



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الفرع: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية

دراسة حالة بنك التنمية المحلية فرع شلغوم العيد

إشراف:
د. فطيمة لبصير

إعداد الطلبة:
- حريزي رائد
- بوالزيت عبد المالك

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا	د. هولي رشيد
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا	د. فطيمة لبصير
مناقشا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا	د. رياض لمزاودة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المخلص:

يهدف هذا البحث الى تبيان أهميته استخدام التكنولوجيا في تعزيز وتطوير الخدمات المصرفية لتحقيق الشمول المالي الذي بدوره يعتبر عاملا أساسيا في النمو الاقتصادي، ويظهر أثر التكنولوجيا على الشمول المالي من خلال تطوير الخدمات واستخدام التكنولوجيا للوصول إلى أكبر عدد ممكن من المتعاملين وجذبهم و بذلك فان استعمال التكنولوجيا في المصارف سواء في تقديم الخدمات او تسيير بيانات المصرف يعد امرا حتميا يفرض نفسه في مستقبل المصارف و هذا ما يحاول بنك التنمية المحلية فرع شلغوم العيد تحقيقه حيث ساعدت هذه الدراسة على بناء الاشكالية التالية: ما هو دور استخدام التكنولوجيا على الشمول المالي في بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد؟

ومن خلال الدراسة التي اعتمدنا فيها على المنهج الوصفي التحليلي في تحليل البيانات والوثائق التي تحصلنا عليها عن طريق ادارة الوكالة خلال مدة التريص، و من خلال عمل مقابلة مع مديرة الوكالة حيث تم طرح اسئلة عديدة حول موضوع البحث؛ توصلنا إلى ان البنك يعتمد من خلال موقعه الالكتروني على شبكة الانترنت للتعريف بنفسه وفروعه وكذلك التعريف بخدماته التقليدية والالكترونية بالإضافة الى خدمات المنصة و أن البنك يعتمد على التكنولوجيا ايضا في التسويق لمنتجاته و التعريف بنفسه عبر وسائل الاعلام و الاتصال و يعمل بذلك أيضا على نشر الوعي المصرفي لكونه يلعب دورا مهما في مدى استجابة متعاملي الوكالة للتغيرات و التطورات في مجال الخدمات المصرفية واستنتجنا أن للتكنولوجيا دور في تحسين خدمات المصرف و الارتقاء برقم أعماله وبالتالي حقق البنك مستويات جيدة من الشمول المالي باستخدامه للتكنولوجيا في الوصول الى شريحة اكبر من المتعاملين.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات. الشمول المالي. الخدمة المصرفية. الوعي المصرفي. بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد.

Summary:

This research aims to highlight the importance of using technology to enhance and develop banking services in order to achieve financial inclusion, which is considered a fundamental factor in economic growth. The impact of technology on financial inclusion is evident through the development of services and the use of technology to reach the largest possible number of users and attract them. Therefore, the use of technology in banks, whether in providing services or managing banking data, is an inevitable requirement in the future of banks. This is what the Local Development Bank, Chelghoum Al-Eid branch, is trying to achieve. This study helped build the following

problem statement: What is the role of using technology in financial inclusion at the Local Development Bank, Chelghoum Al-Eid agency?

Through the study, we relied on the descriptive-analytical method to analyze the data and documents obtained through the agency management during the internship period. We also conducted an interview with the agency manager, where several questions were raised regarding the research topic. We concluded that the bank relies on its website and the internet to introduce itself and its branches, as well as to present its traditional and electronic services, in addition to platform services. The bank also uses technology for marketing its products and promoting itself through media and communication channels, thereby contributing to raising banking awareness, which plays an important role in the agency's customers' responsiveness to changes and developments in the field of banking services. We inferred that technology has a role in improving banking services, advancing its business performance, and consequently achieving good levels of financial inclusion by reaching a larger segment of users.

Keywords: information technology, financial inclusion, banking service, banking awareness, Local Development Bank, Chelghoum Al-Eid Agency.

إهداء:

إلى والدي العزيز أطال الله في عمره

إلى الوالدة الحبيبة أطال الله في عمرها

إلى إخوتي حفظهم الله

إلى أصدقائي ورفقاء دربي

إلى كل من ساعدني في انجاز هذا العمل أهدي ثمرة

جهدي.

حريزي رائد

اهداء:

الحمد لله و كفى و الصلاة و السلام على نبيه المصطفى

إلى أبي العزيز

إلى أمي الحبيبة

إلى إخوتي و أخواتي الأعزاء

إلى جميع اصدقائي و زملائي و كل من ساندي خلال

مسيرتي

اهدي لكم هذا العمل المتواضع و اسأل الله تعالى ان

يوفقني إلى ما هو افضل و ارقى.

بوالزيت عبد المالك

شكر و عرفان:

نشكرك يا الله على نعمك التي أنعمتها علينا وعلى نعمة توفيقك لنا لإتمام هذا البحث
لرب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحًا
تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ { (النمل: 19).

نتقدم بجزيل الامتنان إلى الأستاذة الفاضلة "لبصير فطيمة" التي كانت الموجهة
ونعم المرشدة والتي لها علينا في هذا العمل أيادي بيضاء والتي لم تبخل علينا
بتوجيهاتها ونصائحها المفيدة والقيمة ، نشكرك على جميل صبرك وحسن معاملتك
لنا منا فائق التقدير والاحترام.

كما أننا مدينون بالشكر إلى كل من وقف إلى جانبنا منذ بداية هذا البحث إلى
نهايته، ونخص بالذكر الدكتور "رشيد هولي" الذي خصص جزء من وقته الثمين
ليكون لنا الموجه الناصح والمساعد الكريم بتوجيهاته القيمة ونصائحه السديدة،
وكل من كان له الفضل في إخراج هذا العمل.

رائد وعبد المالك

	المخلص
	الاهداء
	شكر و عرفان
III-I	فهرس المحتويات
IV	فهرس الاشكال
V	فهرس الجداول
أ-د	مقدمة عامة
25-2	الفصل الأول: عموميات حول تكنولوجيا الخدمات المصرفية
2	تمهيد
11-3	المبحث الاول: مفاهيم اساسية حول تكنولوجيا المعلومات
4-3	المطلب الاول: ماهية تكنولوجيا المعلومات
8-5	المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات
11-9	المطلب الثالث: اهمية تكنولوجيا المعلومات و الاثار المترتبة عن استخدامها
15-12	المبحث الثاني: مفاهيم اساسية حول الخدمة المصرفية
12	المطلب الاول: مفهوم الخدمة المصرفية
13	المطلب الثاني: خصائص الخدمة المصرفية
15-14	المطلب الثالث: انواع الخدمة المصرفية
24-16	المبحث الثالث: التطور التكنولوجي في العمل المصرفي
17-16	المطلب الاول: مراحل التطور التكنولوجي في العمل المصرفي

23-17	المطلب الثاني: جودة الخدمات المصرفية الالكترونية
24-23	المطلب الثالث: أثر التكنولوجيا على الخدمات المصرفية
25	خلاصة الفصل الاول
54-26	الفصل الثاني: الشمول المالي
27	تمهيد
41-28	المبحث الاول: اساسيات حول الشمول المالي
30-28	المطلب الاول: تعريف الشمول المالي و اهميته
37-30	المطلب الثاني: الهيئات العالمية المعنية بوضع معايير الاشتمال المالي
41-37	المطلب الثالث: مبادئ و مؤشرات الشمول المالي
50-42	المبحث الثاني: دور الشمول المالي في تعزيز الاستقرار و النمة الاقتصادي
46-42	المطلب الاول: الارتباط بين الشمول المالي و الحماية المالية للمستهلك
49-46	المطلب الثاني: الارتباط بين الشمول المالي و النزاهة المالية
50-49	المطلب الثالث: الارتباط بين الشمول المالي و الاستقرار المالي
54-51	المبحث الثالث: واقع الشمول المالي و دور الابتكارات التكنولوجية و المصرفية في تعزيزه
52-51	المطلب الاول: الوضع الراهن للشمول المالي عالميا و عربيا
54-52	المطلب الثاني: اساسيات حول التكنولوجيا المالية
54	المطلب الثالث: تجارب عالمية في اثر التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي
55	خلاصة الفصل الثاني

73-56	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لدور التكنولوجيا في تعزيز الشمول المالي في بنك التنمية المحلية فرع شلغوم العيد
56	تمهيد
65-58	المبحث الاول: تقديم عام لبنك التنمية المحلية
61-58	المطلب الاول: لمحة تاريخية عن نشأة و تطور بنك التنمية المحلية
62-61	المطلب الثاني: نشأة بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد و مهامه
65-63	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد
72-66	المبحث الثاني: دور التكنولوجيا في تعزيز الشمول المالي في بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد
67-66	المطلب الاول: استخدامات التكنولوجيا في تحسين كفاءة بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد (المؤشرات الالكترونية للشمول المالي)
69-67	المطلب الثاني: تقديم الوكالة للخدمات المصرفية الالكترونية
72-70	المطلب الثالث: دور التسويق الالكتروني في تعزيز الشمول المالي ببنك ال التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد
73	خلاصة الفصل الثالث
77-74	خاتمة عامة
82-78	المراجع
83	الملاحق

فهرس الأشكال:

الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
6	المكونات المادية لنظام الحاسوب	1
63	الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلي وكالة ميلا	2

فهرس الجدول:

رقم الجدول	اسم الجدول	الصفحة
1	اهم مؤشرات الاشتمال المالي وفق المعايير الدولية	41-39
2	خصوصيات بنك التنمية المحلية	58
3	إحصائيات بطاقات الائتمان لدى وكالة شلغوم العيد لعام 2022	68
4	ترتيب الوكالة	72-71

مقدمة عامة.

المقدمة:

شهدت السنوات الأخيرة من القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين تطورات هائلة في المجالات الاقتصادية والعلمية والتكنولوجية وغيرها، إذ أصبحت السمة الغالبة على بيئة العمل هي التقلب والتغير السريع وأصبح تقدم الأمم ورفيها يحسب على ما تملكه من خزين علمي وتكنولوجيا متطورة ومنها تكنولوجيا المعلومات لتحقيق أهدافها المرجوة.

وشهدت القطاعات الخدمية بصورة عامة والقطاع المصرفي بصفة خاصة تسارعا هائلا في السنوات الأخيرة في مجال تطبيق التكنولوجيا الحديثة والتي أدت إلى إحداث تحول جذري في العمل لاسيما بعد بداية التطور التكنولوجي في تقديم الخدمة المصرفية، وأفضل مثال على ذلك الصيرفة الإلكترونية التي مكنت من تقديم الخدمة إلكترونيا حيث سهلت عملية إنجاز المعاملات المصرفية، وقللت الجهد و الوقت اعتمادا على الأساليب التكنولوجية الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية الكترونيا.

إشكالية البحث:

أظهرت الدراسات السابقة وجود علاقة بين استخدام التكنولوجيا في المجال المصرفي ومستويات الشمول المالي التي تحققه المصارف حيث للتكنولوجيا دور فعال في التأثير على مستويات الشمول المالي في البنوك كما أن هناك عامل آخر يتحكم في مدى تأثير التكنولوجيا في مستويات الشمول المالي وهو الوعي المصرفي حيث يعتبر عاملا مهما.

وانطلاقا مما سبق يتجلى موضوع الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما هو دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تعزيز مستوى الشمول المالي في بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد؟

ينبثق من هذا السؤال الجوهري جملة من الأسئلة الفرعية تدرجها فيما يلي:

- كيف كان أثر التكنولوجيا على جودة الخدمات المصرفية؟
- ما هو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الشمول المالي؟
- ما هو واقع الشمول المالي عالميا و عربيا؟
- في ماذا تتمثل استخدامات التكنولوجيا في المجال المالي و المصرفي؟
- هل لاستخدام التكنولوجيا دور في تحسين كفاءة بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد؟
- كيف يساهم التسويق الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي ببنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد؟

فرضيات البحث:

من اجل الاجابة على التساؤلات المطروحة تموضع الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: للتكنولوجيا دور فعال في تعزيز مستويات الشمول المالي في بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد.

وتتبقى من الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية ندرجها فيما يلي:

- للتكنولوجيا دور في الارتقاء بجودة الخدمات المصرفية المقدمة من بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد و سرعتها.
- لتكنولوجيا الاعلام والاتصال دور في توسيع شريحة المتعاملين مع بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد من خلال استخدام التسويق الإلكتروني لخدمات البنك.

دوافع اختيار البحث:

يرجع اختيارنا لهذا البحث للأسباب التالية:

- اعتبار موضوع البحث من المواضيع الحديثة نسبيًا، والذي جذب العديد من الباحثين. الاهتمام بالخدمات المصرفية لكونها تمثل جزء كبير في التنمية الاقتصادية.
- الأهمية التي يكتسبها الموضوع خاصة في ظل المستجدات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها القطاع المالي والمصرفي في الوقت الراهن.
- ثراء الموضوع وتشعبه مما يتيح إمكانية مواصلة البحث و التعمق فيه مستقبلا.
- تماشي الموضوع مع التخصص.

أهمية البحث.

ترجع أهمية البحث فيما يلي:

يتناول موضوعا مهما ألا وهو تكنولوجيا المعلومات وعملية تبنيه وتطبيقه من قبل المصارف. التجارية لتحسين مستويات الشمول المالي مما يساهم في تحسين مستويات النمو وتحريك النشاط الاقتصادي.

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف وهي:

- إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والتي أصبحت ضرورة حتمية في العمل المصرفي من اجل تسهيل المعاملات المصرفية
- ابراز اثر تكنولوجيا المعلومات ليس على جودة الخدمات المصرفية فقط وانما حتى على مستويات الشمول المالي فقد شاهد ظهور الخدمات المصرفية الالكترونية لارتقاء بمستوياته.
- الاهمية البالغة للوعي المصرفي حيث يعد عاملا مهما في مدى استجابة المتعاملين للخدمات المصرفية المتطورة و الجديدة و بالتالي تحسين مستوى الشمول المالي.

الإجراءات المنهجية للبحث:

تم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي في الفصل النظري حيث تم استعراض مختلف المفاهيم المتعلقة بالتكنولوجيا والشمول المالي، أما في الفصل التطبيقي تم الاعتماد على المنهج التحليلي بعد التحصل على المعلومات والبيانات من طرف ادارة البنك خلال فترة التريص.

واعتمدنا في جمع البيانات على أداة المقابلة، حيث طرحنا أسئلة على مديرة الوكالة حول استخدام الوكالة للتكنولوجيا في مجال الخدمات المصرفية وكيف ساعد ذلك في تعزيز الشمول المالي للوكالة ومن الاسئلة المطروحة: كيف ساعدت التكنولوجيا في تحسين كفاءة الوكالة وكيف طورت خدماتها المصرفية؟، هل كان هنالك دور للتكنولوجيا في تعزيز مستوى الشمول المالي المحقق من طرف الوكالة؟ هل كان للوعي المصرفي و التسويق الالكتروني أثر على مدى استجابة المتعاملين للتطورات في مجال الخدمات المصرفية الالكترونية؟...

إضافة إلى بعض الوثائق تمثلت في احصائيات لمؤشرات الشمول المالي في عام 2021 و 2022 تمت دراستها واختبار نجاعة استخدام تكنولوجيا الخدمات المصرفية كاستعمال الموقع الالكتروني والتطبيق الهاتفي او ماكينات الصراف الالي... الخ لمختلف العمليات المصرفية في تعزيز الشمول المالي، كما تحصلنا على معطيات أخرى تمثلت في احصائيات ترتيب وكالات بنك التنمية المحلية في السنتين الأخيرتين حيث كانت لوكالة شلغوم العيد نتائج جيدة جدا في تحقيق رقم اعمال أكبر من رقم أعمال السنة الماضية. وتمت دراسة أثر استخدام التسويق الالكتروني على هذه النتائج المحققة من طرف الوكالة بالإضافة الى تبيان مدى أهمية الوعي المصرفي في استجابة المتعاملين للتطورات في مجال الخدمات المصرفية وكيف تسعى وكالة شلغوم العيد لنشره.

الدراسات السابقة:

دراسة مساهمة تكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالمؤسسات البنكية. دراسة ميدانية على عينة من متعاملي بنك البركة الجزائري. مجلة البحوث الاقتصادية والمالية 2021: تهدف هاته الدراسة إلى التعرف إلى مساهمة تكنولوجيا المالية كإحدى القنوات المحتملة التي يمكن من خلالها توسيع نطاق الشمول المالي، وذلك باستقطاب أكبر عدد من شرائح المجتمع ومؤسساته، حيث اعتمدت الدراسة منهجا وصفيا تحليليا لمعرفة دور التكنولوجيا المالية في تحسين الشمول المالي وتحليل العلاقة بينهما وذلك باستخدام جملة من الأدوات لجمع المعلومات وكان أهمها الاستبيان. ومن النتائج المتوصل إليها؛ لعل أبرزها أن التكنولوجيا المالية تعد من أهم الآليات المناسبة لتسهيل الوصول إلى استخدامها خصوصا للشرائح المقصاة طواعية بسبب معتقد ديني أو ثقافي.

دراسة أثر تعميم استخدام التكنولوجيا المالية على توسيع دائرة الشمول المالي بالبنوك الجزائرية. مجلة العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير 2022: تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر تعميم استخدام التكنولوجيا المالية في المنظومة المصرفية الجزائرية على توسيع دائرة الاشتغال المالي. توصل تحليل الاستبيان باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS ، والذي شمل موظفي عينة من البنوك الجزائرية ، الى ان التحول نحو استخدام التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات بالبنوك الجزائرية له اثر ايجابي على الرفع من عدد زبائن البنوك ، وساهم في تخفيض تكاليف المنتجات المالية المقدمة من طرفها، وسمح لزبائن من الحصول على الخدمات التي تتوافق مع احتياجاتهم المالية ، لكن هناك ارتباط بين استخدام منتجات التكنولوجيا المالية ودرجة التنقيف المالي عند الزبائن.

الدراسات الأجنبية

دراسة (Hannig & Jansen, 2010) عرض الباحثان في هذه الورقة الوضع الحالي للشمول بعض الاتجاهات المالي عالميا، استكشاف مع في الشمول المالي وماهي أكثر السياسات فعالية لتفضيله، جادلا في أن زيادة الشمول المالي توفر فرصا لتعزيز الاستقرار المالي بناء على منها: (1) ينطوي عدة حجج الشمول المالي على مخاطر على المستوى المؤسسي، لكنها ليست ذات طبيعة نظامية. (2) تتميز الملفات الشخصية للمخاطر المؤسسية في نهاية السوق المالية بأعداد كبيرة من العملاء الضعفاء الذين يمتلكون أرصدة محدودة ويتعاملون بأحجام صغيرة، (3) يمكن التعامل مع المخاطر المؤسسية باستخدام أدوات احترازية معروفة و حماية أكثر فعالية للعملاء (4) يتم تعويض التكاليف المحتملة للشمول المالي بفوائد ديناميكية مهمة تعزز

الاستقرار المالي من خلال نظام مالي أكثر عمقا وتنوعا. كما اقترحا أن الابتكارات التي تهدف إلى مكافحة الإقصاء المالي قد تساعد في تقوية الأنظمة المالية بدلا من إضعافها.¹

دراسة (Morgan & Pontines, 2014) اختبرت هذه الورقة العلاقة بين الشمول المالي و الاستقرار المالي لفحص ما إذا كانت الزيادة في الشمول المالي تؤدي إلى تعزيز الاستقرار المالي أو تفاقمه من خلال تقدير آثار مختلف مقاييس الشمول المالي (مع بعض متغيرات التحكم) على بعض مقاييس الاستقرار المالي بما في ذلك القروض المصرفية المتعثرة و Bank scores باستخدام بيانات البائل للفترة 2005 - 2011 و نموذج The System-GMM Dynamic Panel توصلت هذه الدراسة إلى بعض الأدلة على أن زيادة حصة الإقراض للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة (SMEs) تساعد على الاستقرار المالي، و ذلك بشكل أساسي عن طريق الحد من القروض المتعثرة (NLPS) و احتمال تقصير المؤسسات المالية، و هذا يشير إلى أن تدابير السياسة العامة لزيادة الشمول المالي على الأقل من الشركات الصغيرة و المتوسطة سيكون لها فائدة جانبية تتمثل في الاستقرار المالي أيضا.²

دراسة (MU & IN 2015) قام هذا البحث على دراسة التفاعل بين الشمول المالي و الاستقرار المالي في الدول متوسطة الدخل في إفريقيا جنوب الصحراء الكبرى، و أيضا معرفة أي أنواع للشمول المالي تعزز الاستقرار المالي استخدم الباحثين بيانات على مستوى 227 مصرفا في إفريقيا جنوب الصحراء الكبرى و 11 بلدا متوسط الدخل للفترة 1998-2013، كما تم تضمين بيانات الاستقرار المالي و الوصول على مستوى الدولة لمجموعة من دول الأسواق الناشئة لعام 2011. تم اعتماد نموذج Probit للتقدير، توصلت النتائج إلى أن الشمول المالي الذي يركز على تعزيز وصول الشركات الصغيرة و المتوسطة إلى التمويل يميل إلى تعزيز الاستقرار المالي. الشمول المالي الذي يركز على تحسين الخدمات المصرفية الالكترونية أو الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول و وصول الأسر إلى الحسابات المصرفية يعزز الاستقرار المالي. الشمول المالي الذي يقلل من معايير الإقراض يمكن أن يزعزع الاستقرار المالي، و أن توجه المكونات الأساسية للإصلاح التنظيمي هيكل تمويل البنوك أكثر نحو الودائع و حقوق ملكية الأصول.³

¹Hannig, A., & Jansen, S. (2010). Financial inclusion and financial stability Current Policy Issues. ABDI working Paper 259. Tokyo: Asian Development Bank Institute.

²Morgan, P., & Pontines, V. (2014). Financial stability and financial inclusion. ADBI Working Paper 488. Tokyo: Asian Development Bank Institute.

³MU, Y., & LIN, J. (2015). Financial Inclusion and Stability in Africa's Middle-Income Countries. International Monetary Fund.

دراسة (Amatus&Alireza2015) حققت هذه الدراسة في ما إذا كانت العلاقة سلبية أو إيجابية بين الاستقرار المالي و الشمول المالي، استخدمت طريقة GMM لبيانات البائل الديناميكية في 35 دولة إفريقية جنوب الصحراء الكبرى للفترة 2005-2011. المتغيرات المستخدمة Bank Z-score للاستقرار المالي، الودائع المستحقة لدى البنوك التجارية والقروض المستحقة من البنوك التجارية، و نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي و التضخم و الائتمان المحلي من القطاع الخاص و الأزمة المالية تستخدم كمتغيرات تحكم. أظهرت النتائج أنّ الودائع المستحقة لدى البنوك التجارية تؤثر سلبا على الاستقرار المالي و هذا يعني أنها أقل تنوعا في هذه الدول للقروض المستحقة من البنوك التجارية دور إيجابي في الاستقرار المالي. أما متغيرات التحكم فإنّ زيادة نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي تساعد على الاستقرار المالي، في حين أن التضخم و الائتمان الممنوح للقطاع الخاص و الأزمة المالية لها تأثير سلبي على الاستقرار المالي.¹

دراسة (Pham & Doan, 2020) هدفت الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الشمول المالي و الاستقرار المالي في الاقتصادات الآسيوية، تم فحص الارتباط بدقة مع البيانات على مستوى الدولة على مستوى البنوك في 42 دولة لثلاث سنوات منفصلة 2011، 2014 و 2017، تم تقييم النظام المالي الشامل من خلال بعدين استخدام الخدمات المالية و الوصول للنظام المالي. يتراوح استخدام الخدمات المالية من الحساب إلى خدمات الائتمان الادّخار والدفع يقيس الوصول للنظام المالي مدى وصول الأفراد لاستخدام الخدمات المالية. يعتبر الاستقرار المالي الذي تم تمثيله بواسطة Bank Z-score متغيرا تابعا. تم تطبيق انحدار التأثيرات الثابتة و انحدار التأثيرات العشوائية لالتقاط تأثيرات الشمول المالي على الاستقرار المالي. لتعزيز متانة النموذج تم اعتماد انحدار المربعات الصغرى الممكنة (FGLS) كحل لانحدار التأثيرات العشوائية. أظهرت النتائج تأثيرا إيجابيا ضعيفا بشكل عام للشمول المالي على الاستقرار المالي.²

دراسة (Na'im, Subagiarta, Wibowo, & Wardhono2021) قاما بالتحليل التجريبي العلاقة الشمول المالي و استقرار النظام المالي في 4 دول آسيوية اندونيسيا، ماليزيا، تايلاندا، و الفلبين)، الشمول المالي معبرا عنه بمتغير الائتمان والمتغيرات المصرفية الأخرى مثل عدد الوصول إلى الخدمات المالية، و الأصول المصرفية، أما استقرار النظام المالي من خلال القروض المتعثرة (LNP) و-Bank Z-score، استخدمت هذه الدراسة بيانات بائل خلال الفترة 2005-2016، النموذج المستخدم PVAR، أظهرت

¹Amatus, H., &Alireza, N. (2015).Financial Inclusion and Financial Stability in Sub-Saharan Africa (SSA).The International Journal of Social Sciences, 36(1).

²Pham, M., & Doan, T. (2020).The of Impact Financial Inclusion on Financial Stability in Asian Countries. Journal of Asian Finance, Economics and Business, 07(06), 47-59.

النتائج أنّ الشمول المالي يؤثر على استقرار النظام المالي في دول جنوب شرق آسيا قيد الدراسة و هذا يشير إلى أنّ التنمية المالية من خلال الشمول المالي يمكن أن تشجع استقرار النظام المالي في ASEAN4.¹

دراسة (Boulenfad&Hacini, 2021) الغرض من هذا البحث تحليل طبيعة العلاقة بين الشمول المالي و الاستقرار المالي في دول شمال إفريقيا، وذلك باستخدام Panel Data خلال الفترة 2004-2016، كانت النتائج المتوصل إليها وجود علاقة إيجابية بين الشمول المالي و الاستقرار المالي في دول شمال إفريقيا

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

من خلال الدراسات السابقة الاولى و الثانية تمكنا من الاطلاع على الجامبين النظري و التطبيقي حيث افادتنا الدراسة الاولى في الجانب النظري، استرشدنا من خلالها على اهم المراجع التي تناولت متغيري الدراسة و المتعلقين بالتكنولوجيا و الشمول المالي حيث اتفقتا مع الدراسة الحالية في متغيريها لكت اختلافتا في ادوات جمع البيانات حيث استخدمت الدراسة الحالية المقابلة مع تحليل الوثائق بينما استخدمت الدراسات السابقة الاستبيان كاداة لجمع البيانات أما الدراسات الأجنبية فاعتمدناها كخلفية نظرية استفدنا منها في تكوين اطار نظري حول مفهوم المتغيرين.

هيكل البحث:

لمعالجة إشكالية بحثنا ارتأينا أن يشمل مخطط البحث جانبين، أحدهما نظري ممثل بفصلين الأول والثاني والآخر تطبيقي ممثل بفصل واحد وذلك بغرض الإجابة على إشكالية الدراسة والفرضيات الأساسية للبحث :

الفصل الأول: تتناول الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا الخدمات المصرفية من خلال ثلاثة مباحث تطرقنا في المبحث الأول لأهم المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات، أما المبحث الثاني فقد جاء كمفاهيم اساسية حول الخدمة المصرفية ، وفي الأخير يأتي المبحث الثالث الذي تطرقنا فيه إلى التطور التكنولوجي في العمل المصرفي.

الفصل الثاني: تطرقنا فيه إلى الشمول المالي وكان ذلك في ثلاثة مباحث المبحث الأول تطرقنا فيه إلى اساسيات حول الشمول المالي، أما المبحث الثاني فتناولنا دور الشمول المالي في تعزيز الاستقرار والنمو

¹Na'im, H., Subagiarta, I., Wibowo, R., & Wardhono, A. (2021).AN Empirical Study of Financial Inclusion and Financial System Stability in ASEAN-4. Journal of Asian Finance, Economics and Business, 08(07), 139-150.

