



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله  
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية والتجارية



المرجع: ...../2023

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الفرع: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

مذكرة بعنوان

## دور عمليات الصيرفة الإلكترونية في تعزيز مستويات الشمول المالي

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميله

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص "اقتصاد نقدي وبنكي"

تحت إشراف الأستاذة:

من إعداد الطالبة:

\*كنيدة زليخة

- بشرى بوعيطة

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	لطيف وليد
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	كنيدة زليخة
مناقشا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	بيراز نوال

السنة الجامعية: 2022 / 2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شكرو عرفان

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم

"من لم يشكر الناس لم يشكر الله ومن أهدى إليكم معروفا فكافئوه فإن لم تستطيعوا فادعوا له".

وعملا بهذا الحديث واعترافا بالجميل، نحمد الله عز وجل ونشكره على أن وفقنا لإتمام هذا العمل

المتواضع.

ونتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذة المحترمة "كنيدة زليخة" التي رافقتني طيلة هذا البحث وأمدتني

بالمعلومات والنصائح القيّمة راجية من الله عز وجل أن يسدد خطاها ويحقق مناهها فجزاها الله كل خير.

كما نتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى كل الأساتذة الذين رافقونا طوال المشوار الدراسي.

## إهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وآله ومن وفى أما بعد:

الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح  
بفضله تعالى

أهدي هذا العمل إلى:

صاحب السيرة العطرة والفكر المستنير، فلقد كان له الفضل الأول في بلوغي هذه المسيرة  
(والدي الحبيب) رحمه الله وجعله من أهل الجنة  
إلى من وضعتني على طريق الحياة ولم تدخر نفسا في تربيتي (أمي الحنون) أطال الله في  
عمرها.

إلى سندي في الحياة إخوتي

إلى بنات عمي وبنات أخوالي حفظهم الله ووفقهم.

إلى زملائي الأفاضل وزميلاتي الفضليات اختصاص اقتصاد نقدي وبنكي

إلى أساتذتي الأعزاء وعلى رأسهم الأستاذة (كنيدة زليخة) و "قاجة أمينة" التي ساعدتني  
ولم تبخل علي بالمعلومات.

إلى كل من كان لهم أثر على حياتي، وإلى كل من أحبهم قلبي ونسيم قلبي من قريب  
أو من بعيد.

"بشوى"

## خطة البحث:

### مقدمة

## الفصل الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية والشمول المالي

### المبحث الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية

المطلب الأول: نشأة وتعريف الصيرفة الإلكترونية

المطلب الثاني: متطلبات وعوامل نجاح الصيرفة الإلكترونية

المطلب الثالث: تحديات ومعيقات الصيرفة الإلكترونية

### المبحث الثاني: أساسيات حول الشمول المالي

المطلب الأول: تعريف الشمول المالي ومبادئ تحقيقه

المطلب الثاني: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي

المطلب الثالث: ركائز الشمول المالي وسياسات تعزيزه

### المبحث الثالث: علاقة الصيرفة الإلكترونية بالشمول المالي

المطلب الأول: علاقة الصراف الآلي بالشمول المالي

المطلب الثاني: مساهمة الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي

## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية بنك الفلاحة والتنمية الريفية

### المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية

المطلب الأول: نشأة وتعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

المطلب الثاني: أهداف البنك ووظائفه

المطلب الثالث: هيكل بنك الفلاحة والتنمية الريفية

## المبحث الثاني: خدمات BADR الإلكترونية

المطلب الأول: البطاقات الإلكترونية التي يقدمها بنك BADR

المطلب الثاني: خدمات BADR عبر الإنترنت

المطلب الثالث: الصراف الآلي التابع لشبكة بنك BADR

## المبحث الثالث: الإطار المنهجي للدراسة

المطلب الأول: مجالات الدراسة

المطلب الثاني: منهج ومجتمع الدراسة

المطلب الثالث: أدوات جمع البيانات واختبار مقاييس الدراسة

**الخاتمة.**

**قائمة المراجع**

# المخلص

### المخلص:

هدفت الدراسة إلى معرفة دور عمليات الصيرفة الإلكترونية في تعزيز مستويات الشمول المالي، وذلك من خلال استعراض المفاهيم العامة حول الصيرفة الإلكترونية والشمول المالي.

ولتحقيق أهداف الدراسة يتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحليل الجوانب المختلفة لموضوع الدراسة، كما استخدمت الدراسة الإستبائية كأداة لجمع البيانات ومن ثم تحليلها إحصائياً وعرض النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS بشكل أساسي لتطبيق كافة الأساليب الإحصائية.

وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات لعل من أبرزها ضرورة متابعة التطورات الحديثة في مجال الصيرفة الإلكترونية والوصول إلى العملاء عبر أحدث الوسائل الإلكترونية بالإضافة إلى تكثيف الجهود في مجال التثقيف المالي الداعم لمنظومة الشمول المالي.

**الكلمات المفتاحية: عمليات الصيرفة الإلكترونية – الشمول المالي.**

## **Summary:**

The study aimed to know the role of electronic banking operations in enhancing levels of financial inclusion, by reviewing general concepts about electronic banking and financial inclusion. In order to achieve the objectives of the study, the analytical descriptive approach was used to analyze the different aspects of the subject of the study.

The study also used the questionnaire as a tool for collecting data and then analyzing it statistically and presenting the results using the statistical program SPSS mainly to apply all statistical methods.

The study came out with a number of recommendations, perhaps the most prominent of which is the need to follow recent developments in the field of electronic banking and reach customers through the latest electronic means, in addition to intensifying efforts in the field of permanent finance audit for the financial inclusion system.

**Keywords: electronic banking operations - financial inclusion.**

# مقدمة

تشكل الصناعة المصرفية أحد أهم مؤشرات النهضة الاقتصادية التي ارتقت لها المجتمعات البشرية عبر تطوراتها، نظرا لإسهامها الواسع في توفير متطلبات الاستثمار والتنمية، إذ يمكن قياس التقدم والتطور الاقتصادي لأي مجتمع ما بمدى كفاءة ونجاعة نظامه البنكي، ونوعية خدماته المقدمة.

لقد أتاحت الصيرفة الإلكترونية للمصارف خدمات متطورة استطاعت من خلالها تخفيض التكلفة وزيادة حجم السوق المستهدف من خلال الخدمة المصرفية عن بعد بمختلف أنواعه، كما أثر ذلك على عملاء المصرف من خلال تخفيض تكلفة الخدمة المصرفية والسرعة والفعالية، وبدون الانتقال إلى البنك. إن الشمول المالي يعد من القضايا الهامة التي نالت اهتمام المنظمات الدولية وصانعي السياسات بمختلف الدول. وبرزت أهمية الشمول المالي باعتباره أحد الحلول للمشاكل الاقتصادية والاجتماعية المعاصرة.

### تحديد إشكالية البحث:

في نفس السياق ونظرا للأهمية الكبيرة التي تلعبها الصيرفة الإلكترونية في الاقتصاد الحالي، وذلك لمواكبة التطور وتعميم الخدمات المالية على أفراد المجتمع وبمختلف فئاته، وهذا ما سيقودنا لطرح الإشكالية في هذا البحث كالتالي:

### هل لعمليات الصيرفة الإلكترونية دور في تعزيز الشمول المالي؟

في حين يمكننا تجزئة هذه الإشكالية إلى أسئلة فرعية وهي كالتالي:

- ما واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية؟
- ما مدى تطبيق الشمول المالي في البنك؟
- ما نوع العلاقة التي تربط الصيرفة الإلكترونية بالشمول المالي؟

### فرضيات البحث:

- يعتبر مستوى تطبيق الصيرفة الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية مرتفع.
- لدى موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية إدراك مرتفع لمستويات الشمول المالي بالبنك محل الدراسة.
- هناك علاقة موجبة بين الصيرفة الإلكترونية والشمول المالي لدى موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

## أهداف البحث:

نسعى من خلال بحثنا لتحقيق الأهداف الآتية:

- التعرف على ماهية الصيرفة الإلكترونية.
- الإطلاع على مفهوم الشمول المالي وأبعاده.
- محاولة إبراز العلاقة بين الصيرفة الإلكترونية والشمول المالي.

## أسباب اختيار الموضوع:

- لكل موضوع مبررات عديدة تعتبر بمثابة الحاضر الذي يشجع دراسته دون غيره من المواضيع ومن بين أهم الأسباب نذكر ما يلي:
- حداثة الموضوع.
- التعرف على أهم جوانب الصيرفة الإلكترونية ومدى ارتباطها بالشمول المالي.
- موضوع الدراسة يدخل ضمن التخصص "اقتصاد نقدي وبنكي".
- إضافة مرجع جديد يعتمد عليه الباحثون في هذا المجال.

## أهمية البحث:

إن أهمية هذا البحث تكمن في الدور الذي تلعبه الصيرفة الإلكترونية في البنوك التي تحاول في الآونة الأخيرة أن تخوض سباقا من أجل تقديم أحسن الخدمات وبأقل التكاليف لأكبر عدد من العملاء من مختلف شرائح المجتمع وهذا كله في إطار تعزيز الشمول المالي بالجهاز المصرفي، والذي يقوم بدوره بتحقيق الرخاء والرفاه الاجتماعي من جهة وتدنية مستوى حالي الفقر من جهة أخرى.

## منهج البحث والأدوات المستخدمة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة وتحقيق أهداف اعتمادنا على كل من المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، وكذا المنهج التاريخي وذلك من أجل ضبط وتحديد المفاهيم والمصطلحات المرتبطة بكل من الصيرفة الإلكترونية والشمول المالي وتحليل مؤشراتهما.

لقد قمنا في دراستنا هذه بالاعتماد على أداة التحليل الإحصائي SPSS من أجل تحليل المعلومات وتفسيرها وصولا إلى النتائج النهائية.

## صعوبة البحث:

- قلة المراجع المعتمدة لموضوع البحث كونه يمتاز بالحدثة.
- عدم استجابة البنك وعدم الموافقة على تقرير المذكرة.

## حدود الدراسة:

إن محاولة الإجابة على إشكالية البحث واختيار مدى صحة الفرضيات دفعنا لوضع حدود وأبعاد الدراسة والتي تمثلت في دراسة تطبيقية على مستوى إحدى وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة ميعة.

## الدراسات السابقة:

1- دراسة قاسم شني بعنوان "الصيرفة الإلكترونية أنماطها وخيارات القبول والرفض" أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة واسط، بغداد، العراق، 2011، تدور إشكاليته حول مفهوم الصيرفة الإلكترونية وأهم مكوناتها ومراحلها وأنظمتها؟؟؟ ومن النتائج المتوصل إليها كيفية استخدام الصيرفة الإلكترونية وتطبيقها في المصارف.

