



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



المرجع :/2022

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الفرع: علوم اقتصادية

التخصص: إقتصاد نقدي وبنكي

مذكرة بعنوان:

دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة الجزائر 2016-2020

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص " إقتصاد نقدي وبنكي "

إشراف الأستاذ(ة):

وليد لطيف

إعداد الطلبة:

- العايب عبير

- لعالي شيماء

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا	بوالريحان فاروق
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا	وليد لطيف
مناقشا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا	ضيف روفية

السنة الجامعية 2021/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و تقدير

نشكر الله العلي القدير الذي اتم علينا بنعمته
و فضله و نحمده حمدا يليق بجلال وجهه
و عظيم سلطانه.

لايسعنا في هذا المقام إلا أن نوجه خالص
الشكر و التقدير لأستاذنا الفاضل

"وليد لطيف" المشرف على هذه المذكرة
الذي لم يبخل علينا بالنصح و الإرشاد و مد
لنا يد العون بكل إخلاص و صبر.

بارك الله فيه و في جهوده.

كما نتقدم بجزيل الشكر الى اعضاء لجنة
المناقشة لتحمل عناء قراءة هذه المذكرة
فجزاهم الله عنا خير الجزاء والشكر
موصول الى كل من اعاننا في انجاز هذه
المذكرة ولو بكلمة تشجيع

الإهداء

الحمد لله رب العالمين وأصلي وأسلم صلاة وسلاما يليقان بمقام خاتم الأنبياء والمرسلين وأشهد أن لا إله إلا الله ولي الصالحين.

أهدي ثمرة جهدي هذا إلى الوالدين الكريمين

أقف اليوم يا أمي لأعيش لحظة انتهاء مرحلة مهمة في حياتي، بذلت فيها كعهدك دائما كلما أوتيت بقوة لتوفير كل سبل الراحة لي التي أحتاجها، لقد تمنيت قدوم هذا اليوم يا أمي منذ سنوات طويلة وكنتي تدعين الله لأجل تحقيق هذه الأمنية وها أنا ذا أقف بين يديك بعد سنوات التعب الطويلة لأهدي لك نجاحي وشهادة تخرجي أنت تستحقها.

لأنه لولاك لما وصلت لما أنا فيه الآن.

وبعد تحقيقي لهذا النجاح أرجع بالذاكرة لأتذكر كل من قدم لي يد العون والمساعدة للوصول الى هذه المرحلة المهمة في حياتي، فأجد انك قبل الكل تحتلين المركز الأول في التضحية وبدل كل ما هو غالي لتضعي قدمي على أعتاب هذه اللحظة السعيدة، فقد كنت نعم الصديق والسند، أهديك نجاحي وأدعو الله ان يطيل في عمرك ويحفظك لي " أمي الغالية ".

إلى الذي لم يبخل علي بشيء وسهر على تعليمي وتربيتي حتى بلغت هذا المستوى "أبي حفظه الله".

دون أن أنسى صانع إبتسامتي وسندي وقوتي في هذه الحياة إلى من وقف معي في شدائدي ومصائبني كان لي أخا وأبا، أخي العزيز "إسماعيل" أتمنى لك دوام النجاح والتقدم في حياتك انت شخص عظيم وقوة لمن حولك حفظك الله و رعاك.

إلى كل أهلي وأقاربي من عائلتي العايب وبن عسكر.

إلى من تحلو بالإتحاد وتميزو بالوفاء، إلى من معهم سعدت وبرفقتهم في دروب الحياة سرت، إلى من عرفت كيف أجدهم وعلموني أن لا أضيعهم، إلى من ستبقى صورهم في عيوني صديقاتي: أسماء، شيماء فريال، فطيمة، سمراء أخص بالذكر، رفيفات دربي وصديقاتي وإخوتي: مريم وبشرى دتم لي شيئا جميلا لا ينتهي.

إلى كل من ساعدني من قريب ومن بعيد ولو بكلمة طيبة.

العايب عبير

الإهداء

الحمد لله رب الكون خالق الانسان وواهب نعمة
الايمان والسلام على من انزل عليه القرآن.

اهدى ثمرة جهدي هذا إلى أُمي الغالية رمز
العطاء والفداء منبع الود والحنان زهرة الجنان
ذات القلب في الافنان وعطر احلى من الريحان
وموطن الود والامان.

إلى ابي صاحب البر والاحسان الذي في التربية
اجاد في الاخلاق افاد، رمز المحبة والحنان ومن
ادين له بالوفاء والعرفان، والذي لا يكفي ان ارد
له صانعه طول الزمان حفظه الله وبارك لنا فيه.

إلى خطيبي رفيق دربي الذي وقف الى جانبي ولم
يبخل علي بالدعم والتشجيع حتى نجاحي.

كما أهدي نجاحي هذا إلى جميع اخواني
واخواتي. إلى كل اساتذتي الأجلاء الذين اصبغوا
علي من عملهم وفضلهم

الى كل احبتي ومعارفي وجميع صديقاتي.

لعلالي شيماء

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	قائمة المحتويات
-	شكر وتقدير
-	الإهداء
II - III	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
أ-د	المقدمة
20-2	الفصل الأول: الخدمات المصرفية الإلكترونية.
2	تمهيد
3	المبحث الأول: إطار المفاهيمي للخدمات المصرفية الإلكترونية
3	المطلب الأول: ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية
5	المطلب الثاني: أهمية وأهداف الخدمات المصرفية الإلكترونية
7	المبحث الثاني: أشكال الخدمات المصرفية الإلكترونية ووسائل الدفع
7	المطلب الأول: أشكال الخدمات المصرفية الإلكترونية
9	المطلب الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني
15	المبحث الثالث: مخاطر الصيرفة الإلكترونية واستراتيجية مواجهتها (وفق بازل 3)
15	المطلب الأول: مخاطر الصيرفة الإلكترونية
17	المطلب الثاني: إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية
20	خلاصة الفصل الأول
36-22	الفصل الثاني: الشمول المالي
22	تمهيد
23	المبحث الأول: عموميات عن الشمول المالي
23	المطلب الأول: نشأة وتعريف الشمول المالي وخصائصه
26	المطلب الثاني: أهمية وأهداف الشمول المالي
29	المبحث الثاني: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي
29	المطلب الأول: أبعاد الشمول المالي
30	المطلب الثاني: مؤشرات الشمول المالي
33	المبحث الثالث: علاقة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالشمول المالي

قائمة المحتويات

33	المطلب الأول: الشمول المالي في الجزائر وأثر الخدمات المالية الإلكترونية (قراءة لتقارير بنك الجزائر 2002 إلى 2016)
34	المطلب الثاني: العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المالي
36	خلاصة الفصل الثاني
51-38	الفصل الثالث: دراسة حالة الجزائر
38	تمهيد
39	المبحث الأول: الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر
39	المطلب الأول: واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر
42	المطلب الثاني: تطور وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر
48	المبحث الثاني: دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي
48	المطلب الأول: تقييم دور الفروع البنكية في تعزيز الوصول للخدمات المصرفية الإلكترونية
49	المطلب الثاني: تقييم دور الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي
51	خلاصة الفصل الثالث
54-53	خاتمة
59-56	قائمة المراجع
61	الملخص

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم
32-30	مؤشرات الشمول المالي	01
42	عدد حركات الدفع ببطاقة الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت في مختلف القطاعات	02
43	نشاط الدفع على TPE	03
44	تطور عدد أجهزة الصراف الآلي في الجزائر خلال الفترة الممتدة 2020-2016	04
44	تطور عمليات السحب من الصراف الآلي خلال الفترة الممتدة 2020-2016	05
45	عدد مستخدمي الأنترنت في الجزائر أو خلال الفترة 2020-2016	06
45	تطور نهائيات الدفع الإلكتروني في الجزائر خلال الفترة الممتدة 2020-2016	07
46	تطور عمليات الدفع عبر نهائيات الدفع الإلكتروني في الجزائر خلال الفترة الممتدة 2020-2016	08
47	عدد عمليات الدفع عبر أجهزة طرفيات البيع	09
48	مؤشر الفروع البنكية للشمول المالي	10
49	مؤشر الصراف النلي الشمول المالي	11
49	مؤشر المحطات الطرفية لشمول المالي	12

مقدمة عامة

المقدمة:

تشهد مختلف المجالات الاقتصادية المعاصرة تطورات تكنولوجية متسارعة انعكست بصورة واضحة على أداء مختلف القطاعات الاقتصادية وعلى الخصوص القطاع المصرفي الذي توسعت وتعددت خدماته بشكل كبير جدا حيث جعلت المصارف قادرة على اىصال خدماتها الى زبائنهم من خلال شبكات الصراف الالي التي تربطهم بها اضافة الى التقنيات الالكترونية الحديثة التي تمكنهم من القيام بكافة العمليات المصرفية التي يحتاجونها بواسطة الانترنت عبر الكمبيوتر أو الهاتف الخليوي الجوال. حظي الشمول المالي في الاونة الاخيرة باهتمام متزايد من صناعات القرار في كافة انحاء العالم. فهو من المواضيع الحديثة الهامة البارزة في الساحة الدولية لا سيما في اعقاب الازمة العالمية 2008 وذلك لبيان دوره المساعد على تحقيق التنمية الاقتصادية، وقد برزت اهمية الشمول المالي باعتباره احد الحلول للمشاكل الاقتصادية والاجتماعية المعاصرة، التي اصبحت تواجه مختلف المجتمعات وخاصة الطبقة الهشة من ذوي الدخل المحدود وبذلك ازداد التزام الحكومات بتحقيق الشمول المالي من خلال تعزيز وتسهيل وصول واستخدام كافة فئات المجتمع للخدمات والمنتجات المالية بالشكل الصحيح مع وضع تشريعات عادلة وشفافة في حماية المستهلكين لها.

ويرتبط استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية بمستويات النمو الاقتصادي، وذلك بانه يتحكم في المؤشرات الاجمالية للتنمية المالية، فاستخدام الخدمات المصرفية الالكترونية يساعد بشكل عام والمصرفية بشكل خاص على النمو بشكل اسرع وتحقيق مستويات دخل اعلى وذلك من خلال تفعيل مفهوم الشمول المالي وربطه بالخدمات المصرفية الالكترونية حيث يعد من المصطلحات الحديثة التي لها اثر كبير في زيادة التطور الاقتصادي لما يسهله من اجراءات مالية كبيرة للمستثمرين الجدد او الذين يسعون الدخول في مجال الاعمال، اذ هنالك ارتباط بينه وبين الخدمات المصرفية الالكترونية وهذا ما سيجاول الباحث اثباته من خلال هذه الدراسة.

الاشكالية الرئيسية:

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

- ما هو دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة الجزائر 2014-2020؟

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

- ما هي الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر؟

- ما هي سياسات ومستويات الشمول المالي في الجزائر؟

فرضيات الدراسة:

وللإجابة على التساؤل الرئيسي والأسئلة الفرعية تم وضع الفرضيات التالية :

الفرضية الأولى: زيادة المحطات الطرفية تعزز الوصول للخدمات المصرفية الإلكترونية.

الفرضية الثانية: زيادة آلات الصراف الآلي يعزز الوصول للخدمات المصرفية الإلكترونية

الفرضية الثالثة: زيادة عدد فروع البنوك يعزز الوصول للخدمات المصرفية الإلكترونية

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في حداثة الموضوع الذي رغم ضجته على المستوى العالمي لم ينل نصيبا كثيرا من الدراسة والتحليل على مستوى البنوك الجزائرية خاصة ان الشمول المالي ينظر اليه كعامل اساسي في تنشيط الاقتصاد حسب الدراسات الاجنبية التي تمت حوله، وما يعكسه من اثر ايجابي على القطاع خاصة تمكين الافراد من الوصول الى الخدمات المالية والمصرفية بكل سهولة، والذي يعود بالنفع العام على افراد المجتمع لذلك لا بد من معرفة مدى مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي.

اهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف:

- 1- بيان مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية و أهميتها و التعرف على أشكال ووسائل الدفع.
- 2- التعرف على أبعاد الشمول المالي ومؤشراته.
- 3- محاولة الوصول إلى علاقة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالشمول المالي.
- 4- تحليل واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية وواقع الشمول المالي في الجزائر.

اختيار الموضوع:

الاسباب التي دفعتنا الى اختيار الموضوع ما يلي:

- 1- حداثة موضوع الشمول المالي.
- 2- قلة الدراسات حول واقع الشمول المالي في البنوك الجزائرية .
- 3- معرفة مستوى الشمول المالي في الجزائر ومدى مساهمة الخدمات الإلكترونية في تعزيزه.
- 4- ارتباط الموضوع بمجال التخصص المدروس: اقتصاد نقدي وبنكي.

حدود الدراسة:

الحدود الزمنية: حددت الدراسة من عام 2016 الى 2020.

الحدود المكانية: تم حصر حدود دراسة على الجزائر.

الدراسات السابقة:

- هالة عبدلي الصيرفة الالكترونية آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية والادارية العدد 012017: تهدف هذه الدراسة الى دراسة مفهوم الصيرفة الالكترونية كآلية لضمان جودة الخدمات المصرفية ل يتم في الاخير اقتراح نموذج لميزات الخدمة المصرفية المقدمة للعملاء وفي اطار تطبيق نظام الصرافة الالكترونية.

- د.سارة بن عنيدة، د.سعيدة حركات ادارة مخاطر الصرافة الالكترونية واثرها على الخدمة البنكية: دراسة حالة عينة من الوكالة البنكية بألم البواقي، مجلة العلوم الانسانية لجامعة ام البواقي، العدد 092018، تناولت هذه الدراسة اشكالية اثر اليات إدارة مخاطر الصرف الالكتروني على الخدمة البنكية حيث تم التوصل الى ان الوكالات البنكية محل الدراسة تولي اهمية بالغة لآليات ادارة الصرافة الالكترونية بقيادة تحسين خدماتها البنكية وهو ما تبرزه من خلال الاثر الايجابي بين متغيرات الدراسة.

- صورية شنبلي، د.السعيد بلخضر اهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية. تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية. المجلد 04 العدد 012019: هدفت الدراسة الى تقديم مفاهيم حول الشمول المالي اهميته واهدافه ودوره في التنمية وقد توصلت هذه الدراسة الى ان الشمول المالي يوفر تقديم خدمات ومنتجات مالية متطورة باسعار معقولة.

- فضيل بشير ضيف واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر، مجلة ادارة الاعمال الاقتصادية المجلد 06 العدد 012020: هدفت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على واقع الشمول المالي في الجزائر حيث توصلت هذه الدراسة الى وجود عقبات تحول دون الشمول المالي مما استلزم الامر وضع توصيات تستدعي ضرورة تفعيل ميكانيزمات قادرة على تدعيم ورفع مستوياته.

- د.محمد بوطلمة، ساعد بخوش حسنية، بوقرة كريمة. واقع الشمول المالي وتحدياتها الأردن والجزائر نموذجيا مجلة اقتصاد المال والأعمال 2020: هدفت هذه الدراسة لتقديم اهم المفاهيم حول الشمول المالي اهميته وسبل تعزيزه والتعرف على اهم مؤشرات ومن التطرق الى واقع الشمول المالي في الجزائر والاردن واهم التحديات في الدولتان، حيث توصلت الدراسة الى ان الشمول المالي يقدم خدمات ومنتجات مالية متطورة، كما يلعب دورا هاما في تعبئة المدخرات وتطوير النظام المالي في الدول المتقدمة عامة والنامية خاصة.

- نبيل بهوري الشمول المالي اداة كأداة الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ومتطلبات تحقيقه مجلة الاقتصاد الجديد المجلد عشرة العدد ثلاثة الاف وتسعة عشر: هدفت الدراسة الى معرفة دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي والتعرف على متطلبات التحقيق في العربية وقد توصل الباحث الى ان الدول العربية بدلت مجهودات معتبرة في مجال توفير البيئة الملائمة للنشاط المصرفي المعتمد في الية السوق وبهذا

قد احدثت نقلة نوعية في البيئة المصرفية من خلال توفيرها للأطر المؤسسية والقانونية التي تنسجم ومتطلبات اقتصاد السوق.

المنهج والادوات المستخدمة:

اعتمدنا في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام عدة ادوات من بينها الكتب ورسائل الماجستير والمجلات والملتقيات للتعرف على مفاهيم الشمول المالي والخدمات المصرفية الالكترونية وتحديد تعريف شامل لها ايضا على مؤشرات الشمول المالي ومختلف وسائل الدفع الالكترونية والتحليل من خلال دراسة حالة الجزائر ومؤشرات الشمول المالي ومدى استخدام وسائل الدفع الالكترونية

صعوبات الدراسة:

- قلة المراجع عن الموضوع لانه جديد.
- قصر المدة الزمنية المخصصة لانجاز هذه الدراسة .

هيكل الدراسة:

من اجل تسهيل الدراسة والاجابة على الاشكالية المطروحة ومختلف التساؤلات الفرعية تم تقسيم الموضوع الى ثلاث فصول فصلان نظريا وفصل تطبيقي حيث يتناول كل فصل ما يلي:

الفصل الاول:الخدمات المصرفية الالكترونية

الفصل الثاني: الشمول المالي

الفصل الثالث: دراسة حالة الجزائر 2016 الى 2020.