مقدمة عامة

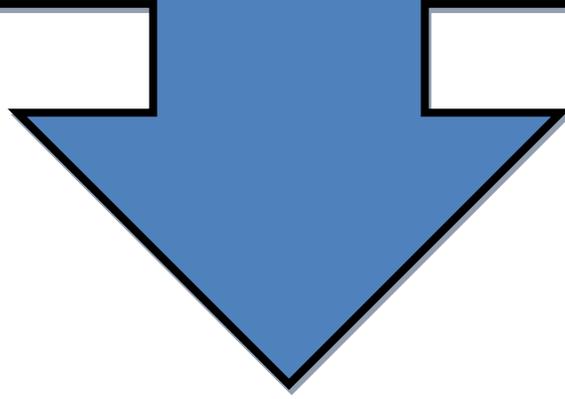
الاقتصادي، وفي الأخير يأتي المبحث الثالث الذي تطرقنا فيه إلى واقع الشمول المالي و دور الابتكارات التكنولوجية و المصرفية في تعزيزه.

الفصل الثالث: تم فيه إجراء دراسة تطبيقية في بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد، وذلك من خلال التحصل على بيانات واحصائيات البنك، حيث تضمنت احصائيات مؤشرات الشمول المالي للبنك على مر سنة 2021 و 2022 بالإضافة الى رقم اعمال البنك وترتيبه في ضل استخدام التسويق الالكتروني، بالإضافة الى ذلك قمنا بعمل مقابلة مع ادارة الوكالة حيث تم طرح اسئلة متنوعة حول الموضوع؛ وجاءت هذه الدراسة في مبحثين المبحث الأول كان على شكل تقديم لبنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد ، اما المبحث الثاني تم فيه سرد منهجية الدراسة وتحليل البيانات و الاحصائيات للتوصل الى نتائج الدراس

الفصل الأول:

عموميات حول تكنولوجيا

الخدمات المصرفية.



تمهيد:

شهد العالم خلال السنوات الأخيرة تطورًا ملحوظًا في مختلف المجالات، مما أدى إلى ظهور تغيرات جذرية في أوجه الحياة بوتيرة سريعة. أصبحت تكنولوجيا المعلومات قوة مؤثرة تسيطر على جوانب حياتنا بشكل شامل، مما أدى إلى ظهور عدد من المداخل والأنظمة والمفاهيم الحديثة التي تهدف إلى مواكبة هذه التطورات وتحقيق سرعة التكيف والاستجابة لهذه القوى. ومن بين هذه المفاهيم الحديثة، تبرز أهمية تطوير الأداء وتحقيق الأهداف الأفضل.

وتسعى المؤسسات التجارية بشكل دائم إلى تحقيق النجاح والحفاظ عليه بقدر المستطاع. ولتحقيق ذلك، تعمل باستمرار على تطوير منتجاتها وتحسين استراتيجياتها، واستخدام جميع مكونات تكنولوجيا المعلومات المتقدمة.

في هذا السياق، سنقوم في هذا الفصل بعرض أهم المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات من خلال ثلاثة مباحث رئيسية.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات.

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول الخدمة المصرفية.

المبحث الثالث: التطور التكنولوجي في العمل المصرفي.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات.

شهد العالم تطورًا هائلًا في مجال تكنولوجيا المعلومات، مما أدى إلى ظهور الاقتصاد المعلوماتي حيث أصبحت المعلومات موردًا أساسيًا واستراتيجيًا، وتلعب دورًا حاسمًا حينما يتم نقلها وتوصيلها عبر الوسائل والأدوات المناسبة. لذا، ينصب اهتمام الأفراد والمؤسسات على اكتساب واستخدام تكنولوجيا المعلومات ومتابعة جميع التطورات الحاصلة في هذا المجال.

المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات خصائصها.

أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات.

لم تُحصر تكنولوجيا المعلومات في مفهوم واحد مثل مصطلحات جديدة أخرى، بل تعددت التعاريف وتنوعت وفقاً لرؤية كل فرد لها. لذا، سنقدم عدة تعاريف لتسليط الضوء على نقاط التوافق بينها، ثم سنقدم تعريفاً نهائياً لها. ومن بين هذه التعاريف نذكر:

تكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن كل التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها والتي تستخدم من المستفيدين في كافة مجالات الحياة.¹ وتعرف أيضاً على أنها: "نطاق واسع من القدرات والمكونات أو العناصر المتنوعة المستخدمة في معالجة وتخزين وتوزيع البيانات بالإضافة إلى دورها في خلق المعرفة".²

وتعرف أيضاً على أنها حيازة معالجة تخزين بث معلومات ملفوظة مصورة متينة، ورقمية بواسطة مزيج من الحاسب الإلكتروني، والاتصالات السلكية واللاسلكية، ومبنى على أساس الإلكترونيات الدقيقة.³ من خلال المفاهيم التي تمت مناقشتها سابقاً، يمكننا إعادة صياغة النص على النحو التالي: تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها تآلف من الأجهزة الحاسوبية والبرمجيات، وشبكات الاتصال وغيرها من الأجهزة الضرورية لمعالجة وتخزين وتنظيم وإرسال واسترجاع المعلومات بكفاءة وسرعة عالية.

ثانياً: خصائص تكنولوجيا المعلومات.

تتميز تكنولوجيا المعلومات بالعديد من الخصائص، يمكن أن نحصرها فيما يلي:¹

¹ حميد السالمي، علاء عبد الرازق، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، دار وائل للنشر، عمان، 1997، ص 09.

² سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان، الأردن، 2006، ص 307.

³ محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2009، ص 19.

- **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا جعلت كل الأماكن إلكترونية متجاورة.
- **تقليص الأماكن:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة.
- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة تفاعل بين الباحث والنظام.
- **المنمنمة:** بمعنى آخر: أسرع، أرخص ... إلخ، وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.
- **تكوين شبكة الاتصال:** تتوجد مجموعة من التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات، وتسمح تبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى.
- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت.
- **اللاتزامنية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالأنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم.
- **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية متنوعة الصنع أي بغض النظر عن المؤسسة أو البلد الذي تم فيه الصنع. النقل الهاتف النقال ... إلخ.
- **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته مثل: الحاسوب.
- **قابلية التحول:** وهي نقل المعلومات من وسط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.
- **اللاجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى واحد، أو من جهة واحدة إلى مجموعة أو من مجموعة إلى مجموعة.
- **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.
- **العالمية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم.

المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات.

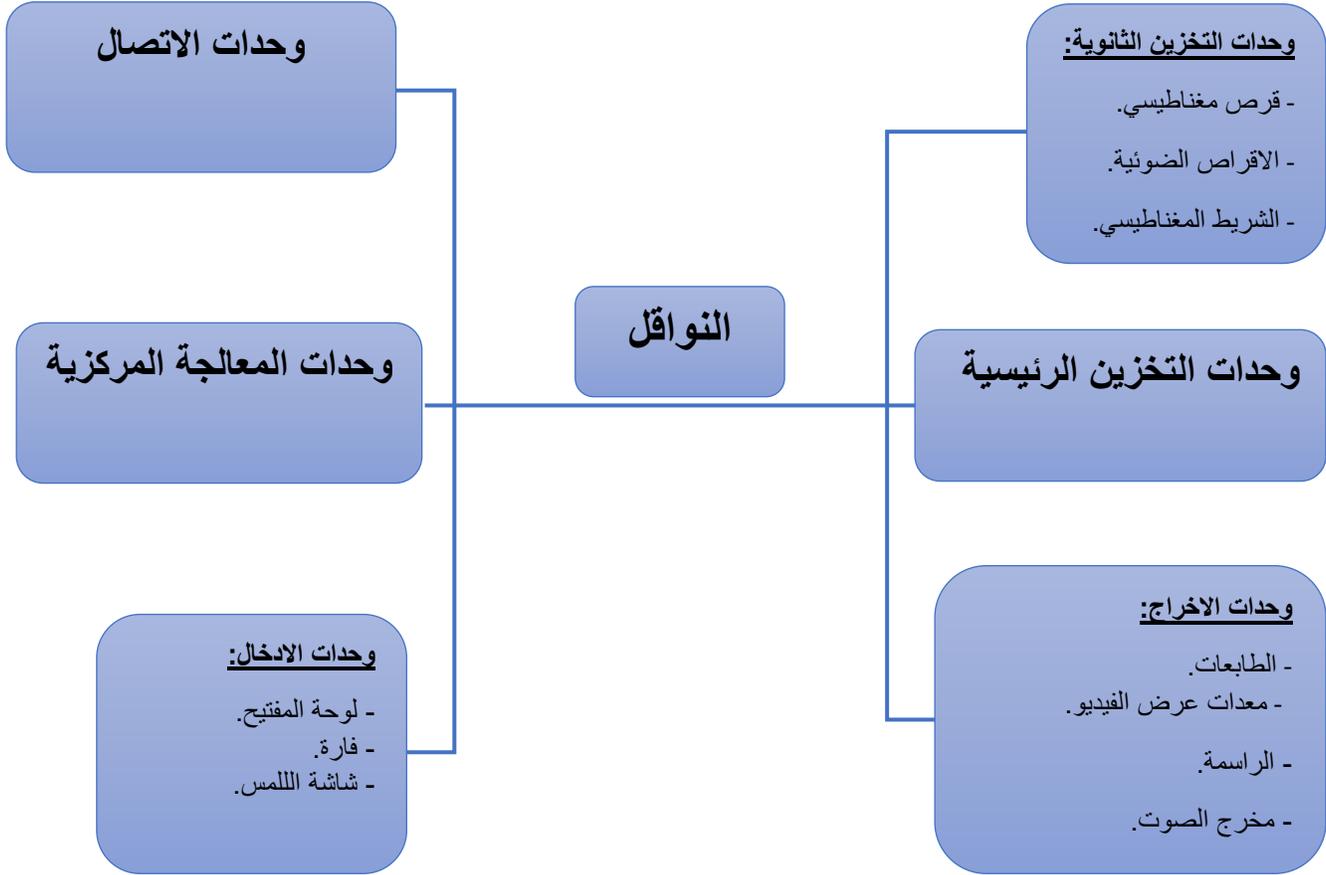
وتتمثل مكونات تكنولوجيا المعلومات فيما يلي:

1. المكونات المادية: وتتمثل في شبكات الحاسوب والتي تتكون من مجموعة من الأجهزة التي تنتمي إلى وسائط التراسل، حيث تتولى وسائط التراسل نقل الإشارات التي تمثل البيانات التي يتم تبادلها بين عناصر الشبكة المختلفة سواء كانت هذه الوسائط سلكية أو لا سلكية، أما معدات التراسل فتتمثل مجموعة الأجهزة التي بواسطتها ترتبط أجهزة الشبكة المختلفة مع بعضها البعض لأداء وظائف مختلفة، وتتمثل في جهاز الحاسوب وملحقاته مثل الشاشة، لوحة المفاتيح، الطابعة، بالإضافة إلى القرص الصلب، مكبرات الصوت الفأرة، ماسح الضوء، مودم، والمعدات الحاسوبية هي التي تمثل الخواص الملموسة لمواد الكتابة.¹

يعتمد العمل بتقنية تكنولوجيا المعلومات على استخدام المكونات المادية لإدخال البيانات ومعالجتها، واستخراج المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الصائبة وتحسين أداء الأعمال. الشكل التالي يوضح هذه العمليات:

¹محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص 13.

شكل 1: المكونات المادية لنظام الحاسوب.



المصدر: سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص 140.

2. المكونات البرمجية: بعد أن تحدثنا عن الجانب المادي الملموس من تكنولوجيا المعلومات، لا بد من التحدث عن الجانب المكمل لهذه المنظومة وهي البرمجيات التي بدونها لا تعمل الأجهزة والمكونات المادية، وبعبارة أخرى، لا توجد لها أي قيمة تذكر بدونها، تضم البرمجيات عدة أنواع من البرامج أو التطبيقات التي تمكن الحاسوب من أداء الأعمال التي تطلبها منه، ويحتوي البرنامج على مجموعة تعليمات منسقة ينفذها الحاسوب، حيث تؤدي إلى نتيجة مفيدة للمستخدم وهناك ثلاثة أنواع من التطبيقات وهي:¹

¹محمد لمين بونيف، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على المهنة المكتبية بالمكتبات الجامعية الجزائرية، مذكرة ماجستير تخصص علم المكتبات والتوثيق، جامعة الجزائر، 2009، ص 25.

- **التطبيقات القاعدية:** وهي تضم كل البرامج المشغلة للآلة، وهي برامج أنشئت خصيصا لتنظيم سير المكونات الآلية للحاسوب فهي التي تقوم بتفسير الأوامر الآتية من المستعمل وتحويلها إلى إشارات تشغل بها المعدات، وتكون كل هذه البرامج ما يسمى بنظام التشغيل.
 - **التطبيقات العامة:** وهي جميع البرامج التي يستعملها الإنسان لإنجاز عمل معين بواسطة الحاسوب ككتابة النصوص أو إنشاء برامج أو إعداد جداول ... إلخ، فكل الأعمال التي يمكن القيام بها عديدة ولا تحصى تستدعي فقط نوعا ما من التطبيقات.
 - **التطبيقات المفيدة:** وهي جميع التطبيقات العلمية، وكذا التطبيقات المعدة لأغراض تعليمية وإقامة هذا النوع من التطبيقات نستعمل لغات البرمجة المختلفة وقد تطور علم البرمجة عما كان عليه في العقد الماضي، حيث يتم استخدام اليوم برامج الرياضيات وبرامج الاستعمالات العامة من قبل الطلاب والعلماء بسهولة نسبية وازدادت هذه البرامج انتشارا في السنوات الأخيرة، ومن إيجابياتها المهمة أن جزءا منها يمكن استخدامه كمختبر فعلي لتحليل المعلومات واستنتاج التفسيرات.
- 3. الشبكات:** تعرف الشبكة بأنها جهازين أو أكثر من الحواسيب الآلية مرتبطة ببعضها البعض بما يسمح لمستخدميها من الاتصال والتفاعل وتقاسم الموارد وتعد من أدوات تكنولوجيا المعلومات المساهمة في تشجيع العاملين على تعظيم الإنتاجية.¹
- وتنقسم الشبكات إلى عدة أنواع أهمها:
- 1.3. الإنترنت :** هو مجموعة هائلة من أجهزة الحاسوب المتصلة فيما بينها، بحيث يتمكن مستخدموها من المشاركة في تبادل المعلومات وكل شيء آخر تقريبا، والإنترنت ليس مجرد مجموعة من المعلومات و لا الحواسيب والأسلاك، ولكنه يحتوي على مجموعة كبيرة من البرامج التي تجعله يعمل مثل المعدات والحواسيب والأسلاك والمعلومات والبرامج والمستخدمين أيضا.²
- تقدم الإنترنت مجموعة من الخدمات كالتالي:³
- **محركات البحث:** وهي برامج تساعدك في الحصول على المعلومات وفقا للكلمات الأساسية التي يحددها المستخدم وهناك العديد منها يستخدم طريقة خاصة في البحث.

¹نزار الرئيس، التعايش مع التكنولوجيا، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، مصر، 2007، ص 375.

²بشير عباس تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2007، ص 119.

³أكاديمية الفيصل العالمية، أساسيات تكنولوجيا المعلومات، زمزم ناشرون وموزعون، الأردن، عمان، 2009، ص 21

- **البرامج:** حيث يمكنك تحميل البرامج بمختلف أنواعها وغالبا ما تكون مجانية.
- **البريد الإلكتروني:** ويعتبر من أهم الخدمات التي تقدمها الشبكة وأثرها فمن خلاله، يسمح للمستخدمين تبادل المراسلات بين الأفراد من أطراف العالم بسعر زهيد وبسرعة فائقة.
- **التجارة الإلكترونية:** حيث يمكنك من البيع والشراء باستخدام البطاقات المصرفية أو بطاقات الاعتماد.

2.3 الإنترنت (Intranet):¹

هناك العديد من التعاريف المقدمة للإنترنت نذكر منها ما يلي:

تعرف على أنها: " عبارة عن شبكة حاسوب خاصة بالمؤسسة، تستعمل البروتوكولات والقواعد التي تبنى عليها الإنترنت وذلك لكي يتمكن الأفراد العاملين من الاتصال ببعضهم البعض والوصول إلى المعلومات بطريقة أسرع وأقل تكلفة من الأساليب التقليدية المعتادة، فهي تقوم بتسهيل الأعمال العديدة التي يتطلبها المكتب والتي تأخذ وقتا وجهدا أو مالا كبيرا لإنجازها، من هذه الأعمال على سبيل المثال الاجتماعات والتحدث على الهاتف وتحضير الرسائل والمذكرات وإرسال الرسائل بالبريد أو الفاكس وغيرها.

والإنترنت في الواقع نسخة مصغرة من الأنترنت تعمل داخل المؤسسة، كما تقدم خدمة إلى الأنترنت مع منع العكس وبذلك تؤمن سورا منيعا حول محتوياتها مع المحافظة على حق وصول العاملين إليها، بمعنى آخر إن الأنترنت هي التطبيق العملي لاستخدام تقنيات الأنترنت والويب في الشبكة الداخلية للمؤسسة لرفع كفاءة العمل الإداري وتحسين آليات تشارك الموارد والمعلومات.

نظام الأنترنت هو نظام وثيق الصلة بالأنترنت، يتكون من شبكة تعتمد على معايير وإجراءات مفتوحة معدة أصلا للإنترنت تسمح بتوفير خدمات عديدة مثل: البريد الإلكتروني ومجموعات العمل.

3.3: الإكسترانيت (Extranet):

إن الإكسترانيت كشبكة خارجية لها تعاريف عديدة نذكر منها ما يلي منها:

تعرف على أنها: " امتداد لشبكة الأنترنت بحيث يستطيع الأشخاص المخولون لهم في المؤسسة مثل: الزبائن والموردين من خارج المؤسسة للوصول إلى البيانات الموجودة على الإنترنت، ويتم تنظيم عمليات وصلاحيات استخدام الإكسترانيت بواسطة الجدران النارية.²

¹ هيثم حمود شبلي، مروان محمد السنور، إدارة المنشآت المعاصرة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، 2004، ص 23.

² أكاديمية الفيصل، أساسيات تكنولوجيا المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 22.

أي أن شبكة الاكسترنيت الخاصة بالمؤسسات والعملاء ومراكز الأبحاث تجمعهم أعمال مشتركة وتؤمن لهم تبادل المعلومات والمشاركة فيها مع الحفاظ على خصوصية الانترانيت المحلية لكل شركة، أي هي استعمال الإنترنت من أجل الاتصال داخليا مع الزبائن وشركاء المؤسسات الموردين والموزعين.¹

المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات والآثار المترتبة على استخدامها.

يمكن عرض أهمية تكنولوجيا المعلومات والآثار المترتبة على استخدامها على النحو الآتي:

أولاً: أهمية تكنولوجيا المعلومات:

تعد تكنولوجيا المعلومات سلاحاً استراتيجياً يُساهم في تطوير وتعزيز استراتيجية أي مؤسسة، من خلال توفير البيانات والمعلومات من داخل وخارج المؤسسة، وذلك لدعم علاقاتها مع العملاء والموردين والمؤسسات الأخرى. بالإضافة إلى ذلك، تُوفّر تكنولوجيا المعلومات دعماً كبيراً للمؤسسات لتحقيق الاستراتيجيات التالية:²

- **إستراتيجية التكلفة الأدنى:** تقليص التكاليف في الإنتاج، خدمة الزبون، التسويق لمنتجاتها... وغيرها، وبهذا ترتفع أرباحها.
- **إستراتيجية التمييز :** تطوير تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالمؤسسات يمكنها من تمييز منتجاتها وخدماتها عن غيرها من المنافسين وهذا ما يساهم في تحسين قدرتها التنافسية.
- **إستراتيجية التجديد (الإبداع):** وهذا باستخدام الطرق الحديثة للعمل، إذ أن أهمية تكنولوجيا المعلومات تتجلى من خلال قدرتها على خلق الحواجز أمام تغيير موازين القوى في علاقة المؤسسة بمورديها، تغيير أسس المنافسة، ورفع الكفاءة الإنتاجية وخلق ميزة تنافسية.

ثانياً: الآثار المترتبة على استخدامتكنولوجيا المعلومات:

يمكن حصر هذه الآثار فيما يلي:³

1. الآثار الإيجابية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات:

¹ محمد يدو، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحديث الخدمات المصرفية، مذكرة ماجستير، جامعة سعد دحلب، البلدة، 2007، ص 53-

54

² عبد الله غالم، محمد قريشي، دور تكنولوجيا المعلومات في تدعيم وتفعيل إدارة علاقات الزبائن، مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 10، ديسمبر 2011، ص 39.

³ فني فضيلة، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تسيير المعارف بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة بسكرة، 2008، ص 74-75.

يمكن تلخيص هذه الآثار في النقاط التالية:

- أول تأثير التكنولوجيا المعلومات هو على المستوى الاجتماعي، فكل تطور في التكنولوجيا فهو يدل على حتمية تغيير المجتمع وحضارته، ذلك أن أي اختراع أو تطور في التكنولوجيا يرافق جو من التحضر الجديد.
 - مساعدة المؤسسات على تحقيق قدر كبير من المرونة الإنتاجية، والتقليل من النفقات مع تقديم طرق جديدة وهياكل تنظيمية جديدة لتصميم المؤسسات.
 - التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة لوجود شبكة اتصال وسيطة بين الشركات، وهذا ما يساهم في تخفيض تكاليف التنقل والإقامة ... إلخ.
 - تحقيق تكامل عالمي لأسواق رأس المال من خلال وضع ترتيبات وإجراءات أكثر مرونة لضمان حركة رأس المال على المستوى العالمي.
 - زيادة الاختراعات والتجربة من الإنتاجية والتي تؤدي إلى تخفيض التكاليف والأسعار وبالتالي ارتفاع الاستهلاك.
 - تطبيق التجارة الإلكترونية التي تشمل تبادل أشياء ذات قيمة بين طرفين أو أكثر من خلال وسائل إلكترونية غالباً ما تكون الأنترنت مما يحقق الميزة التنافسية، وتحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء وتحسين العلاقات مع الموردين.
 - تنمية قدرات الأفراد من خلال اكتساب المعلومات الهادفة وأخذ قرارات أحسن.
 - تعزيز المسائلة والشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء والتزوير.
 - تقديم وسائل عمل أفضل للموظفين والمراجعين مما ينعكس إيجابياً على التنظيم.
2. الآثار السلبية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات: يمكن تلخيص الآثار السلبية التي يمكن ان تنتج عن تكنولوجيا المعلومات فيما يلي:

- تعمل تكنولوجيا المعلومات على رفع نسبة البطالة، وذلك نتيجة لظهور آلات ومعدات حديثة تحل محل الأفراد تقدم منتجات ذات نوعية وبأقل تكاليف بدون أخطاء.
- تكنولوجيا المعلومات قد تسمح لبعض المتشددین والمعارضين بنشر أفكارهم ودعواتهم وذلك بتلميغها بالتكنولوجيا الحديثة، مما يجعل الأفراد يتقبلونها فتكون هناك صعوبات كبيرة لمواجهتها ومحاربتها نظراً لنسبة الإقبال عليها.
- تكنولوجيا المعلومات تجعل العلاقات بين المتعاملين أقل إنسانية، حيث تتدخل الآلات في معاملات الأفراد فيما بينهم.

- في ظل تكنولوجيا المعلومات السيادة الوطنية أصبحت مهددة نظرا لحرية تحرك المعلومات ومنه الأموال عبر الحدود، كما هو الشأن بالنسبة للخصوصية الثقافية التي باتت مهددة نتيجة لتفوق اللغة الإنجليزية والولايات المتحدة الأمريكية.
 - سمحت التكنولوجيا الجديدة بظهور النقود الإلكترونية والتي تمثل تهديد للسيادة النقدية.
 - الحكومة تجد نفسها أمام معضلة فرض الرقابة في إطار حقوق المستهلك والصالح العام دون المساس بالحرية و التفتح.
- من خلال ما سبق تظهر لنا مختلف النتائج الناتجة عن تكنولوجيا المعلومات، حيث تمكنت من التواجد والتأثير في مختلف المجالات، سواء على مستوى الأفراد أو الحكومات أو المؤسسات. على الرغم من بعض السلبيات، فإن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تحسين مستوى الأداء وتعزيز الاستخدام الفعال للموارد البشرية، بالإضافة إلى تبسيط وتنظيم الإجراءات الإدارية بشكل دقيق.

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول الخدمة المصرفية.

تعتبر المصارف من بين أهم المؤسسات التي تقدم منتجات غير مادية وتمارس أنشطة تسويقية، حيث تسعى جاهدة لتعزيز قدراتها التنافسية وتحسين خدماتها بهدف تقديم خدمة أفضل وأكثر كفاءة لعملائها. ولفهم أهمية الخدمات المصرفية ومدى تأثيرها في عمل المصارف، يتعين توضيح عدة جوانب، بما في ذلك مفهوم الخدمات المصرفية، وخصائصها، وأنواعها، ودورة حياة الخدمة المصرفية.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة المصرفية.

1. تعرف الخدمة المصرفية على أنها : مجموعة أنشطة تتعلق بتحقيق منافع معينة للعميل سواء كان بمقابل مادي أو بدون مقابل، فقد يقدم البنك أحيانا خدمات مجانية بدون مقابل إلى عملائه¹.
 2. كما تعرف أيضا : " مصدر الإشباع الذي يسعى إلى تحقيقه العميل لحاجاته ورغباته، أما من منظور المصرف فإنها تمثل مصدرا للربح"².
 3. وهناك تعريف أشمل حيث عرفت على أنها : " تصرفات وأنشطة وأداءات تقدم من طرف إلى آخر، وهذه الأنشطة غير ملموسة، ولا يترتب عليها نقل ملكية شيء، كما أن تقديم الخدمة قد يقترن أولا عند تقديمها بمنتج مادي ملموس"³.
 4. كما عرفت الخدمات المصرفية تحديدا على أنها : " مجموعة الخدمات التي تقدمها المصارف لعملائها خدمات الإيداع والائتمان والاستثمار وهي خدمات عديدة ومتنوعة وعادة ما ترتبط بالخدمات الرئيسية الثلاث المشار إليها وتشمل مجموعتين من الخدمات هما الخدمات المصرفية التقليدية عبر والخدمات غير التقليدية أو المستحدثة"⁴.
- من التعاريف السابقة نستنتج ما يلي:

تعتبر الخدمة المصرفية في الغالب غير مادية أو غير قابلة للتمس. قد تكون الخدمة المصرفية مرتبطة بمنتج مادي ملموس، وقد لا تكون كذلك. وعلاوة على ذلك، لا يمكن امتلاك الخدمة المصرفية بشكل مادي، بل يمكن الاستفادة من تقديمها. يتم فهم الخدمة من خلال الاستفادة والفائدة التي توفرها للمستفيد.

¹ زياد رمضان ومحفوظ جودة، الإتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2000، ص 307.

² ناجي معلا، أصول التسويق المصرفي، دار الصفاء للنشر، لبنان، 1994، ص 51.

³ عوف بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البيان للطبع والنشر، ط1، القاهرة، ص 48.

⁴ الدسوقي حامد أبوزيد، إدارة البنوك (النظرية والتطبيق)، دار الثقافة العربية، ط4، القاهرة، 1998، ص 447.

المطلب الثاني: خصائص الخدمة المصرفية.