2- دراسة حورية حنان بعنوان " دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية"، دراسة حالة بنك CPA- ، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، تدور إشكاليته حول تأثير الصيرفة الإلكترونية في تحسين الخدمات المالية وما المقصود بها، ومن النتائج المتوصل إليها هي أن أنظمة الدفع الإلكتروني وسيلة تربح الموظف في تعاملته مع المؤسسات المالية وجودة الخدمات المصرفية تؤدي إلى ولاء الزبون وثقته بالمصرف.

## خطة وهيكل البحث:

يتضمن بحثنا هذا مقدمة وخاتمة وفصلين، حيث كل فصل يتضمن ثلاث مباحث.

**الفصل الأول:**  
**عموميات حول الصيرفة**  
**الإلكترونية والشمول المالي**

### تمهيد:

في ظل التطورات السريعة التي عرفها العالم في مجال التكنولوجيا خاصة ما يتعلق بأنظمة الاتصال عن بعد، بالإضافة إلى الثورة المعلوماتية وانعكاسها على الأنشطة الاقتصادية عامة والعمل البنكي خاصة قد سهل بشكل كبير عمليات إنجاز المعاملات البنكية والاتصال السريع بالعملاء عبر قنوات توزيع الخدمة المصرفية الإلكترونية كالصراف الآلي وغيره، إلا أنه رغم انتشار هذه الخدمات هناك العديد من المناطق المحرومة منها القرى والأرياف، إذ كان من أولويات المختصين وأصحاب القرار كالبنك الدولي هو حل هذه الإشكالية، فقاموا بعمل مؤشر عالمي وهو ما يعرف بالشمول المالي والذي مثل أهمية كبيرة ومكانة عالية في جدول أعمال الحكومات من تعزيز هذا المؤشر عن طريق تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية وتسهيلها لجميع المناطق وعليه تخصيص هذا الفصل لمعالجة مختلف الجوانب المرتبطة بالموضوع.

## المبحث الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية

الصيرفة الإلكترونية أو المصارف الإلكترونية، مصارف على الخط، مصارف عن بعد، مصارف الإنترنت، كلها اصطلاحات تؤدي ذلك المقصود مع فرق في درجة "الإلكترونية" في أعمالها، إذ نجد مصارف تعمل كلية على الخط فهي بالتالي مصارف افتراضية، ومصارف أخرى تقدم خدمات بالطرق الإلكترونية بالإضافة إلى عملها بالطرق الإلكترونية.

## المطلب الأول: نشأة وتعريف الصيرفة الإلكترونية

### أولاً: نشأة الصيرفة الإلكترونية

ظهرت الصيرفة الإلكترونية بظهور النقد الإلكتروني مع بداية الثمانينيات حيث برز مفهوم (monétique) الذي يعني تزواج النقد بالإلكترونيك، غير أن استخدام البطاقات بدل النقد الإنمائي يرجع في الواقع إلى بدايات القرن الماضي في فرنسا (بطاقة إلكترونية تستخدم في الهاتف العمومي) وفي الولايات المتحدة الأمريكية (بطاقة معدنية تستعمل في تعريف الزبون على مستوى البريد) ومع ذلك كان لابد من الانتظار حتى الخمسينيات حتى يشهد العالم تحولاً في هذه البطاقات حتى أصدر (american express) سنة 1958 بطاقات بلاستيكية والتي انتشرت على نطاق دولي في الستينات.

وفي 1968 أصدرت مجموعة من ثمانية بنوك بطاقة (Bank Americard) والتي دولت لتتحول فيما بعد إلى شبكة عالمية، كما تم في نفس العام إصدار البطاقة الزرقاء (cart blue) من قبل ستة بنوك.

وفي نهاية التسعينات وبفضل ثورة الإلكترونيك تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية

(pistes magnetique) في عدد من البلدان الصناعية حيث أصبحت البطاقة تحوي ذاكرة ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراء عمليات الدفع.

ومنذ 1986 شرعت إتصالات فرنسا (pranse télécom) لتزويد غرف الهاتف العمومي بأجهزة قارئ لبطاقة الذاكرة، ومع بداية التسعينات 1962 أصبحت كل البطاقات المصرفية (دفع أو سحب) في

## الفصل الأول:

### عموميات حول الصيرفة الإلكترونية والشمول المالي

فرنسا، فهي تسمح بالتعريف على سلامة وهوية صاحبها وهو ما يعد دعم كبير لأمن العمليات التي تجري بها.<sup>1</sup>

#### ثانيا: تعريف الصيرفة الإلكترونية

إن التطورات التي شهدتها العالم في السنوات الأخيرة أجرت تغييرا جذريا في مختلف القطاعات بالأخص القطاع البنكي، فهذا جعل المصارف تستغني عن الخدمات التقليدية وتلجأ إلى الخدمات الحديثة والمقدمة بطرق ووسائل مبتكرة بالاعتماد على التقنيات الحديثة في مجال الإعلام والاتصال، فالصيرفة الإلكترونية هي تلك الخدمات المصرفية الإلكترونية المتطورة المقدمة من طرف المصارف، حيث أنه يميزها الوقت المختصر والتكلفة المنخفضة، أو هي القيام بالعمليات المصرفية بوسائل إلكترونية متطورة في مجال الإعلام والاتصال مما يوفر على العميل التنقل الشخصي للبنك.<sup>2</sup>

"أو يكمن القول بأن الصيرفة الإلكترونية هي عملية نقل الخدمات والأعمال البنكية إلى أرض الواقع من البيئة الافتراضية والمتمثلة في الإنترنت والحواسيب والشبكات الإلكترونية"<sup>3</sup>

ويعرف سرور جو العمل المصرفي الإلكتروني بأنه "يضم كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية مثل: الهاتف و الحاسب والصراف الآلي والإنترنت والتلفزيون الرقمي وغيرها وذلك من قبل المصارف والمؤسسات المالية وكذلك العمليات التي يجريها مصدر البطاقات الإلكترونية وأيضا المؤسسات التي تتعاطى تحويل النقدية إلكترونيا"<sup>4</sup>

<sup>1</sup> مورادي سعيدة، الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والمأمول، رسالة ماجستير، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة أحمد دارية- أدرار، الجزائر، 2019، ص 6-7

<sup>2</sup> مزهود سارة، دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل الشمول المالي بالجهاز المصرفي الجزائري، رسالة ماجستير، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة ابن خلدون- تيارت، الجزائر، 2022، ص 15

<sup>3</sup> المرجع السابق، ص 16

<sup>4</sup> السعيد بريكة، واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية وآفاق تطورها في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي، الجزائر، 2011، ص 64

ويعبر مدلول الصيرفة الإلكترونية عن إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في النشاط المالي والمصرفي مع ما يتطلب ذلك عصرنة كل من أنظمة الدفع والسحب، الائتمان، التحويلات المالية، الخدمات المصرفية (مثل كشوف الحسابات) والتنظيم الداخلي للمصرف.<sup>1</sup>

وفي الأخير يمكن تعريف الصيرفة الإلكترونية على أنها تقديم الخدمات المصرفية باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال الأنترنت، الموزعات الآلية، الشبكات الخاصة، الهاتف النقال والثابت والحاسب الشخصي، فهي تتيح الخدمة المصرفية عن بعد وخلال 24 ساعة وكل أيام الأسبوع وبسرعة فائقة وبتكلفة أقل دون إلقاء مكاني بين العميل والبنك.

### المطلب الثاني: متطلبات وعوامل نجاح الصيرفة الإلكترونية

#### أولاً: متطلبات الصيرفة الإلكترونية

هناك عدة متطلبات أساسية يجب توافرها لعمل الصيرفة الإلكترونية، تتمثل فيما يلي:

#### 1- البنية التحتية التقنية:

يقف في مقدمة متطلبات الصيرفة الإلكترونية في البنوك البنية التحتية التقنية التي لا يمكن أن تكون معزولة عن البنية التحتية للدولة في مجال الاتصالات، كون أن البنوك الإلكترونية تنشط في بيئة الأعمال الافتراضية والمتطلب الرئيسي لضمان أعمال إلكترونية ناجحة، بل وضمان دخول آمن وسلس لعصر المعلومات يتمثل في كافة قطاعات الاتصالات من خلال سلاسة البنية التحتية وملائمة أسعار الربط بشبكية الإنترنت، فلا يمكن قيام البنوك الإلكترونية في بيئة عدد المشاركين بشبكة الإنترنت قليل.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> منية خليفة، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لتأهيل وعصرنة البنوك الجزائرية، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية.

<sup>2</sup> فطيمة الزهراء بوعبد الله، دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات البنكية، رسالة ماجستير، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد خيضر - بسكرة، الجزائر، 2020، ص 11

### 2- الكوادر البشرية الكفاء:

إذ أن توافر الكوادر البشرية المؤهلة والقادرة على أداء الأنماط الجديدة من العمل القائم على التقنية الحديثة يعد من المتطلبات الضرورية لضمان التحول نحو الصيرفة الإلكترونية، وذلك لأمر يتطلب التواصل التأهيلي والتدريبي للكوادر في مختلف الوظائف الفنية والمالية والتسويقية.<sup>1</sup>

### 3- الملائمة بين التطبيق العملي والمعايير الدولية:

ويتقدم عنصر (التطور والاستمرارية والتنوعية) على العديد من عناصر متطلبات بناء المصارف الإلكترونية وتميزها، فالجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع التقاط فرص التميز، ويلاحظ أن البنوك العربية لا تتجه دائما نحو الريادية في اقتحام الجديد، أنها تنتظر أداء الآخرين، وربما يكون المبرر الخشية على أموال المساهمين واجتياز المخاطر، وهو أمر هام وضروري ولكنه ليس مانعا من الريادية، وبنفس القدر لا تعني الريادية في اقتحام الجديد التسرع في التخطيط للتعامل مع الجديد وإعداد العدة لكنها حتما تتطلب السرعة في إنجاز ذلك.<sup>2</sup>

### 4- وجود ثقافة المستخدمين للتقنية البنكية:

على الرغم "الثورة" التي عرفها عالم الاتصالات والمعلومات في مختلف المجالات، وتطور أساليب التجارة الإلكترونية التي أدت إلى خلق تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع البنكي والمالي، لا يزال كثيرون يرفضون تماما فكرة الخدمات البنكية الإلكترونية، لاعتقادهم بإمكانية تعرض الحسابات للاختراق، فضلا عن المخاطر التشغيلية والإستراتيجية، وفي المقابل تعتقد شريحة كبيرة من الناس أننا بتنا في زمن يستحيل الاستغناء فيه عن الخدمات البنكية الإلكترونية التي تمكن العميل من سحب المال وإيداعه في أي وقت حتى وإن كان البنك مغلقا، وذلك يضمن ويعزز مسألة السرية البنكية وأيضا يخفف من الأعمال والإجراءات المطلوبة ويختصر الجهد والوقت.<sup>3</sup>

ومن هنا فإن نجاح وانتشار استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية أو غيرها من الخدمات الإلكترونية لا يعتمد فقط على مزود الخدمة وطبيعة هذه الخدمات، فهناك عوامل عدة تلعب دورا رئيسيا في تشجيع الأفراد على تبني التكنولوجيا لتنفيذ الخدمات إلكترونيا، ومن هذه العوامل مدى

<sup>1</sup> المرجع السابق، ص12

<sup>2</sup> بلهادي عبد القادر، متطلبات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية من وجهة نظر عمالها، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد الاقتصادي-

35(01)، الجزائر، ص446

<sup>3</sup> المرجع السابق، ص447

## الفصل الأول:

### عموميات حول الصيرفة الإلكترونية والشمول المالي

إدراك الأفراد لهذه الخدمات والمزايا التي يجب أن تتوفر في الخدمة الجديدة، فإذا كانت هذه الخدمة تعمل على توفير مزايا أفضل من الطريقة التقليدية فهذا سيدفع الأفراد إلى استخدام الخدمات الإلكترونية.