الفصل الأول: الخدمات المصرفية الالكترونية

تمهيد:

أدت التطورات التي شهدتها الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في هذا العصر إلى ظهور تغييرات جوهرية في طبيعة عمل البنوك، و لأنها تعتبر من أبرز القطاعات المتأثرة والمستجابه للتغيرات الخارجية التي شكلت حافزا لإعادة النظر في الخدمات وربطها بالمستجدات في كافة المجالات معتمدة على ما تنتجه التكنولوجيا وثورة المعلومات والاتصالات من وسائل حديثة ومتطورة ووجدت البنوك نفسها مضطرة للتحرك في اتجاه تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، بالاعتماد على أنظمة وإستراتيجيات مختلفة في المجال الإلكتروني ومن أجل زيادة قدرتها التنافسية، خاصة وأنها كالكثير من المؤسسات المالية التي استفادت من التطورات الإلكترونية وإدخالها في تقديم الخدمات المصرفية بطريقة فعالة وذات جودة عالية مما ساعدها على جذب العديد من عملاء البنك الأمر الذي نبه البنوك الى ضرورة ادخال التقنيات الإلكترونية في مجال عملها من اجل الاستعداد للمتطلبات الجديدة ودخول الاقتصاد الجديد المعروف بالاقتصاد الرقمي والذي له آثار على تحسين الخدمات والمنتجات المصرفية.

ونظرا للأهمية التي تحظى بها الصرافة الإلكترونية خاصة مع تزايد الحاجة الى الخدمات السريعة والفعالة سنركز عليها في هذا الفصل كما نتناول فيها أشكال الخدمات المصرفية الإلكترونية واهم المخاطر التي تتعرض لها هذه الخدمات وادارة مخاطرها وعلى هذا الاساس قسم الفصل الى ثلاث مباحث.

- المبحث الاول: الإطار المفاهيمي للخدمات المصرفية الإلكترونية.
- المبحث الثاني: أشكال الخدمات المصرفية الإلكترونية ووسائل الدفع.
- المبحث الثالث: مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية وطرق إدارتها.

المبحث الأول: إطار مفاهيمي للخدمات المصرفية الإلكترونية

عرف عالم الاعمال المصرفية تحولاً نوعياً غير من أبعاد واهداف استراتيجيات المصارف في العقود القليلة الماضية وكان ذلك نتيجة منطقية لثورة التكنولوجيات الجديدة في الاعلام والاتصال وعولمة الأسواق المالية والمصرفية وهذا ما أدى بالمؤسسات المصرفية الخاصة والمالية عامة بالإتجاه نحو تقديم نوع جديد من الخدمات يتماشى معما أصبحت تتسم به سوق الصيرفة، ومن هنا يرى البعض أن على البنوك تطوير ادائها تماشياً مع الظروف المحيطة بها حيث يتجسد هذا التطور في الصيرفة الإلكترونية.

المطلب الأول: ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية

الفرع الأول: مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية

هناك عدة تعاريف للخدمات المصرفية الإلكترونية سنسرد بعضها منها:

التعريف الأول: "هو اجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية، أي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطراً للتنقل الى البنك إذا أمكنه القيام بالأعمال التي يريدونها من بنكه من أي مكان وفي أي زمان".¹

التعريف الثاني: "هو أن الصيرفة الإلكترونية او بما يعرف العمليات المصرفية الإلكترونية هي قيام البنوك لتقديم الخدمات المصرفية او المبتكرة أو بما يعرف من خلال شبكة إتصال إلكترونية، وتقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقاً لشروط العضوية التي تحددها البنوك وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة إتصال العملاء".²

التعريف الثالث: "كما يعرفها بنك التسويات الدولية على أنها تقديم الخدمة المصرفية عن بعد أو عبر الخطأ ومن خلال قنوات إلكترونية سواء المقيمين داخل البلد أو خارجه".³

التعريف الرابع: "الصيرفة الإلكترونية هي استخدام الحواسيب الشخصية والاشترك في الانترنت للتعامل والتبادل الفوري للمعلومات التي ترتبط في شكل شبكة تضم المؤسسات المالية والاسواق المالية والشركات

¹ د - محمد الصرفي - إدارة العمليات المصرفية العادية - غير العادية- الإلكترونية - دار الفجر للنشر والتوزيع القاهرة- مصر - الطبعة الأولى سنة 2016 ص 213

² د - وسيم محمد الحداد و آخرون - الخدمات المصرفية الإلكترونية - دار السيرة للنشر والتوزيع والطباعة - عمان - الطبعة الأولى، سنة 2012 ص 56

³ أ قاشي خالد، أ. العثماني مصطفى، استراتيجية ادارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد (02)، جامعة البليدة، جامعة المدية، 2010، ص 241

والمستثمرين المتعاملين، الاقتصاديين، ويؤخذ ذلك شكل برنامج ابتكاري للتواصل بين المشتركين عن طريق البريد الإلكتروني".¹

الفرع الثاني: مميزات الخدمات المصرفية الإلكترونية

تمتاز الخدمات المصرفية الإلكترونية بجملة من المزايا نوجز أهمها في مايلي:

- تقلل من حاجة المصرف الى الإستثمار المكلف في اقامة الفروع المصرفية.
- تحسين التدقيق البنكي.
- زيادة رضا العميل.
- الاهتمام بتوزيع خدمات التوزيع.
- سرعة تنفيذ العمليات.²
- امكانية وصول البنوك إلى قاعدة أعرض من العملاء المودعين والمقترضين وطالبي الخدمات المصرفية.
- خفض تكاليف التشغيل بالبنوك وتكاليف انجاز عمليات التجزئة المحلية ودولياً.
- زيادة كفاءة اداء البنوك.³

الفرع الثالث: دوافع ظهور الخدمات المصرفية الإلكترونية

تتمثل دوافع ظهور الخدمات المصرفية الإلكترونية في:

- ✓ ثورة الاتصالات والمعلومات التي أدت الى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي و المالي، ومنه التطلع الى تقديم خدمات مصرفية ومالية متطورة ومتنوعة اعتمادا على ما أنتجته التكنولوجيا وثررة المعلومات.
- ✓ التجارة الإلكترونية التي تتم باستخدام الوسائل الإلكترونية وخاصة الانترنت والتي اصبحت تتميز بخصائص عديدة تميزها عن التجارة التقليدية التي اعتادت هذه المؤسسات المالية التعامل في ظلها ومعها، مما جعل التطور الواعي لإستراتيجيات وأساليب عمل البنوك ضرورة حتمية، وليس ترفا او هدر للأموال.

¹ ط.د، هالة عبدلي، الصيرفة الإلكترونية، آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والادارية، العدد الأول، جامعة خنشة، 2017 ص 385

² أ.قاشي خالد، أ. العثماني مصطفى، (مرجع سابق الذكر) ص 242

³ د. وسيم محمد الحداد وآخرون (مرجع سابق الذكر) ص 194

- ✓ وجوب تطوير الأداء وبصفة مستمرة سواء للبنوك وغيرها من المؤسسات المالية لرفع مستوى الكفاءة التشغيلية، لتقديم أفضل خدمة لعملائها، وخاصة أن الكثير من العملاء اصبحوا يطالبون خدمة ريفية المستوى بتكلفة تنافسية، من المنافسة المتزايدة بين المؤسسات.¹
- ✓ وجود منافسة شديدة بين البنوك بعضها البعض ومع غيرها من المؤسسات المالية، هذه المنافسة التي اصبحت لا تقتصر على الاقتصاديات الوطنية بل اكتسبت أبعادا دولية في ظل تحرير التجارة العالمية.
- ✓ تزايد دخول العديد من المؤسسات المالية غير المصرفية مثل شركات التأمين وشركات الأوراق المالية ومنافستها للبنوك، حيث أصبح العديد من هذه المؤسسات يقدم مجموعة الخدمات وثيقة الصلة بعمل البنوك.²
- ✓ دخول العديد من المؤسسات التجارية والاقتصادية في سوق الأعمال المصرفية ومن أمثلة ذلك قيام بعض المحلات الكبيرة بتقديم خدمة لعملائها في صورة كوبون يستخدم عند السوق فيها، وبالتالي تقل الحاجة لتعامل البنوك.

وبالتالي نستنتج ان تغير الظروف والأحوال يتبعه تغير الأدوات والوسائل التي تستخدم للتعامل معها إذ لا يجوز استخدام وسائل تقليدية للتعامل مع ظروف ومستجدات لم تكن قائمة مثلما هو الحال فيما شهده العمل المصرفي خاصة والمالية عامة من تحولات وتغيرات أن لعل أهمها الخدمات المصرفية الإلكترونية.³

المطلب الثاني: أهمية واهداف الخدمات المصرفية الإلكترونية

الفرع الأول: أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية

للخدمات المصرفية الإلكترونية أهمية بالغة نذكر منها مايلي:

- تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء بعض المعاملات البنكية المختلفة بدون الحاجة للانتقال الى البنك وهذا ما يؤدي الى توفير تكلفة انشاء فروع جديدة للبنك في المناطق البعيدة، لأن تكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الانترنت لا تقارن بتكلفة انشاء فروع جديدة لها لما تحتاجه من مباني وأجهزة وعمالة مدربة ومستندات وصيانة.

¹ هالة عبدلي، مرجع سابق ذكره، ص 386.

² د. محمد الصيرفي، مرجع سابق ذكره، ص 214.

³ ابتسام بالصيد، ريمة شوشي، تقييم جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية و أثرها على رضا و ولاء الزبائن، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وكالة ميله، مكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية (ل.م.د) تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميله، 2019، ص 7/6.

- ان دخول البنوك العالمية الى شبكة الانترنت بما تمتلكه من قدرات على المنافسة يلزم بضرورة دخول البنوك العربية لهذه الخدمة لمواجهة التحديات الجديدة الناجمة عن عرض البنوك الاجنبية لخدماتها، وقيام العملاء وفقا لذلك بالمقارنة بين خدمات جميع البنوك واختيار ما يناسبهم¹.
- تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات.
- ان الصيرفة الالكترونية تؤدي الى التعامل بين البنوك وجعله متوصلا على مدارالوقت.
- اختصار المسافات الجغرافية ورفع الحواجز التقليدية.
- قيام علاقات مباشرة بين المشتري والبائع.
- توفير المزيد من فرص العمل والاستثمار.

يشكل استخدام الانترنت في البنوك نافذة اعلامية لتعزيز الشفافية وذلك من خلال التعريف بهذه البنوك وترويج خدماتها والاعلام بنشأة البنك وتطوره ومؤشراته المالية لوضعها تحت تصرف الباحثين والدارسين وسائر الأطراف الأخرى المعنية بالامر.²

الفرع الثاني: أهداف الخدمات المصرفية الإلكترونية:

تسعى البنوك من خلال تقديمها للخدمات بطريقة إلكترونية في العديد من الأهداف من بينها:

- وسيلة لتعزيز حصتها في السوق المصرفي.
- خفض التكاليف.
- تعتبر كوسيلة لتوسيع نشاطاتها داخل و خارج الحدود الوطنية.
- إتاحة المعلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة.
- حصول العملاء على الخدمات المصرفية وغير المصرفية في أي وقت وأي مكان.³

¹ علي بوراوي، بولجمر رشيد، أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا العميل دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وكالة ميله، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص مالية بنوك، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميله، 2016/2017 ص 24/25.

² د أحمد بوراس العمليات المصرفية الإلكترونية. مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 11 2007 ص 203.

³ وسيم محمد الحداد و آخرون، مرجع سبق ذكره، ص 57، 58.

المبحث الثاني: أشكال الخدمات المصرفية الإلكترونية ووسائل الدفع

وتجدر الإشارة الى أن اشكال الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تتم من خلالها الخدمة المصرفية بشكل كامل منذ بداية اختيار الخدمة من قبل العميل مروراً باجراءات اتمامها وانتهاء بأدائها بشكل الكتروني كامل مثل قيام العامل بدفع فاتورة الهاتف عن طريق الصراف الآلي او العملية النصف إلكترونية مثل: سحب العميل من حساب المدين او الدائن نقداً فيتأثر هذا الحساب الكترونياً بخضم قيمة المبلغ المسحوب بينما يسلم النقود فعلياً.

المطلب الأول: أشكال الخدمات المصرفية الإلكترونية

تعددت الأساليب التي تقدم بها الصيرفة الإلكترونية فتنوعت اشكالها:

1- آلة الصراف الآلي:

ظهرت أجهزة الصراف الآلي في السبعينات من القرن العشرين الماضي كبديل لموظفي الصرافة في الفروع المصرفية لتقليل عدد المعاملات داخل البنك، اما في الثمانينات من نفس القرن بدأ الإهتمام بتخفيض التكاليف من تم البحث عن تحقيق ميزة تنافسية، وتعتبر الصرافات الآلية أولى آلية تطور العمل المصرفي في حيث تعتمد على وجود شبكة من الاتصالات تربط فرع البنك الواحد او فروع كل البنوك، في حالة قيامها بخدمة اي عميل من أي بنك، وقد تطور عمل هذه الأجهزة حيث أصبحت تقوم بالوصول الى بيانات حسابات العملاء فوراً، والتي تقدم خدمات متقدمة في صرف المبالغ النقدية، لكن هذه الاجهزة لم تعد تقتصر على مجرد وسيلة للحصول على النقود، حالياً تقوم بوظائف متقدمة تمكن العلماء والموظفين من استلام رواتبهم وحقوق الضمان الاجتماعي كما تسمح لهم الوصول الى حساباتهم الجارية وأصبحت حالياً تقدم مجموعة من الوظائف نذكر منها:

- 1- التعرف على رصيد الحساب.
- 2- القيام بسحب وإيداع نقدي.
- 3- اجراء تحويلات نقديه بين الحسابات.
- 4- طلب دفتر شيكات.
- 5- سداد الفواتير.

ففي فرنسا اخترعت نهاية العام 2003 صراف آلي يسمح بإيداعات نقدية سواء كانت اوراقا او قطعاً معدنية او حتى الشيكات، حيث يقبل هذا الجهاز التعامل مع حوالي 100 شيك و 250 ورقة نقدية ويستطيع حساب 500 قطعة نقدية في الدقيقة.¹

¹د. محمد الصيرفي مرجع سابق الذكر ص 26، 27

2- الصيرفة عبر الهاتف:

تعتمد هذه الخدمة كذلك على وجود شبكات تربط فروع المصرف الواحد وتمكن الموظف من الوصول لبيانات الزبون مباشرة من أي فروع المصرف ويقوم الزبون بالاتصال برقم موحد للحصول على خدمة محددة من مصرفه، يتكفل الموظف بعد ذلك بالرد عليه، او استخدام مراكز للاتصال في الاجابة على رسائل الزبائن كما لجأت بعض المصارف الى المشاركة في مراكز الخدمات الهاتفية المصرفية لتقليل التكلفة الكلية وتوحيد الجهد.¹

3- الصيرفة عبر شبكة الانترنت:

تسمح هذه الخدمة لعملاء المؤسسات المصرفية بالقيام بالمعاملات المالية من خلال الدخول الى الصفحة الالكترونية التي تستغلها المؤسسة المصرفية عبر الانترنت حيث تسمح هذه الخدمة المريحة الآمنة للعملاء الذين لديهم بطاقات للسحب الآلي من الدخول الى معلوماتهم المصرفية من أي مكان على مدار الساعة سواء من المنزل ام المكتب، وذلك بأن يفتح العميل الموقع الالكتروني للبنك ويدخل الموقع المخصص للخدمة المصرفية ثم يدخل رقم البطاقة والرقم السري وهناك بعض البنوك التي تطلب معلومات اضافية للمزيد من السرية والحماية.

كما يتم اعطاء العميل رقم شخصي تعريفي له لتسهيل الدخول واجراء المعاملات المالية وبالتالي يمكن للعملاء التحكم بأموالهم مع توافر اجراءات الحماية والأمان في عملية التصفح، البحث والعرض، وكذا امكانية الطباعة لأي معاملة واحيانا تصميم صفحة خاصة بالحسابات بالشكل الذي يختاره العميل والأسهل له في التصفح.

وتشمل هذه المعاملات ما يلي:

- التحقق من ارصدة الحسابات والودائع.
- فتح حسابات جديدة.
- تحويل الأموال بين الحسابات ودفع الفواتير الكترونيا .
- تسديد فواتير بطاقات الائتمان.
- شراء او بيع للإستثمارات.
- معاملات القروض.

إرسال رسائل الكترونية للبنك للإستفسار عن أية معلومات مثل أسعار الفوائد على القروض أو الودائع وغيرها.²

¹ أ.د عبد السلام لفته سعيد - إدارة المصارف وخصوصية العمل المصرفي. الذاكرة للنشر والتوزيع، بغداد- الطبعة الأولى - 2013 ص 321
² د. الويزة أوصغير خدمات الصرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مجلة إقتصاديات المال والأعمال، جامعة برج بوعرييج، الجزائر، العدد 7 2018 ص 370.

4- الصيرفة عبر التلفزيون:

يعتبر التلفزيون من الوسائل الناجحة في الإعلام الجماهيري، ولذلك تم تطوير نظام التلفزيون ل يتيح المراسلة بين المشترك ومقدمي خدمة الإرسال وهو ما اصطلح عليه بالتلفزيون التخطي، إذ ما بدأ التلفزيون التخطي في الإنتشار في الدول المتقدمة وبدأت العديد من الشركات في التحول لتقديم خدماتها بالمنشاركة مع المؤسسات المالية نظرا للسلعة التي يتيحها التلفزيون لنقل المعلومة عبر الصور.¹

5-الصيرفة المحمولة:

هي الخدمات المصرفية المتوفرة من خلال ربط جهاز الهاتف المحمول (الجوال) بالبنك عن طريق الأنترنت، وتعطي هذه الخدمة من خلال تطبيقات خاصة يوفرها البنك يثبتها العميل على جهاز الهاتف المحمول الخاص به، أو من خلال نظام فيديو مزدوج و ثنائي الإتجاه لإجراء إتصالات مباشرة بالصوت والصورة، وإنتشرت هذه الخدمة نتيجة تزايد إستخدام الأجهزة الخلوية والحوايب المحمولة في أرجاء المعمورة.²

المطلب الثاني: وسائل الدفع الإلكترونية

تعتبر طرق الدفع الإلكترونية عن الصورة والوسيلة الإلكترونية للدفع التي نستخدمها في حياتنا اليومية من أجل تسوية المعاملات التجارية والمالية، والفرق الجوهرى بينها وبين صديقتها أن جميع عملياتها وتسييرها يكون الكترونيا ولا وجود للأوراق النقدية والأوراق التجارية في تسوية الإلتزامات بين الدائن والمدين.