تتمثل خصائص الخدمات المصرفية فيما يلي:¹

- **اللاملموسية:** إن أبرز ما يميز الخدمة عن السلعة أنها غير ملموسة بمعنى أن ليس للخدمة وجود مادي، ومن الناحية العلمية فإن عمليتي الإنتاج والاستهلاك تحدثان في آن واحد، ويترتب عن خاصية اللاملموسية أي صعوبة معاينة أو فحص الخدمة قبل شراءها، بمعنى آخر أن المستفيد من الخدمة لن يكون قادر على إصدار قرار الشراء أو إبداء رأي الخدمة.
- **التلازمية:** وهي عبارة عن درجة الترابط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها، وتشير خاصية التلازمية إلى وجود علاقة مباشرة بين مزود الخدمة والمستفيد، حيث يتطلب الأمر غالبا حضور وتواجد المستفيد من الخدمة عند تقديمها وهذا ما يحقق لتسويق الخدمات ميزة خاصة، حيث يتم الإنتاج وتسويق الخدمة في آن واحد، كما أن تواجد مقدم وطالب الخدمة معا له تأثير على النتائج المتوقعة من الخدمة.
- **عدم التماثل في طريقة تقديم الخدمة:** تتميز الخدمات بخاصية التباين أو عدم التجانس طالما أنها تعتمد على مهارة أو أسلوب أو كفاءة مزودها وزمان تقديمها، كم أن مزود الخدمة يقدم خدماته بطرق مختلفة اعتمادا على ظروف معينة، وبذلك تتباين الخدمة المقدمة من قبل نفس الشخص أحيانا.
- **الزوال:** تتعرض الخدمات للزوال والهلاك عند استخدامها، إضافة إلى عدم إمكانية تخزينها فالخدمة تتلاشى بمجرد تقديمها.
- **الملكية:** إن عدم انتقال الملكية يمثل خاصية مميزة للخدمات فبالنسبة للسلع يمكن للمشتري أن يستخدم السلعة بشكل كامل وبإمكانه تخزينها واستهلاكها وبيعها في وقت لاحق وعندما يدفع ثمنها فإن المستهلك يمتلك السلعة أما بالنسبة للخدمة فإن المستفيد قادر على الحصول عليها واستخدامها شخصيا لوقت محدد في كثير من الأحيان وأن ما يدفعه لا يكون إلا لقاء المنفعة المباشرة التي يحصل عليها من الخدمة المقدمة إليه.

¹ الطائي حميد وآخرون، التسويق الحديث، دار وائل للنشر، ط3، عمان، الاردن، 2005، ص129

المطلب الثالث: أنواع الخدمات المصرفية.

بسبب التطور الكبير في قطاع الخدمات المصرفية، حدث تغير جذري يمثله ظهور النقود وتوسع نطاق الأنشطة المصرفية في مجالات متعددة. هذا التطور أدى إلى تحسين وتنوع الخدمات المصرفية المقدمة، ويمكن تصنيفها على النحو التالي:

أولاً: الخدمات المصرفية التي تمارسها المصارف لصالح العملاء.

يقوم المصرف بتقديم مجموعة متنوعة من الخدمات في هذا المجال، بما في ذلك جمع الشيكات والحوالات والكمبيالات، بالإضافة إلى تقديم خدمات تهدف إلى تحقيق الربح من خلال شراء وبيع الأوراق المالية وغيرها. فيما يلي نظرة عامة على الخدمات الرئيسية:¹

- **خدمات قبول الودائع المصرفية:** يقبل المصرف الودائع من عملائه ويصنفها إما على أساس مدى فترة المودع على سحبها كودائع تحت الطلب وودائع لأجل أو على أساس ودائع التوفير كخدمات فتح الحساب الجاري من خلال الإيداع والسحب.
- **خدمات التحصيل:** تكون خدمات التحصيل إما داخلية، حيث تمارس المصارف من خلالها تسوية الديون عن طريق المخالصة أو الترحيل في الحساب، وتتمثل هذه المستويات في تحصيل الشيكات والكمبيالات أو تكون خارجية كأن يتم الاتفاق بين المصدر والمستورد على إرسال البضائع دون فتح اعتماد مسندي لصالح المصدر حيث يقوم المصرف بنقل جميع المعلومات والوثائق إلى المستورد.
- **خدمات حفظ الأوراق المالية:** قد يودع العملاء لدى المصرف أوراقهم المالية للمحافظة عليها والقيام بخدماتها فتهيء المصارف خزائن محكمة لحفظ تلك الأوراق نظير أجر يتقاضاه المصرف من مودعي تلك الأوراق.
- **خدمات بيع وشراء العملات الأجنبية:** تهتم المصارف بصورة عامة بعمليات بيع وشراء العملات الأجنبية، لغرض توفير قدر كاف منها لمواجهة حاجة العملاء، ولأجل الحصول على ربح إذا كانت أسعار
- **الشراء أقل من أسعار البيع، وحتى إذا تساوت الأسعار فإن هذا يوفر للبنك فرصة الشراء بدون خصم .**

¹ أحمد طرطار وسارة حليمي، جودة الخدمات المصرفية كآلية. لتفعيل الميزة التنافسية للبنك، مداخلة الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة فيقطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة، 9080، ص 33.

ثانيا خدمات تقديم القروض والتسهيلات لمنظمات الأعمال.

إلى جانب الخدمات المصرفية الأساسية، تقوم المصارف أيضًا بتوفير تسهيلات مصرفية وتقديم قروض تشمل هذه التسهيلات مجموعة واسعة من الخدمات، بدءًا من الكفالات والضمانات، وتنتهي بتقديم القروض. و تتمثل هذه الخدمات الأساسية التي تقدمها المصارف في:¹

- **خدمات تقديم القروض والتسهيلات:** تقسم القروض المصرفية إلى تسليفات طويلة، متوسطة وقصيرة الأجل، وتتخذ عملية التسليف هذه تارة صورة قرض عادي يتقدم العميل بطلبه إلى المصرف ويتسلم بموجبه مقدارًا محددًا من النقود، وتتخذ أخرى صورة فتح اعتماد، ويقصد به وضع المصرف تحت تصرف عميله مبلغًا معين من النقود لمدة محددة، ويكون للعميل حق السحب منه.
- **خدمات خصم الأوراق التجارية:** وهي شكل من أشكال التسليف المصرف، إذ يتقدم المستفيد من الورقة التجارية ذات الأجل المحدد قبل موعد استحقاقها إلى المصرف، ليحصل على قيمتها مسبقًا مع حصول المصرف على خصم تعجيل الدفع.
- **خدمات خصم الكمبيالات على أساس البيع:** يقوم المستفيد بتقديم الكمبيالات إلى المصرف طالبا خصمها، أي بيع الدين الذي تمثل الورقة، فيملك المصرف بموجب هذا البيع الدين الذي كان المستفيد يملكه في ذمة محرر الكمبيالة لقاء الثمن الذي يدفعه فعلاً إليه.

ثالثًا: الخدمات المصرفية الحديثة.

لقد حدث تطور هام في أسلوب ومجال نشاط المصارف خلال السنوات الأخيرة، فقد تعددت وتنوعت الخدمات التي أصبحت تقدمها المصارف وبالتالي أسلوب تقديمها للعملاء، ويرجع ذلك لعدة أسباب أهمها الاستفادة من التطورات الهائلة في مجال المعلومات والحاسبات الآلية التزايد المستمر في احتياجات ورغبات العملاء، التحول في فلسفة العمل المصرفي والتسويق المصرفي حيث أصبحت المصارف تستهدف شريحة واسعة من العملاء ولا تقتصر على شريحة أو فئة محدودة منهم، وتحول الاهتمام من التركيز على أداء الخدمات المصرفية إلى التركيز على وسائل الدفع الإلكترونية كبطاقات الائتمان وآلات الصراف الآلي ATM ونظم التحويل الإلكتروني للأموال والخدمات المصرفية عن بعد والخدمات المصرفية عن طريق الإنترنت أو ما يسمى بالصيرفة الإلكترونية.²

¹نفس المكان.

²بريش عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمة المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2006، ص 236.

المبحث الثالث: التطور التكنولوجي في العمل المصرفي.

تشهد الاقتصاد العالمي ثورة معلوماتية في جميع القطاعات، ولاسيما في القطاع المصرفي، حيث أثرت تكنولوجيا المعلومات بشكل إيجابي على هذا القطاع، كوسيلة مهمة لتحسين الأداء الداخلي للمصارف. وقد ساهمت هذه التكنولوجيا في جعل عملية تقديم الخدمات المصرفية أكثر سهولة وسرعة ودقة، بالإضافة إلى تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمصارف، مثل تلبية رغبات العملاء وتحقيق الربحية والنمو.

وفي هذا السياق، سنتناول هذه التغيرات التي أحدثتها التكنولوجيا في القطاع المصرفي بتركيز أكبر، من خلال استعراض مراحل التطور التكنولوجي في العمل المصرفي، بدءاً من الصيرفة الإلكترونية وصولاً إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية، وسنسلط الضوء أيضاً على تأثير التكنولوجيا على خدمات المصارف.

المطلب الأول: مراحل التطور التكنولوجي في العمل المصرفي.

تطور استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف قد مر بست مراحل حتى بلغت المرحلة الحالية، وتتضمن هذه المراحل:

- 1. مرحلة الدخول:** وهي المرحلة التي دخلت فيها تكنولوجيا المعلومات إلى أعمال المصارف، بغرض إيجاد حلول لبعض المشاكل المصرفية كالتأخر في إعداد التقارير المالية والمحاسبية، وهنا بدأ الأخصائيون في شؤون التكنولوجيا في الدخول إلى المصارف لإيجاد حلول لهذه المشاكل، وهو ما فرض على المصارف المزيد من الاستثمار في هذه المرحلة.
- 2. مرحلة تعميم الوعي التكنولوجي:** وهي المرحلة التي تم خلالها البدء بتعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين بالمصرف، وذلك من خلال التدريب الداخلي والخارجي، وكان الهدف من هذه المرحلة التحضير الدخول أوسع للتكنولوجيا إلى العمل المصرفي.
- 3. مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري لخدمات العملاء:** وهي المرحلة التي بدأت فيها المصارف باستخدام تكنولوجيا المعلومات في التوفير الفوري للخدمات المقدمة لعملائها، وأصبحت هذه العملية ممكنة بفعل دخول صناعة الاتصالات إلى العمل المصرفي وتميزت هذه المرحلة ببدء اهتمام الإدارة العليا بتكنولوجيا المعلومات نظراً للتكاليف المتزايدة التي تتطلبها هذه المرحلة من جهة والتعقيدات التي نتجت عن سير العمل من جهة ثانية.
- 4. مرحلة ضبط التكاليف:** وهي المرحلة التي بدأت المصارف فيها عملية ضبط الاستثمار في التكنولوجيا الأمر الذي استدعى الاستعانة بأخصائيين واستشاريين في شؤون تكنولوجيا المعلومات

من أجل المساعدة على فهم هذه التكنولوجيا، وبالتالي اكتشاف طرق الاستفادة منها بشكل يتلاءم والاستثمار فيها.

5. **مرحلة اعتبار التكنولوجيا أصلا من أصول المصرف:** إن المرحلة السابقة وما لها من اهتمام كبير بمختلف نواحي تكنولوجيا المعلومات ومن قبل جميع المسؤولين في المصرف، باعتبار تكنولوجيا المعلومات أصلا كباقي أصول المصرف، وعليه يجب أن يجني هذا الأصل مردودا كباقي الأصول وهنا بدأت إدارة التكنولوجيا.

6. **مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملا ضمن أعمال المصرف:** وهي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات داخل المصرف، والتي ارتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي وتحسين الضبط على الصعيد العملي وتسويق تكنولوجيا المعلومات على الصعيد الخارجي، وما عزز هذا الاتجاه العوامل التالية:

- أن تكنولوجيا المعلومات لم يقتصر استخدامها كما في السابق على قطاع الأعمال الإنتاجية، بل أنها تقدمت بسرعة إلى الأعمال الأساسية للمصارف وعلى تنوعها.
- تصاعد أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية كميدان أساسي ضمن أعمال المصارف والتي تعتمد بشكل أساسي على التكنولوجيا المتقدمة.
- البحث المستمر من قبل المصارف عن الطرق الكفيلة بتحسين دخلها وربحيتها الإجمالية حيث أصبح واضحا أن استخدام التكنولوجيا المتقدمة على نحو رشيد يساهم في رفع الكفاءة التشغيلية للمصارف ويعزز فعالية إدارتها والرقابة على أعمالها.
- أن تكنولوجيا المعلومات أصبحت أداة لإدارة المصرف من أجل الاطلاع ومراقبة حسن سير الأعمال على النحو المنشود، ومن أجل إعداد التقارير الخاصة بالمصرف.

المطلب الثاني: جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

شهد العالم تقدماً كبيراً في مجال الصناعة المصرفية وأدواتها، حيث سعت العديد من المصارف إلى إنشاء بيئة مصرفية مبتكرة لتنفيذ العمليات المصرفية واستغلال ثورة التكنولوجيا والأنظمة المتطورة.

يتم ذلك من خلال تقديم خدمات مصرفية إلكترونية للعملاء بهدف تعزيز جودة الخدمة المصرفية وتطويرها لتصل إلى مستوى يضمن تحقيق الجودة في الخدمة المقدمة وكذلك حصول المتعاملين على درجة عالية من الرضا والثقة.

أولاً: الخدمات المصرفية الإلكترونية وأنواعها.

دعت التطورات الاقتصادية العالمية المصارف إلى إعادة النظر في استراتيجياتها وتطوير نمط أعمال يمكنها من المنافسة والاستمرار في عالم تكنولوجي يشهد تطوراً كبيراً. فجميع المصارف حول العالم تواجه التحديات نفسها، مما دفعها إلى الاستعانة بحلول مصرفية ذكية تسمح بتطوير الأنظمة الآلية في المصارف لتتكيف مع متطلبات الثورة التكنولوجية.

1. تعريف الخدمة المصرفية الإلكترونية.

عرفت الخدمة المصرفية الإلكترونية بأنها تقديم الخدمات المصرفية مباشرة للعملاء من خلال التفاعل الآلي مع القنوات الإلكترونية المختلفة التي يوفرها المصرف لجميع المستخدمين الأفراد والشركات على مدار الساعة".

عرفت أيضاً بأنها " المنتجات والخدمات الحالية التي تغيرت جذرياً إلى الشكل الرقمي وتقدمها شبكة الأنترنت عن طريق وسائل تكنولوجيا المعلومات الأكثر وضوحاً وانتشاراً، زيادة على ذلك الأنترنت يقدم وظائف تفاعلية مع عملائه ويمكنهم من الحصول على خدمات إلكترونية".

كما يعرف مصرف التسوية الدولية الخدمة المصرفية الإلكترونية بأنها : " تقديم الخدمات الإنتاجية المصرفية عن بعد، أو الخط، أو من خلال قنوات إلكترونية سواء للمقيمين أو غير المقيمين داخل البلد أو خارجه".

عبر من خلال ما سبق يمكن تعريف الخدمة المصرفية الإلكترونية على أنها : " تلك الخدمات المصرفية التي تم إنشاءها عن طريق توظيف كافة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وتقديمها عبر الوسائل الإلكترونية، سواء في المنزل، أو في المكتب، أو بواسطة الهاتف الثابت أو الجوال، وغيرها من الوسائل الإلكترونية المتطورة من أجل الخروج من دائرة الخدمات التقليدية وكسب رضا العملاء".

2. أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية.

تقدم المصارف العديد من الخدمات الإلكترونية المتنوعة تتمثل فيما يلي:

- **الخدمات المصرفية من خلال الصرافات الآلية:** وهي أكثر الخدمات الإلكترونية انتشاراً، حيث توفرها المصارف في معظم فروعها بهدف تخفيض ضغط العمل وتجنب الإجراءات الإدارية وتلبية حاجات العملاء المالية بعد أوقات العمل وخلال العطل فهي تعمل على مدار 24 ساعة، حيث توضع على الجدران الخارجية

للمصرف أو في الأماكن العامة كالمطارات والمراكز التجارية والجامعات وغيرها ويتم الدخول إلى حسابه والصراف الآلي وسيلة تستخدم في العديد من العمليات المصرفية التقليدية وغير التقليدية مثل السحب أو الإيداع النقدي، الاستفسار عن الرصيد تحويل الأموال بين الحسابات لنفس الشخص أو لمستفيد آخر، الحصول على كشف رصيد مختصر، والسحب النقدي باستخدام بطاقات الائتمان.

• **خدمة المصرف (الهاتفية الهاتف المصرفي):** هي تلك الخدمات المصرفية التي تتاح من خلال الهاتف المحمول، من خلال استخدام العميل رقم سري يتيح له الدخول إلى حسابه للاستعلام عن أرصده وكذلك للخصم منه تنفيذاً لأي من الخدمات المصرفية المطلوبة، وتتيح هذه الخدمة للعملاء التحكم في حساباتهم وإجراء عمليات الدفع وتحويل الأموال من أي مكان في العالم بواسطة هواتفهم المحمولة.

• **خدمة الرسائل القصيرة:** هذه خدمة تتيح للعميل استقبال رسائل قصيرة للعديد من الخدمات المصرفية والحركات التي تمت على حساباته، إضافة إلى معلومات ترويجية عن المصرف بحيث يستقبلها بشكل منظم على هاتفه الخليوي في أي مكان وفي أي وقت ومن أهم أنواع الرسائل تحويل الراتب التحويلات بين الحسابات الإيداع النقدي السحب النقدي، معاملات بطاقات السحب الآلي ومعاملات استخدام بطاقات الائتمان.

• **خدمة نهائي نقطة البيع الإلكترونية (T.P.V):** تمنح هذه الخدمة عملاء المصارف مرونة كبيرة في تسديد قيمة مدفوعاتهم إلكترونياً كبديل عن النقود الورقية والشيكات، وخاصة إذا كانت المبالغ المطلوبة كبيرة حيث يتم استخدام جهاز للدفع الآلي متصل بشبكة إلكترونية مع المصارف يتم فيه التحويل الإلكتروني للنقود من حساب العميل (المشترى) إلى حساب التاجر باستخدام بطاقة العميل المصرفية حيث يستخدمه العميل عند دفع قيمة الخدمات والبضائع التي يحصل عليها لدى محلات البيع بالتجزئة كالمحلات التجارية والمطاعم ومحطات الوقود وغيرها.

• **الخدمة المصرفية عبر شبكة الأنترنت:** وتعرف هذه الخدمة أيضا بمصرف الأنترنت، فهي عبارة عن إنجاز المعاملات المصرفية من خلال الدخول على موقع البنك على الأنترنت، حيث تسمح هذه الخدمة المريحة الآمنة للعملاء الذين لديهم بطاقات السحب الآلي من الدخول لمعلوماتهم المصرفية من أي مكان وعلى مدار الساعة سواء من المنزل أو المكتب، ويتم إعطاء العميل رقم شخصي تعريفي لتسهيل الدخول وإجراءات المعاملات المالية، وبالتالي يمكن للعملاء التحكم بأموالهم مع توافر إجراءات حماية وأمان في عملية الصفح والبحث والعرض.

• **خدمة الدفع الإلكترونية:** هي خدمة تمكن العملاء من تسديد مستحقاتهم إلكترونيا بواسطة وسائل دفع، وتتمثل أهم وسائل الدفع الإلكترونية فيما يلي:

1.1 **بطاقة الائتمان:** وهي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية تصدرها المصارف، وهي من أشهر الخدمات المصرفية الحديثة، بموجب هذه البطاقة يستطيع المتعاملون الحصول على ائتمان متفق عليه مع المصارف، وهذا الائتمان يقومون بسداده بعد مدة معينة، وهذه البطاقة فضلا عن كونها أداة للوفاء أو الدفع، فإنها تمنح لحاملها ائتمانا مصرفيا قصير الأجل.

2.1 هناك عدة أنواع من بطاقات الائتمان يمكن ذكر منها ما يلي:

3.1 **بطاقة السحب:** ويوجد نوعان من بطاقات السحب هما:

1,3.1 **البطاقة الفضية:** هي بطاقة ذات حدود ائتمانية منخفضة نسبيا وتمنح لأغلب العملاء وتوفر هذه البطاقة جميع أنواع الخدمات المقدمة كالشراء من المتاجر، والسحب النقدي من المصارف، وأجهزة السحب الآلية.

2,3.1 **البطاقة الذهبية:** وهي بطاقة ذات حدود ائتمانية عادية لدى بعض المؤسسات راعية البطاقة مثل (VISA) أو ائتمان غير محدود بسقف معين لدى البعض مثل (AMERICAN EXPRESS) أو تصدر للعملاء ذوي القدرة المالية العالية، وبجانب ذلك يتمتع حاملها ببعض المزايا الإضافية مثل التأمين ضد الحوادث والحصول على استشارات طبية وقانونية وتوصيل الرسائل إلى جميع أنحاء العالم... إلخ، مما يزيد رسم الاشتراك فيها عن البطاقة الفضية، كما يوجد لدى المؤسسات الأخرى أنواع أخرى تتفاوت في المزايا الائتمانية مثل البطاقة الخضراء والبطاقة الماسية.

2 **بطاقة حسب الاستخدام:** ويوجد نوعان من هذه البطاقة هما:

1.2 **بطاقة الائتمان العادية:** وهي النوع الأغلب، ويستخدم في الشراء من المتاجر، والحصول على الخدمات، والسحب النقدي من أجهزة السحب الآلي أو المصارف المشتركة في عضوية البطاقة.

2.2 بطاقة السحب النقدي الإلكتروني: وتستخدم فقط في عملية سحب النقود، إما من أجهزة الصرف الآلي الدولية، أو في الأجهزة القارئة لشريط المغناطيسي المزود بها المصارف المشتركة في عضوية البطاقة، وإلى جانب ذلك نجد البطاقة المحلية، وهي التي يقتصر استخدامها داخل حدود الوطن في المصرف المصدر لبطاقة وبالعملة المحلية.

- النقود الإلكترونية يشمل مصطلح النقود الإلكترونية مجموعة متنوعة من المنتجات المصممة لتزويد المستهلكين ببدائل لطرق الدفع التقليدية، وإزاء تنوع هذه المنتجات والتطور المتلاحق للأنظمة التي تحكم هذه النقود، فإنه من الصعب التوصل إلى تعريف جامع ودائم يتضمن كافة المميزات من النواحي القانونية والتقنية والاقتصادية، وقد عرف البعض النقود الإلكترونية بأنها التمثيل الإلكتروني للنقود التقليدية، حيث يقوم العميل بشراء عملات إلكترونية من المصرف الذي يقوم بإصدارها وتحميلها على الكمبيوتر الخاص بالعمل، فتكون في صورة وحدات إلكترونية تعمل محل العملات العادية وتكون بنفس القيمة المحددة لتلك العملات العادية

- الشيكات الإلكترونية: وهو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه المصرف الذي يعمل عبر الإنترنت، ليقوم المصرف أولاً بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك، وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته إلكترونياً إلى مستلم الشيك (حامله) ليكون دليلاً على أنه قد تم صرف الشيك فعلاً، ويمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونياً من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه.

ثانياً: جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأبعادها:

مع انتشار شبكة الإنترنت وزيادة عدد مستخدميها، وفي ظل التغيرات التي تشهدها الساحة المصرفية، يتعين على كل مصرف أن يسعى بكل جهد نحو تطوير جودة خدماته المصرفية الإلكترونية، لكي يكون قادراً على التكيف مع التحديات التي يواجهها في ساحة العمل المصرفي.

1. تعريف جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية

إن الخدمة المصرفية الإلكترونية تعتبر آخر ما نتج عن التطورات الحاصلة في الخدمات لدى المصارف فلقد وظفت المصارف منذ السبعينات تكنولوجيا المعلومات من أجل تحقيق الجودة في خدماتها المصرفية، ومع انتشار شبكة المعلومات واستخدامها من طرف المصارف أدى إلى ظهور خدمات مبتكرة تقدم إلكترونياً عبر

هذه الشبكات ونظرا للتطورات السريعة في هذه الخدمات تحتم على المصارف السعي لتطوير خدماتها المصرفية الإلكترونية وتحقيق الجودة فيها من أجل التفوق وكسب المزيد من العملاء.

عرفت جودة الخدمة الإلكترونية على أنها " الفهم والإدراك للخدمة من نظر مختلفة سواء قبل أو بعد تقديمها على شبكة الإنترنت، أو هي التقييم الشامل للعملاء والحكم الصادر عن التميز والجودة في الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المؤسسات في السوق الافتراضية".

2. أبعاد جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية:

نظرًا للتطور المستمر والانتشار المتزايد للخدمات المصرفية الإلكترونية وزيادة أهميتها في القطاع المصرفي، فقد ازداد اهتمام الباحثين بجودة تلك الخدمات، خاصة في المواقع البسيطة، حيث يتم البناء على أبعاد جودة الخدمات المصرفية التقليدية.

ففي عام 200 تم تطوير أداة (e-squal) والتي تعتبر مشابهة لنموذج الفجوات (servqual) والتي طورت خصيصا لقياس جودة الخدمات عبر الإنترنت، وفي عام 2002 تم اختبار وتقييم هذه الأداة من قبل (Parasurman, Zethamal, Malhotra) والذين قاموا بدراسة استطلاعية حول مفاهيم وتصورات العملاء عبر الإنترنت حيث تم التوصل إلى 11 بعد لجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية والمتمثلة في:

- **الاعتمادية:** تشمل تصحيح الأداء الفني للموقع ودقة الخدمة والتسليم حسب الموعد، توفير المعلومات عن المنتجات.
- **الاستجابة:** الاستجابة السريعة والقدرة للحصول على مساعدة في حالة وجود مشكلة أو سؤال.
- **الوصول:** الدخول للموقع على وجه السرعة للوصول إلى المصرف عند الحاجة.
- **المرونة:** اختيار طرق الدفع الشراء، العودة للبحث عن اختيارات أخرى.
- **سهولة التفحص:** الموقع يحتوى على وظائف تساعد العملاء للحصول على ما يحتاجونه من دون صعوبة، يمتلك محرك بحث جيد تتيح للعملاء سهولة وسرعة الانتقال ذهابا وإيابا بين الصفحات
- **الكفاءة:** الموقع سهل الاستعمال ومنظم بشكل سليم، ويتطلب حد أدنى من المعلومات التي تجيب على تدخلات العملاء.
- **الأمان و الثقة:** يشعر العميل بالثقة في التعامل مع الموقع، أن تكون سمعة الموقع جيدة، يجب أن تكون المنتجات أو الخدمات التي تباعها واضحة وصادقة في المعلومات.
- **ثمن المعرفة:** المدى الذي يمكن للعميل تحديد أسعار الشحن، والسعر الإجمالي مقارنة بالأسعار خلال عملية التسويق.

- الأمن والخصوصية: درجة تأمين الموقع للعملاء من التدخل وحماية المعلومات الشخصية.
- الموقع الجمالي: مظهر الموقع.
- التكيف التخصيص: تكيف الموقع وفقا لاحتياجات العملاء، الأداء، سرعة التسوق.

المطلب الثالث: أثر التكنولوجيا على الخدمات المصرفية.

أدى التقدم التكنولوجي إلى إحداث العديد من التغيرات والتطورات في مجال الأعمال المصرفية ويعتمد الأثر الاقتصادي للتكنولوجيا الجديدة على معدل تزايد تلك التكنولوجيا وكذلك درجة استيعابه بواسطة المصارف والمؤسسات المالية الأخرى، حيث أصبحت المصارف من أكثر المؤسسات استخدامها لتكنولوجيا المعلومات واستفادت من هذه التكنولوجيا في تطوير الخدمات التي تقدمها وزيادة انتشار الخدمات المصرفية وفي زيادة كفاءة العمل المصرفي.

فلقد تعددت آثار التكنولوجيا الحديثة على التنظيمات المصرفية وتعرضت معظم المصارف المحلية والدولية لغزوتقني حديث غيلا من مفاهيمها التقليدية ومن أبرز ملامح هذه الآثار نجد:

- بالنسبة لمديري المصارف تعد التكنولوجيا سلاحا ذو حدين، فمن ناحية فهي مؤثرة وفعالة حيث تؤثر في كفاءة التنفيذ والأداء في المصارف ومن ناحية أخرى فهي تفرض قيودا ومحددات على تلك المصارف، إضافة على أنها تمنح للمصارف القدرة على إيجاد وتقديم منتجات وخدمات مالية جديدة للعملاء، وأن النجاح والمنافسة في هذه المجالات من شأنه أن يخلق طلب جديد على المنتجات والخدمات المالية التي تقدمها المصارف.
- تعد التكنولوجيا عنصرا أساسيا في استراتيجية المصارف بسبب تأثيرها على الأنشطة المتعلقة بتقديم منتجات وخدمات جديدة وكذلك بسبب احتمال قيام المنافسة بين المصارف باستخدام هذا النوع من التكنولوجيا.
- تؤثر التكنولوجيا في نمو وتطور تشكيلة الخدمات المتنوعة والمتميزة وتصبح للبنك القدرة على تقديم تشكيلة واسعة من الخدمات التي تتلاءم مع رغبات العملاء، كما تساعد المصارف في التغلب على مشكلة تقادم المنتجات والخدمات إضافة إلى إيجاد خدمات جديدة من شأنها تنويع قاعدة إيرادات البنك من الرسوم والعمولات بدلا من الاعتماد بصورة كبيرة على الإيرادات الناتجة من الفرق بين سعري الفائدة المدينة والدائنة.
- تسمح التكنولوجيا للمصرف بتنويع أسواقها أي التعامل مع عدد كبير من خطابات النشاط المختلفة.