#### ثانياً: عوامل نجاح الصيرفة الإلكترونية

إن إقامة نظام الصيرفة يقتضي الالتزام لجملة من العوامل والتي هي بمثابة قواعد العمل الإلكتروني والتي تتمثل في:

- وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة، وترتبط بالإنترنت وفقاً للأسس القياسية مع مراعاة التأمين في تصميم هذه الشبكة.
- وضع خطط للبدء في إدخال خدمات الصيرفة الإلكترونية، بداية من وضع إستراتيجية على مستوى البنك المركزي أو البلد أو التحالفات الدولية.
- وضع تنظيمات قياسية تسمح بالربط بين مختلف الجهات والعالم ككل.
- إعداد خطة لتدريب الموارد البشرية.
- العمل على إنشاء تنظيم إداري يعمل على التنسيق بين الأطراف المتعاقدة.<sup>1</sup>

#### المطلب الثالث: تحديات ومعيقات الصيرفة الإلكترونية

لا زالت الصيرفة الإلكترونية تواجه تحديات تختصم على الدول التي تنتهجها وضع طرق قانونية وتكنولوجية آمنة تضمن سلامة العمل البنكي.

#### أولاً: تحديات الصيرفة الإلكترونية

يفرض البنك الإلكتروني عدة تحديات سواء كانت قانونية أو تقنية متعلقة بأمن التعاملات المالية، فلا بد للبنوك من مواجهة هذه التحديات حتى تستطيع القيام بدورها كما ينبغي.

#### 1- التحديات القانونية ووسائل الدفع:

تخضع البنوك الإلكترونية لتحديات قانونية وتحديات أخرى تخص وسائل الدفع

<sup>1</sup> فاطمة الزهراء بوعبد الله، مرجع سابق، ص12

### أ- التحديات القانونية:

وهذا يعتمد بشكل رئيسي على ثلاثة عناصر أساسية وهي:

- التكتيك المستخدم ومحتوى التقنية والقدرة على تبسيط الفكرة وإيصالها للمتعاملين.

- مدى كفاءة نظام التراسل.

- الثقافة والتأهيل للتعامل مع مشكلات التراسل الإلكتروني.<sup>1</sup>

### ب- تحديات وسائل الدفع:

تتسارع وسائل الخدمة الإلكترونية منذ سنوات دون أن يواكبها في العديد من النظم القانونية تنظيم قانوني يناسب تحديثها، فإذا كانت بطاقات الائتمان مثلا قد حققت رواجا ومقبولية عالية، فإنها لازالت تثير العديد من المسائل القانونية في حقل الحماية المدنية والجزائية ومسؤوليات أطراف العلاقة فيها، وبعد أن بدأ الاتجاه نحو المال الرقمي أو الإلكتروني تبديل عن المال الورقي، فالمعايير والقواعد والنظريات تختلف وتتغير شيئا فشيئا، وهنا تظهر أهمية البنوك كمؤسسات ذات أثر في توجيه المؤسسة التشريعية التي تتبنى تشريعات ملائمة مع مفاهيم المال الإلكتروني.<sup>2</sup>

## 2-التحديات الضريبية أمن المعاملات والمعلومات البنكية الإلكترونية

إن الأعمال الإلكترونية تلغي فكرة الموقع أو المكان بالنسبة للنشاط الاقتصادي، وهذا ما يعني احتمال عدم الكشف على مصدر النشاط المصرفي، لذلك لا بد من نظام جبائي يستجيب لهذه التحديات مع أساليب جديدة في التحصيل وتحديد الوعاء الضريبي معتمدة على ما وفرته التكنولوجيا الحديثة.

### 1- تحديات أمن المعاملات والمعلومات البنكية الإلكترونية

الحقيقة الأولى في حقل تحديات أمن المعاملات البنكية أن أمن البنوك الإلكترونية جزء رئيسي من أمن المعلومات ونظم التقنية العالية عموما، وتشير حصيلة دراسات أمن المعلومات وما شهده هذا الحقل من تطورات على مدى الثلاثين عاما المنصرمة أن مستويات ومتطلبات الأمن الرئيسية في بيئة تقنية المعلومات تتمثل في:

<sup>1</sup> سمية بلغول، واقع وتحديات البنوك الجزائرية في ظل الصيرفة الإلكترونية، رسالة ماجستير، تخصص "مالية وبنوك"، جامعة أم البواقي، الجزائر،

2014، ص98

<sup>2</sup> المرجع السابق، ص99

- الوعي بمسائل الأمن لكافة الأداء الوظيفي.

- الحماية المادية للتجهيزات التقنية.

- الحماية الأدائية ( إستراتيجيات رقابة العمل والموظفين).

- الحماية التقنية من المخاطر الخارجية.<sup>1</sup>

### ثانيا: معيقات الصيرفة الإلكترونية

لا يعتبر انتشار ثقافة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية أمرا سهلا، ويرجع ذلك إلى تواجد مجموعة من المعوقات التي تحول دون توسعها وتتمثل فيما يلي:

#### 1- المعوقات الإدارية:

يعترض طريق توسع الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية مجموعة من المعوقات الإدارية والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- عدم وجود تعاون وتنسيق بين فروع ووحدات المنظومة المصرفية الجزائرية في مجال الصناعة الإلكترونية المصرفية واستثمار المعلومات مع صعوبة الوصول إلى صيغة توافقية لإدارة إلكترونية متكاملة داخل البنوك الجزائرية، وذلك نظرا لاختلاف النظم الإدارية بين الوكالات التابعة لنفس البنك.

- الإجراءات الإدارية غير المرنة وغير المتحمسة لمشروع الإدارة الإلكترونية الذي يعد أحد المعوقات التي تقف في وجه التطبيق، مما يفقد المشروع من مضمونه فيتحول إلى مجرد ممارسات مفككة ليس لها الكيان الإداري وشخصيته.

- سيطرة الأساليب التقليدية على أجواء العمل الإداري في الجهاز البنكي الجزائري وعدم التمكن من تجاوزها، مع غياب إستراتيجية تسويقية لدى البنوك الجزائرية لتثقيف العملاء بخدمات الصيرفة الإلكترونية المتاحة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مرجع سابق، ص 99

<sup>2</sup> بن عمر خالد وبورزامة جيلالي، واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة بحوث اقتصادية عربية، العدد 80 يونيو/ حزيران 2019، الجزائر،

### 2- المعوقات البشرية:

تحول بعض العوائق البشرية دون توسيع استعمال الصيرفة الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري وتتلخص هذه المعوقات في النقاط التالية:

- عدم نضج ثقافة التعامل عن بعد، فبغيا ب ثقافة التسوق الإلكتروني في عادات المجتمع الجزائري من جهة ووجود فئات من المجتمع رافضة للتغيير من جهة أخرى يحول دون توسع الصيرفة الإلكترونية.

- قلة الخبراء والإطارات في مجال التقنية المصرفية الحديثة.

- غياب الإرادة الفعالة والمستمرة لنشر كل ما هو حديث في الإدارة البنكية بما في ذلك الصيرفة الإلكترونية والتقنيات الإلكترونية الحديثة.<sup>1</sup>

### المبحث الثاني: أساسيات حول الشمول المالي

يعد الشمول المالي من المفاهيم الأكثر تداولاً في الفترة الأخيرة، فقد قامت غالبية الدول المتقدمة والنامية منها إتباع سياسات تتضمن تحقيق الشمول المالي، من خلال تمكين جميع شرائح المجتمع من الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية التي تلبى احتياجاتهم.

### المطلب الأول: تعريف الشمول المالي ومبادئ تحقيقه

يعتبر الشمول المالي في الوقت الراهن أداة أساسية للنهوض باقتصاديات الدول وتدعيم مؤسساتها المالية بصفة عامة، وتحسين المستويات المعيشية للأفراد وأوضاعهم بصفة خاصة، الأمر الذي جعلنا نسلط الضوء على هذا المصطلح، وهذا ما سنحاول توضيحه في المطالب الثلاثة القادمة.

### أولاً: تعريف الشمول المالي

#### - حسب صندوق النقد العربي:

يقصد بالشمول المالي إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بمؤسسات وأفراد وبالأخص تلك المهمشة منها، وذلك من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات

<sup>1</sup> المرجع السابق، ص 109

المصرفية والتوفير، وخدمات الدفع والتحويل، وخدمات التأمين، وخدمات التمويل والائتمان وابتكار خدمات مالية أكثر ملائمة.<sup>1</sup>

غرفة مركز الشمول المالي في واشنطن والذي ينص على أن الشمول المالي هو "الحالة التي يكون فيها جميع الأفراد قادرين على الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات المالية ذات الجودة وبأسعار مناسبة وبأسلوب مريح يحفظ كرامة العملاء".