الفرع الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني:

تمثل وسائل الدفع الإلكترونية أهم مكونات نظام الدفع الإلكتروني تنفذ فيه المعاملات بواسطة وسائل دفع الكترونية ومصطلح الكتروني يعني تقنية تستخدم فيها وسائل كهربائية أو مغناطيسية أو ضوئية أو الكتروميغناطيسية في تبادل المعلومات وتخزينها.³

- تعرف على أنها وسيلة دفع تتم جميع عملياتها الكترونيا، ولا وجود للحالات ولا للقطع النقدية.
- عرف الأمر 03 - 11 المتعلق بالنقد والقرض من خلال المادة 69 التي تضمن نصه " تعتبر وسائل الدفع بالأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكون السند أو الأسلوب

¹ أمينة بن جدود سمية ديقش، ممارسات خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04 العدد 02 (خاص) (2020) ص 93.

² جليلة عبد المجيد، بن عبد الفتاح دحمان، الصيرفة الإلكترونية، خدماتها ومخاطرها ص 257.

³ زهير زواش دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية جامعة العربي بن المهدي، أم البواقي، 2010-2011 ص 17.

التقني المستعمل" يتبين من خلال النص نية المشروع الجزائري للانتقال من وسائل الدفع الكلاسيكية إلى وسائل دفع حديثة الكترونية.¹

الفرع الثاني: خصائص وسائل الدفع الإلكترونية

ما زاد من أهمية وسائل الدفع الإلكترونية الخصائص التي تميزها عن وسائل الدفع التقليدية والتي يمكن تلخيصها في ما يلي:

- يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية: لأنه وسيلة مقبولة من جميع الدول حيث يتم استخدامه لتسوية الحسابات في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل انحاء العالم خاصة بما أن عملية التجارة تتوسع اقليميا ودوليا، وبذلك تساعد وسائل الدفع الإلكترونية على تحسين السيطرة على عمليات التوزيع والنقل.
- يتم الدفع باستخدام النقود الإلكترونية: وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية او الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.
- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت، اي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالإتصال المباشر بين طرفي العقد.
- يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين:
 - الأول: من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض، ومن تم الدفع لا يتم الا بعد الخصم من هذه النقود، لا يمكن تسوية المعاملات الاخرى عليها بغير هذه الطريقة، ويشبه ذلك النقود التي يكون الثمن فيها مدفوع مقدما.
 - الثاني: من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض، بل ان المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للحب عليها بوسائل اخرى كالتشيك لتسوية أي معاملة مالية².
- يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك: أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم.
- يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات:

¹ مرزوقي حورية، جبة عائشة مباركة، وسائل الدفع الإلكترونية و دورها في رفع إيرادات البنوك التجارية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي، جامعة أحمد دراية أدرار 2018-2019، ص 10.

² صلاح إلياس، مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية إعتاد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي بخميس مليانة 2011.

- النوع الأول: شبكة خاصة يقتصر الإتصال بها على أطراف التعاقد، ويفترض وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم.
- النوع الثاني: شبكة عامة، حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.¹

الفرع الثالث: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني:

تطورت طرق وأنظمة الدفع الإلكتروني خاصة منذ انتشار وتطور عمليات التجارة الإلكترونية على الصعيد العالمي وفيما يلي اهم وسائل الدفع الإلكترونية.

1. بطاقة الائتمان (cc) creditcard

تعد بطاقة الائتمان اكثر انواع البطاقات انتشارا حيث يزداد استخدامها بمعدل المرتفع نسبيا يصل الى 78 % في بعض الدول، مثل الولايات المتحدة الامريكية، ويلاحظ البعض عند الغالبية العظمى من المشتريات عبر الانترنت لا تزال تتم بواسطة بطاقة الائتمان، وهذا يعني ان الانتشار واسع النطاق لهذه النوعية من الكروت يعود في جانب مهم الى التزايد في شراء السلعة والخدمات عن طريق الانترنت، أي إلى النمو في التجارة الإلكترونية اذا لا ندهش ان نجد البنوك تسعى جاهدة الآن بقوة بأسلوب هجوم لكي تنمي وتطور نشاطها من خلال الانترنت، لتحت العملاء على استخدام البطاقات الخاصة بها، ومن الأساليب التي تتبع البنوك الى الاعلان او الدعاية المباشرة، وكذلك من خلال الانترنت، عن هذه البطاقات وتضع هذه البطاقات عدة اطراف هي: الكارد+ البنك المصدر له+ المحلات التجارية+ بنوك التجار+ الشركات المصدرة للبطاقات. وهنا نلاحظ ان هذه البطاقة تصدرها البنوك، كما تصدرها جهات غير مصرفية وتمثل البطاقات من المصدر الأول حوالي 75 % من اجمالي بطاقات الائتمان المتداولة في بعض الدول، خاصة الولايات المتحدة وتأتي على رأسها بطاقة الفيزا والماستر كارد، بالإضافة الى ان البطاقات متعددة الأغراض غير المصرفية مثل امريكا اكسبريس، ديسكفودكروت، دينرركلب، تلعب دورا متزايدا يشكل حاليا حوالي 25 %.

وتمتع البطاقات بعدد من المزايا التي تحقق فوائد عديدة لمستخدميها:

- أ- تعني وسيلة تيسر وتسهل، بل وتنشط التعامل في السوق لانها وسيلة أيسر في التعامل توفر الوقت والنفقات للمستهلك.
- ب- تكون مقرونة بمنح الائتمان للمستهلك ومن تم تخلق ما يعرف بالنقود المصرفية، وان كان ذلك يتم لمدة محدودة، ولكن مع أخذ إمكان تجديدها واستمرارها في اطار مجموع مستخدميها، نجد ان الائتمان يتم بكون الحجم ويميل لأن يكون مستمرا، ولا شك ان ذلك يشكل اضافة للسيولة النقدية في الاقتصاد،

¹ بارش آسيا - وسائل الدفع الإلكترونية ومدى تطبيقها في الجزائر، مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي. 2012-2013 ص 44.

ويعمل على تنشيطه خاصة في أوقات الكساد، مما قد يعمل على خلق الحافز البعيد في حالة استمراره لزيادة الاستثمار واحداث آثار ايجابية مواتية على الاقتصاد الكلي من خلال عاملي المضاعف والمعجل.

ج- مما يضاعف ويعمق من التأثير السابقين أن الإئتمان السابق ينطوي على قدرة من التشجيع يتمثل في عدم الحصول على فائدة خلال مدة محددة قد تصل الى قرابة شهرين، ويمكن تجديدها بطريقة أو بأخرى مما يعني أنها قد تستمر حتى في الأجل الطويل وهكذا، هذا فضلا عن العامل النفسي بأن استخدام البطاقات في الشراء لا يصحبه عادة الألم الذي قد يشعر به المستهلك عند الدفع النقدي الحالي، وهو ما قد يدفع الى شراء كمية كبيرة من السلع وخدمات ربما لم يتم التفكير فيها من قبل.¹

2. النقود الإلكترونية المبرمجة:

ويمكن تعريفها بأنها قيمة نقدية مخزنة بطريقة الكترونية على وسيلة الكترونية كبطاقة الكمبيوتر ومقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها ويتم وضعها في متناول المستخدم، لإستعمالها كبديل عن العملات النقدية والورقية وذلك بهدف إعداد تحويلات إلكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة ودون ارتباطها بحساب بنكي وقد تكون النقود الإلكترونية بطاقة ذكية يمكن تثبيتها على الكمبيوتر، او تكون قرصا مرنا يمكن ادخاله في فتحة القرص المرن في الكمبيوتر الشخصي، ليتم نقل القيمة منه و إليه عبر الانترنت، والبطاقة الذكية مزودة بشريحة chip حوسبية قادرة على تخزين بيانات تعادل 500 ضعف مما تخزنه البطاقة البلاستيكية الممغنطة ويمكن استخدامها عبر الانترنت وفي نقاط البيع. أما استخدامها فيتم عبر الخطوات التالية:

- يفتح المستخدم حساب لدى البنك ويتلقى بطاقة بنكية.
- يفرغ المستخدم العملة على البطاقة.
- يدخل المستخدم البطاقة بالقارئ.
- تتحول العملة من بطاقة المستخدم الى البائع.
- تسليم البضاعة.
- يسترد البائع العملة من المؤسسة التي أصدرت البطاقة وقد يكون مصرف او مؤسسة متخصصة بإصدار هذه البطاقات.²

¹أ.د. السيد أحمد عبد الخالق التجارة الإلكترونية والعملية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسات، جامعة الدول العربية القاهرة- مصر الجديدة، الطبعة الثانية 2008 - ص 161،162،163.

²د. يوسف حسن يوسف. التسويق الإلكتروني. المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، الطبعة الأولى، 2012 ص 170/171.

3. البطاقات الذكية:

تتمثل هذه البطاقات في رقيقة الكترونية تخزن عليها جميع البيانات حاملها كالإسم والعنوان واسم المصرف وأسلوب الصرف والمبلغ المنصرف وتاريخه وتاريخ حياة العميل المصرفية.

وتشبه البطاقة الذكية النقود الورقية وذلك من حيث أنه لا يوجد بمقتضى العمل بها تسوية نهائية او مقاصة، كما لا يوجد نظام لتعقب الصفقات والتعاملات، الى انه إذا فقدت هذه البطاقة فإنه لا يستطيع الغير إستخدامها، بالإضافة إلى تمثل قيمة نقدية كما يوجد اتجاه ايضا لاستخدامها في نقل الاموال من بطاقة الى بطاقة اخرى.

وتمكن البطاقة الذكية حاملها من اختيار طريق التعامل بها سواء كان هذا التعامل الإئتمان او عن طريق الدفع الفوري، كما انها تعتبر بالنسبة للعميل بمثابة كمبيوتر متنقل، وتمتاز بالحماية ضد التزوير والتزيف وعدم تقليدها.

ويمكن لصاحب البطاقة الذكية أن يحملها لأي مكان، كما تمنح هذه البطاقة الخاصة لصاحبها لطلب خدمات شخصية متعددة كما تعتبر واحدة من المفاتيح التي تساعد على زيادة وانتشار استخدام التليفون المحمول في العمليات التجارية.

وتتعدد مجالات استخدام البطاقة الذكية حيث يمكن تحويلها الى حافظة نقود الكترونية يمكن ملؤها وتفرغها من النقود، كما يمكن اعتبارها بمثابة بطاقة شخصية وبطاقة صحية وبطاقة أمنية او أنها بمثابة التذكرة يمكن استخدامها للتنقل بوسائل النقل العام، كما تستخدم البطاقة الذكية أيضا لإجراء التحويلات المالية داخل شبكة الانترنت.

وتحقق البطاقة الذكية العديد من الفوائد والمزايا لعل من أهمها تحقيق التعامل في سهولة ويسر، وتقليل فرص التحايل والتلاعب في الأعمال عن طريق تضمين البطاقة بيانات أكثر وأدق تحديدا للعميل، كما أنها تتسم بسهولة الحصول عليها من منافذ الصرف الالكترونية ومراكز البيع التجارية والهواتف وأجهزة التلفزيون، هذا بالإضافة إلى أنها تأخذ دور النقود من مختلف الفئات مما يضيف عليها المرونة عند الاستخدام.¹

4. الشيكات الالكترونية:

وهو الشكل الجديد والمفاجئ للشيك التقليدي أو الورقي، حيث تعتمد فكرة الشيك الإلكتروني على وجود وسيط لإتمام عملية التخليص والمتمثل في جهة التخليص (البنك) الذي يشترك لديه البائع والمشتري من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بهما، مع تحديد كل واحد منهما لتوقيعه الإلكتروني، وتسجيله في قاعدة البيانات

¹ أحمد محمد غانم، التسويق والتجارة الالكترونية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع جمهورية مصر العربية، المنصورة برج المعمورة، بجوار فندق مارشال

لدى البنك الإلكتروني، وتستخدم الشيكات الإلكترونية لإتمام عمليات الدفع الإلكترونية بين طرفين من خلال الوسيط، ولا يختلف ذلك كثيرا عن نظم تحصيل الشيكات العادية، بإستثناء أن الشيكات الإلكترونية يتم اصدارها وتداولها إلكترونيا، ويقوم الوسيط بتقييد قيمة الشيك على حساب الزبون ويضيفه الى حساب التاجر.¹

¹جليلة عبد الجليل، بن عبد الفتاح دحمان، نفس المرجع السابق، ص 258.

المبحث الثالث: مخاطر الصيرفة الإلكترونية وإستراتيجية مواجهتها (وفق بازل 3)

أصبحت قضية المخاطر المصرفية من أهم واعمق القضايا التي تواجهها البنوك ومتعاملها والسلطات النقدية، وتشكل هاجسا للقائمين على إداره هذه البنوك، لاسيما في ضل التطور التقني السريع في أنظمة الاتصالات والأجهزة والبرمجيات ومما أدى بدوره الى تحول كبير في مجال الصناعة المصرفية.

المطلب الأول: مخاطر الصيرفة الالكترونية:

تتباين وتتعدد المخاطر التي تترتب بالصرافة الالكترونية، والتي اصبحت تمثل تحديا حقيقيا أمام المصارف والمتعاملين معها والسلطات الإشرافية ولعل اهمها:

- المخاطر الاستراتيجية:

المخاطر الاستراتيجية هي المخاطر التي ترتبط بالقرارات والسياسات والتوجيهات التي تتخذها الادارة العليا للمصرف وتنشأ هذه المخاطر في العمليات المصرفية الالكترونية من الأخطاء أو الخلل الذي قد يحدث نتيجة تبني استراتيجيات وخطط تقديم هذه العمليات والخدمات وتنفيذها التي قد تقع فيها الادارة العليا، وذلك في ضوء الحاجة الملحة لتقديم مثل هذه الخدمات في ظل تزايد الطلب عليها من جهة واشتداد المنافسة المصرفية من جهة أخرى.

- المخاطر التشغيلية:

ويمكن ان تتعرض البنوك إلى اخطاء على صعيد تشغيل العمليات في حالة اذا كانت أنظمة الصيرفة الالكترونية غير متكاملة بالشكل المطلوب، لذلك يجب ان تتأكد البنوك من أن هذه العمليات يتم مراقبتها والتحكم فيها بالشكل الملائم، ومن مخاطر التشغيل أيضا هي كيفية الحفاظ على سرية وتكامل المعلومات والتأكد من هوية العملاء وشرعيتها بالنسبة للحسابات المصرفية، والمصدر الثالث للمخاطر التشغيلية يرتبط بمسألة تكامل المعلومات، والتي تعتبر مكونا هاما لحماية النظام، من هنا يجب على البنوك تحسين قدرة تداخل العمليات في الداخل عبر البنك من اجل ادارة العلاقات بشكل فاعل مع العملاء والبنوك الأخرى ومزودي الخدمات الخارجيين.

ومن ثم وضع معايير محددة لإدارة المعلومات الالكترونية فإن البنوك سوف تستمر في مواجهة تحدي اقامة إجراءات الضبط الفاعلة من أجل ضمان دقة وتكامل المعلومات التي يتم الحصول عليها إلى جانب ذلك هناك مصادر أخرى للمخاطر التشغيلية.

وهي عدم قدرة البنوك على الرقابة على توافر شبكة الانترنت ذاتها من أجل تقديم خدمات ومنتجات الصيرفة الالكترونية، وبالتالي حاجة البنك لمزيد من خطط الطوارئ المطلوب توفرها إلى وسائل بديلة لتوزيع الخدمات في حالة حصول خلل معين في شبكة الانترنت.¹

- مخاطر السمعة:

يمكن ان تتعرض سمعة البنك لأضرار فادحة في حال عدم توفير الخدمات المصرفية عبر الانترنت وفق معايير الأمان والسرية والدقة والتوقيت والاستمرارية والاستجابة الفورية لحاجات ومتطلبات عملائه، ومن أجل حماية البنك من أية أوضاع سلبية يمكن أن تسبب أضرار لسمعته فإن هذا البنك يتعين عليه تطوير ورقابة ومتابعة معايير الأداء بالنسبة لنشاطات الصيرفة الالكترونية.²

- المخاطر القانونية:

تحتوي الصيرفة على درجة عالية من المخاطر القانونية بالنسبة للبنوك، ونجد أبرز فكرة تطرح حالياً كون الصيرفة الالكترونية يمكن ان تساهم في عملية غسل الأموال وتمويل العمل الإجرامي والإرهابي في العالم، وهذا كله ناجم عن السرية التي توفرها هذه التقنية للمتعاملين، مما استدعى التفكير في وضع إطار قانوني وتشريعي يحارب الاستعمال غير شرعي وإنشاء وكالة خاصة للمراقبة.

- المخاطر الأخرى الخاصة بالصيرفة الالكترونية:

يرتبط أداء العمليات المصرفية الالكترونية بالمخاطر الخاصة بالعملية المصرفية التقليدية ومن ذلك مخاطر الائتمان والسيولة وسعر العائد، ومخاطر السوق مع احتمال زيادة حدتها فعلى سبيل المثال فإن استخدام قنوات غير تقليدية للإتصال بالعملاء، وامتداد نشاط منح الائتمان الى عملاء عبر الحدود قد يزيد من احتمالات إخفاق بعض العملاء في سداد التزاماتهم.³

¹أ.خالد قاشي، مصطفى العثماني، مرجع سبق ذكره صفحة 245

²صلاح الدين حسين السيسي، الرقابة على اعمال البنوك و منظمات الاعمال، تقييم اداء البنوك والمخاطر المصرفية الالكترونية، دار الكتاب الحديث القاهرة طبعة اولى 2010 - 2011 ص 262/ 263

³ط. د سارة بن غيدة، د. سعيدة حركات، ادارة مخاطر الصيرفة الالكترونية واثرها على الخدمة البنكية الالكترونية، دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية بأم البواقي BEA، CPA، BNA، جامعة أم البواقي، الجزائر، العدد 9، 2018 صفحة 669، 670.