- تؤثر التكنولوجيا على اليد العاملة بالمصارف ذلك أن هذه القوى البشرية سوف تتأثر بهذه التغيرات ويجب توفر بعض الصفات فيها لمواكبة هذه التطورات كالجدارة في العمل من خلال توفر المهارات على الحسابات الإلكترونية، وتوفير روح الإبداع والتطوير للأحسن.
- تؤثر التكنولوجيا على التسويق المصرفي ذلك أن استخدام التكنولوجيا جعل العالم كقرية صغيرة، وسهل هذا الاستخدام الاتصالات السريعة مما انعكس على مفهوم التسويق المصرفي واصبح من الضروري تطوير شكل وأدوات التسويق المصرفي واستخدام أدوات تكنولوجية حديثة في نشر أدوات التسويق المصرفي حول العالم كاستعمال أدوات إعلانية للمصرف على شبكة الانترنت لضمان انتشار الدعاية.
- إن الابتكار التكنولوجي قد يساعد المصارف على اللحاق بالخدمات الجديدة لكنه في نفس الوقت لا يضمن بيع الخدمات خاصة إذ بلغت هذه الخدمات مرحلة النضج وذلك بسبب تأخر تسويقها من قبل المصارف.

خلاصة الفصل الاول:

أصبحت المصارف تلعب دورًا حيويًا في أي اقتصاد ولأي دولة في العالم، إذ تُعد العمود الفقري والركيزة الأساسية لتحقيق توجهات وأهداف سياسات الدول الاقتصادية. ولكي تؤدي المصارف هذا الدور بنجاح، يجب أن تسعى جاهدة لتحقيق مستوى عالٍ من جودة الخدمات المصرفية، وذلك للحصول على ميزة تنافسية تستند إلى الاستجابة لاحتياجات وتوقعات العملاء من جهة، وتحقيق معايير الأداء من جهة أخرى.

أصبح الارتقاء من العمل التقليدي إلى العمل المصرفي الإلكتروني ضرورة للمصارف، حيث يتعين عليها استغلال التكنولوجيات الحديثة بأفضل طريقة ممكنة لجذب عملاء جدد. وبالتالي، يجب أن تمتلك المصارف المعرفة والقدرة على وضع استراتيجية شاملة تمكنها من تحقيق جودة الخدمات وسرعتها في التنفيذ، وتوفير علاقات عملاء جيدة وارتياح دائم بالنسبة لجودة الخدمات المصرفية التي تقدمها.

الفصل الثاني:

الشمول المالي.

تمهيد:

أثبتت التجارب الدولية أن الشمول المالي يسهم في تعزيز الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي، ويعمل على رفع الكفاءة المالية. بالإضافة إلى الجانب الاجتماعي، حيث يساهم في تحسين حالة المعيشة لأفراد المجتمع، وخاصة الفقراء.

وبناءً على ذلك، قامت العديد من الدول بتضمين الشمول المالي كأحد أهداف استراتيجياتها الوطنية. كما زاد اهتمام البنوك المركزية بالشمول المالي بهدف زيادة الوعي حوله وتحقيق أهدافه، مع الاعتراف بالأهداف التقليدية للبنوك المركزية، مثل الاستقرار المالي والنزاهة المالية وحماية المستهلك المالية. ويتطلب ذلك التوفيق بين تحقيق النمو الاقتصادي وتعزيز الشمول المالي كهدف استراتيجي جديد.

تتجه الدراسات الحديثة نحو ربط الأهداف السابقة بالشمول المالي من خلال السعي لتحقيق التوافق المثلى، عن طريق إطار متكامل للشمول المالي. وفي الآونة الأخيرة، بدأت الجهات الرقابية المالية في محاولة استغلال الشمول المالي لتحقيق هدفين استراتيجيين في وقت واحد. الأول هو تحقيق الاستقرار المالي على مستوى الدولة بأكملها، والثاني هو تحقيق النمو الاقتصادي، مع ضمان أعلى مستويات النزاهة المالية وحماية وسلامة أفراد المجتمع بشكل عام.

في هذا السياق، سنقوم في هذا الفصل بعرض أهم المفاهيم المتعلقة بالشمول المالي من خلال ثلاثة مباحث رئيسية.

المبحث الأول: أساسيات حول الشمول المالي.

المبحث الثاني: دور الشمول المالي في تعزيز الاستقرار الاقتصادي.

المبحث الثالث: واقع الشمول المالي و دور الابتكارات التكنولوجية و المصرفية في تعزيزه.

المبحث الاول: أساسيات حول الشمول المالي.

المطلب الاول: تعريف الشمول المالي وأهميته.

1. تعريف الشمول المالي.

طرحت العديد من التعاريف الخاصة بالشمول المالي من قبل المؤسسات والهيئات الدولية والأكاديميين والمختصين تشير في مجملها إلى نفس المفهوم، فحسب فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي وصندوق النقد العربي يُقصد بالشمول المالي إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية من مختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده من خلال القنوات الرسمية، بما في ذلك حسابات التوفير المصرفية، وخدمات الدفع والتحويل، والتأمين، والتمويل والائتمان وابتكار خدمات مالية أكثر ملائمة وبأسعار تنافسية، كما يتضمن مفهوم الشمول المالي حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وتشجيعهم على إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم، بعرض نقادي اللجوء إلى القنوات غير الرسمية التي لا تخضع لجهات الرقابة والإشراف.¹

ويقصد بالشمول المالي تعميم المنتجات والخدمات المالية والمصرفية على العدد الأكبر من الأفراد، والمؤسسات، خصوصاً فئات المجتمع المهمشة من ذوي الدخل المحدود، وذلك من خلال القنوات الرسمية وابتكار خدمات مالية ملائمة وبتكاليف منافسة وعادلة لنقادي لجوء تلك الفئات إلى القنوات والوسائل غير الرسمية مرتفعة التكاليف والتي لا تخضع للرقابة والإشراف وقد أصبح الشمول المالي يمثل أولوية بالنسبة لواقعي السياسات والهيئات التنظيمية، ووكالات التنمية في جميع أنحاء العالم. كذلك تعهدت مجموعة العشرين بتعزيز الشمول المالي في جميع أنحاء العالم، وأعدت تأكيد التزامها بتنفيذ الشمول المالي الرقمي.²

2. أهمية الشمول المالي.

الشمول المالي هو عبارة عن استراتيجية طويلة المدى ولكن لتحقيق أهداف هذه الاستراتيجية يمكن الأخذ بعين الاعتبار المجالات الرئيسية الذي يجب أن يتناولها الشمول المالي:³

¹فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي، 2017، صفحة 5.

²دراسة اتحاد المصارف العربية، تطورات و تحديات القطاع المصرفي العربي، الامانة العامة ،ادارة الدراسات و البحوث ، 2015.

³جامع ياسر،المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المتعاملين مع المصارف الاسلامية الاردنية، مجلة البلقاء للبحوث والدراسات الأردن العدد 02، 2014.

الفصل الثاني: الشمول المالي

- تكشف مجموعة متزايدة من البحوث أن هناك منافع إنمائية عديدة يمكن تحقيقها من الشمول المالي، لاسيما من استخدام الخدمات المالية الرقمية بما فيها الخدمات المالية عبر الهواتف المحمولة، وبطاقات الدفع، وغيرها من تطبيقات التكنولوجيا المالية. ورغم تفاوت الشواهد إلى حد ما، فإنه حتى الدراسات التي لم تتوصل إلى نتائج إيجابية تشير غالبا إلى إمكانية تحقيق نتائج أفضل من خلال إعطاء اهتمام كبير للاحتياجات المحلية.
- تحقيق منافع واسعة النطاق من الشمول المالي، حيث أظهرت الدراسات أن الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول تسمح للمستخدمين بحفظ الأموال وتحويلها وبالتالي تساعد في تحسين امكانات كسب الدخل، وبالتالي تحد من الفقر. فقد توصلت دراسة في كينيا إلى أن اتاحة الحصول على هذه الخدمات حققت منافع كبيرة من خلال تمكين الأسر من زيادة مدخراتها بأكثر من الخمس، وسمح لنحو 150000 امرأة بترك العمل بالزراعة وإنشاء المشاريع أو أنشطة لتجارة التجزئة، وبالتالي تقلص نسبة الفقر بين هذه الأسر المعيشية بحوالي 22%.
- يمكن للخدمات المالية الرقمية أيضا أن تساعد الناس على إدارة المخاطر المالية من خلال تسهيل جمع الأموال من الأصدقاء والأقارب البعيدين في الأوقات الصعبة، ففي كينيا مثلا توصل الباحثون الى أنه عند حدوث انخفاض غير متوقع في الدخل لم يقيم مستخدمو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول بتقليص الإنفاق على أسرهم، فيما قام غير المستخدمين ومن يعانون من ضعف إمكانية الوصول إلى شبكة هذه الخدمات بخفض مشترياتهم من الغذاء والمواد الأخرى بنسب تتراوح بين 7% و10%. إضافة إلى ذلك تقدم الخدمات المالية الرقمية من تكلفة استلام المدفوعات، ففي النيجر أدى التحول إلى إرسال الدفعة الشهرية من الإعانات الاجتماعية الحكومية عبر الهواتف المحمولة كبديل للدفع النقدي إلى توفير 20 ساعة في المتوسط على المستفيدين من الانتقال والانتظار لاستلام دفعاتهم.
- تساعد الخدمات المالية الناس على تراكم المدخرات وزيادة الإنفاق على الضروريات، فبعد تزويد البائعين في كينيا لا سيما النساء بحسابات ادخار ارتفعت مدخراتهم وزاد استثمارهم بحوالي 60%، كما زاد إنفاق الأسر التي تعولها في النيبال على الأغذية الهامة (اللحم والأسماك) بنسبة 15%، وعلى التعليم بنسبة 20% ، وذلك بعد حصولهم على حسابات ادخار مجانية. كما ارتفع إنفاق المزارعين في مالوي الذين كانوا يودعون مكاسبهم في حسابات ادخار المعدات الزراعية بنسبة 13% كما زادت قيمة محاصيلهم بحوالي 15%.
- بالنسبة للحكومات، فالتحول من المدفوعات النقدية إلى الرقمية يمكن أن يقلل من الفساد ويحسن مستوى الكفة، ففي الهند مثلا انخفضت نسبة تسرب الأموال المخصصة للمعاشات التقاعدية بحوالي 47%

عندما تم تسديد هذه المدفوعات من خلال بطاقات ذكية تستخدم بها البصمات الالكترونية. أما في النيجر، فقد أدى توزيع التحويلات الاجتماعية عبر الهواتف المحمولة إلى تقليص التكلفة المتغيرة لإدارة هذه الإعانات بنسبة 20%.

المطلب الثاني: الهيئات العالمية المعنية بوضع المعايير والاشتمال المالي.

يوجد عدد من الهيئات العالمية تهتم بشكل متزايد في الوقت الحالي، بموضوع الشمول المالي وهذه الهيئات هي:¹

- أولاً: لجنة بازل المعنية بالإشراف على المصارف.
- ثانياً: اللجنة المعنية بنظم المدفوعات والتسويات.
- ثالثاً: مجموعة العمل المالي.
- رابعاً: الجمعية الدولية لضمانني الودائع.
- خامساً: الاتحاد الدولي للمشرفين على شركات التأمين.

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

أولاً: لجنة بازل المعنية بالإشراف على المصارف "BCBS".²

تأسست لجنة بازل للرقابة عام 1974 ، من محافظو البنوك المركزية لمجموعة الدول العشر العظمى، تحت رعاية بنك التسويات الدولية، وقد تكونت هذه اللجنة من ممثلي هيئات الرقابة المصرفية والبنوك المركزية في كل من (بلجيكا وكندا وفرنسا وألمانيا وإيطاليا واليابان ولوكسمبورج وهولندا والسويد وسويسرا والمملكة المتحدة والولايات المتحدة الأمريكية)، وقد أرست اللجنة عددا من المبادئ تمثل العناصر الأساسية التي تقوم عليها نظم الرقابة الفعالة، وتغطي هذه المبادئ بصورة شاملة الشروط اللازمة لزيادة كفاءة الرقابة المصرفية، فضلا عن شروط منح التراخيص، وقواعد ومتطلبات الرقابة الحذرة، وسبل تطوير الرقابة المصرفية، ومعايير الإفصاح وتحديات السلطات الرسمية للمراقبين، وشروط وقد سعت لجنة بازل إلى تحقيق أربعة أهداف رئيسية هي:

- تقرير حدود دنيا لكفاية رأس مال البنوك.

¹Global Standard-setting bodies and Financial Inclusion for the Poor, Toward Proportionate Standards and Guidance ,Oct-2011.

²Basel committee on banking supervision, a history of the early years, 1974-1997.

الفصل الثاني: الشمول المالي

- ضمان سلامة النظام المصرفي العالمي.
- تحسين الأساليب الفنية للرقابة على أعمال البنوك.
- تسهيل عملية تبادل المعلومات المتعلقة بإجراءات وأساليب رقابة السلطات النقدية على البنوك.

وقد أقرت عام 1988 لجنة بازل اتفاق بازل 2، والذي استهدف وضع معايير دولية موحدة للرقابة الحذرة على متطلبات كفاية رأس المال الواجب توافرها في البنوك لمواجهة كلا من مخاطر الائتمان ومخاطر السوق، وتتمثل العناصر الرئيسية للاتفاق في وضع معايير موحدة لتقييم رأس المال والأصول البنكية وفقا لمخاطر الائتمان) بما فيها المخاطر الخاصة بالبنود خارج الميزانية (ووضع حد أدنى بقيمة 8% ولم يتوقف عمل لجنة بازل للرقابة المصرفية بعد إصدار اتفاقية كفاية رأس المال في عام 1988ء فظهرت عام 1997 عدة وثائق متعلقة بمبادئ وقواعد الإدارة السليمة للبنوك والرقابة الفعالة عليها، واتبعتها في عام 1999 بوضع منهجية للتأكد من تطبيقها، وبعد تطبيق (اتفاقية بازل الأولى) حدثت على الساحة العالمية تطورات هامة، سواء في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأساليب الإدارة المالية، فضلا عن تعدد الأزمات المالية مما تتطلب إعادة النظر في الاتفاقية القائمة.

وتأتى أهمية تطبيق مقررات بازل لضمان سلامة واستقرار وفعالية الجهاز المصرفي، بغرض ضمان وجود مستويات كافية ومناسبة من رأس المال تتناسب مع حجم ونوعية المخاطر، على الرغم من أن معايير وإرشادات بازل قد تم وضعها في البداية بالتركيز على بنوك كبرى ودولية نشطة في بلدان متقدمة وكذلك عملاء هذه البنوك، فإنها تطبق الآن على نطاق واسع في بلدان العالم على البنوك الكبيرة والصغيرة وكذلك المؤسسات غير المصرفية المتلقية للودائع، واستجابة لنداء من زعماء دول مجموعة العشرين لقيام الهيئات الكبرى المعنية بوضع المعايير بمراجعته هيكل عضويتها، شهدت اللجنة بازل 2 توسعا في 2009، حيث انضمت إليها بلدان مهمة تمثل أسواقا ناشئة كأعضاء.

وعلى الرغم من أن عدد أ كبيرا من البلدان يسعى إلى تطبيق معايير وإرشادات لجنة بازل 11 فإن تركيز اللجنة على البنوك التي تقع تحت مظلة النظام المالي الرسمي، كان يعني أن مخاطر الاستبعاد المالي لم تؤخذ بعد في الحسابان على نحو صريح وعلى نحو مماثل، لم تكن هناك نظرة شاملة على معايير وإرشادات اللجنة.

وتطالب أصوات كثيرة في جميع أنحاء العالم بتدعيم الاشتغال المالي مع تفهم المخاطر المحتملة والتخفيف منها، ويتطلب هذا إحداث توازن بين الأمان والانفتاح على الابتكار، ويضيف اشتغال أعداد كبيرة

الفصل الثاني: الشمول المالي

من العملاء ذوي الدخل المنخفضة وعديمي الخبرة أبعاداً جديدة تتعلق بحماية العميل، وقضايا أخرى تتعلق بتحقيق الانضباط في السوق، وهو شرط مسبق في مبادئ بازل الأساسية.

وفي أغسطس/ آب 2010، أصدرت لجنة بازل وثيقة أنشطة التمويل الأصغر والمبادئ الأساسية للإشراف الفعال على البنوك، وتعتبر هذه الوثيقة هي الأولى من نوعها التي تصدرها بازل بشأن الاشتغال المالي، كما أنها تعطي إرشادات بشأن تطبيق مبادئ بازل الأساسية على مؤسسات التمويل الأصغر التي تتلقى ودائع، وتدعو هذه الوثيقة إلى المعرفة المتخصصة، لكنها تقترح أن تقدم هذه المبادئ بشكل عام إطار مناسب لجهات الإشراف على التمويل الأصغر مع بعض التعديل المطلوب وفق نوع وحجم ودرجة تعقيد المعاملات.

وتبرز الحاجة إلى تجنب الزيادة غير المبررة في تكاليف جهات تقديم الخدمة، وتطبيق مبدأ التناسب عند تخصيص الموارد الإشرافية النادرة وتمثل إرشادات بازل 11 بشأن تطبيق المبادئ الأساسية على مؤسسات التمويل الأصغر التي تتلقى ودائع خطوة مهمة نحو زيادة فهم الجهات الإشرافية على أنشطة التمويل الأصغر.

ومع ذلك لا تتناول هذه الإرشادات الكثير من القضايا التي اثارها أحدث التطورات في مجال الاشتغال المالي على نحو أوسع نطاقاً، خاصة في الأسواق الناشئة والاقتصادات النامية، كما أنها لم تعالج موضوع المعاملة التمييزية التي قد تصلح لأنواع مختلفة من البنوك والمؤسسات غير المصرفية المتلقية للودائع بناء على طبيعة وحجم ودرجة تعقيد الأنشطة المسموح لها العمل فيها وبالتالي لا بد من مراجعة هذه المبادئ الأساسية لفحص صلة هذه المبادئ بالاشتغال المالي، فعلى وجه الخصوص هناك فرصة لتناول الروابط بين الاشتغال المالي والرقابة التحوطية، وحماية العميل المالي على نحو أكثر وضوحاً على الرغم من اعتبار إطار مبادئ بازل الأساسية كاف بالنسبة للتمويل الأصغر ، إلا أن مراجعة هذه المبادئ يتيح فرصة للنظر بعين الاعتبار في تأثير مبادئ بازل الأساسية على أجندة الاشتغال المالي الأوسع نطاقاً، وتقييم جوانب الاشتغال المالي التي تتم معالجتها على نحو ملائم في هذه المبادئ بسبب الروابط مع البنوك والقطاع المصرفي والتي قد يتم التعامل معها على نحو أكثر فعالية في إطار إرشادات فرعية.

ثانياً: اللجنة الدولية لنظم الدفع والتسويات "CPSS".¹

¹Committee on Payment and Settlement Systems ,Core principles for Systemically Important Payment Systems, January 2001.

إحدى اللبانات المهمة في النظام المالي والمصرفي الخاص بكل بلد، إذ من خلالها تتم عمليات الدفع بين الأشخاص والمؤسسات، وكذلك تخليص الأموال المستحقة على كل الأطراف عبر عمليات تصفية المعاملات وتسويتها، كما أنه غالباً ما يتم إنشاء هذه النظم من أجل تغطية احتياجات الأطراف المعنية لتسهيل عمليات الدفع والتسوية التي تتطلب السرعة في الأداء من أجل انتقال الأموال المستحقة بين هذه الأطراف ومع التطور الحاصل في ميدان أدوات الدفع غير المادية وكذلك الأنظمة الإلكترونية وتطور البرمجيات المختلفة، عرفت نظم الدفع تطورات كبيرة، حيث توسع نطاق عملها ليشمل إنشاء أنظمة للبطاقات البنكية ونظم تسوية الأوراق المالية بالإضافة إلى أنظمة الدفع المباشرة، هذا التطور أدى إلى ظهور مخاطر جديدة ومختلفة شملت الجوانب القانونية والتشريعية والتشغيلية، وأصبح من الضروري المبادرة إلى اتخاذ التدابير اللازمة لتقادي كل هذه المخاطر ولضمان الاستقرار المالي لأنظمة الدفع والحفاظ على ثقة المؤسسات المشاركة في هذه الأنظمة وبالتالي ثقة كافة المتعاملين.

تعتبر هذه اللجنة بمثابة منتدى لأعضائها المكونة من بنوك مركزية لـ 24 بلداً، منها بلدان متقدمة وبلدان أسواق ناشئة كبرى، بصفتها جهات رقابية على نظم المدفوعات الرصد وتحليل نظم المدفوعات والتسويات والمقاصة المحلية، وكذلك نظم التسويات عابرة الحدود ومتعددة العملات ومع تزايد أهمية الإشراف على أنظمة الدفع والتسوية ووضوح مسؤولية المصارف المركزية في القيام بهذا الدور، أقدمت اللجنة الدولية لأنظمة الدفع والتسوية على وضع مبادئ أساسية للإشراف الفعال، وتشمل خمسة مبادئ تتمحور حول الشفافية في الإشراف واستخدام المعايير الدولية، وتوفير الصلاحيات والقدرات اللازمة لممارسة الإشراف واتساق عمليات الإشراف دون تمييز بين الأنظمة المتشابهة، وأخيراً التعاون مع الجهات الإشرافية الأخرى. تشترك اللجنة بصورة متزايدة في أنشطة تركز بصورة محددة على قضايا مدفوعات الأفراد ذات الصلة المباشرة بالاشتغال المالي، مثل التحويلات ومدفوعات الأفراد المبتكرة والأدوات المبتكرة، ومن حيث المبدأ، هناك ارتباط إيجابي محتمل بين كل ما تقوم به هذه اللجنة، وتحقيق هدف الاشتغال المالي، في حدود أن يؤدي تنفيذ معايير وإرشادات هذه اللجنة ذات الصلة إلى استفادة أكبر نسبة من السكان من تحسين جودة نظم المدفوعات مع خفض التكاليف، وتتناول معايير اللجنة قضايا ذات أهمية كبرى بالنسبة للاشتغال المالي:

- كفاءة تكاليف المدفوعات تشجيع البنوك المركزية على تقديم خدمات أكثر فعالية لأسواق مجنّدة وضمان خدمات مقاصة وتسوية تتسم بالكفاءة من خلال دور هذه البنوك في العمليات ودورها الرقابي وكذلك التشجيع على تهيئة ترتيبات لإقامة بنية أساسية فعالة تعمل على خفض تكاليف إنجاز العمليات.

الفصل الثاني: الشمول المالي

- الأمان والثقة في المال كوسيلة للتبادل" بتشجيع نظم التسوية والمقاصة وأدوات الدفع الآمنة. والتنظيمية التي تقف حجر عثرة أمام الابتكار.
- الابتكار في المدفوعات، وما يتبع ذلك من تشجيع للبنوك المركزية لمعالجة المعوقات القانونية و التنظيمية التي تقف حجرة عثرة امام الابتكار.
- أسواق مدفوعات قادرة على المنافسة، من خلال مطالبة البنوك المركزية بتشجيع أجواء وسلوكيات المنافسة في الأسواق.
- تشجيع الوصول المنفتح والعاقل إلى نظم المدفوعات، بشرط تطبيق تدابير كافية للتخفيف من المخاطر، لضمان عدم قيام المشاركين بتهديد سلامة وأمن النظام.
- إدخال تحسينات في أسواق التحويلات من خلال تطبيق المبادئ العامة لخدمات التحويلات الدولية تسمح المعايير الحالية الصادرة عن هذه اللجنة بتحقيق الهدف المتمثل في تطوير نظم المدفوعات الوطنية، مع السماح بنطاق من برامج وأدوات الدفع المبتكرة مثل الأموال الإلكترونية التي لا تتيح فقط سبلا جديدة للوصول إلى العملاء المستبعدين والمحرومين من الخدمات المالية، ولكنها تعمل أيضاً على زيادة حجم المعاملات، خاصة في الأسواق الناشئة والبلدان النامية حيث يعيش أغلب المحرومين من الخدمات، وطالما أن مقدمي الخدمة المبتكرين هؤلاء تتوافر لهم سبل وصول عادل وغير مباشر، فإن حقيقة أنه قد لا يسمح لهم بالمشاركة على نحو مباشر في نظم المدفوعات المهمة من الناحية المنهجية / النظامية يجب ألا تقيد إمكاناتهم في مجال الاشتغال المالي.

ثالثاً: مجموعة العمل المالي "FATF".¹

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

اكتسبت قضايا تعزيز الشمول المالي لدى مختلف دول العالم وتحديداً الدول النامية، أهمية متزايدة في السنوات الأخيرة، على أثر تداعيات الأزمة المالية، وتحظى جوانب تعزيز الشمول المالي بأهمية إضافية لدى الدول العربية، ذلك أن الأحداث والتطورات التي شهدتها المنطقة العربية، أبرزت الحاجة الكبيرة لتطوير استراتيجيات لتحقيق النمو الاقتصادي الأكثر شمولية، والذي يساعد على مواجهة مشاكل البطالة ويعزز من

¹International Standards on Combating Money Laundering and the Financing of Terrorism & Proliferation ,the FATF Recommendations, February 2003.

العدالة الاجتماعية، وتعتقد مجموعة العمل المالي فاتق بان) تعزيز انتشار الأنظمة المالية والخدمات الرسمية والوصول إليها بشكل آمن ومريح وبتكلفة معقولة مهم بشكل أساسي لأي نظام لمكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وفي نفس الوقت تؤمن بأن التطبيق المفرط لأنظمة مكافحة غسل الأموال. وتمويل الإرهاب قد تكون له تبعيات سلبية، مثل استبعاد الأعمال المستفيدين الشرعيين من النظام المالي الرسمي، بحيث يخلق أنظمة غير رسمية موازية يمكن استغلالها في طرق غير مشروعة، ونظرا لأهمية هذا الموضوع، واتجاه كثير من الدول لتعزيز الشمول المالي، تبرز بشكل أكبر مسألة تقاطع هذا التوجه مع الالتزام بمتطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، والتي خلفت في يوم من الأيام تحديا كبيرا أمام هذا التوجه الذي يهدف إلى تحقيق النمو الاقتصادي والاجتماعي بشكل عادل، ويرتبط هذا التحدي بطبيعة المتطلبات المفروضة حيث ينبغي الالتزام بها على جميع المستويات، ومن قبل القطاعات المالية جميع والأعمال والمهن غير المالية المحددة بغض النظر عن حجمها وطبيعة الخدمات التي تقدمها، فضلا عن حجم المخاطر التي تتعرض لها أعطت التوصيات الأربعين في فبراير 2012 م من قبل مجموعة العمل المالي ومتطلباتها الحديثة، وخصوصا تطبيق المنهج القائم على المخاطر فرصة كبيرة لدول العالم للاستفادة من هذا المنهج الفني الحديث، الذي يعكس تغيرا نوعيا في نظرة مجموعة العمل المالي في تقديم التوصيات المعدلة وفي التعامل مع التهديدات الحديثة، وتوفر هذه التوصيات مرونة في التطبيق، بما يساعد الدول على تصميم نظام رقابي فعال ومناسب يأخذ بعين الاعتبار تعزيز انتشار الخدمات المالية وشمولها لكل القطاعات وبتكلفة معقولة.

رابعاً: الجمعية الدولية لضمانى الودائع "LADI".¹

شهدت السنوات الأخيرة، وخاصة في سياق الأزمة المالية العالمية، اعترافاً متزايداً بالدور بالغ الأهمية الذي تقوم به النظم الصريحة لتأمين الودائع في تشجيع ثقة الجماهير في النظم المالية، وبوجه عام يمكن أن يؤدي تأمين الودائع المصمم لحماية المودعين الأقل دراية بهذا العمل على زيادة الثقة في النظام المالي، وهوما قد يسهم في تحقيق الاشتغال المالي من خلال زيادة الوعي المالي والمعارف المالية بالمنتجات المصرفية التي يمكن أن توفر الحماية من تكبد الخسائر.

تأسست الجمعية الدولية لضمانى الودائع في 2002 جمعية تطوعية تضم ما يزيد على 70 عضواً ومنشأة يمثلون أكثر من 65 جهة اختصاص تعقد الجمعية منتدى التعاون الدولي بين ضمانى الودائع والبنوك المركزية، والمنظمات الدولية بشأن القضايا ذات الصلة بالاستقرار المالي وتأمين الودائع وأعمال حسم

¹International Association of Deposit Insurers, IADI Core Principle for Effective Deposit Insurance Systems, November 2014.