حيث يمكن الوصول إلى الخدمات المالية من خلال مقدمي تلك الخدمات بما فيها فئة الحاجات الخاصة والفقراء والمناطق المهمشة.<sup>2</sup>

كما تعرفه المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP) بأنه: " وصول جميع الأسر والشركات إلى الخدمات المناسبة واستخدامها بشكل فعال ووجوب تقديم تلك الخدمات بمسؤوليته وبشكل مستدام في بيئة منظمة تنظيما جيدا".<sup>3</sup>

تعريف الشمول المالي في تركيا: الشمول المالي مفهوم واسع يشمل قابلية الدخل المالي للتعليم المالي والحماية المالية للمستهلك.<sup>4</sup>

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

### ثانيا: مبادئ تحقيق الشمول المالي

تبنّت مجموعة العشرين من المبادئ أو التوصيات لتعزيز الشمول المالي، حيث تستهدف هذه المبادئ تعزيز فرص وصول نحو (2مليار) من سكان العالم للخدمات المالية المصرفية، وتهدف هذه المبادئ

<sup>1</sup> بوشيببة صلاح الدين، واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الجزائر، رسالة ماجستير، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد بوضياف- المسيلة، الجزائر، 2022، ص7

<sup>2</sup> أمال زواغي وفريال زواغي، واقع الشمول المالي في البنوك التجارية الجزائرية، رسالة ماجستير، تخصص إدارة مالية، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، الجزائر، 2021، ص19

<sup>3</sup> نسرين رجال، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي، رسالة ماجستير، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي، الجزائر، 2021، ص10

<sup>4</sup> بلخادم هند وبوداود فاطمة، الشمول المالي وأثره في تحقيق التنمية الاقتصادية في الجزائر، رسالة ماجستير، تخصص مالية وبنوك، جامعة ابن خلدون- تيارت- الجزائر، 2022، ص6

## الفصل الأول:

### عموميات حول الصيرفة الإلكترونية والشمول المالي

أيضا إلى تبنى سياسات تمكن من تكوين بيئة تنظيمية تساعد على تسهيل الوصول الشامل للخدمات المالية والمصرفية المبتكرة لكافة شرائح المجتمع بما فيها الفئات الفقيرة والمحرومة من هذه الخدمات والتي تتلخص فيما يلي:

**1- القيادة:** غرس التزام حكومي واسع النطاق اتجاه الشمول المالي للمساعدة على تحقيق وطة الفقر.

**2- التنوع:** تنفيذ سياسات تعزيز المنافسة وتقديم تحفيزات تشجيعية للوصول إلى الخدمات المالية.

**3- الابتكار (التجديد):** تشجيع الابتكارات التقنية والمؤسسية كوسيلة لتوسيع فرص النفاذ إلى الخدمات المالية، يتضمن ذلك تحسين البنية التحتية.<sup>1</sup>

**4- الحماية:**

إيجاد طرق شاملة لحماية المستهلك المالي بحيث تكون إجراءات الحماية مبنية على توجيهات حكومية واضحة ومشاركة فعالية من مزودي الخدمات المالية والعملاء، وذلك من خلال :

- توفير تعليمات تعمل على تعزيز الشفافية في تسعير الخدمات المالية.

- توفير آلية معالجة الشكاوي والنزاعات الخاصة بمستهلكي الخدمات والمنتجات المالية.

- تحديد الجهة الإشرافية المسؤولة عن حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية.<sup>2</sup>

**5- التمكين:** العمل على محو الأمية المالية للأفراد للاستفادة من الخدمات المالية على نطاق واسع.

**6- المعرفة:** يجب توفير بيانات كافية واستخدامها لإنشاء سياسة تستند على أدلة وأدوات قياس لكل من الجهة الرقابية ومزودي الخدمات المالية، حيث أن توفر البيانات المناسبة والموثقة يعتبر أمرا ضروريا لعملية تصميم وإعداد سياسة الشمول المالي.<sup>3</sup>

**7- التعاون:** خلق بيئة مواتية لنشر الخدمات المالية في إطار واضح من المساءلة والمحاسبة الحكومية وأيضا العمل على تشجيع الشراكة والتشاور والاستشارة بين الحكومة والقطاعات المالية.

<sup>1</sup> بوشيبة صلاح الدين، واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الجزائر، رسالة ماجستير، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد بوضياف-

المسيلة-الجزائر، 2022، ص10

<sup>2</sup> المرجع السابق، ص11

<sup>3</sup> رمضان بلقيروس فيسة ومحمد الفتحي سعدودي، أثر الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي في الجزائر، رسالة ماجستير، تخصص اقتصاد

نقدي وبنكي، جامعة يحيى فارس بالمدينة، الجزائر، 2021، ص46

8-التضامن: وضع واعتماد سياسة وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات والمنتجات المالية المبتكرة، بحيث تكون مبنية على أسس سد الفجوة وتدليل المعوقات في التشريعات المالية.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي

تم تقسيم أبعاد ومؤشرات الشمول المالي من قبل مختلف المؤسسات والهيئات المالية العالمية والباحثين كل حسب نظريته.

#### أ- حسب البنك الدولي:

تقسم إلى خمسة أبعاد تحتوي على مجموعة من المؤشرات كالتالي:

#### البعد الأول: استخدام الحسابات المصرفية

ويحوي المؤشرات الفرعية التالية:

- نسبة البالغين الذين لديهم حساب مالي في المؤسسات الرسمية مثل البنوك، مكاتب البريد ومؤسسات التمويل الصغرى.
- الغرض من الحسابات (شخصية أو تجارية).
- عدد المعاملات (الإيداع والسحب).
- طريقة الوصول إلى الحسابات المصرفية (مثل أجهزة الصراف الآلي، فروع البنك).<sup>2</sup>

#### البعد الثاني: الادخار

يضم المؤشرات الفرعية الموالية:

- النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بالادخار خلال 12 شهر الماضية باستخدام المؤسسات المالية الرسمية (مثل البنوك ومكاتب البريد وغيرها).
- النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بالادخار خلال 12 شهر الماضية باستخدام مؤسسة توفير غير رسمية أو أي شخص خارج الأسرة.

<sup>1</sup> المرجع السابق، ص47

<sup>2</sup> نسرين رحال، مرجع سبق ذكره، ص14

## الفصل الأول:

### عموميات حول الصيرفة الإلكترونية والشمول المالي

- النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بادخار خالف ذلك (على سبيل المثال في المنزل) خلال 17 شهر الماضية.

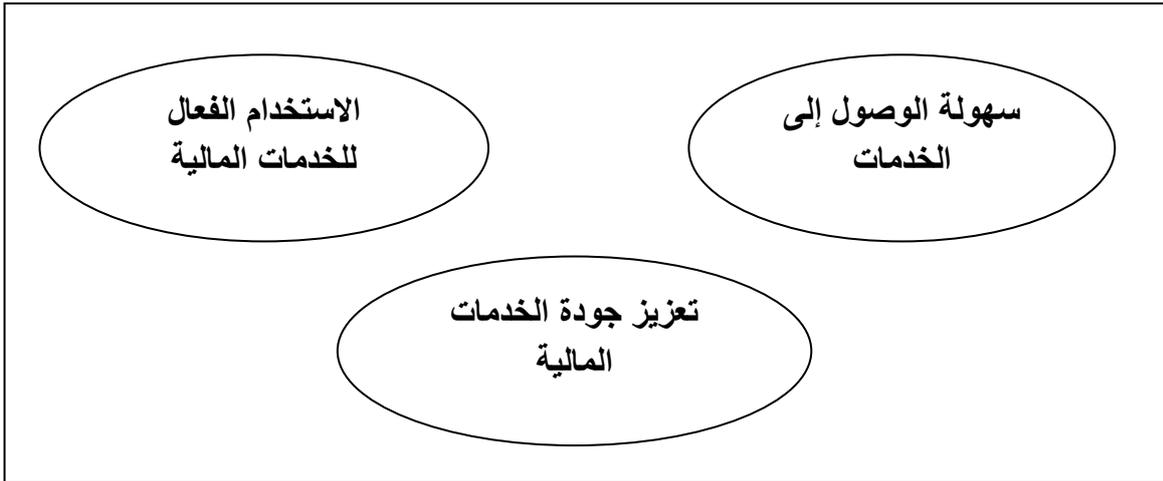
#### البعد الثالث: الإقراض

يشمل ما سيتم ذكره من المؤشرات الفرعية:

- النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا في 12 شهر الماضية من مؤسسة مالية رسمية.

- النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا في 12 شهر الماضية من مصادر تقليدية غير رسمية (بما في ذلك الإقراض من الأسرة والأصدقاء).

#### الشكل رقم(1): أبعاد الشمول المالي



#### الجدول رقم(1): أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسها

المؤشرات قياسه	البعد
- عدد نقاط الوصول لكل من 10000 من البالغين على المستوى الوطني، مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية. - حساب عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلومتر مربع. - حساب النقود الإلكترونية. - مدى ترابط بين نقاط تقديم الخدمة. - النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.	الوصول إلى الخدمات المالية

## الفصل الأول:

## عموميات حول الصيرفة الإلكترونية والشمول المالي

<p>- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم.</p> <p>- عدد حملة سياسة التأمين لكل 1000 من البالغين.</p> <p>- عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد.</p> <p>- عدد معاملات الدفع عبر الهاتف.</p>	<p><b>استخدام الخدمات المالية</b></p>
<p><b>القدرة على تحمل التكاليف:</b></p> <p>- معرفة متوسط التكلفة الشهرية للحصول على حساب أساسي بناء على الحد الأدنى الرسمي للأجور.</p> <p><b>الشفافية:</b></p> <p>- نسبة العملاء الذين أفادوا أنهم يتلقون معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية في بداية انعقاد القرض المالي.</p> <p><b>حماية المستهلك:</b></p> <p>مدى وجود قانون أو لائحة معايير للشكاوي والتعامل بين المستخدمين والمؤسسة المالية.</p> <p><b>الراحة والسهولة:</b></p> <p>- نسبة الأفراد الذين لا يشعرون بالراحة بمتوسط الوقت الذي يقضونه في الانتظار في الطابور في فروع المؤسسات المالية.</p> <p>- متوسط الوقت الذي يقضيه العملاء في الاصطفاف داخل فروع المؤسسات المالية والبنكية.</p> <p><b>التثقيف المالي:</b></p> <p>حساب النسبة المئوية للبالغين الذين يعرفون المصطلحات المالية الأساسية مثل معدل المخاطرة، التقدم والتوزيع.</p> <p><b>المديونية (السلوك المالي):</b></p> <p>- نسبة المقترضون الذين يتأخرون أكثر من 30 يوم عند سداد القرض.</p> <p>- كيفية حل الأزمات المالية من قبل الزبائن، أما باقتراض من الأصدقاء، الأقارب، بيع الأصول، أو قرض بنكي.</p> <p><b>العوائق الائتمانية:</b></p> <p>- نسبة الوحدات الإدارية في المناطق الحضرية على الأقل بثلاثة فروع مالية رسمية للمؤسسات.</p>	<p><b>جودة الخدمات المالية</b></p>

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

المصدر: بلخادم هند وبودود فاطمة، مرجع سبق ذكره، ص 15-17

### المطلب الثالث: ركائز الشمول المالي وسياسات تعزيزه

تتمثل أهم الركائز التي يستند عليها الشمول المالي:

**1- دعم البنية التحتية المالية:** إذ تعتبر هذه الأخيرة ضرورية لتلبية متطلبات الشمول المالي، ومن بين أهم الركائز الأساسية لتحقيق بيئة ملائمة وقوية له، وينبغي تحديد أولويات تجهيز هذه البنية وتتضمن ما يلي:

- بيئة تشريعية ملائمة تتضمن كافة التعليمات واللوائح التي تعزز الشمول المالي.  
- الانتشار الجغرافي لشبكة فروع مقدمي الخدمات المالية بمختلف أنواعها من فروع البنوك، خدمات الهاتف البنكي، نقاط البيع، الصرافات الآلية، خدمات التأمين وغيرها.<sup>1</sup>

### 2- الحماية المالية للمستهلك:

وهذا من خلال معاملة عادلة وشفافة لكل العملاء دون التمييز بينهم وتسيير الحصول على الخدمات المالية بأقل تكلفة وجودة عالية وفي الوقت المناسب وتزودهم بالمعلومات الكافية وتوفير خدمات الاستثمار المالية لهم، إضافة إلى ضرورة التثقيف المالي خاصة للفئات المستبعدة والمهمشة.<sup>2</sup>