المطلب الثاني: إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية

بدأ الباحثون في إدارة المخاطر خلال الفترة 1974-1980 التفكير في إيجاد صيغة عالمية لكفاية رأس المال في ضوء الانهيارات التي حدثت في بعض البنوك في الولايات المتحدة الأمريكية وألمانيا.

وقد أظهر هذا الإنهيار مخاطر جديدة لم تكن معروفة في السابق مثل مخاطر التسوية settlement ومخاطر الإحلال replacement وعدد من المخاطر الائتمانية وفي ضوء تلك الإنهيارات وبروز ذلك النوع من المخاطر تم اغلاق العديد من المصارف في تلك الدول من قبل السلطات الرقابية المالية لإنقاذ العديد من البنوك.

وفي ظل هذا المناخ تأسست لجنة بازل عام 1974 من محافظي البنوك المركزية، في الدول الصناعية بمدينة بازل بسويسرا وأطلق عليها وأطلق عليها اسم لجنة الأنظمة الرقابية المصرفية.

وتهدف لجنة بازل الى تحديد حدود الدنيا لكفاية رأس المال وتحسين الأساليب الفنية للرقابة على أعمال التوريق وتسهيل تبادل المعلومات المتعلقة بإجراءات واساليب رقابة السلطات النقدية على البنوك.¹

ونشرت لجنة بازل للرقابة المصرفية النسخة الأولى من بازل III في أواخر 2009م وأعطت المصارف ثلاث سنوات تقريبا لإستيفاء كافة المعايير التي أقرتها اللجنة، و بني بازل III على كل من بازل I و بازل II و تعمل على تحسين مقدرة القطاع المصرفي على التعامل مع اوقات الشدة المالية والاقتصادية، وتحسين إدارة المخاطر وتعزيز الشفافية المصرفية، وركزت على توفير قدر أكبر من المرونة على مستوى المصارف الفردية من أجل تخفيض مخاطر الصدمات الكبيرة، كما ركزت على تحسين إدارة وحوكمة المخاطر و تعزيز الشفافية والافصاح المصرفي وهدفت الى تحقيق هدفين:

تنظيم وتحوط يساعد في زيادة مرونة المؤسسات المصرفية على المستوى الوحدي في أوقات الأزمات وتحقيق النظام للتحوط على مستوى النظام المصرفي ككل، وهما هدفين متكاملان لأن قدرا اكبر من المرونة على المستوى الوحدي يخفض من مخاطر الصدمات الواسعة على مستوى النظام المصرفي ككل.²

أدى الابداع التكنولوجي المتواصل وإحترام المنافسة بين البنوك إلى إتاحة مجموعة واحدة ومنتوعة من المنتجات والخدمات المصرفية التي غدت معروضة للاستخدام العملاء بالتجزئة والجملة، وذلك من خلال قنوات التوزيع الإلكترونية التي صار يشار إليها بالعمليات المصرفية الإلكترونية غير أن التطور السريع في عرض هذه العمليات وقدرتها الهائلة أدى إلى توليد المخاطر والمنافع في آن واحد وتتوقع لجنة الاشراف المصرفي أن هذه المخاطر سوف تحدد وتشخص وتواجه وتدار من قبل البنوك بأسلوب "حصيف" يتوافق مع

¹شقيري نوري موسى، إدارة المخاطر، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2012 ص 333.

²نجاح عبد العليم عبد الوهاب أبو الفتوح، أصول المصرفية والأسواق المالية الإسلامية، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع إربد الأردن، الطبعة الأولى

طبيعة وخصوصيات التحديات التي تواجه الخدمات المصرفية الإلكترونية وترى أن هذه المخاطر قد أدت إلى زيادة وتغيير بعض المخاطر التقليدية المرتبطة بالأنشطة المصرفية وبوجه خاص المخاطر الاستراتيجية والتشغيل والقانونية، ومخاطر السمعة وبالتالي التآطير في مجمل صورة المخاطر المصرفية.

واستنادا لهذه الاستنتاجات فإن اللجنة ترى أنه في الوقت التي تبقى قواعد ادارة المخاطر القائمة كما في تطبيقها في العمليات المصرفية الإلكترونية، فإن هذه القواعد يجب أن تحور وتكون، وفي بعض الحالات توسع لمواجهة تحديات "المخاطر المحددة" التي تنشأ بسبب خصائص أنشطة العمليات المصرفية الإلكترونية.

وبهدف تسهيل مثل هذه التطورات فإن اللجنة قد ساقطت أربع عشر قاعدة لادارة المخاطر الخاصة بالعمليات المصرفية الإلكترونية وذلك لمساعدة البنوك في توسيع سياستها واساليبها الاشرافية الحالية لتغطية العمليات المصرفية الإلكترونية نذكرها:

القاعدة 1: يجب على مجلس الادارة العليا تصميم اشراف اداري فاعل فيما يخص المخاطر المرتبطة بأنشطة العمليات المصرفية الإلكترونية بما في ذلك تحديد كيفية وضع المسألة والسياسات وأساليب الرقابة المحددة لإدارة هذه المخاطر.

القاعدة 2: لا بد لمجلس الادارة والادارة العليا من مراجعة الجوانب الأساسية لعملية رقابة أمان البنك واعتمادها.

القاعدة 3: يجب على مجلس الادارة والادارة العليا صياغة عملية شاملة ومتواصلة لممارسة الإهتمام المطلوبة للإدارة علاقات التجهيز الخارجي للبنك وغير ذلك من أنواع الاعتماد على الاطراف الثلاثة المساندة للعمليات المصرفية الإلكترونية.

القاعدة 4: على البنوك اتخاذ الاجراءات المناسبة للتحقق من هوية العملاء الذين تقدم لهم الخدمات عبر الانترنت وطبيعة تخويلهم.

القاعدة 5: يجب على البنوك استخدام طرق التحقق من المعاملات وأن تتولى ترويج "عدم النقص" وأن تحدد المسائلة عن المعاملات المصرفية الإلكترونية.

القاعدة 6: يجب ان تتأكد البنوك من توافر الضوابط المناسبة للتحويل ومن صلاحيات الدخول للنظم المصرفية الإلكترونية، وإلى قواعد البيانات والتطبيقات.

القاعدة 7: يجب على البنوك تتضمن توافر الاجراءات المناسبة لحماية مصداقية البيانات الخاصة بالعمليات المصرفية الإلكترونية والسجلات والمعلومات.

القاعدة 8: لا بد ان تضمن البنوك وجود مسارات تدقيقية واضحة لكل المعاملات المصرفية الإلكترونية.

القاعدة 9: يجب على البنوك اتخاذ الاجراءات المناسبة كتمان المعلومات الخاصة بالعمليات الإلكترونية كما يجب ان تكون هذه الاجراءات متوافقة مع درجة حساسية المعلومات المطلوب نقلها، او حذفها في قواعد البيانات.

القاعدة 10: يجب على البنوك ان تضمن تقديم المعلومات المناسبة في مواقعها على الانترنت للسماح للعملاء المحتملين بالتوصل إلى إستنتاجات مدروسة حول هوية البنك ومركزه القانوني، وذلك قبل الدخول بمعاملات تنفذ من خلال العمليات المصرفية الإلكترونية.

القاعدة 11: يجب على البنوك اتخاذ الاجراءات المناسبة للتأكد من الوفاء بمتطلبات سرية العمل بحسب الأقطار التي يقدم فيها البنك منتجاته وخدماته المستندة إلى العمليات المصرفية الإلكترونية.

القاعدة 12: يجب أن تكون للبنوك القدرة الفاعلة واستمرارية النشاط وعمليات التخطيط للطوارئ للمساعدة على ضمان توفر النظمات ومن خلال العمليات الإلكترونية.

القاعدة 13: يجب على البنوك إعداد خطط مناسبة تتضمن الاستجابة للحوادث للحد منها (السيطرة عليها) وتدقيق المشكلات الناشئة عن حوادث غير المتوقعة بما في ذلك أنواع الهجوم الداخلي والخارجي التي قد تعيق تزويد النظم الخدمات المستندة للعمليات المصرفية الإلكترونية.¹

¹صلاح الدين حسن السبيسي مرجع سابق الذكر صفحة 268 301.

خلاصة الفصل الأول:

من خلال هذا الفصل تناولنا نمو الوسائل الدفع الإلكتروني الجديدة التي نتجت عنها عدة اثار على مستوى البنوك كما حاولنا ان نوضح مفاهيم الخدمات المصرفية الإلكترونية وتبين المزايا كما تم استخدام ان اهم متطلبات عمل البنوك الإلكترونية توفر بنية تحتية فعالة للاتصالات لتمكن من تسريع وتنفيذ المهام وعدة متطلبات اخرى مهمة لعمل البنوك الإلكترونية وادنا على وجود عدة مخاطر مصاحبة للعمل المصرفي لابد من مواجهتها، اذ يجب ان يكون البنوك المعرفة والوعي الكافي بالمخاطر المصاحبة لهذا العمل وايجاد حلول لها.

الفصل الثاني: الشمول المالي

تمهيد:

حظي مفهوم الشمول المالي في الآونة الأخيرة بإهتمام كبير من الدول المتقدمة والنامية وتسخير كل الامكانيات اللازمة لنجاحه وتحقيقه، ليس فقط جهود الدولة ولكن ثقافة الناس من جهة اخرى كمتنوعة تطورات الخدمات والمنتجات المالية والمصرفية بسرعة مذهلة تجاوزت انتشار الخيال وإزداد استخدامه. ومن هنا تبنت المؤسسات الرقابية المعنية بالنشاط المالي سياسات وأنظمة تراقب وتنظم وتحفز المتعاملين الماليين وتوعية وتثقيف، انتشرت حملات في هذا المجال من أجل نشر الوعي لإستخدام هذه الخدمات فقط. وتم إطلاق العديد والعديد من المنتجات والخدمات المالية المتطورة والمبتكرة. وخاصة الازمة المالية 2007-2008. وقد إلتزمت المؤسسات العاملة في هذا المجال بإعداد وتنفيذ السياسات. والبرامج والخطط والاستراتيجيات التي تسهل تقديم الخدمات المالية لمختلف الشرائح للاستفادة منها واعتبر البنك الدولي تعميم ونشر الشمول المالي بين جميع شرائح المجتمع وسيلة مباشرة للقضاء على الفقر وتحسين الظروف المعيشية وتشجيع الاستثمارات الصغيرة والكبيرة. مما يؤدي الى نوعية الحياة خاصة في الدول الفقيرة.

المبحث الأول: عموميات عن الشمول المالي

بعد الشمول المالي من القضايا الحديثة المهمة التي ظهرت على الساحة الدولية بعد نشوب الأزمة المالية 2008. حيث بات واضحا الاهتمام العالمي من قبل المؤسسات المالية الدولية والبنوك المركزية والمؤسسات التغذوية بموضوع الشمول المالي.

من خلال هذا المبحث سيتم التطرق للمطالب التالية:

1. المطلب الأول: ماهية الشمول المالي
2. المطلب الثاني: أهمية وأهداف الشمول المالي

المطلب الأول: نشأة وتعريف الشمول المالي وخصائصه

الفرع الأول: نشأة الشمول المالي:

ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مرة في عام 1993 في دراسة عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا تناول فيها أثر اغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمات المصرفية وخلال التسعينات للقرن الماضي. العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول الى الخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية وفي عام 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة، وينحصر اهتمام المعنيين بالشمول المالي في إستهداف من جرى اقصاؤهم بشكل قصري من الشمول المالي وإيجاد السبل الكفيلة للتغلب على أساليب وعوامل الإقتصاد ولا يهتم بمن اختاروا اقضاء أنفسهم عن إستخدام المنتجات والخدمات المالية.¹

وإزداد الإهتمام الدولي بالشمول المالي في أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008، من خلال تنفيذ سياسات تهدف الى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع للخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح. حيث تبنت مجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الإقتصادية والمالية، واعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصول جميع فئات المجتمع إليها، ركيزة أساسية من اجل محاربة الفقر وفي عام 2013 اطلقت مجموعة البنك الدولي البرنامج العالمي للإستفادة من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية مع تركيز إضافي على أنظمة الدفع ومدفوعات التجزئة

¹د.حسني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول في الدول العربية، مجلة اقتصادية شمال افريقيا شمال افريقيا المجلد 16 العدد 23 جامعة الجزائر سنة 2020 ص 99.

المبتكرة كما أطلقت برامج تعمل على تحقيق الشمول المالي من طرف المؤسسات العالمية مثل المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء ومؤسسات التمويل الدولية.¹

الفرع الثاني: تعريف الشمول المالي:

تعددت التعاريف المقدمة للشمول مالي نذكر منها:

- يعرف البنك الدولي الشمول المالي على أنه "امكانية وصول الافراد والشركات الى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم المتمثلة في المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين ويتم تقديمها بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة".
- يعرفه إتحاد المصارف العربية على أنه "مفهوم يهدف الى تعميم المنتجات والخدمات المالية والمصرفية بتكاليف معقولة على العدد الاكبر من المجتمعات والمؤسسات والأفراد وخصوصا شرائح الدخل المنخفض في المجتمع".
- أما سلطة النقد الفلسطينية فقد عرفته على أنه "تعزيز وصول إستخدام كافة فئات المجتمع للخدمات والمنتجات المالية من القنوات الرسمية التي تتناسب مع احتياجاتهم بالتكلفة والوقت المعقولين، وحماية حقوقهم وتعزيز معرفتهم المالية بما يمكنهم من إتخاذ القرار المالي المناسب".²
- كما عرفت مجموعة العشرين (20) ومؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي الشمول بأنه "تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع وبما يشمل الفئات المهمشة والفقيرة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف تكاليف معقولة".
- اما المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP) تعرفه: "وصول الأفراد والشركات الى الخدمات المالية المناسبة واستخدامها بشكل فعال ووجوب تقديم تلك الخدمات بمسؤولية وبشكل مستدام في بيئة منظمة".³
- ويعني الشمول المالي بأن "الأفراد الراشدين لديهم امكانية الوصول الى الخدمات واستخدام مجموعة مناسبة منها بفعالية ويبدأ الشمول المالي بحيازة حساب ايداع او حساب معاملات في البنك، او في مؤسسة مالية اخرى".

¹فضيل البشير ضيف واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر، مجلة ادارة الاعمال والدراسات الاقتصادية، مجلد 06 العدد 01 جامعة الجلفة الجزائر 2020 صفحة 474-475.

²اسامة فراح، رحمة عبد العزيز، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤوليات الاجتماعية في البنوك، مجلة طلبة للدراسات العلمية الاكاديمية المجلد 04 العدد 02 جامعة الجزائر 2021 صفحة 647.

³أمال زواغي، فريال زواغي، واقع الشمول المالي في البنوك التجارية الجزائرية. دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بميللا. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير (ل.م.د) المركز الجامعي عبدالحفيظ بوصوف ميلة الجزائر 2021/2020 ص 20.

- هو "مجموعة من العمليات المالية التي تهدف الى الاستجابة لل صعوبات التي تواجه المجتمعات المحلية في التراجع والمجتمعات التي تعاني من حلقة الفقر المفرغة للوصول الى رؤوس الاموال".¹

الفرع الثالث: خصائص الشمول المالي:

يتميز الشمول المالي بالخصائص التالية:

- أ- استمرار تزايد امتلاك الحسابات المصرفية: تظهر قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي ان 515 مليون بالغ فتحوا حسابات في مؤسسات مالية، او من خلال تقديم الخدمات المالية على الهاتف المحمول في الفترة بين عامي 2014-2017. وذلك ان 69% من البالغين يمتلكون حاليا حسابات مقابل 62% في عام 2014 و 51% في عام 2011 الغالبية العظمى من ماديك الحسابات لديهم حسابات اما في البنوك او مؤسسات التمويل الأصغر أو أي نوع اخر من المؤسسات المالية المنظمة.
- ب- أنماط الإدخار والائتمان والقدرة على مواجهة المخاطر المالية: إن إدخار النقود وإمكانية الحصول على الائتمان وإدارة المخاطر المالية هي جميعا جوانب رئيسية للشمول المالي وتوضيح بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي كيف ولماذا يقوم الناس بالادخار وتبرز مدى قدرتهم على تغطية النفقات غير المتوقعة، ويدخر الناس النقود بالطرق المختلفة فالكثيرون يدخرون بالطرق الرسمية.
- ج- زيادة الشمول المالي من خلال التكنولوجيا الرقمية: قدمت قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي منذ تدشينها عام 2011 رؤى وافكارا حول طرق زيادة شمول هذه الخدمات ويتميز اصدار عام 2017 لأول مرة بإحتوائه على بيانات عن ملكية الهواتف المحمولة والاتصال بالانترنت، حيث يكشف عن فرص غير مسبوقة لتقليل عدد الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية ومساعدة مالكي الحسابات على استخدامها.²

¹ياسين بن الضب، اثر الشمول المالي على الاداء البنوك التجارية الجزائرية خلال الفترة 2004-2012، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر اكاديمي. الطور الثاني جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2018/2019 ص 7.

²اكرام مالوسي، سنه مسعي، الشمول المالي كآلية لدفع وتيرة التنمية الاقتصادية. دراسة حالة الجزائر. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي عبدالحفيظ بوصوف ميله، الجزائر 2020/2021 ص 7.

المطلب الثاني: أهمية وأهداف الشمول المالي:

تتزايد أهمية الشمول المالي بشكل كبير في ضوء الاهداف الجماعية التي يسعى الى تحقيقها، وسنحاول في هذا المطلب التطرق لكل من اهداف واهمية الشمول المالي.