الفصل الثاني: الشمول المالي

النزاعات، وفي إطار هدفها المتمثل بتعزيز فعالية نظم التأمين على الودائع، نشرت الجمعية بالاشتراك مع لجنة بازل " المبادئ الرئيسية لأنظمة التأمين الفعالة على الودائع ، كما أصدرت منهجية لتقييم الالتزام بهذه المبادئ، وقد تم وضع المبادئ الأساسية للجمعية واعتمادها على نحو مشترك مع لجنة بازل للإشراف المصرفي في يونيو/ حزيران 2009، مما أظهر حقيقة مفادها أن تأمين الودائع يمثل جزءاً من " شبكة أمان مالية فعالة تتضمن أيضاً أعمال مراقبة وتنظيماً تحوطياً.

يلعب الوعي الجماهيري في البلدان التي بها نظم واضحة لتأمين الودائع دوراً مهماً في ضمان إحاطة أصحاب الودائع الصغيرة بالأساليب الآمنة لحفظ أموالهم، كما يمكن أن تعمل النظم الفعالة الخاصة بتأمين الودائع أيضاً على زيادة ثقة الجماهير في المؤسسات التي تحتفظ بالودائع المضمونة، مما يعمل على تحفيز المزيد من المشاركة من جانب الأسر المعيشية الفقيرة المحرومة من الخدمات المالية في النظام المصرفي السائد شكلت الجمعية اللجنة الفرعية للاشتغال المالي والابتكار عام 2010 بهدف دراسة القضايا ذات الصلة بالاشتغال المالي وتأمين الودائع، وتفكر بعض البلدان في التحديات المتمثلة في توسيع نطاق مظلة تأمين الودائع لتشمل المؤسسات غير المصرفية التي تتلقى ودائع وما شابهها مثل الأموال الإلكترونية، والتي أثبتت قدرتها على إمكانية الوصول إلى العملاء المستعبدين والمحرومين من الخدمات المالية، ومع هذا فإن التحدي الأول الذي يواجه الأسواق الناشئة والبلدان النامية المهمة بتوسيع نطاق تأمين الودائع، سيكون توطيد دعائم الإشراف القوي والمستقل على هذه المؤسسات، وهو شرط مسبق للدخول في مظلة النظم الفعالة لتأمين الودائع.

خامساً: الاتحاد الدولي للمشرفين على شركات التأمين "IAIS".¹

أسس الاتحاد الدولي للمشرفين على شركات التأمين في عام 1994، ويضم في عضويته المشرفين على التأمين والمنظمين في أكثر من 200 هيئة إشرافية على التأمين فيما يقارب 140 دولة، وهو الهيئة المسؤولة عن وضع المعايير الدولية في إطار تطوير أسواق التأمين وتشجيع استقرارها وسلامتها. ومهمة IAIS تتمثل في تعزيز الإشراف الفعال والمنسق على الصعيد العالمي في صناعة التأمين من أجل تطوير والحفاظ على أسواق التأمين عادلة وآمنة ومستقرة لصالح حملة الوثائق وحماية لهم والإسهام في الاستقرار المالي العالمي.

¹IAIS and Recent Development in insurance regulations, Yoshi Kawai The Geneva Papers on risk and insurance, 2005.

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

1. تلك التي تنطبق على توسيع مظلة التأمين التقليدية للوصول إلى العملاء المستبعدين والمحرومين.
2. وتلك التي تنطبق على توفيق أوضاع الجهات غير الرسمية التي تقدم منتجات تأمين مع مبادئ التأمين الأساسية، وفي نهاية المطاف إخضاعها للإشراف.

أصبح الاتحاد في أواخر عام 2005 أول هيئة من الهيئات المعنية بإعداد المعايير تشييء آلية رسمية للنظر في قضايا الاشتغال المالي، وفي يونيو / حزيران 2007 نشر الاتحاد مع شبكة التأمين الأصغر أول وثيقة له بشأن قضايا التأمين الأصغر بعنوان "قضايا تنظيم التأمين الأصغر والإشراف عليه"، وانتهى الاتحاد من إعداد إرشادات بشأن تنفيذ مبادئ التأمين الرئيسية في سياق أسواق التأمين الشامل للجميع.

المطلب الثالث: مبادئ و مؤشرات الشمول المالي.

أولاً: مبادئ مجموعة العشرين (G-20) لتعزيز النفاذ الشامل للخدمات المالية.

اعتمد قادة دول مجموعة العشرين في قمة تورنتو المنعقدة في يونيو 2010 تسعة مبادئ للاشتغال المالي القائم على الإبداع والابتكار، وتستخدم هذه المبادئ من قبل الدول في إستراتيجيتها الوطنية للاشتغال المالي، وتستخدم رسمياً من قبل هيئات وضع المعايير ويقصد بالنفاذ إلى الخدمات المالية " تحسن نفاذ الشرائح الفقيرة من السكان للخدمات المالية في إطار الانتشار الأمن والسليم للابتكارات المالية الحديثة، وفي هذا السياق تبنت مجموعة العشرين جملة من المبادئ أو التوصيات لتعزيز النفاذ الشامل للخدمات المالية بهدف تعزيز فرص نفاذ نحو 2.7 مليار نسمة من سكان العالم للخدمات المالية، وتهدف هذه المبادئ إلى تبني سياسات تمكن من تكوين بيئة تنظيمية تساعد على تسهيل النفاذ الشامل للخدمات المالية المبتكرة لكافة شرائح المجتمع، بما فيها الفئات الفقيرة والمحرومة من هذه الخدمات، وتتمثل هذه المبادئ في:¹

¹Global Standard-setting bodies and Financial Inclusion for the Poor, Toward Proportionate Standards and Guidance, Oct-2011.

الفصل الثاني: الشمول المالي

- القيادة: وجود التزام حكومي واسع النطاق يعمل على تشجيع النفاذ الشامل من أجل المساعدة في التخفيف من حدة الفقرة.
- التنوع: تطبيق السياسات التي تشجع على المنافسة وتقديم الحوافز المناسبة لتوفير الخدمات المالية المتنوعة بأسعار معقولة، مثل خدمات الإيداع والائتمان والدفع والتحويلات والتأمين، في ظل وجود عدد كبير ومتنوع من مقدمي تلك الخدمات.
- التطوير: استخدام التكنولوجيا والأدوات المؤسسية المتطورة اللازمة لتوسيع النفاذ للنظام المالي، مع الإشارة إلى مواطن الضعف المتواجدة في البنية التحتية.
- الحماية: وجود مفهوم شامل لحماية المستهلك في إطار القواعد المتعارف عليها من جهة الحكومة ومقدمي الخدمة والمستهلكين.
- التمكين: العمل على محو الأمية المالية للأفراد للاستفادة من الخدمات المالية على نطاق واسع.
- التعاون: خلق البيئة المؤسسية المواتية لنشر الخدمات المالية في إطار واضح من المساءلة والمحاسبة الحكومية والعمل أيضا على تشجيع الشراكة والتشاور بين الحكومة والقطاعات المالية.
- المعرفة: الاستفادة من قواعد البيانات المحسنة من أجل استخدام السياسة القائمة على الأدلة، وتقييم مدى التقدم في الإنجاز وغيرها من الأدوات الأخرى.
- التناسب: بناء سياسة وإطار تنظيمي يقوم بتقليل المخاطر، وتعظيم مزايا المنتجات المالية المتطورة.
- إطار العمل: الأخذ في الاعتبار عند وضع إطار تنظيمي للنفاذ الشامل، المعايير الدولية والظروف المحلية اللازمة لضمان بيئة تنافسية، وإطار تنظيمي يتصف بالمرونة على أساس مواجهة المخاطر المتعلقة بغسل الأموال و مكافحة تمويل الارهاب.¹
- وتكمل المبادئ الجديدة مبادئ مجموعة العشرين المتعلقة بالإدماج المالي المبتكر لعام 2010 والتي كانت حاسمة في توجيه الاهتمام العالمي إلى مسألة الشمول المالي وتحفيز إجراءات السياسات الأولية. وتستند هذه المبادئ إلى هذا النجاح وتعكس التطورات الهامة التي حدثت على مدى السنوات الست الماضية من حيث:
- الابتكارات التكنولوجية في الخدمات المالية الرقمية.
- توافر معايير جديدة لمعايير مجموعة العشرين G20 والمعايير الدولية.
- تعزيز جودة البيانات الإلكترونية وتوافرها.

¹صندوق النقد العربي، التقرير الاقتصادي العربي الموحد، 2012، ص 214.

الفصل الثاني: الشمول المالي

- زيادة الوعي بالأهمية الحاسمة للبنية الأساسية والمعايير والأنظمة المواتية التي تتجاوز القطاع المالي من أجل الشمول المالي.

وتشمل المبادئ الثمانية التالية:

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

ثانياً: مؤشرات الشمول المالي العالمية.

اتفق قادة مجموعة العشرين (G20) مع توصية الشراكة العالمية GPMI من أجل الاشتغال المالي الدعم جهود بيانات الشمول المالي العالمي والوطني، في قمة (لوس كابوس في يونيو 2012، على مجموعة أساسية من مؤشرات قياس الاشتغال المالي وهذه المؤشرات تتناول قياس ثلاثة أبعاد رئيسية هي:

- الحصول على الخدمات المالية.
- استخدام الخدمات المالية.
- جودة الخدمات المالية.

ذكرت الوثيقة مجموعة من المؤشرات التي يستعان بها لقياس مستويات الاشتغال المالي في دول العالمي واستخدام بياناتها للمقارنة بين الدول، وتحديد نسب التفاوت بينها في نفاذ الخدمات المالية وانتشارها بين السكان البالغين، وسنقوم بعرض بعض هذه المؤشرات التي تتوفر حولها بيانات في الاقتصاد الفلسطيني، مع

الفصل الثاني: الشمول المالي

إمكانية توظيفها في الفصول التالية للدراسة، ومعرفة مدى انتشار ونفاذ الخدمات المالية والمصرفية للأفراد في المجتمع الفلسطيني

والجدول التالي يوضح أهم مؤشرات الاشتغال المالي وفق المعايير الدولية:

جدول 1: أهم مؤشرات الاشتغال المالي وفق المعايير الدولية.

م	الفئات	المؤشرات	الأبعاد القياسية
1	عملاء البنك البالغين	نسبة البالغين الذين يحتفظون بحساب في مؤسسة مالية رسمية	عدد المودعين لكل 1000 من البالغين أو عدد حسابات الودائع
2	حسابات الائتمان للأفراد	نسبة البالغين الحاصلين على قرض واحد	عدد المقترضين لكل ألف بالغ أو عدد حسابات الودائع كل ألف بالغ
3	حسابات الإيداع للشركات	نسبة الشركات الصغيرة و المتوسطة التي تحتفظ بحساب لدى مؤسسة مالية رسمية	عدد حسابات الإيداع للشركات الصغيرة والمتوسطة/إجمالي عدد الشركات
4	حسابات الائتمان للشركات	نسبة الشركات الصغيرة و المتوسطة الحاصلين على قرض واحد غير مسدد من مؤسسة مالية رسمية	عدد القروض للشركات الصغيرة و المتوسطة فير المسددة/إجمالي عدد القروض القائمة
5	عدد الفروع	عدد الفروع المنتشرة في المناطق	عدد الفروع لكل 100 ألف من السكان البالغين
6	عدد أجهزة الصراف الآلي	عدد أجهزة الصراف الآلي المنتشرة في المنطقة	عدد الأجهزة لكل 100 ألف من السكان

الفصل الثاني: الشمول المالي

7	نقاط الخدمة أو البيع	عدد نقاط البيع المنتشرة في المنطقة	عدد الفروع لكل 100 ألف من السكان
8	المعاملات المالية غير النقدية	الشيكات	عدد الشيكات لكل 100 ألف من البالغين
		بطاقات الائتمان	عدد البطاقات لكل 100 ألف من البالغين
		بطاقات الخصم	عدد البطاقات لكل 100 ألف من البالغين
		بطاقات الخصم المباشر	عدد البطاقات لكل 100 ألف من البالغين
		التحويلات المالية	نسبة مستقبلين التحويلات
9	المعاملات عبر الهاتف المحمول	انتشار خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول بين الأفراد	نسبة الأفراد الذين يستخدمون الهاتف لتسديد مدفوعاتهم

المبحث الثاني: دور الشمول المالي في تعزيز الاستقرار والنمو الاقتصادي.

المطلب الاول: الارتباط بين الشمول المالي و الحماية المالية للمستهلك.

أولاً: ضوابط الحماية المالية.

1. قيام الجهات الرقابية بدورها الرقابي لضبط السوق.
2. انضباط السوق يساعد على نمو الأسواق التجارية والمالية وبالتالي يساعد على نمو الأسواق بشكل عام.
3. احتياج المستهلكين إلى معلومات كافية لاتخاذ قرارات جيدة.
4. تحسين الثقافة المالية يتطلب تتضافر جهود أصحاب المصلحة.

1. قيام الجهات الرقابية بدورها الرقابي لضبط السوق.

يجب على الجهات الرقابية تحليل شكاوى المستهلكين لكي تفهم قضايا ومشاكل هؤلاء المستهلكين، كما على تلك الجهات الرقابية دراسة اتجاهات وممارسات السوق دراسة وافية حتى تستطيع القيام بدورها المنوطة به على أكمل وجه، وغالبا ما تكتشف الجهات الرقابية في بعض الأحيان ممارسات قد تضعف من ثقة المستهلك في السوق عند حصوله على الخدمة المالية من مقدمها، ويجب أن تشمل الأدوات الرقابية جمع المعلومات الكافية ذات الصلة بالمنتجات المالية المقدمة من المؤسسات المصرفية، وكذلك مراقبة وسائل الإعلام وكذلك إجراء المسوحات والاستقصاءات على الصناعة والمستهلك، مع عمل مقابلات واستقبال مكالمات هاتفية حتى يتسنى لتلك الجهات الرقابية إصدار قواعد منظمة وإجراءات ملائمة للتنفيذ قائمة على تقييم حقيقي للموقف السوق.

2. انضباط السوق يساعد على نمو الأسواق التجارية والمالية وبالتالي يساعد على نمو الأسواق بشكل عام.

يجب على الدولة حث وتشجيع المؤسسات المالية على أساس تقديم أفضل جودة للمنتجات والخدمات بأقل التكاليف الممكنة، مما يؤدي إلى جذب عملاء جند ونمو الأسواق، خصوصا لو صمم المنتجات المالية تحت إشراف البنك المركزي ومنحت التسهيلات البنكية وفقا لمعايير واضحة ومرنة تلتزم بها كل البنوك العاملة داخل جمهورية مصر العربية ووجدت آلية فعالة لحل شكاوى المستهلكين مما يساعد على انضباط ونمو الأسواق.

3. احتياج المستهلكين إلى معلومات كافيته لاتخاذ قرارات جيدة.

يسعى مقدمو الخدمات المالية للحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات حول العملاء الجدد والسوق بما في ذلك إجراء تحليل لبياناتهم التاريخية الائتمانية وتقييم السوق، حتى يتسنى لهم اتخاذ قرارات سليمة بشأن التعامل مع هؤلاء العملاء ومن ناحية أخرى يفتقر مستهلكي الخدمات المالية وخاصة العملاء الجدد إلى المعلومات الكافية مع النظام المالي والمعاملات المالية، وتجدر الإشارة إلى أنه كلما كانت المنتجات والخدمات المالية أكثر تطوراً وتعقيداً، كلما زادت الفجوة بين المؤسسات المالية وعملائها، ويمكن أن تؤدي المنافسة بين مقدمي الخدمات المالية إلى تخفيف مشكلة تباين المعلومات خاصة مع وجود قدر من الإفصاح للعملاء عن المعلومات التي يمكن استخدامها، مما يساعد على التثقيف المالي وبالتالي إدخال عملاء جدد في السوق. كما أن وجود قواعد حماية مالية ضرورية لتوعية المستهلك لفهم حقوقه والتزاماته من خلال الإفصاح عن المعلومات في التوقيت المناسب خاصة في المراحل المختلفة من العلاقة التعاقدية.

وعليه يقترح الباحث أن تشكل هيئة لتسجيل المعلومات الائتمانية تابعه للبنك المركزي المصري تكون مهمتها تسجيل المعلومات والتاريخ الائتماني لكل أفراد الشعب سواء الذي يستخدم الخدمات المالية. الذي لا يستخدمها بشرط أن يتم هذا التسجيل بقوة القانون أي يكون هناك نوع من الإلزام يقع على عائق المواطن بضرورة التوجه لتلك الهيئة لتسجيل بياناته الائتمانية، والغرض من ذلك هو توفير المعلومة الائتمانية في التو واللحظة لمن يطلبها من مقدمي الخدمات المالية، على أن تحدث هذه المعلومات بصفة دورية، وتخطر تلك الهيئة بأية مستجدات تطرأ على تاريخ المواطن الائتماني.

4. تحسين الثقافة المالية يتطلب تتضافر جهود أصحاب المصلحة.

يجب على الأطراف المعنية (المستهلكين المؤسسات المالية - الجهات الرقابية أن تلعب دوراً رئيسياً في تعزيز الضباط السوق، على أن يتم تثقيف المستهلكين، والأخذ بأرائهم حول الخدمات المالية المقدمة لهم، كما ينبغي على المؤسسات المالية توفير بيئة صالحة لحماية المستهلكين، ويتعين على الجهات الرقابية توفير الإشراف والرقابة الصارمة، لضمان تلبية احتياجات الجانبين وتعزيز الثقة في النظام القائم.

ثانياً: كيفية توفير الحماية المالية الكافية للمستهلك.

يتم توفير الحماية المالية للمستهلك لدى تقديم الخدمات المالية ما يلي:¹

1. تقديم المشورة الائتمانية.

¹العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي: تقرير فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، صندوق النقد العربي، 2015، ص 14-16.

2. التثقيف المالي للمستهلك.
3. الإنصاف.
4. الإفصاح.
5. الممارسات السوقية العادلة والمساواة في المعاملة.

1. تقديم المشورة الائتمانية.

تقديم مشورة ائتمانية فعالة كمساعدة للعملاء الغير قادرين على الوفاء بالتزاماتهم المالية أو في حالة زيادة مديونية هؤلاء العملاء، حيث إن تقديم هذه المشورة تساعد هؤلاء العملاء على إدارة مواردهم وتثقيفهم ماليا في نفس الوقت كما يجب على مقدم الخدمة المالية وضع خطط فعالة لإدارة الديون، والتفاوض المثمر مع العملاء المتعثرين في محاولة لتخفيض الأقساط المستحقة عليهم، وكذلك تخفيض أسعار العائد، وتيسير شروط السداد، ومدها لفترة أطول حتى يتسنى لهؤلاء العملاء المتعثرين الوفاء بالتزاماتهم المالية فيجب على مقدم الخدمة المالية ألا تتحكم فكرة الجناية في تفكيره وفي علاقته مع المستهلكين، بل يجب أن يتم تثقيف مقدمي الخدمات المالية على فكرة مساعدة المتعثر لا على فكرة جباية الأموال منه، فإذا استطعنا أن نغير من سياسة مقدمي الخدمات المالية القائمة على فكرة جباية الأموال من المستهلكين إلى فكرة تقديم النصح والارشاد والمشورة الائتمانية إلى العملاء المتعثرين نستطيع أن نحقق الحماية المالية كاملة للمستهلك من ناحية، ومن ناحية أخرى تعمل على استقرار وانضباط الأسواق.

2. التثقيف المالي للمستهلك.

يجب أن يتم تثقيف المستهلك ماليا من قبل الهيئات الحكومية بحيث يجب أن يتم توفير برامج توعية للمستهلك من خلال حملات التوعية العامة، بحيث يقوم الإعلام بدوره في تثقيف الجمهور ماليا، ولا يتم ذلك إلا عن طريق تنظيم حملات توعية مستمرة على جميع الوسائل الإعلانية، على أن تكون تلك الحملات بصورة منتظمة، ومكثفة ودائمة مع سهولة العرض المراعاة محدودية الثقافة ويجب أن تراعى الهيئات الحكومية عند تثقيف المستهلكين ماليا نوعيتهم توعية كاملة وذلك لتحقيق التوازن بين المعلومات المالية المتاحة والتي يملكها المستهلكين، وبين المعلومات التي يملكها مقدمي الخدمة المالية، وبالأخص العملاء الجدد حيث يتعين مراعاة قلة خبرتهم في استخدام الخدمات المالية، وتلك لمساعدتهم على إدراك حقوقهم، ومسؤولياتهم وحتى تضيق الفجوة المعلوماتية ما بين مقدم الخدمة والمستهلك.

3. الإنصاف.

يجب على الدولة إنشاء آلية ونظام يضع المسؤولية الأولية لحل النزاع على عاتق مقدمي الخدمة المالية، ويلبها الرقابة من قبل طرف ثالث مستقل بما يعزز الثقة في النظام القائم. كما يتعين وضع آليات لمتابعة شكاوى العملاء والمستهلكين، وضمان وصولها إلى مقدمي الخدمات المالية والجهات الرقابية ومتابعة حلها وعقاب المخطئ وضمان سرعة البت في تلك الشكاوى هو من أكبر ضمانات الإنصاف حيث إن إنصاف المستهلك عند تقديمه لشكواه، يؤدي إلى تعزيز الشمول المالي؛ لأنه أدى إلى توفير الحماية المالية لهذا المستهلك مما أدى إلى استقرار السوق المالي بصفة عامة نتيجة لهذه الحماية، مما يكون له أبلغ الأثر في تنوع وامتداد هذا السوق، وبالتالي تعزيز الشمول المالي.

4. الإفصاح.

الإفصاح الكامل عن جميع المعلومات ذات الصلة للمستهلكين باستخدام لغة سهلة يفهمها البسطاء من الناس وقليلي الثقافة المالية، بما في ذلك أسعار العائد الفعلية وشروط القرض ولتحسين الشفافية، قد تقوم الجهة الرقابية أو المؤسسة المالية بنشر قائمة بأسعار الخدمات المالية في الصحف أو غيرها من الوسائل الإعلامية ووسائل النشر.

5. الممارسات السوقية العادلة والمساواة في المعاملة.

على مقدمي الخدمات المالية والوسطاء مراعاة تقديم معاملات عادلة للمستهلكين دون ممارسة أي ضغوط للتأثير عليهم كما يجب على مقدمي الخدمات المالية التأكد من أن طرق ترويج المنتجات المالية ليست مضللة، أو صعبة الفهم، وشروط العقد واضحة للمستهلكين لا يشوبها الغموض، أو التحوير أو تراكم المعاني، أو اشتغال العبارات على أكثر من معنى، بل يجب أن تكتب هذه الشروط بخط كبير وواضح.

كما يجب على مقدمي الخدمات المالية تيسير حصول العملاء على الخدمات المالية وفقا للضوابط المحددة الموضوعة من البنك المركزي، على أن يقوموا بمعاملة جميع العملاء وخصوصا الفقراء والبسطاء منهم، والذين قد لا ينظر إليهم على أنهم عملاء مدرين للدخل باحترام ومساواة.

وبالتالي تخلق حالة من المساواة والعدالة في السوق تعمل على زيادة ثقة المستهلكين في المؤسسات المالية القائمة، وبالتالي تعمل على تشجيعهم في التعامل مع هذه المؤسسات، ويكون من أثر ذلك تعزيز الشمول المالي عن طريق زيادة قاعدة العملاء، مما يسهم في النمو الاقتصادي عن طريق زيادة المدخرات المالية في البنوك، وبالتالي زيادة قدرة هذه البنوك على إعادة إقراض هذه الحصيلة في صورة قروض للمشروعات الاستثمارية.

المطلب الثاني: الارتباط بين الشمول المالي والنزاهة المالية.

أولاً: السياسات.

كي يتسنى فهم الأثر المحتمل لأدوات الرقابة الخاصة بمكافحة غسل الأموال، ومكافحة تمويل الإرهاب على الشمول المالي، يتعين على صانعي السياسات فهم الأسباب الرئيسية للاستبعاد المالي والشرائح الرئيسية المتأثرة. وقد قامت دول عديدة بتصميم قوانين مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بشكل يحد من الآثار السلبية على الوصول إلى الخدمات المالية، وتشجيع كل من الشمول المالي والنزاهة المالية من خلال تيسير تصميم أدوات الرقابة المناسبة لمكافحة غسل الأموال، ومكافحة تمويل الإرهاب التي تساند الشمول المالي ونظراً لاشتراك الكثير من الجهات الرقابية والحكومية في تطبيق قواعد مكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب، وكذا جوانب أخرى للشمول المالي فإنه يتعين على الدولة أن تتبنى سياسة واضحة وشاملة تلزم كافة الجهات بأدوات رقابية فعالة، على أن تشمل هذه السياسة تحقيق الأهداف الآتية:¹

1. التشاور بين كافة الاطراف ذات العلاقة وخاصة القطاع الخاص لتحقيق التوازن السليم.
2. تقييم المخاطر المحددة لغسل الأموال وتمويل الإرهاب في الدولة.
3. تقييم الموارد المتاحة لتنفيذ أدوات الرقابة الخاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
4. إعداد أدوات رقابة خاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب تتناسب مع المعاملات، ومقدمي الخدمات المالية.
5. التدرج في تنفيذ إجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، إن اقتضت الضرورة ناه ذلك.
6. تطوير الأسواق لتشجيع الأفراد على الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية.

1. التشاور بين كافة الاطراف ذات العلاقة وخاصة القطاع الخاص لتحقيق التوازن السليم.

يتعين التشاور والتنسيق بين مقدمي الخدمات المالية من القطاع الخاص، وهيئات تنفيذ القانون، وجهات الرقابة على المؤسسات المالية، وغيرهم من الأطراف ذات العلاقة لضمان وضع إطار فعال لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بما يدعم في ذات الوقت متطلبات الشمول المالي.

كما يتعين إشراك الخبراء بمواضيع الاستبعاد المالي والاجتماعي، والشمول المالي، والخدمات المالية غير الرسمية.

¹العلاقة المتداخلة بين الشمول المالي و الاستقرار المالي، مرجع سابق، ص9.

إلى جانب الاستفادة من خبرات آخرين (مثال: مقدمي الخدمات المالية الغير مسجلين ومقدمي خدمات الرعاية الاجتماعية، وهيئات إصدار بطاقات الهوية، ومكاتب الاستعلام الائتماني) في مجال مكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب والتدابير المناسبة للرقابة عليها.

2. تقييم المخاطر المحددة لغسل الأموال وتمويل الإرهاب في الدولة.

تساعد عملية تقييم المخاطر الحكومات على تحديد نقاط الضعف في أدوات الرقابة الحالية وبالتالي تصميمها بشكل ملائم يتناسب مع حجم المخاطر، كما يساعد هذا التقييم على تحديد طبيعة وحجم غسل الأموال وتمويل الإرهاب في الدولة.

ومع ذلك تحتاج الحكومات إلى تقييم متوازن للمخاطر تأخذ في الاعتبار نقاط الضعف في الأنشطة والخدمات المالية المتاحة والمخاطر المرتبطة بها. وعلى الدول النامية أن تعتبر تقييم المخاطر عملية مفيدة تساعدها في استخدام مواردها المحدودة للتصدي للمخاطر الرئيسية، بحيث يتم التركيز على الأنشطة المرتفعة المخاطر.

3. تقييم الموارد المتاحة لتنفيذ أدوات الرقابة الخاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

لضمان التنفيذ الفعال لأدوات الرقابة الخاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، ومساندة الشمول المالي، يتعين على صانعي السياسات تقييم قدرات مقدمي الخدمات المالية، والجهات المنظمة للقطاع المالي ومدى تغطية وسلامة نظام بطاقات الهوية في الدول المعنية مما يساعدها على تصميم أدوات رقابة وفقا للقدرات الحالية لهيئات الحكومية، وكذلك قدرات مقدمي الخدمات المالية.

4. إعداد أدوات رقابة خاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب تتناسب مع المعاملات، ومقدمي الخدمات المالية.

في حالة تدنى مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب يمكن للدول تطبيق إجراءات مبسطة للفحص النافي للجهالة واستخدام توصيات مجموعة العمل التصميم أدوات لا تعوق الشمول المالي.