**3- تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبى احتياجات كافة المجتمع:** تيسير الوصول إلى الفئات الهشة والمؤسسات الصغيرة في المجتمع وتلبية متطلباتها وإشراكها في النظام المالي وهنا نشير إلى دور الجهات الإشرافية في تحقيق هذه الركيزة من خلال تحقيق متطلبات التمويل وتخفيض العمولات والرسوم على الخدمات المقدمة وتعزيز المنافسة.<sup>3</sup>

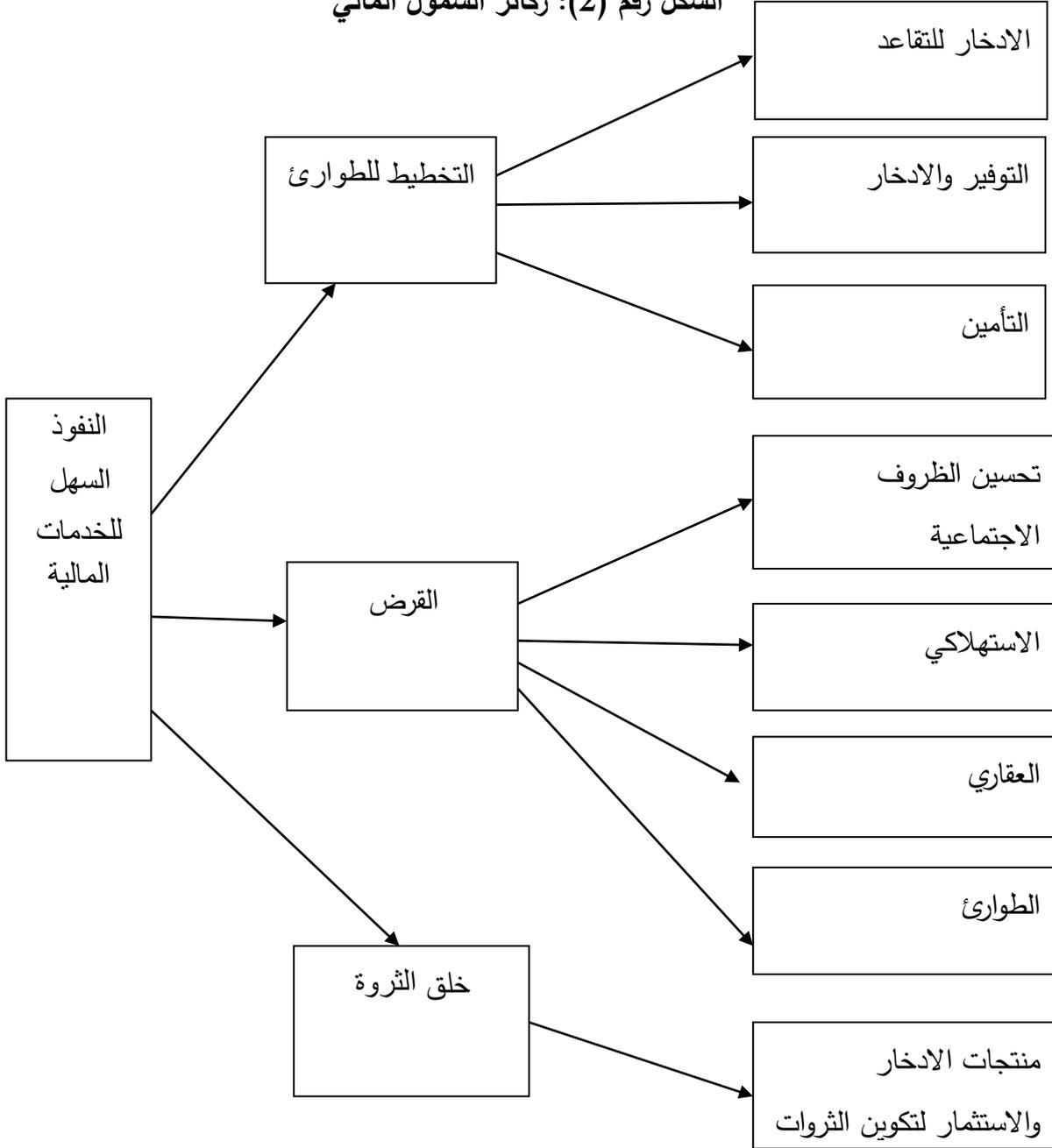
<sup>1</sup> رمضان بلفيروس فيسة ومحمد الفتحي سعدودي، مرجع سبق ذكره، ص 48

<sup>2</sup> بوشبية صلاح الدين، مرجع سبق ذكره، ص 18

<sup>3</sup> كمال طهير، دور البنك المركزي في تعزيز الشمول المالي، رسالة ماجستير، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - الجزائر، 2021، ص 22

4- التثقيف المالي: ويكون من خلال إعداد إستراتيجية وطنية لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي والعمل على تقسيم وقياس مدى نجاحه، مع التأكد من إشراك الجهات الحكومية والقطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة بالتثقيف المالي.<sup>1</sup>

الشكل رقم (2): ركائز الشمول المالي



المصدر: كمال طهير، دور البنك المركزي في تعزيز الشمول المالي، ص 23

<sup>1</sup> المرجع السابق، ص 23

### ثانيا: سياسات تعزيز الشمول المالي

لمقارنة ومعرفة السياسات الناشئة للدول النامية، قامت المؤسسة الألمانية للتعاون التقني بوضع "35" حلا وسياسة لتعزيز الشمول المالي عبر 10 دول، من جهة أخرى بدأت سياسة الند للند ظاهرة في الدول النامية كحلول وسياسات مبتكرة، ووجدت المؤسسة الألمانية ست سياسات فعالة للشمول المالي أربعة منها قد تحسن وصول الفقراء للخدمات المالية عبر قنوات مختلفة.

ونشير إلى بعض سياسات الشمول المالي كالتالي:

**1- الوكيل البنكي:** أثبتت سياسات تعاقد البنوك مع نقاط البيع بالتجزئة غير المصرفية كوكلاء للخدمات المالية نجاحا كبيرا في تحسين عجلة الشمول المالي، حيث أن فروع البنوك وحدها ليست مجدية اقتصاديا، مثل هذه السياسات تعتبر نفوذا لقنوات البيع بالتجزئة الموجودة حاليا، ولا تحول الصيدليات ومكاتب البريد ومحلات السوبر ماركت إلى وكلاء البنوك فحسب بل وكلاء الشمول المالي، وإن التعاون بين البنوك والوكلاء أصبح ممكنا حيث أن التكنولوجيا حفظت تكاليف ومخاطر معلومات الصرف عن بعد لأجزاء التحويلات المالية إلى جانب إجراءات فتح حسابات بسيطة وغيرها.<sup>1</sup>

### 2- الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول:

انتشار الهواتف النقالة يفتح قناة أخرى لتوصيل الخدمات المالية للفقراء، هذه التكنولوجيا الجديدة قللت بشكل كبير من تكلفة المعاملات بالإضافة إلى أنه أصبحت التحويلات المالية أكثر سهولة حيث وصولها بنفس الوقت وأيضا عملت على توسيع نطاق الوصول وقللت الحاجة لحمل النقود بسبب وجود النقود الإلكترونية وأيضا عملت على جذب الزبائن غير المتعاملين مع البنوك سابقا.

حيث أظهرت عدة دول نجاحا باستخدام آلية الدفع عبر الهاتف المحمول للشمول المالي، ففي الفلبين سجلت أول عملية نجاح لخدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال في البلاد النامية عام 2004.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> صورية شنيبي والسعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، العدد 01 (2019)،

الجزائر، 2019، ص 111

<sup>2</sup> المرجع السابق، ص 112

3- حماية المستهلك: تباين المعلومات بين المستهلكين والبنوك فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المالية يضع هؤلاء العملاء في دائرة سلبية، يتعاضم هذا الخلل عندما يكون العملاء لديهم خبرة قليلة في حين أن الخدمات المالية تكون أكثر تعقيدا.<sup>1</sup>

### 4- تنوع مقدمي الخدمات:

اعتمد صناع القرار إستراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر ترخيص مجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم خدمات تأمينية وإبداعية، استراتيجيات التكيف مع الأنظمة المصرفية الأصغر تشمل: تراخيص متخصصة للمؤسسات العاملة في مجال الإيداع الصغير، تراخيص بنكية للتحويلات المصرفية للمنظمات غير الحكومية بالإضافة إلى تراخيص المؤسسات المالية غير المصرفية.<sup>2</sup>

### 5- إصلاح البنوك الحكومية:

في الكثير من البلدان تلعب البنوك المملوكة للحكومة دورا مهما في القطاع المصرفي، وفي تحسين توصيل الخدمات المالية للفقراء، تعتبر البنوك العمومية في المؤسسات المالية الوحيدة في المناطق الريفية بفروعها الكبيرة خاصة وأن البنوك العمومية تستخدم بشكل واسع لتشجيع الادخار والائتمان في مجالات ذات أهمية تجارية قليلة مثل الزراعة والإسكان لتنفيذ برامج اجتماعية.<sup>3</sup>

### 6- سياسة الهوية المالية:

في معظم البلدان يتم تقديم المعلومات الائتمانية فقط لبعض القروض ويتم إعفاء العملاء الفقراء من معلومات تقليل فوائد خفض التكاليف المقدمة من سجلات الائتمان، والأهم من ذلك أن بعض العملاء لا توجد لديهم الوثيقة الشخصية المطلوبة لفتح حساب، بدأ صناع القرار في معالجة العوائق التي تحول دون وصول العملاء للخدمات المالية بواسطة تضيق الفجوة بين الوثائق المرتبطة بحسابات البنوك وبين جودة الوثائق المنتشرة بين العملاء ذوي التدخل المنخفض<sup>4</sup>، ونتيجة ذلك هذه السياسة تزود العملاء ذوي التاريخ المالي وتقوم بتحويل تاريخ معاملاتهم المالية إلى الأصول المالية التي يمكن استخدامها للاستفادة من الحصول على الخدمات المصرفية والائتمانية الأخرى الخاصة بالتمويل، ومن خلال ما تم التطرق إليه يتم تلخيصه في الشكل الموالي:

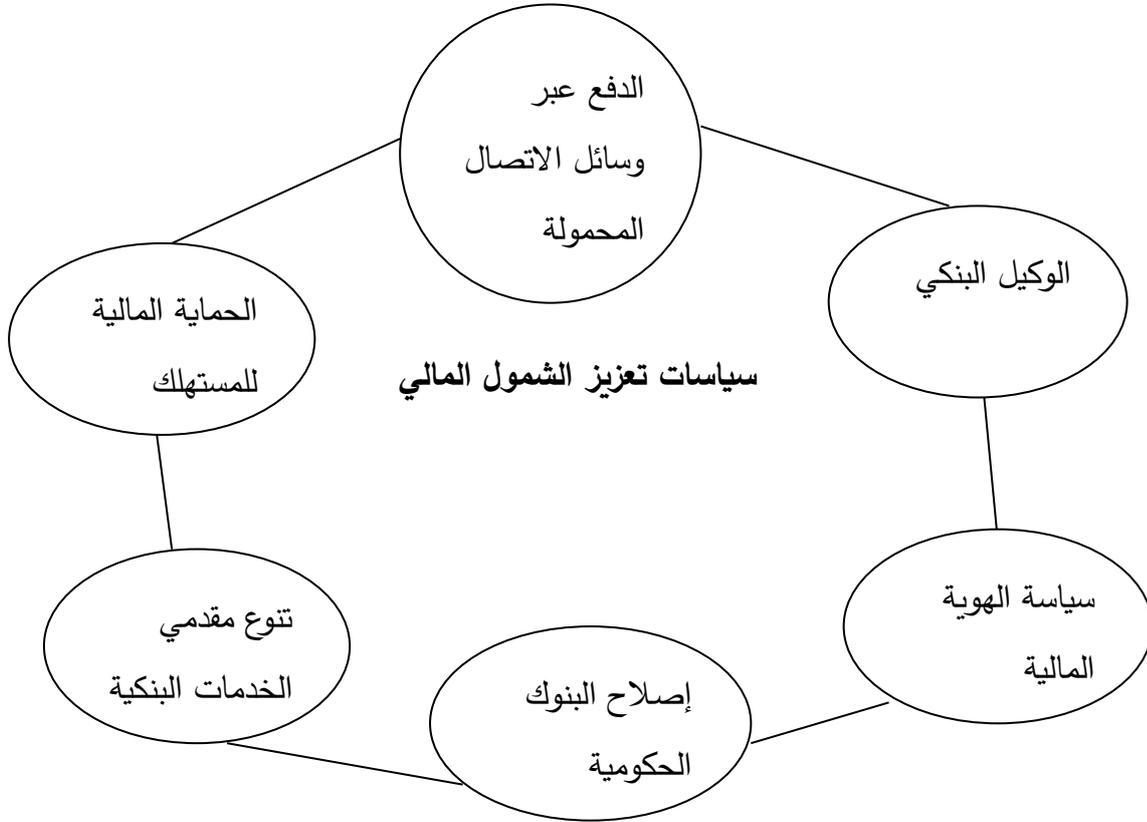
<sup>1</sup> بوشيبة صلاح الدين، مرجع سبق ذكره، ص21

<sup>2</sup> حنين محمد، عدر عجور، دور الإشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية اتجاه العملاء، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، العدد 01، المجلد 06، مركز رقاد للدراسات والأبحاث، 2019، ص12

<sup>3</sup> المرجع السابق، ص13

<sup>4</sup> بوشيبة صلاح الدين، المرجع السابق الذكر، ص22

الشكل رقم(3): سياسات تعزيز الشمول المالي



المصدر: بوشيبة صلاح الدين، مرجع سبق ذكره، ص22

### المبحث الثالث: علاقة الصيرفة الإلكترونية بالشمول المالي

لقد تطرقنا في هذا المبحث إلى ثلاث مطالب والتي سنفصل فيها كالاتي:

#### المطلب الأول: علاقة الصراف الآلي بالشمول المالي

تعتبر من أول الأدوات التي ساعدت على تقديم خدمات بعيدة عن نوافذ البنك من خلال سحبه كل ما يحتاجه من عملة نقدية دون التوجه إلى البنوك.

### أولاً: مفهوم الصراف الآلي

يعتبر الصراف الآلي مثالا جيدا عن استغلال التقنيات الحديثة في تقديم خدمة مصرفية مبتكرة، وهو يقدم خدماته للعملاء على مدار 24 ساعة وذلك باستخدام بطاقة ممغنطة يصدرها البنك لعملائه توضع بالجهاز ويدخل العميل الرقم السري ثم يبدأ بتلقي الخدمات البنكية التي يحتاجها.<sup>1</sup>

كما يمكن تعريف الصراف الآلي على أنه نظام يتيح للعملاء حملة البطاقات التعامل مع حساباتهم في البنك في أي وقت، سواء المواعيد الرسمية للعمل أو غيرها خلال إجازات وعطل على مدار 24 ساعة.<sup>2</sup>

### ثانياً: الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي

يسمح هذا الصراف للعميل بإجراء بعض العمليات البنكية دون الحاجة للدخول إلى البنك وانتظار الموظفين لتلبية طلباتهم، ومن بين الخدمات التي يستفيد منها العميل باستخدام الصراف الآلي:

- التعرف والاستفسار على رصيد الحساب.
- القيام بإجراءات السحب النقدي من الحساب.
- القيام بإيداعات نقدية.
- معرفة حركة الحساب في الفترات السابقة.
- معرفة آخر عملية قام بها العميل.
- إجراء تحويلات نقدية بين الحسابات.
- شحن البطاقات الذكية والبطاقات الهاتفية المسبقة الدفع وغيرها.
- إيداع رسائل خاصة من العميل للبنك.
- الحصول على كشوفات الحسابات.

<sup>1</sup> أمال سالم، دور الصراف الآلي في التقليل من المخاطر التشغيلية البنكية، رسالة ماجستير، تخصص مالية وبنوك، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2015، ص55

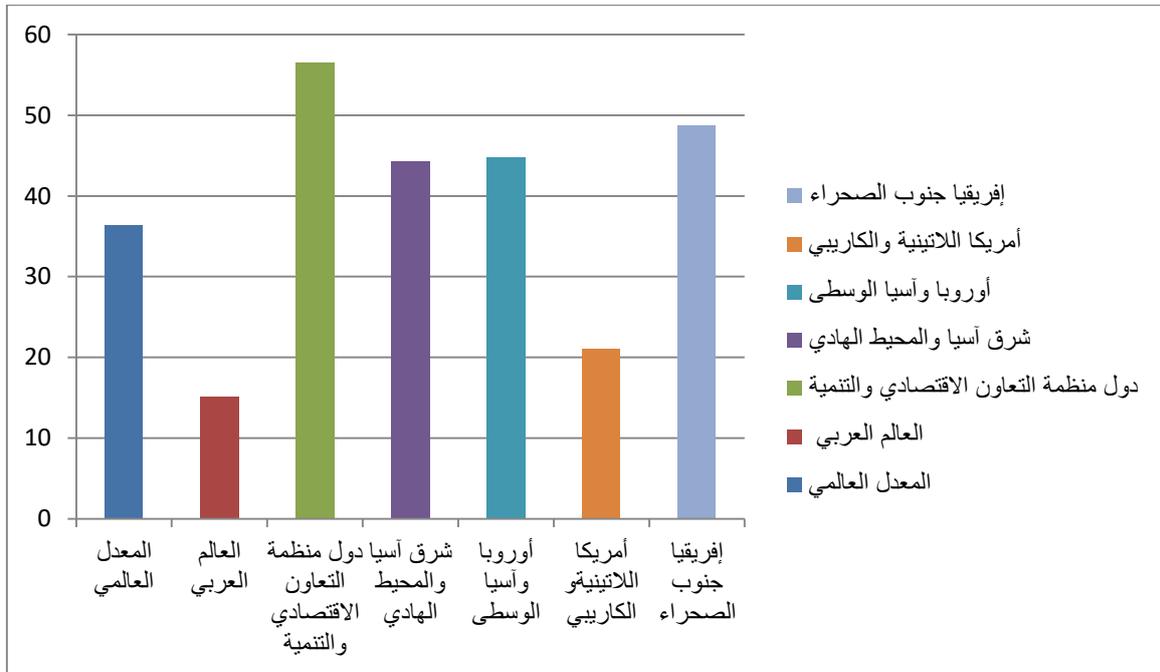
<sup>2</sup> المرجع السابق، ص56

المطلب الثاني: مساهمة الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي

تتجه البنوك إلى تقديم خدمات إلكترونية حديثة من أجل إيصالها لكافة الأفراد وفي جميع المناطق وهذا ما يساهم في تعزيز الشمول المالي، ويتم توضيح ذلك من خلال ما يلي:

أولاً: نسبة استخدام الهاتف المحمول أو الانترنت للولوج إلى الحسابات المصرفية واستخدام الانترنت لدفع الفواتير والتسوق

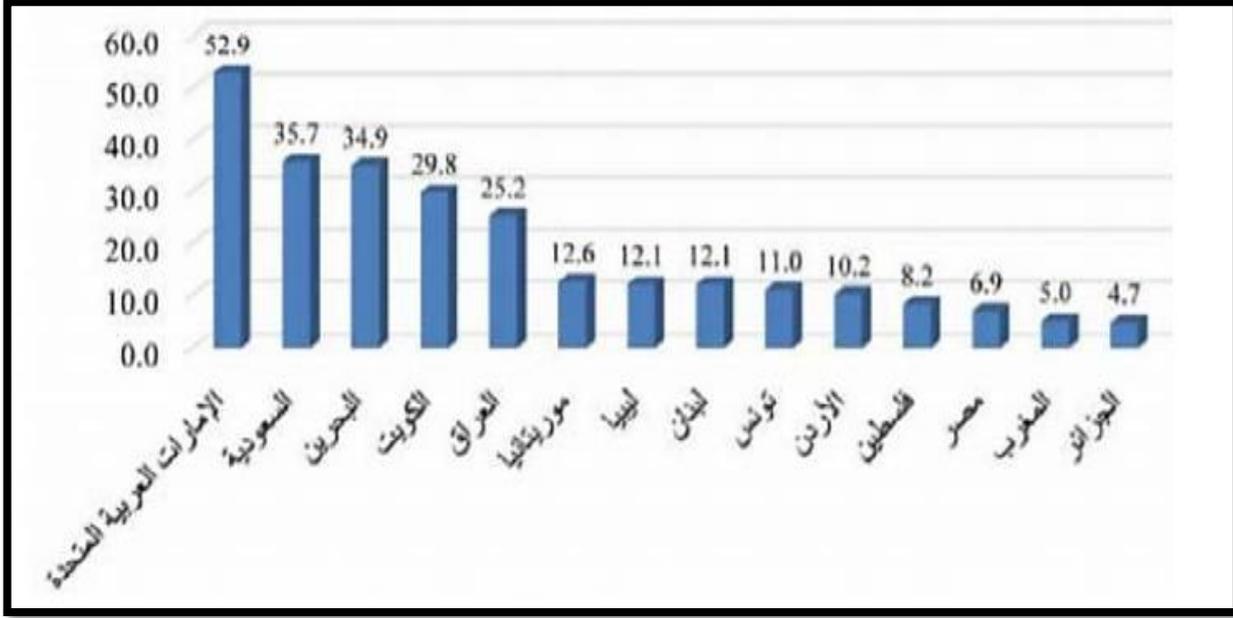
الشكل رقم(4): نسبة استخدام الهاتف المحمول أو الانترنت للولوج إلى الحسابات المصرفية واستخدام الانترنت لدفع الفواتير والتسوق



المصدر: صفاء دبوبة ومروة مريان، دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي، رسالة ماجستير، تخصص مالية المؤسسة، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2021، ص 50.