الفرع الأول: أهمية الشمول المالي:

أصبح الشمول المالي محور اهتمام العديد من الحكومات والجهات الرقابية وهذا لأهميته في تحقيق العديد من الأهداف الإجتماعية والإقتصادية وتتجلى اهمية الشمول المالي من خلال ما يلي:

- يعزز من الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي: حيث يهدف الشمول المالي إلى حصول شرائح المجتمع على الخدمات الرسمية وبتكاليف معقولة وعبر قنوات رسمية، اذ من الصعب تحقيق استقرار مالي ونمو اقتصادي مقبول، بينما لا تزال نسبة كبيرة من المجتمع والمؤسسات مستبعدة مالية من النظام الاقتصادي، ذلك أن النظام المالي الذي لا يتضمن كافة شرائح السكان لا تتوافر لديه المعلومات الكافية عن حجم الانتاج والاستثمار الفعلي في المجتمع، ومن ثم ترتفع احتمالية تعرضه للصدمات المالية وتتنخفض قدرته على تحقيق الاستقرار.¹
- الشمول المالي يمثل عاملا أساسيا لتحقيق أهداف التنمية المستدامة: تعميم الخدمات المالية يساهم في تحسين مستوى المعيشة وتمكين المرأة، وتمويل المشروعات الصغيرة، والحد من الفقر وعدم المساواة، وتوفير فرص العمل، كما يساهم في دمج الاقتصاد غير الرسمي في الاقتصاد الرسمي، عن طريق اضافة السمعة الرسمية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة وبالتالي رفع معدلات النمو.
- الشمول يعزز من المنافسة بين المؤسسات المالية: يحقق ذلك من خلال العمل على تنويع منتجاتها والاهتمام بجودتها لجذب اكبر عدد من العملاء والمعاملات، وتقنين بعض القنوات غير الرسمية.²
- يهتم الشمول المالي بالجانب الاجتماعي: وهذا من حيث الاهتمام بالفقراء ومحدودي الدخل من خلال حصولهم على المنتجات المالية بشكل عادل وبأسعار منخفضة وبالتالي تنمية أوضاعهم الإجتماعية والإقتصادية.³
- أتمتة النظام المالي: يتطلب توسيع انتشار الخدمات المالية وزيادة معدلات استخدامها المزيد من أتمتة هذه الخدمات وبما يجذب المزيد من المستخدمين مع الثورة التكنولوجية في مجال الاتصالات

¹د بو طلاعة محمد واخارون واقع الشمول المالي وتحدياته الاردن والجزائر نموذجا. مجلة اقتصاد المال والاعمال، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميله، المجلد 24 العدد 02، 2020، ص 147.

²فلاق صليحة، سوداني نادية، حمدي معمر، تفعيل الصناعة المالية الإسلامية كمدخل تعزيز شمولي مالي في الجزائر مجلة المعيار، جامعة الشلف الجزائر، جامعة تيسمسيلت الجزائر، 2021 ص 282.

³بن فيدة مروان، بوعافية رشيد، واقع وافاق تعجيل الشمول المالي في الدول العربية مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية المدية المركز الجامعي تيبازة مجلد 09 العدد 01 صفحة 94.

والإلكترونيات التي يشهدها العالم خلال القرن الواحد والعشرين، إن زيادة الإعتماد على الخدمات المالية الإلكترونية خاصة فيما يتعلق بالمدفوعات سيفيد كلا من المرسل والمستقبل والمؤسسات المالية التي تقدم هذه الخدمات، بحيث تصل المدفوعات بسرعة أكبر وبتكلفة أقل كما يستفيد النظام المالي من خلال تحسين القدرة على متابعة حركة الأموال لتقليل مستويات الجرائم المالية، والعمليات المتعلقة بغسيل الأموال، وتمويل الإرهاب، كما أن ائمة المدفوعات المختلفة ستخلق فرصة لدخول المزيد من الافراد في إعداد مستخدمي النظام المالي الرسمي.¹

الفرع الثاني: أهداف الشمول المالي:

تشير التقارير الصادرة عن البنك الدولي عام 2016 اي نحو 2.5 مليار نسمة لا يحصلون على خدمات مالية رسمية 75% من الفقراء لا يتعاملون مع البنوك بسبب ارتفاع التكاليف وبعد المسافات والمتطلبات المرهقة في غالب الأحيان لفتح حساب مالي ولا يدخر سوى نحو 25% من البالغين في العالم الذين يكسبون اقل من دولارين في اليوم أموالهم بمؤسسات مالية رسمية، وقد وجهت الأمم المتحدة منذ 2003 دول العالم بالتصدي للقيود التي تستبعد الناس وخاصة الفقراء من المشاركة الكاملة في القطاع المالي وبناء قطاعات مالية شاملة تساعد الناس على تحسين حياتهم المعيشية، وقد حدد اهداف الشمول المالي فيما يلي:²

- تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع الى الخدمات والمجتمعات المالية وذلك من خلال توحيد جهود كافة الجهات المشاركة لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها، والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية، وتحقيق الاستقرار المالي والاجتماعي.³
- تحسين معدلات الأداء المصرفي، وذلك من خلال قدرة مؤسسات القطاع المصرفي على تجديد استراتيجيات مالية فعالة تسمح لهم باستقطاب مختلف أنواع المدخرين وتوجيه أموالهم نحو توظيفها في استثمارات منتجة بما ينعكس ايجابا على تعظيم مستوى الربحية، وذلك ضمن اطار احترام معايير السلامة المصرفية القائمة على مدى كفاية رأس المال لمواجهة المخاطر المحتملة، مما يدعم حركة العمق المالي للقطاع المصرفي في الاسواق المحلية.⁴

¹ اسيا سعدان، نصيرة محاجبية، واقع الشمول المالي في المغرب العربي مجلة دراسات وابحاث المجلة العربية في العلوم الانسانية والاجتماعية قالمة الجزائر جامعة علي لونيبي البلدية 2، الجزائر، مجلد 10 العدد 03 2018 ص 751.

² نبيل بهوري، الشمول المالي كأداة تحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ومتطلبات تحقيقه مجلة الاقتصاد الجديد جامعة خميس مليانة. الجزائر المجلد 10 العدد 03 سنة 2019 صفحة 163.

³ رقيقة صباغ سليمة فرز تجري الشمول المالي في الدول العربية واقع وافاق مجلة ابعاد اقتصادية جامعة الجبالي الياس سيدي بلعباس الجزائر. بلحاج بوشعيب عين تيمشنت الجزائر المجلد 10 العدد 02 2020 صفحة 517.

⁴ ايمن بوزانة، وفاء حمدوش، واقع تأطير تفعيل سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية. مجلة الدراسات الاقتصادية جامعة عنابة الجزائر المجلد 12 العدد 10 2021 ص 77.

- تقليص الفجوة في الوعي والتخفيف المادي لدى فئات المجتمع المختلفة، من خلال تعاون كافة الأطراف المشاركة بالإستراتيجية ويكون ذلك من خلال تعزيز المناهج التعليمية لمواد او مواضيع التوعية المالية من خلال تعزيز برامج التوعية المالية، شمول جيل المستقبل من الأطفال والشباب بحملات التوعية والتثقيف المالي.
- الحد من مخاطر مزودي الخدمات والمنتجات المالية الذين يعملون خارج اطار النظام المالي الرسمي وبالتالي تعزيز قدرات وامكانية النظام الرسمي وضبط عرض الخدمات والمنتجات المالية وفق الأسس والتشريعات النافذة والمعايير الدولية.¹
- ان حفاظ البنك على قاعدة عملائه الحالية واستقطاب عملاء جدد، مرتبط بمدى قدرته على توفير تشكيلة متنوعة من الخدمات المالية المصرفية ذات جودة عالية تتناسب مع طبيعة الاحتياجات والقدرة المالية لهؤلاء العملاء مما يدل على اهتمام البنك بتجسيد سياسة تسويقية فعالة وناجعة ومؤطرة ومنتجة تساهم في ظروف السوق المتغير باستمرار، القائمة على دراسة العلاقة بين الخدمات المقدمة ومتطلبات العملاء.²
- تمكين الشركات الصغيرة جدا من الاستثمار والتوسع.³

¹ صندوق النقد العربي متطلبات تبني استراتيجية وطنية لتعزيز الشمول الحالي في الدول العربية 2016 ص 9.

² خديجة طربية، يسرى كرم، دور الشمول المالي تح الاستقرار المالي دراسة مقارنة الجزائر تونس المغرب، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية اقتصاد نقدي وبنكي، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف الجزائر، 2021/2020 ص 15.

³ بو حبل احمد الشمول المالي واثره على الاستدامة دراسة حالات دول الجزائر المغرب مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف 2021/2020 ص 19.

المبحث الثاني: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي

في السنوات السابقة، تطور مفهوم الشمول المالي الى أربعة ابعاد رئيسية: سهولة الوصول الى التمويل لجميع العائلات والشركات، والمؤسسات، التي تسترشد بالقواعد التنظيمية والرقابة المالية والاستدامة مالية للشركات والمؤسسات بالإضافة الى المنافسة بين الخدمات المالية، موفرين لتحقيق افضل البدائل للعملاء، تم قياس الشمول المالي في الماضي من خلال حساب النسبة المئوية للمستفيدين من البنوك التجارية وأجهزة الصراف الآلي وحجم الودائع والقروض التي تم تغطيتها.

المطلب الاول: ابعاد الشمول المالي:

تطور مفهوم الشمول المالي خلال العقد الماضي الى ثلاثة ابعاد رئيسية وهي الوصول للخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية.

1. الوصول للخدمة المالية:

يشير بعد الوصول الى الخدمة المالية الى القدرة على استخدام الخدمة المالية من المؤسسات الرسمية وتتطلب تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل تكلفة التقرب من نقاط الخدمات المصرفية حيث يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المصرفية.¹

2. استخدام الخدمات المالية:

يشير بعد الخدمات المالية الى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي من خلال مدى تحديد استخدام الخدمات المالية والذي يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة.²

3. جودة الخدمات المالية:

وتعني تصميم خدمات و ضمان وصولها لجميع فئات المجتمع بالشكل الذي يتوافق مع احتياجاتهم التمويلية، وأن تتوفر فيها مجموعة الخصائص:

التكلفة المناسبة فيما يتعلق بفتح الحساب او الرسوم السنوية الخاصة بتسيير الحساب وتكلفة التحويلات المالية، الشفافية فيما يتعلق بكل المعلومات الخاصة بالخدمات المالية مقدمة للزبون (من حق الزبون الاطلاع على المعلومات المتعلقة بالخدمة)، حماية المستهلك عن طريق مجموعة من القوانين التي تضمن حق الزبون في حالة نشوب نزاع بينه و بين البنك وإمكانية اللجوء للعدالة من

¹ د. محمد بوطلاعة واخرون، مرجع سبق ذكره، ص 148.

² صالح حلاق، سامية شارفي، دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول بالعالم العربي. تجربة مملكة البحرين مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية المجلد 21، العدد 01، جامعة الشلف 2020 صفحة 307.

أجل التظلم والسهولة في الحصول على الخدمة دون عناء الانتظار في الصفوف (مدة الحصول على الخدمة)، استثمار البنك في نشر الثقافة المالية بين أفراد المجتمع مهما كان مستواهم الثقافي أو التعليمي، عدم وجود عوائق ائتمانية مثل بعد المسافة او قلة انتشار الوحدة المصرفية او نقص المعلومات ووجود ضمان مبالغ فيه من اجل الحصول على الخدمة وخاصة القروض للشركات الصغيرة.. وفي الاخير نقول أن تحقيق أبعاد الشمول المالي هو الضمان لنجاح الشمول المالي في اهدافه في الرفاهية وتحسين دخول الافراد وتقليص الفوارق الاجتماعية وتخفيض مستويات الفقر.¹

المطلب الثاني: مؤشرات الشمول المالي:

ذكرت وثيقة قمة (لوسكابوس في عام 2012) لمجموعة العشرين مجموعة من المؤشرات التي تستخدم لقياس مستويات الشمول المالي في جميع دول العالم واستخدام بياناتها للمقارنة بين الدول وتحديد معدلات التفاوت بينها في استخدام الخدمات المالية المصرفية وانتشارها بين السكان البالغين.

الجدول رقم (01): مؤشرات الشمول المالي

المؤشرات قياسه	البعد
<ul style="list-style-type: none"> - عدد الفروع مصارف لكل 100 ألف بالغ. - عدد اجهزة الصراف الآلي لكل 100 الف بالغ. - عدد وكلاء مقدمي خدمات الدفع الالكتروني لكل 100 الف بالغ . - عدد منافذ او وكلاء الهاتف النقال لكل 100 الف بالغ. - عدد نقاط الخدمة او البيع (POS) لكل 100 الف بائع. - عدد بطاقة السحب الآلي لكل 1000 بالغ. - عدد اجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلو متر مربع² 	الوصول الى الخدمات المالية والمصرفية
<ul style="list-style-type: none"> -نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم. - نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الاقل كحساب ائتمان منقطع. - عدد حملة سياسة التأمين لكل 1000 من البالغين. - عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد. - عدد معاملات الدفع الواحد. - نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم ومتواتر. 	استخدام الخدمات المالية

¹عربي ناصر صلاح الدين، وآخرون، دفاتر سبل تعزيز الشمول المالي في المنظومة المصرفية الجزائرية ، مجلد 17 ، العدد 4، ديسمبر 2021 صفحة 373.

²د. نغم حسين نعمة، أ.احمد نوري، حسن المطر، الشمول المالي متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس، دار الايام للنشر والتوزيع، جامعة النهرين بكلية اقتصاديات الاعمال 2018 صفحة 71.

<ul style="list-style-type: none"> - نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت. - نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية او دولية. - نسبة الشركات المتوسطة او الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية. - عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع. - عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة¹. 	
<ul style="list-style-type: none"> • القدرة على تحمل التكاليف: - معرفة متوسطة الكتلة الشهرية للحصول على حساب أساسي بناء على الحد الأدنى الرسمي للأجور. - متوسط الرسوم السنوية للاحتفاظ بحساب جاري أساسي متوسط تكلفة تحويلات الائتمان. - نسبة العملاء الذين أفادوا بأن رسوم المعاملات المالية غالية الثمن. • الشفافية: - نسبة العملاء الذين أفادوا انهم يتلقون معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية هي بداية انعقاد القرض المالي. - وجود نموذج وصف محدد للخدمات المالية المقدمة. • حماية المستهلك: - مدى وجود قانون أو لائحة معايير الشكاوي والتعامل بين المستخدمين والمؤسسة المالية. - مدى وجود امكانية للجوء الى العدالة مثل وجود أمين مظالم مالية لحل المشاكل المتعلقة بالخدمات المالية من 3 الى 6 اشهر الأخيرة وتم حلها في غضون شهرين على الأقل. - نسبة العملاء الذين لديهم ودائع تم تغطيتها بواسطة صندوق تأمين الودائع. • الراحة والسهولة: - نسبة الأفراد الذين لا يشعرون بالراحة بمتوسط الوقت الذين يقضونه في الانتظار في الطابور في فروع المؤسسات المالية. - متوسط الوقت الذي يقضيه العملاء في الاصطفاف في فروع المؤسسات المالية والبنوك. 	<p>جودة الخدمات المالية</p>

¹د صورية شنبلي، د. السعيد بلخضر، اهمية الشمول المالي في تاريخ التنمية لتعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 4 العدد 1 جامعة محمد بضياف المشيلة الجزائر، 2019 صفحة 109-110.

- **التثقيف المالي:**

- حساب النسبة المئوية للبالغين الذين يعرفون المصطلحات المالية الأساسية مثل معدل المخاطر، التضخم والتنويع.

- النسبة المئوية للبالغين الذين يستطيعوا اعداد ميزانية لهم كل شهر.

- **المديونية (السلوك المالي):**

- نسبة المقترضين الذين يتأخرون اكثر من 31 يوم من سداد القرض.

- كيفية حل الازمات المالية من قبل الزبائن اما بالاقتراض من الأصدقاء الأقراب، بيع الأصول استخدام وفورات او قرض بنكي.

- **العوائق الائتمانية:**

- نسبة الوحدات الادارية في المناطق الحضرية على الاقل بتلاتة فروع مالية رسمية للمؤسسات.

- نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة المطلوب منها توفير ضمانات على آخر قرض مصرفي.

- مدى وجود عوائق أو نقص في المعلومات حول أسواق الائتمان.¹

¹ نغم حسين نعمة، احمد النوري، حسن مطر، مرجع سابق الذكر، ص 72، 73.

المبحث الثالث: علاقة الخدمات المصرفية الالكترونية بالشمول المالي.

هناك علاقة وثيقة بين الخدمات المصرفية الالكترونية والشمول المالي الذي يسعى الى تعميم المنتجات والخدمات المصرفية والمالية بتكاليف منخفضة وجودة عالية، واستدامة وشفافية من قطاع المال الرسمي الى كامل فئات المجتمع خاصة المهمشة وكذلك يساعد على تحقيق الاستقرار المالي.

المطلب الأول: الشمول المالي في الجزائر وأثر الخدمات المالية الالكترونية: (قراءة لتقارير البنك الجزائر 2002 إلى 2016)

فبعد مبادرات العديد من الحكومات الى تقريب وتسهيل وسلاسة وصول الخدمات والمنتج الى المواطن مثل مبادرات تقريب الادارة من المواطن عبر الخدمات الالكترونية وهذا يؤدي الى تحريك عوامل الانتاج بكفاءة وتقادي بطالتها والتأخير في استغلالها او تقليل تكلفة الفرصة البديلة الناتجة عن ضعف الاستعلام بالخدمات المالية المتاحة، زيادة الفرص المتاحة للراغبين في إيداع أموالهم في خلق القيمة بكل ما استطاعوا له من قيمة مدخرات من جهة والراغبين في إستغلال هذه المدخرات في الاستثمار المنتج. خاصة في ظل حرمان بعض المناطق الريفية من أدنى الحاجات المالية التي تتواءم مع طبيعة عملهم ومناطقهم.