ومن الممكن أن يتضمن المنهج تعديل الشروط الخاصة بالمستندات التي يقدمها العميل والتحقق منها وتبسيط شروط حفظ السجلات إلى جانب إطلاق قنوات خدمة جديدة باستخدام وسائل تكنولوجية حديثة.

5. التدرج في تنفيذ إجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

إن اقتضت الضرورة ذلك:

يتعين على كافة الدول السعي نحو استيفاء معايير مكافحة غسل الأموال خلال فترة مقبولة مع وضع خطة زمنية محددة للتواريخ المراحل التطبيق مع مراعاة التدرج في خطوات التنفيذ بصورة سليمة، وذلك لتفادي تصميم أدوات رقابة مكلفة، وذات تأثير محدود.

وبالنسبة للدول التي ليس لديها موارد لتغطية كافة مجالات المخاطر المحتملة على نحو فعال فإنها تستطيع أن تتبع منهج يستند إلى المخاطر وفقا للأهمية النسبية.

6. تطوير الأسواق لتشجيع الأفراد على الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية.

يتعين على صانعي السياسات تشجيع تدابير التقنين لمقدمي الخدمات في القطاع الغير رسمي.

كما يجب تشجيع العملاء على التعامل مع مقدمي الخدمات المالية في القطاع الرسمي للاستفادة من حماية أكبر، كما يستفيد القطاع المالي من الوساطة الرسمية الخاصة بالإبداعات والفروض، وتتضمن مبادرات السياسات التي تشجع الشمول المالي وتساند أدوات الرقابة الخاصة بمكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب ما يلي:

- تيسير إجراءات التسجيل والترخيص لمقدمي الخدمات المالية في القطاع الغير الرسمي، ومن يخدمون العملاء ذوي الدخل المنخفضة.
- وضع ميثاق السلوك لمقدمي الخدمات المالية في القطاع الغير رسمي، وزيادة مستوى الخدمات المقدمة للعملاء أصحاب الدخل المنخفضة.
- الحد من المميزات المتاحة لاستخدام القنوات الغير رسمية على سبيل المثال السوق الموازي الأسعار الصرف التي قد تؤثر على سلوكيات العميل.
- تشجيع مقدمي الخدمات المالية الجدد، وخاصة ذوي التكلفة الأقل وذوي التكلفة المنخفضة والمتطلبات الأيسر مثل الخدمات المصرفية باستخدام الهاتف المحمول.

ثانيا: قصور الخدمات الحكومية.

من الممكن أن تؤثر القدرات الحكومية للرقابة على عملية مكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب على السياسة الخاصة بالشمول المالي حيث نتجه الجهات الرقابية إلى الرقابة والإشراف على المؤسسات الكبيرة دون أن تعير اهتماما كبيرا لمؤسسات التمويل الصغيرة الغير رسمية. ونتيجة لذلك تزداد تكاليف الامتثال على المؤسسات الخاضعة للرقابة والإشراف مع عدم وجود زيادة مماثلة على المؤسسات

غير الخاضعة، الأمر الذي يدفع مؤسسات التمويل التي تخضع للرقابة إلى الانسحاب من الأسواق المنخفضة الدخل لتفادي تكبد التكاليف التي تخضع لها.

ثالثاً. أوجه القصور في البنية الأساسية لتحديد هوية العملاء والتحقق منها ومراعاة التطبيق السليم لمبادئ "اعرف عميلك".

في حالة عدم وجود نظام قومي لتحديد الهوية، أو كان هذا النظام يفترق إلى النزاهة، أو كان من الصعب الوصول إلى البيانات، فإن المؤسسات المالية في الغالب تتكبد تكاليف إضافية للتحقق من معلومات الفحص النافي للجهالة للعميل مما قد يدفع المؤسسات إلى الانسحاب من المعاملات المنخفضة والانسحاب من المعاملات المنخفضة يشمل المعاملات المالية المنخفضة القيمة والأقل ربحاً وإضافة إلى ذلك فإن التي لديها أنظمة قومية موثقة للتحقق من الهوية قد تحقق في تغطية نسبة كبيرة من أصحاب الدخل المنخفضة أو من يقطنون مناطق ريفية نائية، وتتركهم بلا مستند هوية رسمي أو ما يفيد وجود عناوين سكن رسمية.

رابعاً. نطاق الخدمات المالية الغير رسمية.

تقدم الخدمات المالية الغير رسمية خاصة في الدول الأقل تقدماً من خلال مؤسسات التمويل متناهي الصغر، ومقرضي الأموال أو الأطراف العاملة في مجال تحويل الأموال بصورة غير رسمية، أو جمعيات التمويل الغير مسجلة وغيرها من الأطراف الكثير . وتتضمن هذه الخدمات المالية الغير رسمية قبول الودائع من العملاء ، وتقديم القروض الاستهلاكية، وتحويل الأموال بعيداً عن القطاع المالي الرسمي. وفي الغالب يفضل أصحاب الدخل المنخفضة استخدام الخدمات المالية الغير رسمية، نظراً لإمكانية الحصول عليها بصورة أكثر راحة من حيث المكان والتواجد، ووجود علاقات قوية مع هذه الجهات الغير رسمية غالباً ما تكون علاقات شخصية مع الدراية الكاملة للأفراد بما تقدمه هذه الجهات الغير رسمية من خدمات وغالباً ما تكون اشتراطات إثبات الهوية أقل، بل إن الخدمات المالية غالباً ما تمنح بالضمان الشخصي.

المطلب الثالث: الارتباط بين الشمول المالي والاستقرار المالي.

قد يكون من الصعب تحقيق الشمول المالي دون وجود استقرار في النظام المالي، كما أنه من الصعب تصور استمرار الاستقرار المالي مع وجود نسبة متزايدة من المجتمع والقطاع الاقتصادي التي لا تزال مستبعدة من الناحية المالية مثل سكان المناطق الريفية، مجموعة من الأقل حظاً في المناطق الحضرية الفقيرة، والفقراء ويوحى ذلك إلى وجود ارتباط وثيق بين الاستقرار المالي والشمول المالي في كلا الاتجاهين.

تؤكد بعض الدراسات أن الشمول المالي يساعد على تحسين الظروف المالية ورفع مستوى معيشة الفقراء كما يؤدي إلى قطاع عائلي وقطاع أعمال صغيرة أكثر قوة من خلال التنمية المالية التي تدعم الاستقرار الاجتماعي والسياسي، مما يؤدي بدوره إلى زيادة استقرار النظام المالي. كما يمكن للشمول المالي أن يحسن من كفاءة عملية الوساطة بين الودائع والاستثمارات. فضلا عن زيادة نصيب القطاع المالي الرسمي على حساب القطاع غير الرسمي بما يدعم فاعلية السياسة النقدية ويلاحظ أن تنوع محافظ الأصول والالتزامات يعزز من توزيع المخاطر وتقادي تركزها على جانب الالتزامات، تقتض بعض الدراسات أن القطاع المالي الشامل عادة يتميز بقاعدة ودائع مستقرة إذا كانت أكثر تنوعا، حيث ثبت أن الزيادة بنسبة 10 في المئة من نصيب الأفراد القادرين على الحصول على خدمة الودائع المصرفية قد يؤدي إلى تخفيف أو الحد من معدلات سحب الودائع بنحو ثلاثة إلى ثمانية نقاط في المئة. كما تبين أن المدخرين ذوي الدخل المنخفض يتجهون إلى الحفاظ على الودائع خلال فترات الأزمات النظامية وبالتالي فإن ودائع العملاء ذوي الدخل المنخفض تعتبر عادة مصدر مستقر للتمويل في حالة نفاذ المصادر الأخرى أو صعوبة الحصول عليها إلا أنه في أوقات الشدة أو الأزمات المالية قد يقوم المدخرون - خاصة المدخرون الكبار بسحب ودائعهم من البنوك، بما يؤثر سلبا على أوضاع السيولة في القطاع المصرفي بصفة عامة، ويمكن الحد من ذلك إذا كانت الودائع أكثر تنوعا. ويتحقق هذا التنوع عن طريق الحصول على الودائع المصرفية من عدد أكبر من الأفراد الأمر الذي يؤدي بدوره إلى زيادة تحقيق الشمول المالي بناء 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 وبالتالي يدعم الاستقرار المالي شكل عام كما أن الشمول المالي يؤدي إلى توجيه الأرصدة الخادمة إلى استخدامات أكثر إنتاجية وتحويلها إلى ودائع تدر عائدا.

وعلى جانب الأصول، تشير النتائج بعض الدراسات إلى أن خسائر القروض الصغيرة تشكل مخاطر نظامية أقل من الخسائر المحققة من القروض الكبيرة وسالتي فإن زيادة الشمول المالي من حيث تيسير منح ائتمان 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 انشئت أو توسعت في الأسواق الجديدة

الفصل الثاني: الشمول المالي

كما أكدت بعض الدراسات أنه في الدول ذات المستويات العالية من الاستبعاد المالي Financial Exclusion فإن الخدمات المالية غير الرسمية التي يعتمد عليها القطاع العائلي والشركات تعد بدائل غير مجدية عن الخدمات الرسمية، وقد تكون الخدمات المالية غير الرسمية في حد ذاتها مصدر لعدم الاستقرار المالي.

وقد أدركت مجموعة العمل المالي (FATF) أن الاستبعاد المالي Financial Exclusion يعتبر من أهم المخاطر التي تواجه الجهود المبذولة في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، لذا يتعين فهم أهمية العلاقة بين النزاعة المالية والشمول المالي المؤيد للاستقرار.

المبحث الثالث: واقع الشمول المالي ودور الابتكارات التكنولوجية والمصرفية في تعزيزه.

المطلب الأول: الوضع الراهن للشمول المالي عالمياً و عربياً.

أولاً: واقع الشمول المالي حول العالم.

على الصعيد العالمي، تم إحراز تقدماً كبيراً في توسيع نطاق الشمول المالي، فقد ارتفع عدد الأشخاص الذين يمتلكون حساباً في مؤسسة مالية بنحو 700 مليون شخص بين عامي 2011 و 2014. ففي العام 2014، امتلك 62% من سكان العالم البالغين حساباً مصرفياً، حيث ارتفعت هذه النسبة من 51% عام 2011 و بلغت 69% عام 2017.

من جهة أخرى، توجد فوارق إقليمية واسعة في ملكية الحسابات حيث امتلك 94% من البالغين في دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) حساباً مصرفياً في العام 2014 مقارنة مع 54% في الدول النامية حيث ارتفعت الى 63% عام 2017.

وحتى يومنا هذا، لا يحصل حوالي 2 مليار نسمة أو 38% من البالغين في العالم على خدمات المجتمع المالية رسمية أو لا يتعاملون مع المصارف بسبب ارتفاع التكاليف، وبعد المسافات، والمتطلبات المرهقة في غالب الأحيان لفتح حساب مالي بالإضافة إلى ذلك، هناك فجوة واسعة في ملكية الحسابات المصرفية بين الذكور والإناث حيث بلغت هذه الفجوة 7% عالمياً و9% في البلدان النامية والجدير بالذكر أن النساء تشكلن 55% من البالغين الذين لا يتعاملون مع البنوك، ويشكل البالغين في أفقر 40% من الأسر في العالم 50% من الأشخاص البالغين الذين لا يتعاملون مع البنوك.¹

ثانياً : واقع الشمول المالي في المنطقة العربية: فجوة مستمرة بين الجنسين وفئات المجتمع.

لا تزال المنطقة العربية تسجل إحدى أدنى المستويات في العالم فيما يخص الشمول المالي، حيث يمتلك نحو 29% فقط من البالغين في الدول العربية حسابات مصرفية، أي حوالي 168 مليون شخص (71% من البالغين) مستبعدين من الخدمات المالية والتمويلية الرسمية.

¹المصدر، البنك الدولي، 2014.

وبحسب صندوق النقد العربي، إن الدول العربية باستثناء دول مجلس التعاون الخليجي هي الأكثر حرماناً من الخدمات والمنتجات المالية على مستوى العالم حيث لم تتجاوز نسبة الشمول المالي في المتوسط العربي باستثناء دول الخليج، 21، وهي النسبة الأدنى عالمياً.

كما تشير الإحصاءات إلى أن 93% من الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 15 و 24 عاماً في المنطقة العربية لا يمتلكون حسابات مصرفية في أية مؤسسة مالية رسمية، وهو أدنى معدل في العالم.

ويملك 7% من البالغين ضمن أفقر 40% من الأسر المعيشية حسابات مصرفية مقابل 19% ضمن أغنى 60% من الأسر، مما يعكس عدم المساواة في إمكانية الحصول على الخدمات المالية الرسمية بين فئات المجتمع (حسب الدخل).

وتعاني المرأة العربية من إقصاء واضح في التعاملات المصرفية والمالية حيث يمتلك نحو 24.5% فقط من النساء حسابات مصرفية، مما يعكس فجوة كبيرة في نسب الشمول المالي بين الجنسين.¹

المطلب الثاني: أساسيات حول التكنولوجيا المالية.

أولاً: تعريف التكنولوجيا المالية.

وعرف مجلس الاستقرار المالي (Financial Stability Board) التكنولوجيا المالية بأنها: ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة، لها أثر مادي وملموس على الأسواق والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية.

والتكنولوجيا المالية هي تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات الرقمية وضرورة الاستثمار في مشاريع تطوير البنى التحتية من تكنولوجيا الاتصالات وشبكات الاتصالات والإنترنت. وتبرز أهمية تطوير الخدمات المالية الرقمية لما تتيحه من فرص تساعد في التغلب على تحديات الانتشار المادي للمؤسسات المالية والمصرفية والطرق التقليدية في تقديمها للخدمات. كما أن تكلفة العملية التجارية الإلكترونية أقل بعشرين مرة من تلك التي تقوم بها عبر الهاتف، وأقل بستين مرة من المالية أو المصرفية التقليدية.

ثانياً: أهمية الخدمات المالية الرقمية.²

¹ واقع و استراتيجيات الشمول المالي بالدول العربية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة حمدي شريف الجبالي؛ جلالى الحبيب؛ مجلة بحوث الاقتصاد و المناجنت. جانفي 2023.

² ابراهيم قلاو: العولمة والتوسع العالمي، المجلة الافريقية للتوسع العالمي، مجلد 4 العدد 1، 2015، ص3.

الفصل الثاني: الشمول المالي

وتتمثل الفرص المتاحة أمام الدول العربية لتعزيز الشمول المالي في استعمال الخدمات المالية الرقمية وضرورة الاستثمار في مشاريع تطوير البنى التحتية من تكنولوجيا الاتصالات وشبكات.

الاتصالات والإنترنت: وتبرز أهمية تطوير الخدمات المالية الرقمية لما تتيحه من فرص تساعد في التغلب على تحديات الانتشار المادي للمؤسسات المالية والمصرفية والطرق التقليدية في تقديمها للخدمات. كما أن تكلفة العملية التجارية الإلكترونية أقل بعشرين مرة من تلك التي نقوم بها عبر الهاتف، وأقل بستين مرة من الخدمات التي نقوم بها وجها لوجه. من هنا تكمن أهمية هذا التطور الرقمي والتكنولوجيا المالية بالنسبة للشمول المالي والذي يهدف إلى إدخال أو دمج الفئات المهمشة مالياً، والتي لا يسمح لها دخلها المالي المنخفض من الانخراط في عمليات القطاع المصرفي، بالتعامل مع الجهاز المصرفي من خلال منظومة العمل الرقمية أو بمعنى آخر إتمام التعاملات المالية بطريقة إلكترونية.

ثالثاً: المزايا والفوائد التي تحققها التكنولوجيا المالية.¹

تتمتع التكنولوجيا المالية بقدرة حقيقية على تغيير هيكل الخدمات المالية، وجعلها أسرع، وأرخص، وأكثر، وإتاحة خصوصاً للشريحة الكبيرة من السكان التي لا تتعامل مع الجهاز المصرفي.

وتتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع وأرخص وأسهل ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها، حيث يتم ابتكار وتطوير هذه الخدمات والمنتجات من قبل شركات ناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، وهي شركات حديثة تقوم بتحسين الخدمات المصرفية والمالية للأفراد والشركات، بالتعاون أو المنافسة مع مقدمي الخدمات المالية القائمين مثل المصارف بشكل رئيسي وتلعب التكنولوجيا المالية دوراً مهماً في التصدي للتحديات الحرجة أمام تعزيز الشمول المالي والنمو الاحتوائي وتنويع النشاط الاقتصادي، من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية للشريحة الكبيرة من السكان التي لا تتعامل مع الجهاز المصرفي، وتسهل إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. كما تساهم التكنولوجيا المالية في تحقيق الاستقرار المالي، من خلال استخدام التكنولوجيا في ضمان الامتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر، ويمكنها تيسير التجارة الخارجية والتحويلات بتوفير اليات تتسم بالكفاءة وفعالية التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود.

كما يمكن أن يؤدي استخدام وسائل الدفع الإلكترونية إلى رفع كفاءة عمليات الحكومة.

¹Alfred Hanning, Stefan Jansen: Financial Inclusion and Financial Stability: Current Policy Issues, ADBI Working Paper, ADBI Working Paper Series, 2010, Page 259.

وبحسب صندوق النقد العربي فإن الدول العربية باستثناء دول مجلس التعاون الخليجي هي الأكثر حرماناً من الخدمات والمنتجات المالية على مستوى العالم، وقد يعود هذا إلى أسباب عدة أبرزها الفقر، والجهل المالي، وصعوبة الوصول إلى المناطق الريفية، بالإضافة إلى انتشار الاقتصاد غير الرسمي. ومن شأن التكنولوجيا المالية أن تعزز الشمول المالي من خلال أشكال عديدة وجديدة من العمليات المالية والمصرفية التي يمكن إجرائها عبر الهاتف المحمول أو الإنترنت.

المطلب الثالث: تجارب عالمية في أثر التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي.¹

وفقاً لإحصاءات البنك الدولي، تظهر تجارب الدول أدناه تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي:

- زادت تنزانيا نسبة البالغين الذين يمتلكون حسابات معاملات بنكية بأكثر من الضعف من 17.3% عام 2011 إلى 39.8% عام 2014، بفضل الخدمات المالية الإلكترونية.
- تركيز الهند على بطاقات الهوية الرقمية كان عاملاً مؤثراً في إضافة 200 مليون حساب مصرفي.
- في البرازيل، أدت بطاقات الدفع الإلكتروني إلى تخفيض تكلفة التحويلات الاجتماعية في إطار برنامج حافظة الأسرة للتحويلات النقدية المشروطة، إلى أقل من 3% من إجمالي المدفوعات.
- "علي للتمويل"، أحد البرامج المنبثقة عن شركة علي بابا الصينية للتجارة الإلكترونية، يخدم عشرات الملايين من العملاء، ويصدر تصنيفات ائتمانية، ويقرر للوسطاء على الفور ما إذا كان يتعين أن يقدموا قروضاً صغيرة استناداً إلى البصمات الرقمية للمتقدمين للحصول عليها.
- تقوم البرازيل والمكسيك وتركيا برقمنة المدفوعات من الحكومة إلى الأشخاص الرواتب والإعانات الاجتماعية إلى آخره، في حين استثمرت الهند بكثافة في بناء البنية التحتية الرقمية الحيوية بما في ذلك عمل بطاقات هوية وطنية رقمية.

¹Eduardo, Diniz, Rene Biroshi, MarleiPozzebon: Triggers and barriers to financial inclusion: The use of ICT-based branchless banking in an Amazon country, Electronic commerce Research and Application, Volume 11, Issus 5, 2012, Pages 484-494.

خلاصة الفصل الثاني:

يشغل الشمول المالي دورًا حاسمًا في تعزيز الاستقرار والنمو الاقتصادي على عدة مستويات. إليك بعض النقاط التي توضح هذا الدور:

تعزيز الاستقرار المالي: يعتبر الشمول المالي عاملاً مهمًا في تعزيز الاستقرار المالي. عندما يتمكن الأفراد والشركات من الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة، يتم تعزيز الاستقرار المالي من خلال تحقيق التوازن في النظام المالي وتقليل المخاطر المالية.

تمكين الفرد والشركات: يساهم الشمول المالي في تمكين الأفراد والشركات من خلال توفير الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية مثل الحسابات المصرفية والائتمان والتأمين. يتيح ذلك لهم إمكانية إدارة أموالهم بشكل أفضل، والاستثمار في الفرص الاقتصادية، وحماية أنفسهم من المخاطر المالية.

تمويل الأعمال الصغيرة والمشاريع الناشئة: يلعب الشمول المالي دورًا هامًا في تمويل الأعمال الصغيرة والمشاريع الناشئة. عندما يتمكن رواد الأعمال من الحصول على التمويل اللازم، يتم تعزيز الابتكار وخلق فرص العمل وزيادة النمو الاقتصادي.

تحفيز الادخار والاستثمار: يعزز الشمول المالي الادخار والاستثمار في الاقتصاد. عندما يتمكن الأفراد من الوصول إلى خدمات التوفير والاستثمار، يتم تشجيعهم على الادخار وتحقيق عائد مالي على استثماراتهم. هذا يساهم في توفير التمويل اللازم للمشاريع الاقتصادية ودعم النمو المستدام.

تقليل الفقر وتحسين المساواة: يساهم الشمول المالي في تقليل الفقر وتعزيز المساواة الاقتصادية. من خلال توفير الوصول إلى الخدمات المالية للفئات الأقل حظًا، يمكن تمكينهم من تحسين حالتهم المالية وتحقيق التنمية الشاملة.

بشكل عام، يمكن القول إن الشمول المالي يلعب دورًا حيويًا في تحقيق الاستقرار المالي وتعزيز النمو الاقتصادي، من خلال تمكين الأفراد والشركات وتمويل الأعمال الصغيرة وتحفيز الادخار والاستثمار، وتقليل الفقر وتعزيز المساواة الاقتصادية.

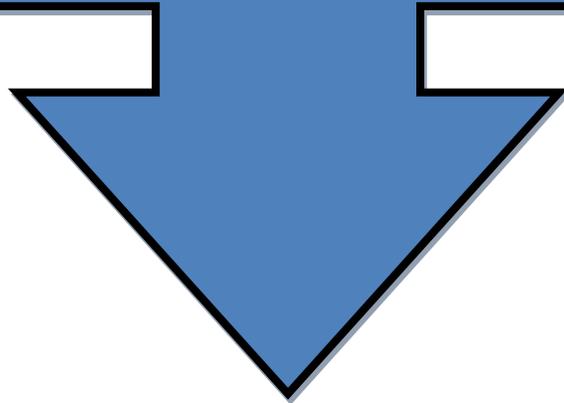
الفصل الثالث:

الدراسة الميدانية لدور

التكنولوجيا في تعزيز الشمول

المالي في بنك التنمية المحلية

وكالة شلغوم العيد.



الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لدور تكنولوجيا الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد.

المبحث الأول : تقديم عام لبنك التنمية المحلية.

المطلب الأول: لمحة تاريخية عن نشأة وتطور بنك التنمية المحلية.

يعتبر بنك التنمية المحلية من احد البنوك التجارية الجزائرية التي تعمل على تدعيم الاقتصاد الوطني والمساهمة في عمليات التنمية داخل التراب الوطني وخارجه و كانت نشأة بنك التنمية المحلية غير عادية ، حيث انبثق عن القرض الشعبي الجزائر، وتم تأسيسه بالمرسوم الرئاسي رقم 85/86 وبدا نشاطه برأسمال قدره 6 مليار دينار ، وفي سنة 1995 وبعد مرور 10 سنوات من تأسيسه أصبح رأسماله يقدر ب 70 مليار دينار ويوجد مقره الرئيسي خارج العاصمة بسطاوالي بولاية تيبازة .

ويضم المقر الرئيسي لبنك التنمية المحلية و مديريات متخصصة أما وكالاته فاننتشرت خلال سنة ونصف من تأسيس البنك على مجمل التراب الوطني حيث عند انطلاق نشاطه كان يشرف على 39 وكالة موزعة عبر التراب الوطني وفرع واحد فقط، وبعد مرور 10 سنوات أصبح يشرف على 150 وكالة و 15 فرع . وفيما يخص موارده التي يتلقاها من عملائه فقدرت عند انطلاق نشاطه ب 2 مليار دينار. وبعد 10 سنوات أصبحت 45 مليار دينار أما الحسابات التي قام بفتحها للمتعاملين معه فارتفعت من 100.000 حساب إلى 650.000 حساب خلال 10 سنوات. أما عدد عماله فارتفع خلال نفس الفترة من 750 عامل إلى 3035 عامل . وفيما يلي عرض خصوصيات بنك التنمية المحلية من خلال الجدول أدناه:

جدول رقم (03-01) : خصوصيات بنك التنمية المحلية.

السنوات	1985	2000	2003	2023
عدد المديرية الجهوية	-	-	15	18
عدد الفروع	39	-	153	164
عدد العاملين	550	2869	2962	6488

المصدر: من اعداد الطالبين استنادا على الوثائق المتحصل عليها.

يمكن إبراز تطور BDL من خلال المراحل التالية:

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لدور تكنولوجيا الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في بنك

التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد.

المرحلة الأولى: من 1982 إلى 1990 خلال الثماني سنوات الأولى كان هدف البنك آنذاك هو فرض وجوده في البيئة المصرفية بفتح العديد من الوكالات في مناطق مختلفة ذات الصبغة التنموية و بمرور الزمن اكتسب البنك سمعة و كفاءة عالية في ميدان القطاع التنموي، قطاع السكن و التنمية هذا الاختصاص كان منصوص في إطار الاقتصاد المخطط حيث كان بنك عمومي يختص بإحدى القطاعات الحيوية العامة.

المرحلة الثانية: من 1991 إلى 2005 بموجب صدور القانون 10/90 الذي ينص على نهاية فترة تخصص البنوك وسع بنك BDL أفقه إلى مجالات أخرى من النشاط الاقتصادي و الصناعات المتوسطة والصغيرة.

المرحلة الثالثة: من 2005 إلى الوقت الحالي عاد البنك إلى اختصاصه الأول (القطاع التنموية المحلية) لكن مع إستراتيجية أكثر توسعا بشروط أفضل و سياسة تتماشى و ظروف السوق، كما اتبع سياسة اللامركزية حيث أعطى صلاحيات واسعة في منح القروض خدمة لسياسة إعادة هيكلة المؤسسات و تسهيلات لخدماته. أما بالنسبة للمجال التقني فكانت هذه المرحلة بداية إدخال الإعلام الآلي.

- 1991: تطبيق نظام SWIFT لتطبيق عمليات التجارة الخارجية.
- 1992 تتميز بما يلي:
- وضع برمجيات Progicielsyou مع فروعه المختلفة للقيام بالعمليات البنكية:
- تسيير القروض.
- تسيير عمليات الصندوق.
- تسيير المودعات.
- الفحص عن بعد لحسابات الزبائن.
- ادخال الإعلام الآلي على جميع العمليات التجارية الخارجية، عمليات فتح القروض الوثائقية أصبحت في يومنا هذا لا تفوق 24 ساعة على الأكثر.
- إدخال مخطط الحسابات الجديد على مستوى الوكالات.
- 1993: إنهاء عملية إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات البنكية.
- 1994: تشغيل بطاقة التسديد و السحب.
- 1996: إدخال عملية الفحص السلبي Télétraitement فحص و إنجاز العمليات البنكية عن وفي الوقت الحقيقي.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لدور تكنولوجيا الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد.

