GRE		**1113**	**641**	**512**	**214**	**7235**	**2201**	**7%**	**10%**

63

cartes en circulation

GRE	INDICE	Réalisations au 31.12.2020		Réalisations au 31.03.2021		OBJECTIFS		Taux de Réalisation des objectifs		Bancarisation		Taux D'équipement	
		CIB /CBRI /GOLD	Tawfir	CIB /CBRI /GOLD	Tawfir	CIB /CBRI /GOLD	Tawfir	CIB /CBRI /GOLD	Tawfir	cpts chéque + courant au 30.09.2020	LEB + LEF au 30.09.2020	Cartes CIB/CBRI/ GOLD	Cartes Tawfir
55	673	**505**	123	**569**	126	**1047**	227	54%	56%	2 816	1 425	20%	9%
	833	744	190	775	191	1508	296	51%	65%	2 432	1 299	32%	15%
	834	1 733	129	1579	101	1363	238	116%	42%	3 907	1 541	40%	7%
	835	287	120	306	140	499	239	61%	59%	487	283	63%	49%
	837	594	313	608	324	940	433	65%	75%	2 418	3 134	25%	10%
	840	650	290	650	290	1710	417	38%	70%	2 346	2 455	28%	12%
	841	601	280	638	240	1503	646	42%	37%	3 095	2 630	21%	9%
	842	492	249	485	294	970	392	50%	75%	2 443	3 608	20%	8%
	843	959	609	638	202	1446	520	44%	39%	2 345	2 054	27%	10%
Total GRE		**6565**	**2303**	**6248**	**1908**	**10986**	**3408**	**57%**	**56%**	**22 289**	**18 429**	28%	10%