يتمثل دور البنك المركزي في تعميم الشمول المالي من خلال:

- وضع القواعد والتشريعات المنظمة للتعاملات المصرفية والمؤطرة لها.
- الرقابة على التزام المؤسسات المالية بالقواعد المقررة والمسطرة من طرفه وتعتبر البنوك المركزية للدول هي الداعم الرئيسي للتطبيق الشمول المالي وهذا عن طريق وضع قواعد وتشريعات لتسيير اجراءات المعاملات المصرفية بكافة اشكالها، والموافقة على اتاحة خدمات مالية مبسطة مثل استخدام الهواتف الذكية في عمليات الدفع الالكترونية حيث تلعب البنوك دورا هاما واساسيا في تحقيق مبدأ الشمول المالي، ان هذا يتم عن طريق جذب الفئات التي لا يوجد لديها تعاملات بنكية وذلك من خلال ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد وتقوم على الادخار والتأمين ووسائل الدفع وليس فقط على الإقراض والتمويل وتخفيض الرسوم والعمولات غير المبررة المفروضة على العملاء والخدمات المالية غير المناسبة، التي تتم مقابل قيام العملاء بدفع عمولات وكذلك مراعاة ظروف العملاء وعدم اثقالهم وتعبئتهم بالقروض.

ومن خلال تقارير البنك المركزي الجزائري خلال الفترة من 2012-2016. قد اكد على ارتباط التوازنات الاقتصادية الكلية بالحسابات الخارجية اين انخفض اجمالي الوزائع المجمع من طرف مختلف الاعوان الاقتصادية نتيجة تأثره بعوائد الموارد المحصلة من الصادرات البترولية وجبايتها.

في نهاية 2016 بقي النظام المصرفي يتشكل من تسعة وعشرون (29) مصرفا. مؤسسة مالية تقع مقراتها الاجتماعية بالجزائر العاصمة، منها:

- ستة (06) مصارف عمومية من بينها صندوق التوفير.
- اربعة عشر (14) مصرف خاص برؤوس أموال اجنبية من بينهم مصرفا واحدا (01) برؤوس اموال مختلطة.
- ثلاثة (03) مؤسسات مالية من بينها مؤسستين (02) عموميتين.
- خمسة شركات (05) تأجير من بينها ثلاثة (03) عمومية تعاضدية واحدة للتأمين الفلاحي والمعتمدة للقيام بعمليات المصرفية التي اتخذت في نهاية 2009 صفة مؤسسة مالية.

كما تطورت الترسانة المصرفية في الجزائر بعدة وكالات مما يبين مدى اتاحة السلطات النقدية وتبنيها لأفكار الشمول المالي لتوسيع الشبكة المصرفية و ضمان وصول لأكبر شريحة ممكنة من مستهلكي الخدمات المالية.¹

المطلب الثاني: العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المالي

من الصعب تحقيق الشمول المالي دون وجود استقرار في النظام المالي، كما أنه من الصعب تصور إستمرار المالي مع وجود نسبة متزايدة من المجتمع والقطاع الاقتصادي التي لا تزال مستبعدة من الناحية المالية مثل سكان المناطق الريفية، مجموعة من الأقل حضا في المناطق الحضرية الفقيرة والفقراء، ويوحى ذلك الى وجود ارتباط وثيق بين الاستقرار المالي والشمول المالي في كلا الاتجاهين سنتطرق اليها من خلال ما يلي:

- تؤكد بعض الدراسات ان الشمول المالي يساعد على تحسين الظروف المالية ورفع مستوى معيشة الفقراء، كما يؤدي الى قطاع اعمال صغيرة اكثر قوة من خلال التنمية المالية التي تدعم الاستقرار الاجتماعي والسياسي مما يؤدي بدوره الى زيادة استقرار النظام المالي، كما يمكن للشمول ان يحسن من كفاءة الوساطة بين الودائع والاستثمارات، فضلا من زيادة نصيب القطاع المالي الرسمي على حساب القطاع الغير رسمي، بما يدعم فاعلية السياسة النقدية ويلاحظ ان تنوع محافظ الاصول والالتزامات يعزز من توزيع المخاطر وتقادي تركزها.

فعلى جانب الالتزامات، تفترض بعض الدراسات أن القطاع المالي الشامل عادة ما يتميز بقاعدة ودائع مستقرة، اذا كانت اكثر تنوعا حيث تثبت ان الزيادة بنسبة 10% من نصيب الافراد القادرين على الحصول على خدمة الودائع المصرفية، قد يؤدي الى التخفيف او الحد من معدلات سحب الودائع وبنحو الى ثمانية نقاط في المئة. كما تبين ان المدخرين ذوي الدخل المنخفض يتجهون الى الحفاظ على الودائع خلال فترات الازمات النظامية، وبالتالي فإن الودائع للعملاء ذوي الدخل المنخفض تعتبر عادة مصدر مستقل للتمويل في حالة نفاذ المصادر الأخرى او صعوبة الحصول عليها.

¹ بولحبال سميرة، حاكمي نجيب الله. اثر الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي لخدمة التنمية الريفية،مجلة ابحاث ودراسات التنمية العدد 01 ديوان 2019 صفحة 28.

إلا أنه في أوقات الشدة أو الأزمات قد يقوم المدخرون خاصة المدخرون الكبار بسحب ودائعهم من البنوك مما يؤثر سلباً على أوضاع السيولة في القطاع المصرفي بصفة عامة ويمكن الحد من ذلك إذا كانت الودائع أكثر تنوعاً ويتحقق هذا التنوع عن طريق الحصول على الودائع المصرفية من عدد أكبر من الأفراد، الأمر الذي يؤدي بدوره إلى زيادة تحقيق الشمول المالي، وبناءً عليه فإن تحقيق نطاق أوسع من الشمول المالي في الودائع المصرفية يؤدي إلى استقرار قاعدة الودائع، وبالتالي تحسين مرونة التمويل والاستثمار بالقطاع المصرفي بما يؤثر بشكل إيجابي على أوضاع السيولة بالتالي بدعم الاستقرار المالي بشكل عام، كما أن الشمول يؤدي إلى توجيه الأرصدة الخاملة إلى استخدامات أكثر إنتاجية وتحويلها إلى ودائع تدر عائداً.¹

فيم يخص الأصول فإن خسائر القروض الصغيرة تشكل مخاطر نظامية أقل من الخسائر المحققة من القروض الكبيرة وبالتالي فإن زيادة الشمول المالي من حيث تيسير منح القروض الصغيرة يؤدي إلى قدر أكبر من الاستقرار على مستوى مقدمي الخدمات المالية وقد ثبت أن الشمول المالي قد يؤدي إلى تغيير بنية النظام المالي ودعم كفاءته فيما يتعلق بالمنتجات والمعاملات التي يتم استحداثها والعملاء الذين يستخدمون الخدمات المختلفة والمخاطر الجديدة الناشئة وكذا المؤسسات التي انشأت أو توسعت في الأسواق الجديدة، كما أنه في الدول ذات المستويات العالية من الاستعداد المالي فإن الخدمات المالية غير الرسمية يعتمد عليها القطاع المالي العائلي والشركات تعد بدائل غير مجدية عن الخدمات الرسمية، وقد تكون الخدمات المالية غير الرسمية في حد ذاتها مصدر لعدم الاستقرار المالي ومن أهم المخاطر التي تواجه الجهود المبذولة في مكافحة غسل الأموال، لذا يتعين فهم أهمية العلاقة بين النزاهة المالية والشمول المالي المؤيد للاستقرار.²

¹د.نبيل بهوري، مرجع سابق الذكر، ص 165-166.

²د.السعيد الاخضر، مرجع سابق الذكر، ص 115-116.

خلاصة الفصل الثاني:

احتوى هذا الفصل على الاسس النظرية للشمول المالي وذلك من خلال تطرقنا لمفهوم الشمول المالي فوجدنا ان الشمول المالي هو ان الافراد والشركات لديهم امكانيات الوصول الى منتجات وخدمات مالية مفيدة وباسعار معقولة تلبي احتياج بالاضافة الى معرفة اهم المؤشرات المستخدمة لقياس الشمول المالي والمتمثلة في الوصول الى الخدمات المالية واستخدام الخدمات وجودة الخدمات مع التركيز على اهمية التي لها تأطير ايجابي على كافة المؤشرات الاقتصادية والاجتماعية كما تعرفنا على وجود علاقة وثيقة بين الخدمات المصرفية الالكترونية لانه يسعى الى تعميم الخدمات والمنتجات المصرفية والمالية بتكاليف منخفضة وجودة عالية.

الفصل الثالث:

دراسة حالة الجزائر

تمهيد:

ان تعزيز درجة تعميم الخدمات المالية والمصرفية على فئة المجتمع الجزائري لتلبية احتياجاتهم المالية المتنوعة واثاحة الفرصة لهم للوصول الشامل للانظمة المالية الرسمية من شأنه ان يساعد على دمج ومشاركة مختلف فئات المجتمع وتمكنهم ماليا اقتصاديا، لكن ذلك يعتمد على مدى تطور نشاط الوساطة المصرفية وتحديد و توضيح المحاور الرئيسية، لبناء استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز درجة الشمول المالي.

المبحث الأول: الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر

سعت البنوك الجزائرية الى مواكبة التطورات والتي تتمثل بشكل رئيسي في تقديم الخدمات المصرفية.

المطلب الأول: واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر

الفرع الأول: استعمال البطاقة البنكية في الجزائر

بدأت في الجزائر في العمل بالبطاقة البنكية من طرف هيئات مالية خاصة وعمومية. وبذلت جهود معتبرة لترسيخ ثقافة التعامل الالكتروني في المجتمع الجزائري:

1- بطاقة السحب: وضعت شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك سنة 1996، نظام لتمييز الصكوك، وبدأت منذ سنة 1997 في عملية سحب النقود من الموزعات الآلية للأوراق النقدية والتي أصبح عددها يفوق 680 موزع آلي لعام 2010. موزعة على التراب الوطني مفتوحة لكل حاملي بطاقة السحب ذات المسلك المغناطيسي كما نصبت شبكة النقد ما بين البنوك التي تتكفل بعملية سحب النقود حيث ان شركة "ساتيم" سنة 1995 انشأت شركة ما بين المصارف الثمانية وهي - CNMA - BB - BNA - BADR - BEA - CNEP - CPA - BDL ووضعت من اجل:

- وضع الموزعات الآلية في المصارف التي تشرف عليها الشركة، تطوير وتسيير المعاملات النقدية ما بين المصارف، تحسين الخدمة المصرفية وزيادة حجم تداول النقود، تحديث وسائل الدفع المصرفية الجزائرية وتقوم الشركة بصنع البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب حسب القياس المعمول به دوليا وطبعا الاشارة السرية وهذه الخدمة موضوع عقد بين البنك و ساتيم.¹

2- انشاء شركة لتأدية الصفقات البنكية المشتركة والنقدية SATIM: ان شركة تأدية الصفقات البنكية المشتركة والنقدية "ساتيم" والتي انشأت فيه 25 مارس 1995. وهي شركة مساهمة وفرع لأهم البنوك التجارية الجزائرية ويساهم في رأس مالها كل من بنك البركة الجزائري بنك الفلاحة والتنمية الريفية، البنك الجزائري الخارجي والبنك الوطني الجزائري ثم التحق بها الصندوق الوطني للتوفير الاحتياطي والصندوق الوطني للتعاون الفلاحي ويبلغ رأس مالها 26 مليون دينار جزائري.

جاء انشاء شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية ما بين البنوك بغرض اداء مجموعة من المهام الأساسية والضرورية التي تحقق السير الفعال للمعاملات النقل الآلي البنكي وتتمثل هذه المهام فيما يلي:

- **أولاً:** النهوض بوسائل الدفع الالكترونية وتطوير استخدامها في المجتمع الجزائري.

¹شهيبار الشام ضوابط البنك المركزي لتنظيم التعامل بوسائل التواصل الإلكتروني مع اشارة لواقع البطاقة البنكية في الجزائر المجلة الدولية للأداء المجلة الدولية للشام ضوابط البنك المركزي لتنظيم التعامل بوسائل التواصل الإلكتروني مع اشارة لواقع البطاقة البنكية في الجزائر المجلة الدولية للأداء المجلة الاقتصادية المجلة اربعة العدد واحد جامعة اقليم محمد والحاج البويرة الجزائر سنة 2001 صفحة 163 صفحة 164.

- **ثانيا:** تطوير النقل الالي البنكي من خلال اتباع احدى التكنولوجيات.
- **ثالثا:** مرافقة البنوك في تطوير الوظيفة النقدية وكذا اصدار منتجاتها الخاصة بالنقد الالي ووضعها في متناول زبائنها.
- **رابعا:** تأخذ على عاتقها كل ما يخص الهياكل والوسائل التقنية الخاصة بالنقد الالي، موزعات الية، تعاملات الكترونية.
- **خامسا:** المشاركة في التعريف بالمبادئ والقواعد الخاصة بالعمليات التي تتم بواسطة البطاقة البنكية وكذا وضع قوانين، تقنيات واسس تسيير واسعار المنتجات النقدية "البطاقة والعمليات التي تتم بواسطتها.
- **سادسا:** اصدار الشيكات والبطاقات البنكية وتشخيصها لصالح البنوك المشاركة في الشبكة البنكية.
- **سابعا:** تعد مؤسسة SATIM مركز التحليل والدراسة للمجتمع في الجزائر، وايضا كمركز تشخيص البطاقة الدولية.
- **ثامنا:** القيام بعملية المقاصة البنكية الخاصة بالتعاملات بالبطاقة البنكية.¹

3- البطاقة البنكية في الجزائر: لقد بدأ العمل بالبطاقات البنكية في الجزائر سنة 1997 من خلال اصدار اول بطاقة لكنها لا تحتوي على شريحة وانما ستضم فقط المساحة المغناطيسية حيث كان التعامل يقتصر فقط على عملية السحب حتى عام 2005 اين بدأت عمليات الدفع/ وفي 2009 ظهرت فكرة الدفع عبر الانترنت التي ظلت مجرد فكرة الى غاية عام 2010 حيث تم المصادقة على هذا المشروع الا انه لم يدخل حيز التنفيذ الى غاية العام 2013 أين تم تنفيذ اول عملية للدفع عبر الانترنت وفي نفس السنة ظهرت فكرة لكنها تبقى فكرة مدروسة لا غير، لم تتجسد عن بعد على ارض الواقع. وهذا اضافة الى العديد من البرامج التي تعد قيد الانجاز، ولكن اهمها برنامج الطريق السيار شرق غرب. حيث المتوقع ان يتبع سلوك الطريق مقابل مالي، حسب عدد الامتار باستخدام بطاقة تحمل الرمز CIB ، واحسن مثال على ذلك طبق فيه هذا البرنامج سنة 2014 ب8 آلاف بطاقة والنقاش حاليا مع مترو الجزائر لكن لم يتم المصادقة عليه بعد هذا اضافة الى مشروع شحن الهاتف النقال من خلال الموزعات الالية 2015 "salim" وقبل التعرف على حجم استخدام البطاقة البنكية في الجزائر ولا بد اولا من التعرف على انواع البطاقات المختلفة المعتمدة من طرف البنوك الجزائرية.

¹ امينة بن علي واقع التسويق الخدمات البنكية الالكترونية بالجزائر في اطار مؤسسة المجلة الدولية للإبتكار والتطبيق المجلد 29 العدد 1 2020

- 4- **البطاقات المحلية:** هي بطاقات تسمح بعملية السحب والدفع متاحة لكافة الزبائن تقدر مدة صلاحيته بستتين باستثناء البطاقة الموجهة لعملاء البنك الوطني مدة صلاحية لها بتلات سنوات وتميز عموما بين نوعين اساسيين يحملان نفس الرمز CIB (بطاقة بنكية مشتركة):
- **البطاقة العادية classique:** تمنح لفئة العملاء البنوك الذين لا يتجاوز دخلهم حدا معيناً طبعاً لا يمكن تحديد المبلغ لانه نسبي يختلف من بنك لآخر.
 - **البطاقة الذهبية Gold:** يمنح هذا النوع من البطاقات لفئة معينة من عملاء البنوك الذين يتجاوز دخلهم مبلغاً معيناً كما يمتاز بمنحه البنك العميل.¹

الفرع الثاني: الانترنت في الجزائر

في السنين الاخيرة الماضية ارتبطت الانشطة التي يقوم بها الانسان بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من اجل مواكبة التكنولوجيات الحديثة الذي تتسم بالسرعة ووفرة المعلومات ومن بين ما افرجه هذا التطور التكنولوجي ظهور نوع جديد من المعاملات يتم عن طريق الانترنت ونظام الدفع الالكتروني حيث بات يتداول من طرف العديد من الافراد والجزائر واحدة من الدول التي تعرف طرقاً متميزة في هذا المجال. باتجاهها نحو بناء مجتمع المعلومات من خلال هدية للطفل الالكتروني المختلفة عبر الانترنت ومسرح المجال للعديد من المواقع الالكترونية التي توفر للمستهلكين قنوات دفع مريحة امنة وسهلة وعلى مدار ساعة ولقد دخلت الجزائر مجال الانترنت سنة 1991 عن طريق الجمعية الجزائرية للمستعملين UNIX بالتعاون مع جمعية العلماء الجزائريين عن طريق الربط مع ايطاليا وفي 1993 اصبح مركز البحوث والاعلام العلمي والتقني CERIST هيئة جامعية عمومية، الممون الوحيد للحصول على خدمات الانترنت ثم في سنة 1998 قرر المسؤولون فتح المجال للمتعاملين الخواص حيث اصبح عددهم في نهاية الاخير من سنة 2000 28 مموناً ليصبح العدد من نهاية سنة 2004 اكثر من 80. وهذا العدد قد يكون الجزائر تصل للمرتبة 10 من حيث عدد الممولين. المرتبة 71 من حيث عدد مستعملي الانترنت. وبالتالي نلاحظ ان الجزائر بذلت ولا زالت تبذل جهوداً لتطوير وتعميم فكرة الانترنت لدى الافراد والمؤسسات والهيئات. ورغم ذلك الا ان استعمال في البنوك الجزائرية بقاء محدوداً. فوجد ان لكل بنك موقعا خاصاً به. ولكن معلوماته تدور عموماً حول الهيكل الاتصال بعض المعلومات والاحصاءات المحدودة والقديمة ايضا فمثلاً بالنسبة لبنك الجزائر موقعه عبر الانترنت -www.bank ofalgeria.dz تظهر فيه مجموعة من المعطيات والبيانات عند السياسة النقدية والمالية واحصائيات مختلفة ولكنه للأسف غير متجددة بعكس مواقع البنوك في العالم والتي بعضها يشرف على انظمة الدفع الالكترونية لمصارف تلك الدول انطلاقاً من موقعه الالكتروني اما بالنسبة للمصارف التجارية فمواقعها تعرض مجموعة من المعلومات على نفسها ومعظمها لم يجد منذ مدة الا انه يجب ان نذكر ان هناك مصارف تسمح بالاطلاع

¹ أ. سمية عبابسة ، وسائل الدفع الالكتروني في النظام البنكي الجزائري الواقع والمعوقات والافاق المستقبلية، مجلة العلوم الانسانية العدد 06 جامعة أم البواقي، الجزائر، 2016 ص 3535، 354.