تظهر بيانات الشكل رقم(4) أن نسبة استخدام الهاتف المحمول أو الانترنت للولوج إلى حساب مصرفي في العالم كانت بنسب متفاوتة، حيث حققت دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية المرتبة الأولى بنسبة 56.5% تليها إفريقيا جنوب الصحراء بنسبة 48.7% في حين سجلت أدنى نسبة في الدول العربية قدرت ب15.2%.

الشكل رقم (5): نسبة استخدام الهاتف أو الانترنت للولوج إلى الحساب المصرفي في الدول العربية



المصدر: صفاء دبوبة ومروة مريان، مرجع سابق، ص 51.

من خلال الشكل رقم (5) لوحظ أن هناك تفاوت كبير بين الدول العربية فيما يخص استخدام الهاتف أو الانترنت للولوج إلى الحساب المصرفي، حيث احتلت دول الخليج المراتب الأولى كالإمارات العربية المتحدة، السعودية، البحرين بنسب 52.9%، 35.7% و 34.9% على التوالي في حين دول المغرب العربي حققت أدنى نسب كالجزائر بنسبة 4.9%.

ثانياً: نسبة البالغين المقرضين من مؤسسة رسمية أو بواسطة بطاقة ائتمان

الشكل رقم (6): نسبة البالغين المقرضين من مؤسسة رسمية أو بواسطة بطاقة ائتمان حول العالم



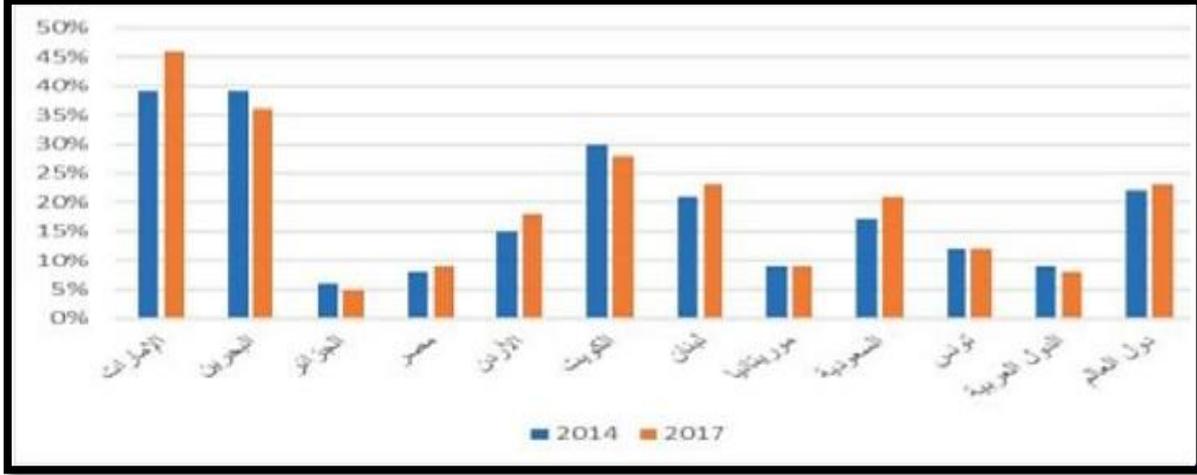
المصدر: صفاء دبوبة ومروة مريان، مرجع سابق، ص 51.

تظهر هذه البيانات أن نسب المقرضين من مؤسسة مالية رسمية أو عبر بطاقة ائتمان في العالم متفاوتة، حيث سجلت دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية أعلى نسبة خلال سنتي 2014، 2017 بنسب 53.5% و56.8% على التوالي في حين سجلت أوروبا آسيا المرتبة الثانية بنسبة 36.8% سنة 2017 وسجلت الدول العربية أدنى نسبة سنة 2014 و2017 بنسبة 9.4% و8.1% على التوالي.

## الفصل الأول:

## عموميات حول الصيرفة الإلكترونية والشمول المالي

الشكل رقم (7): نسبة المقترضين من المؤسسات المالية الرسمية أو بواسطة بطاقة الائتمان في الدول العربية



المصدر: صفاء دبوبة ومروة مريان، مرجع سابق، ص 52.

توضح البيانات في الشكل أن نسبة المقترضين من المؤسسات المالية الرسمية أو بواسطة بطاقة الائتمان في العالم العربي سجلت ارتفاعا طفيفا حيث بلغت 13% سنة 2014 و14% سنة 2017، فقد سجلت الإمارات العربية المتحدة المرتبة الأولى بنسبة 46% تليها البحرين بنسبة 36% في حين سجلت الجزائر أدنى نسبة بـ5% خلال سنة 2017.

## الخلاصة:

شهد القطاع البنكي تغيرات عديدة نظرا للتقدم التكنولوجي، إذ أصبح تطور الخدمات المصرفية يعد واحدا من الاتجاهات المهمة والحديثة التي شهدت توسعا كبيرا في السنوات الأخيرة في مختلف المجتمعات وهذا من أجل تسهيل العمليات المصرفية والاتصال السريع بالنسبة للعملاء وأيضا تقليل الوقت وهذا بالاعتماد على الوسائل الإلكترونية في تقديم الخدمات المصرفية وأيضا تعميم الصرافات الآلية.

حيث يشغل دور الشمول المالي الكبير في إدماج كافة فئات المجتمع وشرائحه وتقديم الخدمات المصرفية لهم بتكلفة أقل وجودة أكبر بالإضافة إلى تحقيق الاستقرار المالي للأفراد والنمو الاقتصادي للدول.

## الفصل الثاني:

دراسة تطبيقية بينك الفلاحة

والتنمية الريفية- وكالة ميلا

### تمهيد:

إن توجه الجزائر نحو الدخول في الاقتصاد المعرفي فرض على البنوك الجزائرية مواجهة هذه التغيرات الطارئة على جميع المجالات، ومن بين هاته البنوك نجد بنك الفلاحة والتنمية الريفية الذي يعد من أهم البنوك العمومية في الجزائر، فقد أصبح يحاول تحقيق خدمات متطورة في ظل تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال وذلك عن طريق الاعتماد على وسائل المعرفة الحديثة في أنشطته وكذا الاهتمام بالصيرفة الإلكترونية وكذا تحقيق الدور البارز في تحقيق الشمول المالي.

الهدف من هذا الفصل هو التطرق إلى ماهية بنك الفلاحة والتنمية الريفية، حيث سنتطرق إلى ثلاثة مباحث:

- المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

- المبحث الثاني: خدمات BADR الإلكترونية.

- المبحث الثالث: الإطار المنهجي للدراسة

## المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

### المطلب الأول: نشأة وتعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

#### أولاً: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

بنك الفلاحة والتنمية الريفية مؤسسة مالية ذات قانون اقتصادي تأسست بمرسوم رقم 02/206 المؤرخ في مارس 1982 الذي يحدد القوانين الأساسية تطبيقاً للقانون 88/01 المؤرخ في 12 جانفي 1988 المتعلق بقانون تسيير المؤسسات العمومية الاقتصادية وكذلك المرسوم رقم 88/101 المؤرخ في 18 ماي 1988 الذي يحدد طرق العمل.

لقد تم تغيير بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى شركة المساهمة، وهذا التغيير مؤكد بعقد رسمي صادر في 19 فيفري 1982 بالمكتب الوطني "أمنداس بالعاصمة" وهو مرتبط بـ 12 مديرية مركزية و 34 مديرية جهوية، 05 وكالات مركزية و 300 وكالة موزعة عبر التراب الوطني بعدما كانت 140 في البداية ، نظرا لكثافة الشبكة وأهمية تشكيلته البشرية صنف بنك BADR في المركز الأول في ترتيب البنوك الجزائرية ويحتل كذلك المركز الثاني على المستوى المغربي والتاسع على المستوى الإفريقي من ضمن 326 بنك والرتبة 14 عربيا من بين 255 بنك في الترتيب العالمي من بين 4100 بنك مصنف.<sup>1</sup>

#### ثانياً - بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

في هذا المطلب سنحاول التعرف على بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله وكذا هيكله التنظيمي وفي الأخير سنحاول التطرق إلى المهام التي يقوم بها البنك وذلك من خلال ما يلي: (معلومات مقدمة من المديرية العامة للبنك)

#### 1- التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية ولاية ميله:

يعتبر مجمع بنك الفلاحة والتنمية الريفية مركز استغلال أنشئ سنة 2003 ويضم ويشرف على تسيير تسعة وكالات حاليا موزعة عبر تراب الولاية بعد أن كان تابعا لمجمع قسنطينة للاستغلال قبل سنة 2003 وهو يشكل وحدة ربط بين الوكالات المحلية للاستغلال من جهة والمديريات المركزية من جهة أخرى.

<sup>1</sup> مزهود سارة، دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل الشمول المالي بالجهاز المصرفي الجزائري، رسالة ماجستير، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة ابن خلدون - تيارت - الجزائر، 2022، ص 60

ويكمن الدور الرئيسي للمجمع فيما يلي:

- يعتبر وسيط بين المديرية العامة للبنك بدر بالجزائر العاصمة والوكالات المحلية للاستغلال.
  - يقدم الدعم التطبيقي واللوجستي للوكالات التي يشرف عليها.
  - يقوم بعملية التنسيق بين مختلف الوكالات.
  - الرقابة والمتابع لضمان تطبيق القوانين والتعليمات التي تحكم العمل البنكي على مستوى الوكالة التابعة له.
- كما أن المجمع الجهوي للاستغلال لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بميلة أصبح يشرف على 9 وكالات موزعة عبر دوائر الولاية كما يلي:

الجدول رقم(2): وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة<sup>1</sup>

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

<sup>1</sup> بنك الفلاحة والتنمية الريفية-ميلة

يعتبر هذا المجمع الجهوي للاستغلال كوسيط بين الإدارة العامة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية الجزائر العاصمة وبين الوكالات التسعة المتواجدة في دوائر ولاية ميله، باعتبارها هذه الأخيرة (الوكالات) مركزا للربح، حيث يشكل المجمع الجهوي للاستغلال مع وكالاته التسعة وحدة استغلال.

### المطلب الثاني: أهداف البنك ووظائفه

من أجل التأقلم مع المناخ الاقتصادي الذي يتميز حاليا بالتغيرات الجذرية، لجأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك العمومية الأخرى إلى القيام بأعمال ونشاطات متنوعة للوصول إلى إستراتيجية تتمثل في جعله مؤسسة مصرفية كبيرة تحظى باحترام وثقة المتعاملين الاقتصاديين و الأفراد العملاء على حد سواء بهدف تدعيم مكانة ضمن الوسط البنكي.