- 1998: تشغيل بطاقة السحب ما بين البنوك.
- 2000: المرحلة الحالية تتميز بوجود التدخل الفعلي للبنوك العمومية لبعث نفس جديد في مجال الاستثمارات المنتجة وجعل نشاطها و مستوى مردودها يساير قواعد اقتصاد السوق في مجال التدخل في تمويل الاقتصاد بنك BDL رفع إلى حد كبير القروض لفائدة المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة في شتى مجالات النشاط الاقتصادي و في نفس الوقت رفع معاونته للقطاع التنموي وفروعه المختلفة بصدد مساندة التوقعات الاقتصادية وتحولاتها والاجتماعية العميقة و من أجل الاستجابة لتطلعات زبائنه وضع بنك BDL برنامج خماسي فعلى يتركز خاصة على عصرنة البنك و تحسين الخدمات وكذلك إحداث تطهير في ميدان المحاسبة و في الميدان المالي هذا البرنامج نتجت عنه الإنجازات التالية:
- القيام بفحص دقيق لنقاط القوة و الضعف لبنك BDL و إنجاز مخطط تسوية للمؤسسة لمطابقة القيم الدولية.
- تعظيم نظام الشبكة المحلية مع إعادة تنظيم برنامج Progicielsybus كزبون مقدم للخدمة client serveur. و في بداية 2001 تم ما يلي:
 - ☞ التطهير الحسابي المالي.
 - ☞ إعادة النظر لتقليل الوقت وتنفيذ الإجراءات الإدارية و النقدية المتعلقة بملفات القروض المدة تتراوح بين 20 و 90 يوم بالنسبة لقروض الاستغلال والاستثمار أن مكان التسليم لقروض الدراسة وكالة المديرية الجهوية المديرية العامة.
 - ☞ إدخال مخطط جديد في الحسابات على مستوى المحاسبة المركزية.
 - ☞ تحقيق مشروع البنك الجالس " Banqueassise خدمات مشخصة في كل من وكالة عميروش و الشراكة.
 - ☞ تعميم شبكة عبر الوكالات والمنشأة المركزية.
 - ☞ إنشاء تطبيق الي يختص بإدخال آليات الدفع في مجال التعامل الافتراضي.
- ☞ 2003: تعميم البنك الجالس مع الخدمات المشخصة على جميع الوكالات الأساسية على المستوى الوطني.
- ☞ 2003: معلوماتية نظام الموارد البشرية.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لدور تكنولوجيا الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد.

2004: تبني بنك BDL لمبدأ حوسبة وسائل الدفع لم يعد مشروعاً فقط تم تحقيق ذلك منذ العاشر من يناير. 2004: و ابتداء من هذا التاريخ أصبح الصك عبارة عن صورة تسافر عبر شبكة اتصالات سلكية ولا سلكية موثقة.

- و من خلال التعرض إلى تطور بنك BDL تستطيع أن تقدمه في النقاط التالية:
 - البنك الأول في ترتيب البنوك الجزائرية.
 - استعمال SWIFT منذ 1991 .
 - استعمال الإعلام الآلي في جميع عمليات التجارة الخارجية.
 - الشبكة الأكثر كثافة.
 - بنك شامل و وطني يتدخل في تمويل كل القطاعات الاقتصادية.
 - ما لا يقل عن 3.2 مليار دولار أمريكي من التعاملات الاقتصادية والبنكية.
 - 30 بالمئة من التجارة الخارجية الجزائرية.
 - ثاني بنك جزائري يطبق مبدأ البنك الجالس مع خدمات مشخصة.
 - الإدخال الكامل للإعلام الآلي على كل الشبكة بفضل برمجيات خاصة Logiciel ملك للبنك مصمم من طرف مهندسي المؤسسة.
 - القيام بالعمليات البنكية في الوقت الحقيقي و عن بعد.
 - ترتيب القروض الوثائقية في مدة 24 ساعة.
 - إمكانية فحص الزبائن عن بعد لحساباتهم الشخصية.

المطلب الثاني: نشأة بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد و مهامه.

- انشأ بنك التنمية المحلية وكالة تابعة له على مستوى ولاية ميلة في 13 سبتمبر 2013 وهي وكالة بنكية رائدة ويأتي تصنيف الوكالات البنكية التابعة لبنك التنمية المحلية تبعا لحجم نشاطاتها ورقم أعمالها المحقق وتعمل وكالة شلغوم العيد تحت إدارة إشراف المديرية الجهوية لولاية ميلة.
- تقوم وكالة شلغوم العيد بجميع العمليات البنكية من إيداع . سحب بالعملة الوطنية والعملة الصعبة ، قبول الودائع من العملاء ، فتح الحسابات البنكية تحت طلب أو الأجل ، منح القروض بمختلف أنواعها ، القيام بكل عمليات التجارة الخارجية استيرادا وتصديرا من خلال فتح الاعتمادات المستندية والقيام بعمليات التحصيل المستندي والتحويلات المصرفية الخارجية.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لدور تكنولوجيا الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في بنك

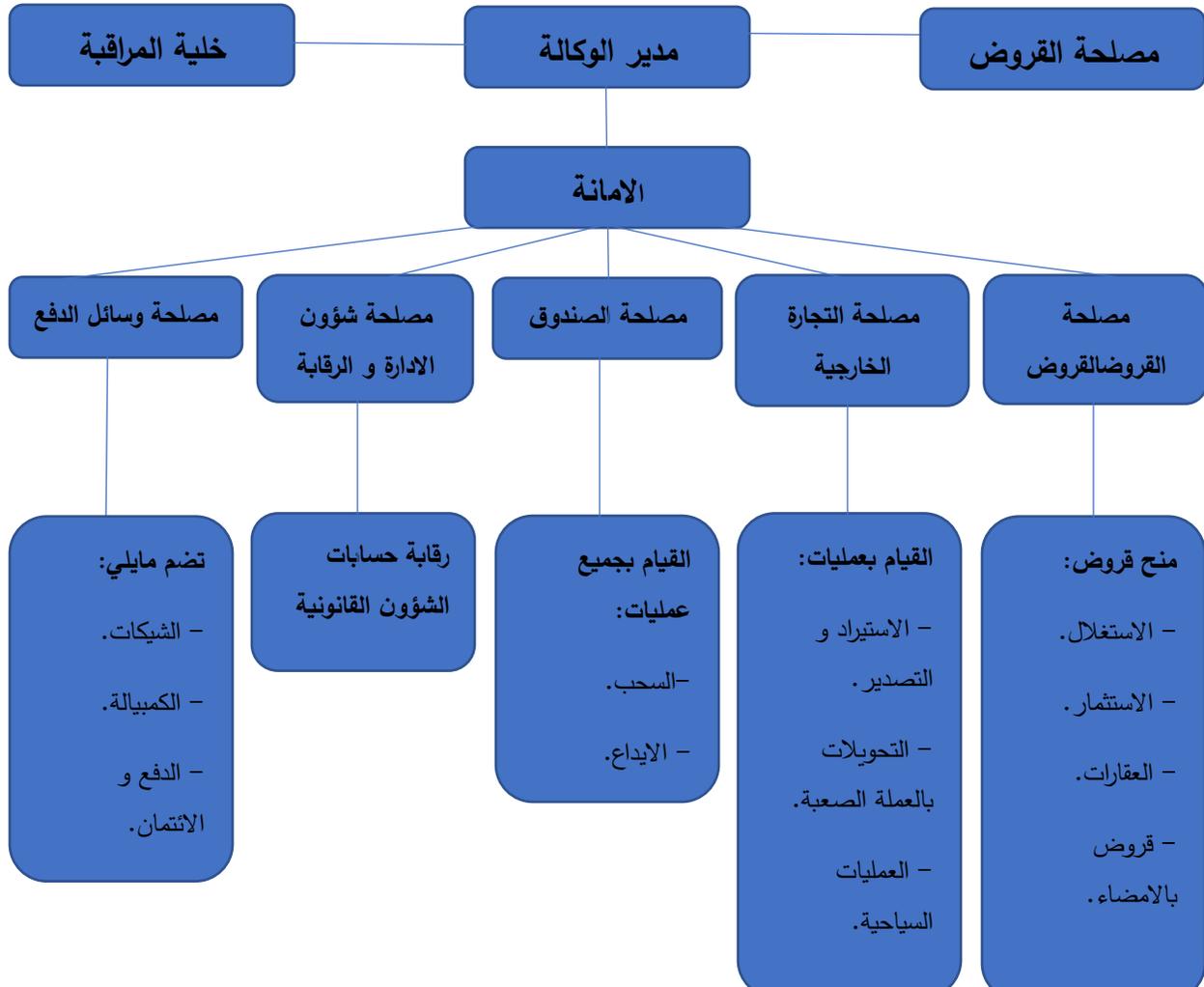
التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد.

- تسيير المعاملات التجارية بصفة مرنة مع الزبائن.
- تسهر على دراسة وتحليل وكذا تسيير الملفات المتعلقة بالفروض التي تمنح للخواص والمؤسسات والصناعات المتوسطة والكبيرة.
- تقوم بالمحاسبة والمعالجة الإدارية للعمليات مع الزبائن سواء بالعملة المحلية أو الأجنبية.
- يقوم بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد بعدة وظائف تتمثل فيما يلي وتوجهها إلى المشروعات الصناعية والتجارية والزراعية، وبذلك يمكن اعتبارها أداة هامة تعمل على تحقيق التوازن بين موارد الادخار وأوجه الاستثمار. البنوك بدفعها في المكان الذي يرغبه الدائن.
- جمع الأموال واستثمارها في أوجه الأنشطة الاقتصادية المختلفة: في كثير من الأحيان لا يكون لمن معه اموال، المقدره على استثمارها في مختلف أوجه النشاط الاقتصادي ونظرا لافتقاد رؤوس الأموال القدرة على المبادرة والمخاطرة في استثمار أموالهم ، تتدخل البنوك في هذا الشأن حيث تجمع المدخرات.
- تسهيل أداء الديون ونقل الأموال : بظهور البنوك أصبح من السهل أداء الديون ونقل الأموال من مكان إلى آخر ، وذلك باستعمال الأوراق التجارية مثل الكمبيالة ، الشيك يسحبها المدين بعد أن يوقع عليها من الحساب الجاري لدى البنك وذلك لتبرئة ذمته المالية مع الغير كما يمكن أن يسحب المودع شيكات وتقوم إصدار النقود المصرفية تقوم البنوك بإقراض الأموال للمؤسسات الإنتاجية ، وتقدم لها الخدمات التي تحتاجها والمتعلقة بالتجارة الخارجية ، كما تقوم بإصدار الأوراق المالية للمؤسسات الجديدة وكذلك القديمة لزيادة رأس مالها كل هذه الأعمال التي يقوم بها البنك تعفي المشروعات من القيام بالأعمال التي تستغرق جزءا كبيرا من مجهوداتها لكي يتسنى لها التفرغ لشؤون إنتاج أخرى.
- مساعدة الإعلام وتوجيه الزبائن.
- تمويل المؤسسات الاقتصادية.
- تمويل عمليات الاستيراد والتصدير والتبادل التجاري مع الدول الأخرى.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لدور تكنولوجيا الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد.

الشكل (2): الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد.



المصدر: وثائق ادارية لبنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد

ويتكون الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلي وكالة شلغوم العيد من:

مدير الوكالة: هو المنسق والمحرك لكن عمليات الوكالة ومن بين مهامه ما يلي:

- يوقع ويدرم جميع العقود والمستندات والوثائق.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لدور تكنولوجيا الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في بنك

التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد.

- السهر على إعطاء أفضل مردود لجميع الموارد والمالية للوكالة.
- تقديم التقارير الدورية عن نشاطات الوكالة المديرية العامة.
- العمل على تطبيق جميع الإجراءات الإدارية والمحاسبية السارية المفعول الحرص على التكوين الجيد لعمال وموظفي الوكالة.

نائب المدير: يقوم بمساعدة المدير واستخلافه في حالة غيابه ومن بين مهامه ما يلي:

- تنسيق النشاطات الإدارية بين مختلف مصالح الى وكالة.
- معالجة الشكاوى المقدمة من طرف العملاء المحافظة على الموارد المالية والمادية للوكالة.
- تنسيق الجهود ومتابعة نشاطات الوكالة.

خلية المراقبة: و تختص بما يلي:

- مراقبة العمليات المصرفية ومدى مطابقتها للقوانين.
- تحرير تقارير عن المهام وإرسالها إلى الهيئة المعنية.
- القيام بمهام المراقبة والمراجعة البرنامج في شكل مخطط وفقا للقواعد التنظيمية المحددة لمهام المراقبة. إن تهيئة المراقبة تحت مسؤولية المدير أو المدير المساعد تهدف إلى المراقبة الذاتية للبنك سواء المراقبة الداخلية أو الخارجية.

الأمانة: من الوظائف التي تقوم بها المصلحة ما يلي:

- متابعة شروط وكيفية فتح وتسيير حسابات العملاء.
- اعلام العملاء بكل جديد يطرأ على ملفاتهم الخاصة بالقروض.
- حفظ وإدارة الملفات القانونية للوكالة مع جميع المتعاملين معها.
- القيام بتنسيق العلاقات بين مختلف المصالح الموجودة في الوكالة مع المدير.

مصالح الوكالة البنكية: تتكون وكالة شلغوم العيد من أربعة مصالح رئيسية وهي:

- مصلحة القروض وتخص هذه المصلحة في القيام بمنح جميع أنواع القروض ومنها فروض الاستغلال، الاستثمار، القروض العقارية، بالإضافة إلى قروض بالإمضاء.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لدور تكنولوجيا الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد.

- مصلحة التجارة الخارجية تقوم هذه المصلحة بكل العمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية استيرادا وتصديرا

وتتولى القيام بالمهام التالية:

- القيام بعمليات التوطين المصرفي.
- فتح وإدارة ملفات الاعتماد المستندي.
- منح القروض اللازمة لعمليات الاستيراد والتصدير.

مصلحة الصندوق: تتمثل وظيفتها في القيام بجميع العمليات الخاصة بقبول الودائع من طرف العملاء وعمليات السحب بالإضافة إلى العمليات الخاصة بالتحويلات وفتح الحسابات وتسليم بطاقات الدفع والائتمان.

مصلحة وسائل الدفع: وتسمى أيضا بمصلحة المحفظة وهي مكلفة بمعالجة السندات الشيكات والكمبيالات بين وقت تسليمها للبنك من طرف الزبون من أجل خصمها أو تحصيلها وقت تقديمها للمدين من أجل تحصيلها.

المبحث الثاني: دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في بنك التنمية المحلية فرع شلغوم العيد.

المطلب الأول: استخدامات التكنولوجيا في تحسين كفاءة بنك التنمية المحلية فرع شلغوم العيد.

تمهيد:

من خلال المقابلة التي جمعنا بمديرية بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد و اجابتها على الأسئلة المتعلقة بدور استخدام التكنولوجيا في تحسين كفاءة البنك توصلنا الى ما يلي:

تحرص وكالة شلغوم العيد حاليا على مواكبة التطورات التكنولوجية وتطبيقاتها المصرفية، حيث استخدمت التكنولوجيا للتحسين من نجاعة الوكالة في عملياتها الادارية و مختلف عمليات السير فقد سهلت التكنولوجيا معظم هذه العمليات حيث اصبحت تتم في وقت أقل بكثير مما سبق و بتكلفة أقل أيضا مما سمح برفع فعالية و كفاءة الوكالة و بالتالي المساعدة في تحقيق أهداف الوكالة من مواكبة للتطور المصرفي و الوصول الى اكبر عدد ممكن من العملاء... الخ وقد اتخذت عملية التطوير أشكال متعددة منها على سبيل المثال:

- من أهم مظاهر التقدم في الخدمات المصرفية المقدمة من طرف الوكالة هي التوسع الكبير في استخدام أجهزة الحاسب الآلي للقيام بالإعمال المحاسبية التقليدية مع ربطها بالمركز الرئيسي، حيث أدى إلى السرعة في تقديم الخدمات وتقليل الأعباء البيروقراطية، وقد أدى هذا أيضا إلى مواكبة التزايد الكبير في حجم المعاملات المالية، مما يمكن للعميل معرفة رصيده ومجموع وتفاصيل مسحوباته وتواريخها، وإمكانية حصوله على خدمات في أي فرع من فروع البنك المرتبطة بشبكة اتصالاته بغض النظر عن الفرع المفتوح به الحساب. فالحسابات الآلية هي مجموعة من المكونات الالكترونية المترابطة تستقبل وتخزن حقائق خام هي البيانات وفقا لتعليمات تشغيلية معينة مخزنة مسبقا في البرامج، وتقوم بالعديد من المعالجات الحسابية والمنطقية وتقدم نتائج تلك المعاملات في صورة قابلة للاستخدام.
- ميكنة نظم المعلومات بالوكالة عن طريق إنشاء مراكز حاسبات آلية متقدمة توفر معلومات متكاملة، بهدف مساعدة الإدارة العليا بالوكالة على اتخاذ القرارات الفورية على أسس علمية وإمدادها معلومات مالية دورية و بالتالي تقليل التكاليف المرتبطة بحفض و تحليل المعلومات و كذلك القيام بالعمليات

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لدور تكنولوجيا الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد.

المحاسبية، وبالتالي القيام بتلك العمليات في وقت اقصر و بدقة اكبر كما يساعد ذلك في العمليات الرقابية.

- إدخال خدمة التحصيل الإلكتروني للشيكات وهي خدمة متميزة تعمل على اختصار مدة تسوية المقاصة للشيكات بين البنوك مما يؤدي إلى تخفيض تكلفة المعاملات المالية.
- السعي نحو استخدام أسلوب متطور لحفظ الوثائق والمستندات وخاصة الشيكات وشهادات الاستثمار وشهادات الادخار، ويطلق عليه نظام الأرشيف الإلكتروني ويقوم على أساس تسجيل هذه الوثائق وتلك المستندات على أسطوانة ليزر صغيرة الحجم، مما يوفر حوالي 99% من مساحة التخزين ويؤدي إلى حمايتها من مخاطر الحريق والسرقة.
- توفير خدمات مصرفية إلكترونية: يتيح التطور التكنولوجي للوكالة توفير خدمات مصرفية إلكترونية للعملاء، مما يجعل الحصول على الخدمات المصرفية أكثر سهولة وتقليل التكاليف مثل طلب الشيكات عبر المنصة او الاطلاع على الحساب البنكي للعميل كما يمكن لعملاء بنك التنمية المحلية دفع فواتيرهم وفواتير الخدمات العامة عبر الإنترنت مما يساهم في تسهيل الوصول إلى الخدمات و تقليل التكلفة و اختصار الوقت و بالتالي تسهيل العمليات البنكية لكلي الطرفين.
- تعزيز التعليم المالي باستخدام التكنولوجيا: يمكن للتكنولوجيا أيضا أن تساعد في تعزيز التعليم المالي، وذلك من خلال توفير الأدوات والتطبيقات التي تمكن الأفراد من فهم أساسيات الأمور المالية، وتعلم كيفية إدارة أموالهم بشكل أفضل و بالتالي نشر الوعي المصرفي مما يساعد في جذب عملاء واعيين لصالح الوكالة.¹

المطلب الثاني: تقديم الوكالة للخدمات المصرفية الإلكترونية (المؤشرات الإلكترونية للشمول المالي)

تمهيد:

من خلال تحليل الإحصائيات المتحصل عليها من البنك بالإضافة الى نتائج المقابلة مع مديرة الوكالة حيث أجابة على اسئلة متعلقة بكيفية استعمال الوكالة للتكنولوجيا في التطوير من خدماتها المصرفية و دور ذلك في مساعدة الوكالة لتحقيق مستويات أكبر من الشمول المالي توصلنا الى ما يلي:

¹مقابلة مع مديرة بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لدور تكنولوجيا الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد.

نظرا لمواكبة التطورات التكنولوجية في المؤسسات المصرفية الجزائرية، شهدت المنتجات والخدمات المصرفية وقنوات توزيعها تطورات سريعة ساهمت بدورها في انتشار نظم الدفع الإلكترونية، وكان ذلك نتيجة التقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات وظهور التجارة الإلكترونية، وقد ساعدت تلك التطورات في تهيئة البنوك للاستفادة من هذا التقدم التكنولوجي في تقديم منتجات وخدمات حديثة في نطاق ما يسمى بالبنوك الإلكترونية مما مكنها للوصول الى شرائح اكبر من المتعاملين و بالتالي ساهم في تعزيز مستويات الشمول المالي للبنوك؛ ومن أهم هذه الخدمات التي تشير إليها هذه الإحصائيات ما يلي:

- **بطاقات الدفع الإلكترونية:** هي بطاقة دفع إلكترونية صادرة من قبل الوكالة وهي عبارة عن تسهيل ائتماني للعميل، حيث يتم استخراج هذه البطاقة بحد ائتماني معين يتم تحديده وفقا للسياسة الائتمانية الخاصة بالوكالة. وفي حالة استخدام البطاقة فإنه يتعين على العميل سداد المبلغ المستحق في تاريخ محدد متفق عليه مسبقا مع الوكالة، وعند التأخر في سداد المديونية بعد تاريخ الاستحقاق المعلن من البنك والموضح في كشف الحساب سيقترَّب على العميل فوائد ومستحقات مالية. ويمكن استخدامها في المعاملات التالية:
 - شراء السلع والخدمات من خلال نقاط البيع الإلكترونية أو مواقع التجارة الإلكترونية.
 - السحب والإيداع النقدي من خلال ماكينات الصراف الآلي.
 - استقبال التحويلات.
 - الاستعلام عن مديونية البطاقة.

ومن أهم أنواعها بطاقات الائتمان المقدمة من طرف الوكالة هي -CIB -CORPORALE -VISA-
MASTER CARD

و يوضح الجدول التالي إحصائيات بطاقات الائتمان لدى وكالة شلغوم العيد لعام 2022 :

جدول 1: إحصائيات بطاقات الائتمان لدى وكالة شلغوم العيد لعام 2022.

اسم البطاقة	إحصائيات البطاقات لعام 2022
Visa	49

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لدور تكنولوجيا الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد.

185	MasterCard
116	CIB
100	Corporate

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على جدول احصائيات مؤشرات الشمول المالي لبنك التنمية المحلية فرع شلغوم العيد.

- **الخدمات المصرفية عن بعد:** التي تتم من خلال قنوات التوزيع الإلكترونية (وحدات الصراف الآلي (ATM)) حيث يتم تقديم الخدمة بشكل سريع ومتميز على مدار 24 ساعة بما فيها أيام العطلات وبذلك يتوفر الوقت والجهد للعميل وأيضا لموظفي البنك؛ و يوجد 7 صرافات الية في دائرة شلغوم العيد تحت تصرف الوكالة حيث تقدم مختلف الخدمات كالاطلاع على الحساب و السحب و التحويل¹.
- **خدمة الصيرفة بالتليفون:** وهي خدمة تتيح للعميل فرصة الاطلاع على حساباته طوال اليوم، وذلك من خلال التطبيق الهاتفي bdl digit bank حيث يوجد اكثر من 40 الف مستعمل للتطبيق و يتحصل التطبيق على تقييم حسن لتقديمه لشتى الخدمات عبر منصة الانترنت من اطلاع على الحساب و خدمات الدفع الالكتروني و التحويل بالإضافة الى طلب البطاقة و تجديدها في حالة انتهاء صلاحيتها حيث تم الاتفاق مع منظمة الفيزا العالمية وشركات خدمات المحمول على إصدار بطاقة ائتمانية تربط بين عالم البنوك وتكنولوجيا التليفون المحمول ويطلق على هذه البطاقة الجديدة "موجا فيزا"².
- **تقديم الخدمات المصرفية عبر شبكة الأنترنت:** مع انتشار الأنترنت التي تعد بمثابة شبكة عالمية كبرى تربط مجموعة من شبكات الحاسبات الآلية دون وجود وحدة مركزية لها، و يطلق عليها اسم المواقع الالكترونية ويتم الدخول عليها والتعامل معها من خلال برامج إجرائية معينة، و أدى التقدم التكنولوجي في الخدمات المصرفية إلى ظهور ما يسمى بالبنوك الإلكترونية e-Banking التي نتج عنها البنوك الافتراضية بنوك الأنترنت (e-Banking) والبنوك المنزلية (Home Banking)،

¹جدول احصائيات الشمول المالي لبنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد.
²جدول احصائيات الشمول المالي لبنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لدور تكنولوجيا الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في بنك

التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد.

حيث تمتاز الخدمة المصرفية المقدمة عبر شبكة الموقع الإلكتروني بانها: خدمة في متناول اليد، ومريحة للعملاء، وتتوفر طوال اليوم، إضافة على انخفاض تكلفتها على المصارف. فوكالة شلغوم العيد تقدم خدمات مصرفية متنوعة دون توقف ودون عمالة بشرية باستخدام موقعها الإلكتروني (www.bdl.dz) و تتصف الخدمات بكونها ذات مدى متسع زمنيا (خدمات لمدة 24 ساعة) ومكانيا محليا ودوليا، ضامنة بذلك سرعة فائقة في تنفيذ العمليات مهما كان بعد المسافة، وبتكلفة منخفضة وبطريقة آمنة وعلى مدار اليوم والأسبوع، مستخدمة في ذلك آلات الصرف الذاتي (البطاقات البلاستيكية) و بلغ عدد اشتراكات ال e-banking لوكالة شلغوم العيد لعام 2022 (18) اشتراكا.¹

تقوم كل هذه المؤشرات بتعزيز الشمول المال لصالح الوكالة و ذلك بتقديم خدمات متاحة للمتعاملين مع البنك حيث تكون هذه الخدمات سهلة و سريعة التنفيذ بالإضافة الى توفيرها للتكلفة حيث تكون الخدمات الالكترونية اقل تكلفة من نظيرها التقليدية و هذا ما يجعلها تستقطب عملاء جدد لصالح الوكالة و بالتالي تحقيق شمول مالي اكبر.

المطلب الثالث: دور التسويق الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي ببنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد:

تمهيد:

يعرف كلير التسويق الإلكتروني "بأنه" استخدام قوة شبكات الاتصال المباشر واتصالات الحاسب والوسائل التفاعلية الرقمية لتحقيق الأهداف التسويقية". أما (أبو فارة، 2009) فيعرفه على أنه "إدارة التفاعل بين المنظمة والمستهلك في فضاء البيئة الافتراضية التي تعتمد أساسا على تكنولوجيا الإنترنت من أجل تحقيق المنافع المشتركة وعمليات التسويق الإلكتروني لا تركز فقط على عمليات بيع المنتجات إلى المستهلك بل تركز أيضا على إدارة العلاقات بين المنظمة من جهة وبين المستهلك وعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية من جهة ثانية". وعليه يمكن أن نعرف التسويق الإلكتروني على أنه مجموعة من الأنشطة التسويقية التي تستخدم الحاسب وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، في مقدمتها شبكة الانترنت من أجل تسويق

¹مقابلة مع مديرة بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لدور تكنولوجيا الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد.

السلع والخدمات. حيث أننا نجد العديد من المؤسسات والشركات تتجه إلى التسويق الإلكتروني للاستفادة منه على النحو التالي:

- تحقيق التواجد الإلكتروني على الانترنت عن طريق إنشاء مواقع للشركات تضم البيانات الأساسية.
- توفير المعلومات الكافية، الضرورية والمستجدة عن المنظمة، الأمر الذي سيوفر عليها استخدام موظفين للإجابة على الاستفسارات المختلفة للزبائن، وبالتالي يمكنهم الحصول على الإجابات.
- الوصول إلى السوق العالمية وبالتالي الوصول إلى المستهلكين في أماكن لم تفكر في الوصول إليها بالوسائل التقليدية.
- إمكانية خدمة المستهلك 24 ساعة يوميا وطوال الأسبوع.
- الانترنت وسيلة تسمح بالتفاعل بين المنتج والمستهلك، وبالتالي توفر للمنظمة فرصة الحصول على تغذية مرتدة من العملاء حول المنتج.

هذا ويشير كل من (Smith and Chaffey 2005) إلى الأهداف التي يسعى إليها المسوقون من خلال استخدام التسويق الإلكتروني وهي كالآتي:

- زيادة المبيعات من خلال التوزيع والترويج في نطاق أوسع.
- تقديم قيمة مضافة للعملاء.
- التقرب من الزبائن من خلال متابعتهم والإجابة على تساؤلاتهم وخلق سبل الحوار معهم.
- تخفيض تكاليف الخدمات، معاملات البيع والإدارة، ومطبوعات البريد، وبالتالي زيادة توسيع وتعزيز العلامة التجارية، حيث أن الانترنت وسيلة جيدة لخلق قيم جديدة وخلق الوعي والإدراك بالعلامة التجارية لدى العملاء.

ومن خلال نفس المقابلة مع مديرة البنك، أعربت ذات المتحدثة بأن بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد يقوم بالتسويق لمنتجاته وخدماته باستخدام التكنولوجيا حيث يعرض خدماته عبر موقعه الإلكتروني و تطبيقه الهاتفي و قوم بالإشهار بشكل دوري لهذين الاخيرين عبر منصات التواصل الاجتماعي، كما يقوم كذلك بالإشهار عبر القنوات التلفزيونية وكذلك باستخدام الراديو عبر اذاعة ميلة، للتعريف بالبنك ومختلف الخدمات المقدمة وهو ما يميزه عن البنوك الاخرى. بالإضافة الى عمل البنك على تقوية الوعي المصرفي للمتعاملين، حيث يلعب هذا الاخير دورا هاما في مدى استجابة المتعاملين للتطورات في مجال الخدمات المصرفية

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لدور تكنولوجيا الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد.