على الرصيد وبعض العمليات الأخرى ولذلك يجب تدارك هذه النقائص وتفعيل دور الإنترنت لتقديم خدمة مصرفية متطورة.¹

المطلب الثاني: تطور وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر

لقد هدفت السلطات النقدية إلى تطوير عمليات الدفع الإلكتروني وتعميم ذلك على كل القطاعات والعمليات في جميع ربوع الوطن، وذلك بتوفير وسائل الدفع الإلكترونية لمختلف أنواعها وبتعدد أشكال ووسائط الدفع الإلكتروني، بغية إحداث تغيير جذري مواكب للتطورات والتغيرات العالمية.

مؤشر عدد حركات الدفع بكثافة الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت:

منذ أكتوبر الفين وستة عشر أصبح الدفع عبر الإنترنت عن طريق البطاقة المصرفية عمليا بالجزائر، وتم فتح هذه الخدمة في المرحلة الأولى للمسؤولين عن فواتير شركة توزيع المياه والطاقة والغاز، الهواتف الثابتة والمتنقلة، شركات التأمين، والنقل الجوي، وبعض الإدارات خلال سنة 2020 سجلت 53 تاجر ويب منخرط في نظام الدفع الإلكتروني البنكي، ما نتج عنه حوالي 3369892 معاملة وفي 2021 سجل 71 منخرط في نظام الدفع الإلكتروني البنكي ما نتج عنه حوالي 5088632 معاملة هذه التعاملات موزعة وفقا للجدول التالي:

الجدول رقم 02 عدد حركات الدفع ببطاقات الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت في مختلف القطاعات

العدد الإجمالي للمعاملات	بيع البضائع	خدمات	خدمة إدارية	كهرباء ماء	تأمين	نقل	هاتف محمول	
7366	0	0	0	391	51	388	6536	2016
107844	0	0	0	12414	2467	5677	87286	2017
176982	0	0	1455	29722	6439	871	138495	2018
202480	0	5056	2432	38806	8342	6292	138495	2019
4593960	235	213175	68395	85676	4845	11350	120284	2020

المصدر: من اعداد الباحثين بلاعتماد على الموقع التالي GIE Monélique 2021.

عند انضمام البريد الجزائري إلى صندوق النقد الدولي النقد الآلي GIE Monélique وتحقيق تبادل المعاملات بين البنك البطاقة الذهبية التي أصبحت سارية المفعول منذ 5 يناير 2020 زاد عدد المعاملات الدفع الإلكتروني بالإنترنت أشرنا عمدا إلى عام 2020 حيث تم تفعيل الدفع عبر بطاقة بريدية Golden Algena

¹ ابلعياش ميادا بن اسماعيل حياة مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر ابحاث اقتصادية وإدارية العدد السادس عشر جامعة محمد بسكرة الجزائر 2014 صفحة 78،79.

وتطبيق Baridi Mob الذي يستخدم بعد تنزيله على المحمول وادخال رمز اضافة الدفع الالكتروني للتسجيل الفعلي في التطبيق واجراء المدفوعات والسحب والتحويلات المالية كما سجل عدد معاملات الدفع بواسطة الهاتف المحمول، الهاتف المصرفي زيادة مستمرة منذ بداية شهر جانفي حتى نهاية عام 2020 تزامنا مع ظهور فيروس كورونا والتطبيق لمبدأ التباعد الاجتماعي والتدابير الوقائية فتح السوق الجزائري خلال الاشهر الاولى من العام 2020 امام عدد كبير من مشاركي خدمة الهاتف التابت والمحمول والمشاركين في الانترنت وهي الشبكة التي ساهمت بشكل كبير في تقديم الخدمات المالية من خلال بطاقات الدفع الذهبية الى اكبر عدد ممكن من الافراد بالنظر الى التشابه الكبير في عمل بريد الجزائر و ما تفعله البنوك لاستقبال الودائع وفتح الحسابات حيث يظهر الاختلاف فقط في غياب عملية الاقتراض وخدمات الربح في الجزائر، عملت الدولة الجزائرية في اطار فعلها المستمر بتعميم الخدمات المالية والمصرفية للتعرف على انشاء مشروع "بنك بريدي" يستهدف قطاع البريد والتجارة الفعلين والمستمرين من اجل تقديم خدمة اضافية واعادة هيكلة تسمح بتحويل البريد الجزائري الى بنك بريدي كما هو الحال ثم القيام به في بلدان متقدمة ولكن هذا المشروع لم يحقق بعد.

جدول رقم 03: نشاط الدفع على TPE

سنة	اجمالي عدد VsEs قيد التشغيل
2016	5049
2017	11985
2018	15397
2019	23762
2020	33945

المصدر: موقع تجمع النقد الالي <https://giemonetique.dz> تم الاطلاع بتاريخ 2022/05/15

نلاحظ من خلال الجدول تزايد عدد محطات الدفع الالكتروني العاملة قيد التطوير المستمر حيث بلغ عددها في سنة 2016 5049 جهاز ثم أصبح عددها 33945 جهاز سنة 2020، والذي يدل على تحسن إنتشار ثقافة إستخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر.

تطور عدد الصراف الالي وعملية السحب منه:

يعتبر الصراف الالي شكل من اشكال وسائل تغلي الالكتروني حيث كان يمكن للمتعامل سحب امواله في اي وقت من اي مكان وهو ما يضمن له سرعة في التحويل وثنائه الى نقود ورقية في مايلي جدول عدد الصراف الالف جزائر خلال الفترة الممتدة من 2016-2020

جدول رقم 04: تطور عدد الصراف الآلي في الجزائر خلال الفترة الممتدة 2016-2020

السنوات	2016	2017	2018	2019	2020
عدد الصراف الآلي حيز الخدمة	1370	1443	1441	1621	3030

المصدر: بالاعتماد على هذا الموقع [https:// giemontique.dz/actvait.sur.atm](https://giemontique.dz/actvait.sur.atm)

شهد تطور عدد الاجهزة الصراف الآلي في الجزائر زيادة مستمرة من عام 2016 عندما تم تقديره حيث بلغ 1370 كاشف. لتصل الى 3030 في مارس 2021. وهذا التطور في عدد الآلات طورت ماكينة الصرف الآلي معها عدد السحوبات منها والمبين بجدول التالي:

الجدول رقم 05: تطور عمليات السحب من الصراف الآلي خلال الفترة الممتدة 2016-2020

السنة	العدد الاجمالي لمعاملات السحب	المبلغ الاجمالي لمعاملات السحب
2016	6868031	98822524500.00 دج
2017	8310170	126398291000.00 دج
2018	8833913	136233452000.00 دج
2019	9929652	164116233000.00 دج
2020	38428933	107300953000.00 دج

المصدر: <https://giemonetique.dz/activitie-retrait-suratm/>

من الجدول السابق نلاحظ ان عملية السحب من اجهزة الصراف الآلي في تزايد مستمر ووصل الى 8.6 مليون عملية في عام 2016 لتصل الى 8.8 مليون عملية في سنة 2018 حيث بلغ 9.9 مليون عملية في 2019 بزيادة 1.1 مليون مما يدل على بداية انتشار الوعي والثقافة في المجتمع من خلال التعامل مع هذا الجهاز بدلا من قوائم الانتظار في مكاتب البريد والبنوك وقد تضاعفت هذه المعاملات باكثر من 6 مرات في 2020 وبلغت قيمتها 42.58 مليون صفقة قيمتها 1073 مليار دينار جزائري.

لعل السبب في ذلك الاجراءات الاحترازية والوقاية التي أوصت بها الجهات لمنع انتشار فيروس كورونا في الجزائر في فبراير 2020.

جدول رقم 06 عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر خلال الفترة 2016 - 2020

السنة	2016	2017	2018	2019	2020
عدد مستخدمي الانترنت	15.000.000	18.580.000	21.000.000	24.480.000	25.428.159
عدد السكان	40.263.711	41.063.753	41.660.000	42.340.000	43.851.044
النسبة المئوية	%37.3	%45.2	%50.0	%57.81	%57.91

المصدر: رابح شليق. وسائل الدفع الالكترونية كآلية للحد من أزمة السيولة الراهنة في الجزائر، مجلة ادارة الأعمال و الدراسات الاقتصادية. المجلد 07، العدد 01، جامعة الجلفة (الجزائر) 2021، ص 447.

من خلال الجدول الاعلى يتضح لنا ان عدد المستخدمين الانترنت في الجزائر بالتزايد مع زيادة عدد السكان. حيث بلغ عدد مستخدمي الانترنت حوالي 43851044 مستخدما في عام 2020 اي 57.91% من المجتمع الجزائري اي ما يعادل نصف المجتمع الجزائري يستخدم الانترنت وهو رقم لا يدعم التوسع في المسائل الالكترونية عبر كافة الشرائح.

تطور عملية الدفع عبر نهائيات الدفع الالكتروني في الجزائر

يعتبر نهائي الدفع الالكتروني شكل من اشكال وسائط الدفع الالكترونية اذ يمكن المتعامل الذي يستعمله من تسديد مبلغ مشتريات من السلع والخدمات الالكترونية عن طريق تحويل المبلغ من الحساب البنكي للمشتري الى الحساب البنكي للبائع وفي مايلي جدول يوضح تطور عدد النهائيات الدفع الالكتروني في الجزائر خلال الفترة الممتدة من 2016 - 2020

جدول رقم 07: تطور نهائيات الدفع الالكتروني في الجزائر خلال الفترة الممتدة 2016-2020

السنوات	2016	2017	2018	2019	2020
العدد الإجمالي لمحطات الدفع الالكتروني حيز الخدمة	5049	11985	15397	23762	33945

المصدر: <https://giemonetique.dz/activite-paiement-sur-tpe/>

من الجدول السابق يتضح ان عدد عمليات الدفع النهائية قد اتخذ اتجاها تصاعديا منذ عام 2016 قدرت بـ 5049 لتصل في العام التالي 11985 و 15397 وفي العام 2018 كما ينبغي الاشارة الى ان هذه الزيادة كانت متواضعة نوعا ما مقارنة بالسنوات التالية قفزت الى 23762 في عام 2019 لتزيد بمقدار 10189 في عام 2020 لتصل الى 33945 مثل هذا العام اهم ما يميزه انتشار وباء كوفيد 19، حيث كان المال يعتبر مصدرا انتقال العدوى. وفي اطار الجهود المبذولة لمكافحة هذا الوباء والتضامن الوقائية تحت مظلة القانون العام قدم التجار وتجار اقتصاديون نهائيات الدفع الالكتروني مجانا لمدة شهرين اعتبارا من مارس 2020. مع

اعطاء الاولوية للتجار المتواجدين في الولايات المعنية بالحجر، جميع الخدمات المتعلقة بهذا الجهاز مجانية لمدة شهرين خدمة الاشتراك الاتصال الانترنت التثبيت والتشغيل التكوين في طريقة الاستخدام والصيانة بالاضافة الى وفر لهم 20عبوة من اوراق الطباعة وقد لقي ذلك استقبالا حسنا من قبل الفاعلين الاقتصاديين. خاصة مع ازمة السيولة التي شهدتها البلاد كما يمكن عرض تطور عملية الدفع عبر نهائيات الدفع الالكتروني في الجزائر منذ 2016 لغاية 2020 في الجدول الاتي:

جدول رقم (08): تطور عملية الدفع عبر نهائيات الدفع الالكتروني في الجزائر خلال الفترة الممتدة (2020-2016)

السنوات	العدد الإجمالي لمعاملات الدفع	المبلغ الإجمالي لمعاملات الدفع
2016	65501	444508902,40 دج
2017	122694	861775368,90 دج
2018	190898	1335334130,76 دج
2019	274624	1916994721,11 دج
2020	711777	4733820043,01 دج

المصدر : <https://gienonetique.dz/activite-paiement.sur.tpe>

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان المدفوعات عبر نهائيات الدفع الالكتروني في ارتفاع مستمر حيث بلغ 65501 سنة 2016 بمبلغ 444 مليون دينار جزائري.

للاوصول الى 190898 في عام 2018 مما يشير الى ثقافة استخدام محطات الدفع في هذا المجتمع. من ناحية ومن ناحية اخرى محاولة الحد من تداول النقود الورقية المستعملة في تسوية المعاملات التجارية المختلفة. سيشهد عام 2020 زيادة في معاملات الدفع الالكتروني. تضاعف عما تم تسجيله في 2019 والسبب في ذلك يعود الى وباء كورونا الجديد. ومن ناحية اخرى ان ضم بريد الجزائري لتجمع النظام الآلي وادراك تبادل المعلومات بين البطاقة بين البنوك والبطاقة الذهبية التي تم ادخالها سعر المفعول من وبالتالي تشمل الاحصائيات منذ عام نشاط الدفع الالكتروني الذي تقوم به البطاقات انبلغ مقدار هذه المعامل 4,7 مليون دينار جزائري.

عدد عمليات الدفع عبر اجهزة طرفيات البيع:

يعتبر هذا المؤشر على مدى اعتماد الافراد على تسديد التزاماتهم المالية ومشترياتهم ومدى قبول تجار المدفوعات بالوسائل الالكترونية. وهذا ما يتطلب وجود بنية تحتية مناسبة. نشر اجهزة طرفيات البيع لدى تجار ثم وضع اطار قانوني داعم لحلول التقنيات المالية في مجال الدفع الالكتروني بالتجزئة من خلال قانون المالية

لسنة 2020 والذي ينص على: ضرورة ألا يقوم التجار بتوفير ادوات الدفع الالكتروني ووضعها تحت تصرف المستهلكين وذلك في مدة اقصاها 31 ديسمبر 2020 وقد وضعت هذه الادوات تحت تصرف التجار مجانا في سياق الاجراءات الاحترازية التي تبنتها الجزائر لمجابهة وباء كوفيد-19 هذا ما يشير الى امكانية تطور عدد حركات طرفيات البيع مستقبلا نشير هنا انه كلما زاد عدد الحركات دل ذلك على وصول جديد للخدمات المالية واستخدامها والاتجاه نحو التحول الالكتروني، يمكن عرض عدد حركات طرفيات البيع وفقا لبيانات مؤسسة النقد الالي والعلاقات التلقائية بين المرور في الجدول التالي:

جدول رقم 09: عدد عملية الدفع عبر اجهزة طرفية البيع

السنوات	2016	2017	2018	2019	2020
إجمالي محطات الدفع الإلكتروني النشطة	5049	11985	15397	23762	33945

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على موقع (<https://giemonetique.dz/>)

المبحث الثاني: دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي

يقيس مؤشر الوصول الى الخدمات المالية والمصرفية مدى قدرة القطاع المالي على اختراق المستفيدين من خلال تسهيل الوصول للسلس لجميع افراد المجتمع الى جميع الخدمات والمنتجات التي ينتجها القطاع المالي ويتم الوصول الى ذلك من مجموعة من مؤشرات جزئية مثل عدد الفروع المصرفية على سبيل المثال او عدد اجهزة الصراف الآلي لكل 100000 شخص وهذا المتطور فإن القطاع المالي الشامل هو القطاع الذي يجعل الوصول الى خدماته في متناول اكبر عدد ممكن من السكان.

المطلب الأول: تقييم دور الفروع البنكية في تعزيز الوصول للخدمات المصرفية الالكترونية

يوضع الجدول المالي مستوى انتشار البنوك ومعرفة مدى وصول الخدمة المصرفية الى فئات المجتمع.

الجدول رقم 10: مؤشر الفروع البنكية للشمول المالي

السنوات	2016	2017	2018	2019	2020
إجمالي عدد الفروع	1577	1604	1619	1650	1690
معدل المؤشر	0,01577	0,01604	0,01619	0,0165	0,01690

المصدر أيمن بوزانة ، حمدوش وفاء، مرجع سابق الذكر، ص 469

من خلال الجدول نلاحظ ان هناك ضعف في نسبة الانتشار المصرفي حيث لا يزيد معدل مؤشر الفروع البنكية لشمول المالي عن 0,01690 وفي الفترة الزمنية المحصورة ما بين 2016 و 2020 هذا يعني غياب مؤشر الشمول المالي في هذا القطاع لان معدله اقل من 0,5 وهذا راجع الى عدد من الاسباب منها ان الخدمة المصرفية لا تصل الى كافة شرائح المجتمع خاصة سكان الارياف والفقراء وهو ما يدل على نقص انتشار قنوات التوزيع المصرفية عبر التراب الوطني.

المطلب الثاني: تقييم دور الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي**الفرع الاول: تقييم دور الصراف الآلي في تعزيز الوصول للخدمات المصرفية الالكترونية**

عرفت الصرافات الآلية تطور ملحوظ خلال فترة الدراسة وهو مؤشر جد مهم في معرفة مدى استعمال ادوات الدفع الالكترونية والجدول الموالي يبين ذلك:

الجدول رقم 11: مؤشر الصراف الآلي الشمول المالي

السنوات	2016	2017	2018	2019	2020
الإجمالي لاجهزة الصراف الآلي البنكية العاملة	1370	1443	1441	1621	3030
معدل المؤشر	0,01370	0,01443	0,01441	0,01621	0,03030

المصدر: من اعداد طالبتين بالاعتماد على الموقع (<https://giemonetique.dz>)

من خلال الجدول تبين لنا ان معدل مؤشر الصراف الآلي للشمول المالي ضعيف حيث لا يزيد عن 0,03030 خلال الفترة الممتدة من 2016 الى 2020 وهذا راجع الى عدة اسباب منها محدودية انتشار الصرافات الآلية وقلة بطاقات الدفع وهو ما يدل على عدم تمكن جميع فئات المجتمع من استخدام الصرافات الآلية.

الفرع الثاني: تقييم دور المحطات الطرفية في تعزيز الوصول الى الخدمات المصرفية الالكترونية

يوضح الجدول الموالي لعودة المالي ومحطات الدفع الالكتروني العاملة مدى وصولها للافراد.

الجدول رقم 12: مؤشر المحطات الصرفية الطرفية

السنوات	2016	2017	2018	2019	2020
الإجمالي للمحطات الطرفية	5049	11985	15397	23762	33945
معدل المؤشر	0,05049	0,11985	0,15397	0,23762	0,33945

المصدر: من اعداد طالبتين بالاعتماد على موقع (<https://giemonetique.dz>)

من خلال الجدول اعلى نلاحظ ان معدل مؤشر المحطات الطرفية في الجزائر رغم تطوره الا انه لا زال ضعيف ولا يتعدى صفر فاصل خمسة في الفترة الممتدى من الفين وستة عشر الى الفين وعشرين وهذا راجع الى ان اغلب الاشخاص لا يملكون حسابات بنكية، خاصة الاشخاص ذوي الدخل المحدود والفئات المهمشة ماليا وغيرهم.

الفرع الثالث: واقع الشمول المالي في الجزائر

وفقا لصندوق النقد الدولي لا تزال المنطقة العربية تسجل احدى ادنى المستويات في العالم فيما يخص الشمول المالي، حيث ان 18% فقط من عدد السكان في المنطقة العربية امتلكوا حسابات مع مؤسسات مالية عام 2014 (وهي اخر بيانات متوفرة حتى 2018) مقارنة مع 43% في الدول النامية عامة 24% في دول افريقيا. جنوب الصحراء وتخفض هذه النسبة الى ثلاثة عشر بالمئة عند النساء كما تشير ارقام مؤشر تعميم الخدمات المالية. سنة 2014 على المنطقة العربية (باستثناء دول الخليج الست) تسجل اعلى نسبة من البالغين المحرومين من الخدمات المالية حيث ان 80% من السكان ليس لديهم حساب مصرفي كما ان نسبة الشمول المالي في الوسط العربي يتراوح بين 21% و 26% عام 2016 وامتلاك نحو 30% فقط من السكان البالغين معرفة مالية مناسبة وهذه النسبة اقل من المتوسط العالمي 34%، اما بخصوص الجزائر تشير بيانات الشمول المالي التي تنشرها هيئة المالية المتخصصة البنك الدولي، ان الجزائر تحتل المرتبة 101 عالميا في مؤشر الشمول المالي متأخرة عن لبنان وعمان والكويت، قطر التي تحسم المراتب لا بأس بها في هذا المؤشر، كما ان هناك تباين في معظم المؤشرات في الجزائر خلال العقد الاخير، حيث انه وصل ممتلك الحسابات البنكية كنسبة من البالغين فوق سن 15 سنة 50,5% وفوق سن 25 سنة 57,5%، كما ان نسبة البالغين الذين اقترضوا من جهات غير رسمية خاصة 1,5% ونسبة الاقتراض من العائلة والاصدقاء 13,2%. وهذا المؤشر الاخير يدل على نسبة كبيرة من الجزائريين. كباقي الدول مازالت تفضل الاقتراض من العائلة والاصدقاء، كما تشير البيانات ان نسبة كبيرة من الجزائريين يفضل الاقتراض من جهات غير رسمية تمثل 1,5% وقد يرجع ذلك الى منطلق التركيز، نسبة كبيرة من البنوك على اقتراض طبقات معينة من المجتمع دون الاخرى¹.

¹فضيل البشير. ظيف مرجع سابق الذكر صفحة 480.

خلاصة الفصل الثالث:

يعد الشمول المالي وتعزيزه من بين الاهداف المهمة التي سعت جميع البلدان جاهدة لتحقيقها من بداية هذا القرن لما له من اهمية كبيرة في تحقيق التنمية الاقتصادية فضلا عن مساهمته الكبيرة في تحقيق التنمية المستدامة على المشكلة المطروحة ومجموع الاسئلة قمنا بتحليل واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر وتقييم درجة الشمول المالي حسب بعد الوصول الى خدمات المالية والمصرفية حسب تقارير بنك الجزائر واحصائيات صندوق النقد العربي واحصائيات تجمع النقد الالي "giemonetique".

خاتمة

خاتمة:

من خلال هذه الدراسة التي قمنا بها المتعلقة بإبراز دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر في الفترة 2016 إلى 2020 إتضح لنا ان هناك بوادر من طرف هيئات وطنية منها بنك الجزائر لتطوير البنية التحتية لتعميم إستخدام بعض التكنولوجيا الحديثة من أجل تمكين شريحة أكبر من المواطنين من الوصول إلى المنتجات المالية بسهولة وسلاسة وديمومة من خلال الوكالات المصرفية والبريدية وتعميم الصرافات الآلية، كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات يمكن إنجازها فيما يلي.

النتائج:

- زيادة المحطات الطرفية لا يعزز الوصول للخدمات المصرفية الإلكترونية، وهذا راجع الى ان اغلب الاشخاص لا يملكون حسابات بنكية خاصة الاشخاص ذوي الدخل المحدود والفئات المهمشة ماليا وغيرهم.
- زيادة الصرافات الآلية لايعزز الوصول للخدمات المصرفية الإلكترونية وذلك بسبب محدودية إنتشار الصرافات المالية وقلة إمتلاك بطاقات الدفع.
- زيادة عدد فروع البنوك لايعزز الوصول للخدمات المصرفية الإلكترونية وذلك لأن الخدمة المصرفية لا تصل إلى كافة فئات المجتمع.

التوصيات:

بناءا على النتائج المتحصل عليها من خلال هذه الدراسة قمنا بتقديم بعض الإقتراحات و التوصيات:

- ضرورة تحسين مستوى الوساطة المالية للقطاع المصرفي الجزائري عامة والبنوك الخاصة خاصة لصالح الأسر والمشاريع الصغيرة، المتوسطة والناشئة.
- العمل على تضمين فئات المجتمع المحرومة ماليا ضمن دائرة القطاع المصرفي الرسمي، من خلال الإهتمام بإبتكار خدمات ومنتجات مصرفية تتناسب وطبيعة إحتياجاتهم المالية .
- تكثيف عملية قرب البنوك من أماكن تواجد الأفراد والمؤسسات بما يضمن تسهيل وصول الخدمات والمنتجات المصرفية لهم.
- توفير البنية التحتية المالية والمصرفية الملانمة لوصول الخدمات المالية والمصرفية لكافة شرائح المجتمع الجزائري، ومناطق الوطن، من خلال العمل على زيادة معدل إنتشار الصرافات الآلية في مختلف أماكن تواجد المواطنين مما يعزز الطلب على البطاقات المصرفية وإستخدامها في تسوية المعاملات المالية، وتبني خدمة الهاتف المحمول ضمن العمل المصرفي.

- ضرورة تبني إستراتيجية وطنية شاملة تركز على الأخذ بعين الإعتبار الشمول المالي كمتغير أساسي ضمن الإصلاح المصرفي، مع توفير التشريعات والأنظمة والأطراف الرقابية التي تساعد على تحسين إنتشار الخدمات المالية وحماية المستهلك المالي من أجل تعزيز درجة الشمول المالي في الجزائر.

قائمة المصادر و المراجع

قائمة المراجع:

الكتب:

- 1- أحمد محمد غنيم، التسويق والتجارة الإلكترونية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع جمهورية مصر العربية، المنصورة، برج المعمورة المشابهة السفلية بجوار فندق مارشال الجزيرة، 2008.
- 2- السيد أحمد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية والعولمة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الطبعة الثانية، 2008.
- 3- نعم حسين نعمة، أحمد نوري حسن مطر، الشمول المالي متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس، دار الأيام للنشر والتوزيع، جامعة النهرين بكلية إقتصاديات الأعمال، 2018.
- 4- شقيري نوري موسى، إدارة المخاطر، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى 2012.
- 5- صلاح الدين السيسي، الرقابة على أعمال البنوك ومنظمات الأعمال تقييم أداء البنوك والمخاطر المصرفية الإلكترونية، دار الكتاب الحديث، القاهرة، الطبعة الأولى 2010، 2011.
- 6- عبد السلام لفته سعيد، إدارة المصارف وخصوصية العمل المصرفي، الذاكرة للنشر والتوزيع، بغداد، الطبعة الأولى، 2013.
- 7- محمد الصرفي إدارة العمليات المصرفية العادية - غير العادية - الإلكترونية، دار الفجر لنشر والتوزيع، مصر، الطبعة الأولى، سنة 2016.
- 8- نجاح عبد العليم عبد الوهاب أبو الفتوح أصول المصرفية والأسواق المالية الإسلامية، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع إربد، الأردن، الطبعة الأولى 2014.
- 9- وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، سنة 2012.
- 10- يوسف حسن يوسف، التسويق الإلكتروني المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، الطبعة الأولى 2012.

المذكرات والرسائل:

- 1- إبتسام بوالصيود، رحمة شوشي، تقييم جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على رضا ووكلاء الزبائن، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وكالة مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الإقتصادية (ل، م، د) تخصص إقتصاد نقدي وبنكي، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، 2019.

قائمة المراجع

- 2- إكرام مالوسي سنة مسعي، الشمول المالي كآلية لدفع وتيرة التنمية الإقتصادية، دراسة حالة الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الإقتصادية (ل، م د) المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميلة، الجزائر، 2020/ 2021.
- 3- أمال زواغي، فريال زواغي، واقع الشمول المالي في البنوك التجارية الجزائرية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بميلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير (ل، م، د)، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميلة، الجزائر 2020.
- 4- بارش آسيا، وسائل الدفع الإلكترونية ومدى تطبيقها في الجزائر، مذكرة الجزائر، مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الإقتصادية جامعة ابغربي بن مهدي أم البواقي، 2012/2013.
- 5- بوحبل أحمد، الشمول المالي وأثره على الإستدامة المالية دراسة حالة دول الجزائر، تونس، المغرب، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر العلوم الاقتصادية (ل، م، د) تخصص إقتصاد نقدي وبنكي، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ،2020,2021.
- 6- خديجة طرفية، يسرى كرم، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي، دراسة مقارنة (الجزائر، تونس، المغرب) مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية (ل، م، د)، إقتصاد نقدي وبنكي، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميلة، الجزائر، 2020/2021.
- 7- زهير زواش، دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية دراسة حالة الجزائر ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهدي، ام البواقي، 2010/2011.
- 8- علي بوراوي، بولجمر رشيد، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العميل دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص مالية بنوك،المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميلة ،2016/2017.
- 9- ياسين بن الضب، أثر الشمول المالي على أداء البنوك التجارية الجزائرية خلال الفترة 2004/2012 ،مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي الطور الثاني ،جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2018/2019.

المجلات:

- 1- أحمد بوراس، العمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية جامعة خيضر، بسكرة، العدد 11 ،20070.
- 2- أسامة فراح، رحمة عبد العزيز، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الإجتماعية في البنوك، مجلة طنبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 4، العدد 2 ، جامعة الشلف، الجزائر، 2021.

- 3- آسيا سعدان، نصيرة محاجبية، واقع الشمول المالي في المغرب العربي، مجلة دراسات وأبحاث المجلة العربية في العلوم الإنسانية والإجتماعية، قالمة، الجزائر، جامعة علي لونسسي، البليدة 2، الجزائر، مجلد 10، العدد 3، 2015.
- 4- الويزة أوصغيرخدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مجلة إقتصاديات المال والأعمال، جامعة برج بوعرييج، الجزائر، العدد 7، 2018.
- 5- أمينة بن جدو، سمية ديقش، ممارسات خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية دراسة حالة البنك الجزائري BNA، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 4، العدد 2 (خاص) (2020).
- 6- أيمن بوزانة، وفاء حمدوش، واقع تأثير تفعيل سياسة الشمول المالي على تعزيز الإستقرار المالي للنظم المصرفية العربية، مجلة دراسات العدد الإقتصادي جامعة عنابة، الجزائر، المجلد 12، العدد 10، 2021.
- 7- بن قيدة مروان، بوعافية رشيد، واقع وآفاق الشمول المالي الدول العربية، مجلة الإقتصاد والتنمية البشرية، المدينة، المركز الجامعي تيبازة، مجلد 9، العدد 1.
- 8- بوطلاعة محمد وآخرون، واقع الشمول المالي وتحدياته في الأردن والجزائر نموذجا، مجلة إقتصاد المال والأعمال، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، المجلد 24، العدد 8، 2020.
- 9- بولحبال سميرة، حاكمي نجيب الله، أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي لخدمة التنمية الريفية، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، العدد 1، جوان 2019.
- 10- جلايلة عبد المجيد، بن عبد الفتاح دحمان، الصيرفة الإلكترونية وخدماتها ومخاطرها، المجلد 13، العدد 1، 2019.
- 11- حسني جارية تعميم الخجمان المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا المجلد 16، العدد 23، جامعة الشلف الجزائر، سنة 2020.
- 12- رابح شليق. وسائل الدفع الاللكترونية كآلية للحد من أزمة السيولة الراهنة في الجزائر، مجلة ادارة الأعمال و الدراسات الاقتصادية. المجلد 07، العدد 01، جامعة الجلفة (الجزائر) 2021.
- 13- رفيقة ضباغ، سليمة غرزي، الشمول المالي في الدول العربية، واقع وآفاق مجلة أبعاد إقتصادية جامعة الجيلالي إلياس بسيدي بلعباس (الجزائر) جامعة بلحاج بوشعيب، عين تموشنت (الجزائر)، المجلد 10 العدد 02، 2020.
- 14- سارة بن غيدة، سعيدة حركات، إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وأثرها على الخدمة البنكية الإلكترونية، دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية بأم البواقي الجزائر العدد 9، 2018.
- 15- صليحة فلاق سامة شارفي، دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالعالم العربي، تجربة مملكة البحرين مجلة العلوم الإجتماعية بالعالم العربي، العدد (4)، جامعة الشلف 2020.

- 16- صورية شنبي، السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر (العربية)، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد (04)، العدد (1)، جامعة محمد بوضياف المسيلة الجزائر، 2019.
- 17- غربي ناصر الدين وآخرون، دفاتر سبيل تعزيز الشمول المالي في المنظومة المصرفية الجزائرية، المجلد 17، العدد 4، ديسمبر 2021.
- 18- فضيل البشير ضيف، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية مجلد 06، العدد 01، جامعة الجلفة الجزائر 2020.
- 19- فلاق صليحة وآخرون، تفعيل الصناعة المالية الإسلامية، كمدخل لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة المعيار، جامعة الشلف الجزائر، جامعة تيسمسيلت (الجزائر) 2021.
- 20- قاشي خالد العثماني مصطفى، إستراتيجية إدارة المخاطر الصيرفة الإلكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد (02)، جامعة البليدة، جامعة المدية 2010.
- 21- نبيل بهوري، الشمول المالي كأداة لتحقيق الاستقرار الإقتصادي والإجتماعي ومتطلبات تحقيقه، مجلة الإقتصاد الجديد جامعة خميس مليانة، الجزائر، المجلد 10، العدد 03 سنة 2019.
- 22- هالة عبدلي، الصيرفة الالكترونية آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية، مجلة الأصيل البحوث الإقتصادية والإدارية، العدد الأول، جامعة خنشلة، 2017.

الملتقيات:

- 1- صلاح إلياس، مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة الملتقى الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي بخميس مليانة، 2011.

المخلص

المخلص:

تهدف هذه الدراسة الى تقييم دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر وبغرض إنجاز الدراسة إستخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، حيث لايتعدى متوسط مؤشر الصراف الآلي للشمول المالي خلال الفترة من 2016 الى 2020 1.78%، بالإضافة إلى ضعف متوسط مؤشر المحطات الطرفية لشمول المالي خلال نفس الفترة حيث قدرت ب 18 %.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية الإلكترونية، الشمول المالي، الجزائر.

The study aims to assess the role of electronic banking services in promoting financial inclusion in Algeria, and for the purpose of completing the study, we used the descriptive analytical approach. study found that the contribution of electronic banking services was weak. The average ATM for financial inclusion during 2016 to 2020 is not more than 1.78%. in addition to the weakness of average terminal index of financial inclusion during the same period, estimated at 18%.

Keywords:electronic banking services, financial inclusion, Algeria.