للوكالة عامة والالكترونية منها خاصة. ولهذا يستعمل البنك مختلف الوسائل كوسائل الاعلام والاتصال والموقع الالكتروني وحتى الاساليب التقليدية كالمقابلة لمساعدة عملائه ونشر الوعي المصرفي.¹

وقد ساهم التسويق الالكتروني في تعزيز الشمول المالي لصالح البنك وذلك لنجاحه في الوصول لشريحة اكبر من المتعاملين واستقطاب زبائن جدد باستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال كما ساهم في تحسين رقم اعمال البنك والتقدم في ترتيب الوكالة ضمن ترتيب وكالات بنك التنمية المحلية عبر التراب الوطني حيث يمثل الجدول التالي ترتيب الوكالة انطلاقا من دراسة الوثائق المتحصل عليها:

جدول 2: يمثل ترتيب الوكالة:

Code Agence	Agence	categ	Realisation au 31/12/2021	Clas 12/21	Realisation au 31/12/2022	Class 11/22	Evol%
318	SI-EL Haoues	P	488189	27	983021	14	101%
321	Chelghoum Laid	2	62605	124	358626	35	473%
319	Rhumel	2	343624	36	272116	43	-21%
233	ZighoudYoucef	1	510983	26	223747	52	-56%
362	Ferdjioua	2	170166	71	135959	81	-20%
360	Oum El Bouaghi	2	308392	39	127238	84	-59%
361	El Khroub	2	108476	95	115867	87	7%
230	Azzaba	2	82161	112	82850	111	-2%
250	El-Harrouch	2	72706	120	75988	112	5%
326	Ain El Beida	2	71836	121	58992	127	-18%
320	El Khroub	2	0	158	547	160	0%

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على جدول احصائيات ترتيب رقم أعمال وكالات بنك التنمية المحلية.

¹مقابلة مع مديرة بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لدور تكنولوجيا الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد.

ونلاحظ من هذا الجدول ان هنالك ارتفاع كبير في رقم اعمال الوكالة مقارنة بالسنة السابقة حيث زاد بنسبة 476 % فقد ساعد التسويق الالكتروني لخدمات البنك بالوصول الى شرائح اكبر من المتعاملين وبالتالي ارتفاع الوكالة ضمن ترتيب الوكالات حيث كان ترتيبها 124 و أصبح 35 و تحتل الترتيب الثاني ضمن الوكالات الموجودة في المنطقة وهذا يبين مدى أهمية استخدام التسويق الالكتروني و محاولة مجارة التكنولوجيا في المجال المصرفي.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لدور تكنولوجيا الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد.

خلاصة الفصل الثالث.

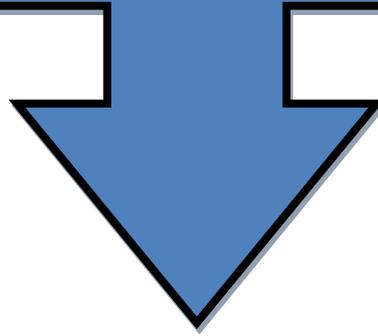
هدف هذا البحث إلى إسقاط الدراسة النظرية على الجانب التطبيقي أو الميداني، حيث قمنا بدراسة احصائيات بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد قبل وبعد استخدام التكنولوجيا في تطوير الخدمات المصرفية وأيضاً بعد استخدام التكنولوجيا في التسويق للبنك ومنتجاته وأثر ذلك على مستوى الشمول المالي الذي يحققه البنك حيث تم التوصل بعد تحليل احصائيات مؤشرات الشمول المالي إلى أن هذه المؤشرات تساعد البنك على تعزيز الشمول المالي والوصول إلى شرائح أكبر من المتعاملين. إلا أن لدى بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد تكنولوجيا معلومات تواكب التطور الحاصل في الساحة المصرفية الجزائرية وأنه يستخدم التكنولوجيا في تقديمه لخدمات متعددة بالإضافة أيضاً لاستعمالها في التسويق لمنتجاته عبر الانترنت ووسائل الاعلام والاتصال.

وبعد دراسة احصائيات رقم أعمال وكالات بنك التنمية لاحظنا انه كان للتسويق الالكتروني دور فعال في تحسين رقم أعمال وكالة شلغوم العيد بنسبة كبيرة مقارنة مع السنة الماضية حيث لم يعتمد البنك فيها على التسويق الالكتروني والتسويق باستعمال وسائل الاعلام والاتصال بشكل كبير.

ولقد أظهرت النتائج المحققة عن الدراسة التطبيقية ما يلي:

- يوجد أثر واضح لاستخدام التكنولوجيا في مجال تقديم الخدمات المصرفية وتعزيزه لمستوى الشمول المالي الذي يحققه بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد.
- ساهم التسويق الالكتروني والتسويق باستعمال وسائل الاعلام والاتصال لمنتجات البنك ومميزاته بالوصول إلى شرائح أكبر من المتعاملين وبالتالي ارتفاع رقم أعماله بشكل كبير مقارنة بالسنوات الماضية.
- على الرغم من سعي البنك لمواكبة التطورات إلا انه لازال يعتبر محدود نوعاً ما في خدماته ولذلك يحاول البنك التوسيع من نطاق خدماته الالكترونية ليصل إلى اشباع أكبر للعملاء.

الخاتمة



شهد العالم خلال السنوات الماضية، ولا يزال يشهد تطورا سريعا جدا في أشكال تكنولوجيا المعلومات التي كان لها أثر على النشاط الاقتصادي، وظهرت خلال النصف الثاني من تسعينات القرن الماضي مجموعة من المصطلحات التي تشير إلى دور تكنولوجيا المعلومات في النشاط الاقتصادي مثل مصطلح اقتصاد المعرفة واقتصاد المعلومات، فقد شمل هذا التطور جميع مجالات الحياة، وبصفة خاصة المصارف التي تشهد تحديات هائلة في العقدين الأخيرين من القرن الماضي وبداية القرن الحالي فأصبحت المصارف تعمل في ظل بيئة متغيرة تحت تأثير عدة عوامل منها تكنولوجيا المعلومات.

لقد أصبح العميل أكثر إماما بتكنولوجيا المعلومات التي أحدثت تغيير في حجم تطلعاته للخدمات التي يقدمها له المصرف، مما أدى إلى اهتمامه المتزايد بالخدمات الإلكترونية، فالعميل يرغب في الحصول على الخدمات في المكان والزمان اللذين يريدهما وعن طريق الوسائل التي يختارها مما أوجب على المصارف إدماج تكنولوجيا المعلومات في أعمالها اليومية، حيث ساعدها هذا في الاستفادة منها وتطويرها ليس فقط للرفع من جودة الخدمات المصرفية التقليدية وإنما كمصدر لكثير من الخدمات المصرفية الجديدة.

ولهذا اتجهت المصارف إلى ابتكار خدمات مصرفية إلكترونية بما تلاءم احتياجات وطلبات عملاءه من جهة، وتحقيق الربح للمصرف من ناحية أخرى بدأت المصارف الجزائرية إدراك أهمية تكنولوجيا المعلومات والأخذ بمظاهرها والاستفادة منها، ولهذا تعمل جاهدة على الالتحاق بركب المصارف المتطورة، فهي تسعى لإدخال خدمات إلكترونية جديدة للسوق المصرفي الجزائري واستحداث قنوات إلكترونية للاستفادة من هذه الخدمات، وبالتالي تحسين مستويات الشمول المالي و الوصول الى عدد اكبر من المتعاملين وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام التكنولوجيا على مستويات الشمول المالي في بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد، ومعرفة مدى تأثير الوعي المصرفي للعملاء في الاستجابة للتطورات التكنولوجية المصرفية.

نتائج البحث:

من خلال هذا البحث أمكننا التوصل إلى جملة النتائج التالية:

نتائج الفصلين النظريين:

عملت تكنولوجيا المعلومات على توسيع نطاق الخدمات المقدمة من قبل المصارف وتنوعها، كما أنها أتاحت تقديم الخدمات المصرفية من خلال منافذ توزيعية جديدة مثل الموزعات الآلية الموقع الإلكتروني للمصرف والتطبيق الهاتفي... الخ

ساهمت أيضا تكنولوجيا المعلومات في توسيع حجم السوق المستهدف بالنسبة للبنوك، وكذلك على اعتبار أن الخدمات المصرفية أصبحت متاحة بشكل أكبر أمام العملاء و بالتالي يتمكن البنك من الارتقاء بمستوى الشمول المالي باستخدام التكنولوجيا.

ساهم انتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى زيادة توقعات العملاء بشأن جودة الخدمة المصرفية التي تقدمها المصارف، حيث أصبح معيار المفاضلة بين المصارف بالنسبة للعملاء.

نتائج الفصل التطبيقي:

- يعمل بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد باستمرار على مواكبة التطورات التكنولوجية التي يشهدها العمل المصرفي.
- يوفر المصرف مجموعة من الخدمات المصرفية الإلكترونية والتي تعتمد بالدرجة الأولى على تكنولوجيا المعلومات منها الخدمات المصرفية عبر الصرافات الآلية، وهو تبعا لذلك يوفر لعملائه عدد من البطاقات المصرفية والتي تختلف خصائصها حسب حاجاتهم المختلفة.
- على الرغم من الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل المصرف إلا أنها تبقى محدودة ولا ترقى إلى المستوى المطلوب إذ ما تم مقارنتها بما تشهدها الساحة المصرفية العالمية.
- يقدم المصرف من خلال موقعه الإلكتروني عدد من الخدمات الإلكترونية في إطار ما يعرف بخدمة المصرف الإلكتروني والذي يسمح للعملاء التواصل مع المصرف 24/24 ساعة و 7/7 أيام، ومن بين هذه الخدمات خدمة الاطلاع على الرصيد، وكذا خدمة البريد الإلكتروني والتي تتيح للعملاء إرسال الشكاوي كذلك خدمة طلب الشيكات و البطاقات الالكترونية و تحويل الرصيد.
- يقدم بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد تطبيقا هاتفيا يمكن للمتعاملين من خلاله القيام بعمليات مصرفية الكترونية مختلفة باستخدام الهاتف الذكي و يعمل البنك على تطوير التطبيق ليتفيد المتعاملين منه بشكل احسن وأسهل.
- يعتمد بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد على التسويق الالكتروني والتسويق باستعمال وسائل الاعلام و الاتصال في عرض خدماته و الإشهار لها و قد نجح في الوصول الى شريحة اكبر من

خاتمة

المتعاملين بذلك. و بالتالي ساهم ذلك في تمكين البنك من الوصول الى مستويات جيدة من الشمول المالي.

- يعمل بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد على نشر الوعي المصرفي نظرا لأهمية هذا الأخير في تحديد مدى استجابة المتعاملين للتطوّر في مجال الخدمات المصرفية.
- كان للتكنولوجيا دور كبير في التحسين من كفاءة البنك حيث أصبح يقوم بالعديد من مهامه الادارية و مهام التسيير في وقت أقل و تكلفة و جهد أقل بكثير مما سبق.
- ساهمت التكنولوجيا بشكل كبير في تمكين بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد من تحقيق مستويات حسنة من الشمول المالي وتعزيزه حيث لعبت دورا مهما في ذلك بتقوية مؤشرات الشمول المالي حيث أصبحت للوكالة القدرة في الوصول الى شرائح أكبر من المتعاملين.

و قد واجهتنا جملة من الصعوبات خلال الدراسة قبل ان نتمكن من الوصول الى هذه النتائج و تمثلت في:

- عدم وجود احصائيات قديمة لمؤشرات الشمول المالي خاصة تلك المتعلقة باستخدام التكنولوجيا في مجال الخدمات المصرفية.
- كون الموضوع حديث بصفة عامة فاستخدام التكنولوجيا في المجال المصرفي في الجزائر كان قد أتى متأخرا نوعا ما مقارنة مع البلدان الأخرى الأكثر تطورا.
- صعوبة قياس مدى تأثير استخدام تكنولوجيا الخدمات المصرفية على الشمول المالي في البنوك الجزائرية بشكل دقيق لعدم وجود دراسات و أبحاث سابقة تدرس بشكل دقيق هذا الأثر.

التوصيات:

- عدم الاكتفاء بعدد محدود من الخدمات الإلكترونية، حيث يجب على مصرف التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد تنويع خدماته الإلكترونية وابتكار خدمات إلكترونية جديدة توفى طلبات المتعاملين، والاستفادة من خبرات البنوك العالمية.
- على إدارة مصرف التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد الاستثمار اكثر في الإشهار لخدمات الوكالة عن طريق وسائل الاعلام و الاتصال و باستخدام المواقع الالكترونية عامة و مواقع التواصل الاجتماعي خاصة لنجاعة هذه الاخيرة في الوصول لشرائح كبيرة من الافراد في مختلف بقاع الوطن.
- على بنك التنمية المحلية العمل على نشر الوعي المصرفي و توعية الافراد و المتعاملين لاستخدام التكنولوجيا في مختلف المعاملات المصرفية لكونها أكثر سرعة و اقل تكلفة من نظيرتها التقليدية

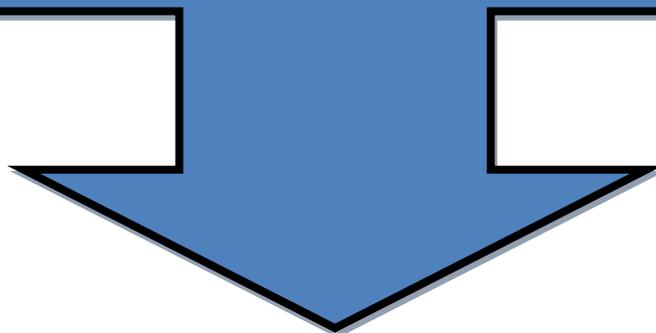
خاتمة

- العمل على تطوير الموقع الالكتروني و التطبيق الهاتفي لجعله سريع الاستجابة للمتغيرات الرقمية واكثر استقرارا وسهل الاستعمال.

آفاق البحث:

- دور التكنولوجيا في تحسين كفاءة البنك لتحقيق شمول مالي أكبر.
- دور الوعي المصرفي في استجابة المتعاملين لمختلف التطورات المصرفية.

قائمة المراجع



قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب:

1. أكاديمية الفيصل العالمية، أساسيات تكنولوجيا المعلومات، زمزم ناشرون وموزعون، الأردن، عمان، 2009.
2. بشير عباس، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2007.
3. حميد السالمي، علاء عبد الرازق، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، دار وائل للنشر، عمان، 1997.
4. دراسة اتحاد المصارف العربية، تطورات و تحديات القطاع المصرفي العربي، الامانة العامة ،ادارة الدراسات و البحوث ، 2015.
5. الدسوقي حامد أبوزيد، إدارة البنوك (النظرية والتطبيق)، دار الثقافة العربية، ط4، القاهرة، 1998.
6. زياد رمضان ومحفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2000.
7. سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان، الأردن، 2006.
8. الطائي حميد وآخرون، التسويق الحديث، دار وائل للنشر، ط3، عمان، الاردن، 2005.
9. عطاء الله أحمد سويلم الحسبان، الرقابة الداخلية والتدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات، دار الراية للنشر، عمان، الأردن، 2009.
10. عوف بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البيان للطبع والنشر، ط1، القاهرة.
11. ناجي معلا، أصول التسويق المصرفي، دار الصفاء للنشر، لبنان، 1994.
12. ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبدالات، الصيرفية الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
13. نزار الرئيس، التعايش مع التكنولوجيا، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، مصر، 2007.
14. هيثم حمود شبلي، مروان محمد السنور، إدارة المنشآت المعاصرة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، 2004.
15. وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.

ثانيا: الرسائل والأطروحات :

1. بريش عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمة المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2006.
2. رحال فؤاد، تأثير تحرير تجارة الخدمات المصرفية على تنافسية البنوك، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة بسكرة، 2005-2006.
3. شيروف فضيلة، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية، دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة قسنطينة، 2010.
4. فني فضيلة، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تسيير المعارف بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة بسكرة، 2008.
5. محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2009.
6. محمد لمين بونيف، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على المهنة المكتبية بالمكتبات الجامعية الجزائرية، مذكرة ماجستير تخصص علم المكتبات والتوثيق، جامعة الجزائر، 2009.
7. محمد يدو، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحديث الخدمات المصرفية، مذكرة ماجستير، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2007.

ثالثا: المجالات والملتقيات :

1. ابراهيم قلواز، العولمة والتوسع العالمي، المجلة الافريقية للتوسع العالمي، مجلد 4 العدد 1، 2015.
2. أحمد طرطار وسارة حليمي، جودة الخدمات المصرفية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية للبنك، مداخلة الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة، 2010.
3. جامع ياسر، المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المتعاملين مع المصارف الاسلامية الاردنية، مجلة البلقاء للبحوث والدراسات الأردن العدد 02، 2014.
4. عبد الكريم قندوز، بومدين نورين، الصرافة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الثاني، المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي، جامعة الشلف، 2012.
5. عبد الله غالم، محمد قريشي، دور تكنولوجيا المعلومات في تدعيم وتفعيل إدارة علاقات الزبائن، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 10، ديسمبر 2011.

6. عرابة رابح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 8، الجزائر، 2012.
7. معهد الدراسات المصرفية، الخدمات المصرفية الإلكترونية، مجلة إضاءات، العدد 12، الكويت، 2013.
8. حمدي شريف الجيلالي؛ جلالى الحبيب، واقع و استراتيجيات الشمول المالى بالدول العربية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة؛ مجلة بحوث الاقتصاد و المناجمنت. جانفي 2023.

رابعاً: التقارير:

- 1- صندوق النقد العربي، التقرير الاقتصادي العربي الموحد، 2012.
- 2- أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، التقرير السنوي لصندوق النقد العربي، 2021.
- 3- العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالى والشمول المالى: تقرير فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالى في الدول العربية، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، صندوق النقد العربي، 2015، ص 14-16.

مراجع باللغة الاجنبية:

1. Alfred Hanning, Stefan Jansen: Financial Inclusion and Financial Stability: Current Policy Issues, ADBI Working Paper, ADBI Working Paper Series, 2010.
2. Amatus, H., &Alireza, N. (2015). Financial Inclusion and Financial Stability in Sub-Saharan Africa (SSA). The International Journal of Social Sciences, 36(1).
3. Basel committee on banking supervision, a history of the early years, 1974-1997.
4. Global Standard-setting bodies and Financial inclusion for the Poor, Toward Proportionate Standards and Guidance, Oct-2011.
5. Committee on Payment and Settlement Systems, Core principles for Systemically Important Payment Systems, January 2001.
6. Eduardo, Diniz, Rene Biroshi, Marlei Pozzebon: Triggers and barriers to financial inclusion: The use of ICT-based branchless banking in an Amazon country. Electronic commerce Research and Application, Volume 11, Issus 5, 2012.

7. International Standards on Combating Money Laundering and the Financing of Terrorism & Proliferation ,**the FATF Recommendations**, February 2023.
8. Hacini, I. (2021). **The relationship between financial Inclusion and financial stability- Empirical evidence from the North African Countries**. Journal of Financial, Accounting and Managerial Studies, 08(01).
9. Hannig, A., & Jansen, S. (2010). **Financial inclusion and financial stability Current Policy Issues**. ABDI working Paper 259. Tokyo: Asian Development Bank Institute.
10. IAIS and Recent Development in insurance regulations, Yoshi Kawai, **The Geneva Papers on risk and insurance**, 2005
11. International Association of Deposit Insurers, **IADI Core Principles for effective Deposit Insurance Systems**, November, 2014.
12. Morgan, P., & Pontines, V. **Financial stability and financial inclusion**. ADBI Working Paper 488. Tokyo: Asian Development Bank Institute. . (2014)
13. MU, Y., & LIN, J.. **Financial Inclusion and Stability in Africa's Middle-Income Countries**. International Monetary Fund. (2015)
- 14.
15. Na'im, H., Subagiarta, I., Wibowo, R., & Wardhono, A. **AN Empirical Study of Financial Inclusion and Financial System Stability in ASEAN-4**. Journal of Asian Finance, Economics and Business, 08(07), 139-150. (2021).
16. Pham, M., & Doan, T. **The of Impact Financial Inclusion on Financial Stability in Asian Countries**. Journal of Asian Finance, Economics and Business, 07(06), 47-59. . (2020)

الملاحق



الملاحق

1. جدول احصائيات مؤشرات الشمول المالي لبنك التنمية المحلية فرع شلغوم العيد لعام 2021 و عام 2022:

BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL						
Direction Régionale d'Exploitation : CONSTANTINE 835						
Agence 07: CHELGHOUM LAID 321						
Situation au 31 Décembre 2022						
Nombre de clients:	6 488					
Nombre de clients à engagements:	1 349					
Classement chiffre d'affaires:	35					
Classement PNB après retraitement			Taux de la période:	100%		
Ressources Clientèle Dinars :	Clas. Ressource (Flux net):		70	U: KDA		
Nature des Ressources	Encours 12/2021	Encours 12/2022	Encours Moy 12/2022	Réalisations	Objectifs 2022	Taux real obj
Comptes chèques	133 261	144 147	138 950	5 689	80 000	7,1%
Comptes Courants	1 126 203	1 217 608	1 158 599	32 395	170 000	19,1%
Livret d'Épargne « El Badil »	70 719	104 341	104 131	33 411	90 000	37,1%
Livrets d'épargne	637 978	839 486	839 921	201 943	25 000	807,8%
Livret d'Épargne « plus »	79 885	100 596	91 953	12 068	60 000	20,1%
Sous total : Ressources à Vue	2 048 047	2 406 178	2 333 553	285 507	425 000	67,2%
Bons de Caisse	115 000	210 000	207 273	92 273	70 000	131,8%
Depôts à termes	0	0	0	0	25 000	0,0%
Sous total : Ressources à Terme	115 000	210 000	207 273	92 273	95 000	97,1%
Total Ressources	2 163 047	2 616 178	2 540 826	377 779	520 000	72,6%
Crédits Directs:						
		Clas. Emplois (Réalisations):		112		
				U: KDA		
Nature des Crédits Directs	Encours 12/2021	Encours 12/2022	Nbr Dossier	Réalisations	Objectifs 2022	Taux real obj
Crédit d'Exploitation	143 804	95 973	1	58 766	200 000	29,4%
Crédit d'investissement	41 638	1 143 675	0	0	30 000	0,0%
Promotion Immobilière	0	0	0	0	0	0,0%
Sous total : Crédits aux Entreprises	185 442	1 239 648	1	58 766	230 000	25,6%
Crédit immobilier	300 226	269 333	2	3 580	40 000	9,0%
Crédit à la consommation	659	149	1	160	5 000	3,2%
Crédit Véhicule	645	319	0	0	5 000	0,0%
Sous total : Crédits aux Particuliers	301 530	269 801	3	3 740	50 000	7,5%
Deposifit ANADE (ex ANSEJ)	231 292	241 540	20	79 309	20 000	396,5%
Deposifit CNAC	127 221	116 520	10	27 903	10 000	279,0%
Deposifit ANGENM	23 298	13 428	2	1 369	1 000	136,9%
Sous total : Crédits aux Dispositifs	381 811	371 487	32	108 581	31 000	350,3%
Total des Crédits Directs	868 783	1 880 936	36	171 086	311 000	55,0%
Créances Non Performantes	2 182 282	1 252 275	-930 006	-43%	Amélioration	
Total des Crédits Directs Bruts	3 051 065	3 133 211				
Taux de réemplois (Ressources/Emplois bruts)	71%	83%				Emprunteuse
Rentabilité						
	Réalis 12/21	Réalis 12/22	Objectifs	Taux réel obj		
Chiffre d'Affaires après retraitement (en Milliers DA)	62 605	358 626	160 000	224,1%		
Chiffre d'Affaires comptable (en Milliers DA)	50 409	349 663				
Produits Net Bancaire après retraitement (en Milliers DA)	40 753	338 601				
Produits Net Bancaire comptable (en Milliers DA)	28 557	329 638				
Produits Net Bancaire analytique (en Milliers DA)	0	323 090		Rémun. Capitaux (Prêtes/Empruntés)		
Autres objectifs		Stock 12/22	Réalis 12/22	Objectifs	Taux réel obj	
Nouvelles entrée en relation (client validé)		6 488	281			
Nouvelles entrée en relation (client prospect)		0	0			
Nombre de comptes courants ouverts		1 972	78	190	41,1%	
Nombre de comptes ouverts pour les Prof. Lib.		97	3	20	15,0%	
Nombre de comptes chèques ouverts		1 892	78	140	55,7%	
Nombre de comptes El Badil ouverts		222	26	40	65,0%	
Nombre de comptes sur livret d'épargne (Classique & Plus) à ouvrir		856	52	110	47,3%	
Nombre de Contrats assurance « el Amane »		131	2	140	1,4%	
Nombre d'abonnement « virement intelligent »		3	0	30	0,0%	
Nombre de Cartes Monétique « CIB » à placer		498	65	440	14,8%	
Nombre de Cartes Monétique « Corporate » à placer		116	39	140	27,9%	
Nombre de Cartes « VISA » à placer		100	23	20	115,0%	
Nombre de Cartes « MasterCard » à placer		49	2	20	10,0%	
Nombre d'Abonnement e-Banking		185	18	290	6,2%	
Nombre de Contrats TPE souscrits		39	8	30	26,7%	
Nombre de TPE Installés		0	7			
Nombre de transactions / TPE		0	12 631	11 600	108,9%	

الملاحق

2. جدول احصائيات ترتيب رقم أعمال وكالات بنك التنمية المحلية:

Réalisations chiffre d'affaires par agences et DREs Décembre 2022 / Décembre 2021

Situation arrêtée au 31/12/2022

Taux de la période: 83%

U: KDA

CODE DRE	DRE	CODE AGENCE	AGENCE	CATEG	Réalisation au 31/12/2021	CLAS 12/21	Réalisation au 31/12/2022	CLAS 11/22	Objectif	Taux de réalisation
835	Constantin	318	Sidi Haoues	P	368 889	27	983 021	14	550 000	179%
835	Constantin	321	Cheikhoum Laid	2	62 805	124	358 628	35	160 000	224%
835	Constantin	319	Rhumé	2	349 824	36	272 116	43	410 000	66%
835	Constantin	233	Zoghoul Youcef	1	519 983	26	223 747	52	380 000	59%
835	Constantin	362	Ferdjoua	2	170 165	71	195 959	81	170 000	80%
835	Constantin	360	Oum El Bouagui	2	303 992	39	127 238	84	260 000	49%
835	Constantin	361	El Khroub	2	183 176	95	115 867	87	150 000	77%
835	Constantin	230	Arzaba	2	82 651	112	80 580	111	110 000	73%
835	Constantin	250	El Harrouch	2	72 706	120	76 988	112	140 000	54%
835	Constantin	326	Ain El Beida	2	71 395	121	58 992	127	120 000	49%
835	Constantin	320	EL KHROUB	2	0	158	547	160	10 000	5%

Classement des DREs par rapport aux chiffres d'affaires moyens réalisés (Total C. A du DRE/nombre d'agences du rattachement)

مقابلة مع السيدة بوالنقط سامية مديرة بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد، يوم 2023/05/05

على الساعة 14:00.

- اسئلة المقابلة مع مديرة بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد:

. كيف ساعدت التكنولوجيا في تحسين كفاءة الوكالة (داخليا)؟

. كيف استعملت الوكالة تكنولوجيا المعلومات للتطوير من خدماتها المصرفية؟

. هل كان هنالك دور للتكنولوجيا في تعزيز مستوى الشمول المالي المحقق من طرف الوكالة؟

. هل كان للوعي المصرفي و التسويق الالكتروني أثر على مدى استجابة المتعاملين للتطورات في مجال الخدمات المصرفية الالكترونية ؟

. كيف كانت وضعية الوكالة من ناحية رقم أعمالها قبل و بعد استعمال التكنولوجيا في مجال الخدمات

المصرفية و التسويق الالكتروني؟

. هل تقوم الوكالة ببرامج لنشر الوعي المصرفي؟

. ما هي الوسائل التي تستعملها الوكالة في التسويق الالكتروني؟

. ما هي وضعية مؤشرات الشمول المالي للوكالة؟