#### أولاً: أهداف البنك

من أهم الأهداف الرئيسية المسطرة من طرف إدارة البنك ما يلي:

- تنويع وتوسيع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة.
- تحسين العلاقات مع العملاء.
- تحسين نوعية الخدمات.
- الحصول على أكبر حصة من السوق.
- تطوير العمل المصرفي قصد تحقيق مردودية أكبر.<sup>1</sup>

#### ثانياً: وظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية حسب قانون تأسيسه بتنفيذ كل العمليات البنكية ومنح الائتمان بكل أنواعه، وهو يعطي امتياز للمهن الفلاحية والريفية، ويمنحها قروض بشروط أسهل وبضمانات أخف، ومن وظائفه الأساسية ما يلي:

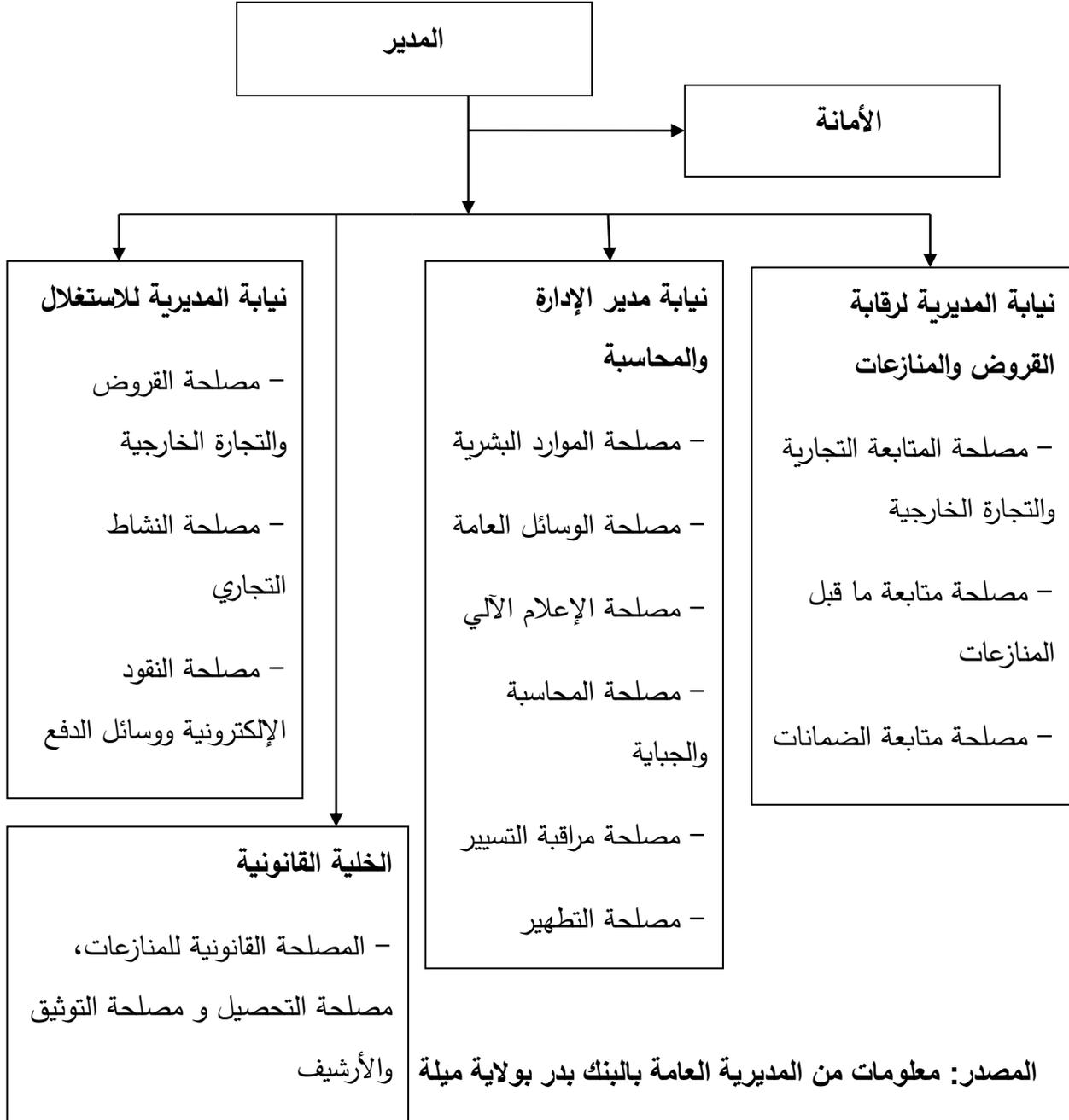
- تحويل جميع المنشآت الزراعية (المزارع، التعاونيات والمؤسسات الفلاحية والصناعية).
- تقديم المساعدات لجميع الأنشطة الأخرى التي تساهم في تطوير القطاع الزراعي مثل البيطرة.

<sup>1</sup> بن عوالي عبيد، أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي للبنوك، تخصص مالية وبنوك، جامعة قصر الشلالة، الجزائر،

- منح القروض بمختلف أنواعها مع قبول الودائع.

- تحويل عمليات التجارة الخارجية.<sup>1</sup>

الشكل رقم(8): الهيكل التنظيمي لمديرية بنك الفلاحة والتنمية الريفية

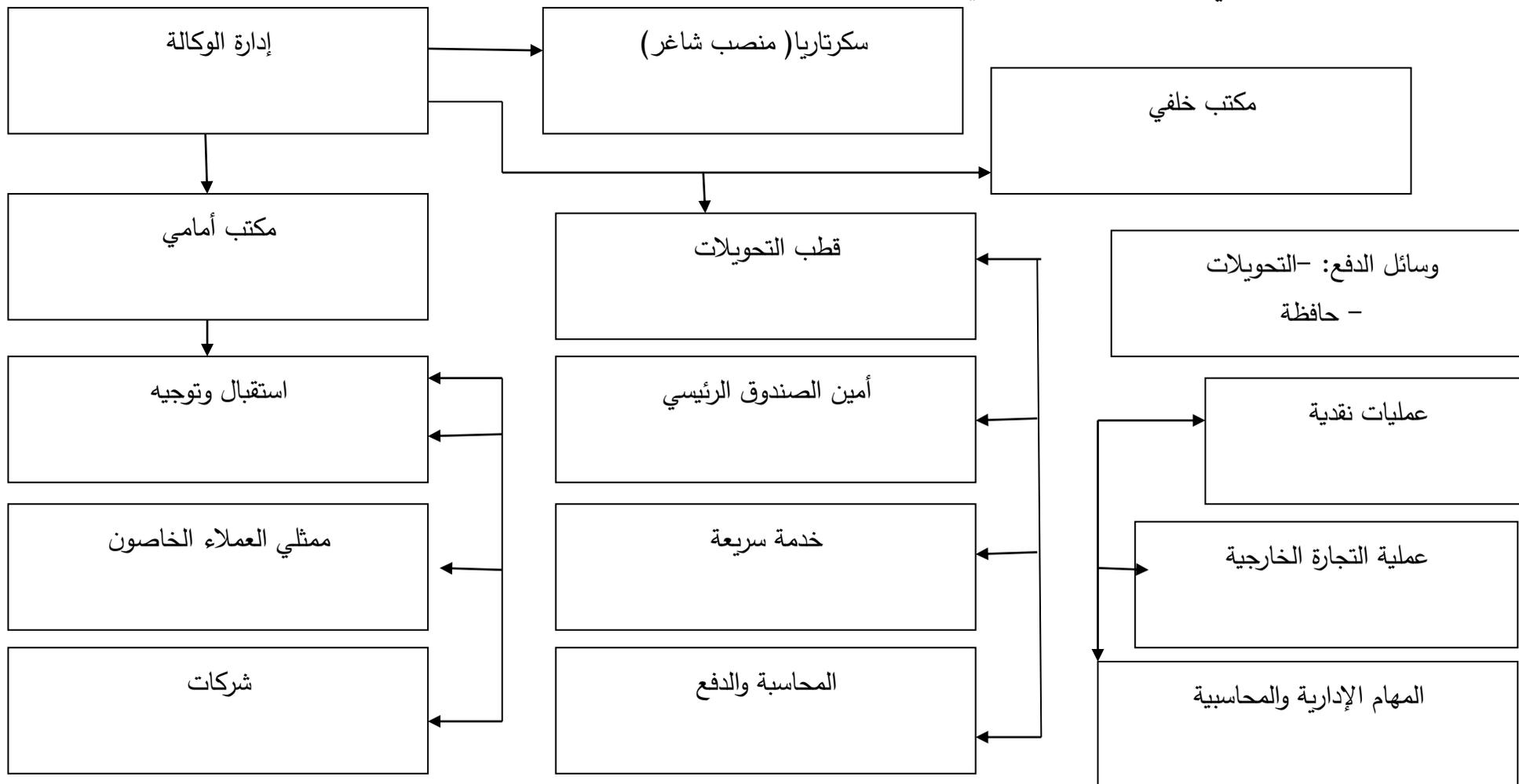


<sup>1</sup> فطيمة الزهراء بوعبدالله، مرجع سبق ذكره، ص37

### المطلب الثالث: هياكل بنك الفلاحة والتنمية الريفية

لأجل الوقوف على حقيقة تكوين الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية-BADR - سنقوم بتحليل مختلف مكوناته، وهذا على مستوى المديرية العامة تم المديرية الفرعية وصولاً إلى الهيكل التنظيمي الخاص بالوكالة.

الشكل رقم(9): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة ميلة



## المبحث الثاني: خدمات "BADR" الإلكترونية

يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR من رواد المؤسسات البنكية في الجزائر فقد قطع شوطا كبيرا على مستوى نظام الاتصالات، فهو يمتلك شبكة اتصالات تتم على مناطق الوطن، وهي مخصصة للتحويل المالي المباشر مع وكلائها، وتعتبر بطاقة السحب والدفع لـ "BADR" دعم للنشاطات للمؤسسة وزيادة لمواردها ووسيلة لتحسين خدماتها البنكية.

### المطلب الأول: البطاقات الإلكترونية التي يقدمها بنك " BADR "

#### 1- بطاقة توفير:

تعتبر هذه البطاقات من أحدث مستويات بنك الفلاحة والتنمية الريفية تم إنتاجها في 2012، عند رؤية المسؤولين في البنك لكثرة الزبائن وعدم كفاية متطلباتهم والانتظار الطويل للسحب وشكوى العملاء الذين يحملون دفتر التوفير، دعت الحاجة إلى ضرورة القضاء على المشكلة والمساهمة إلى تحديث الدفتر إلى بطاقة إلكترونية تسمى بطاقة التوفير، إذا فهي بطاقة مزودة بشريحة مغناطيسية مطابقة للمعايير الدولية، فهي مرتبطة بدفتر التوفير تسمح بالسحب والدفع أي زمان ومكان داخل الجزائر تتميز بلونها الأخضر الفاتح كذلك تمتاز بالرقم السري الخاص بالزبون.<sup>1</sup>

#### 2- بطاقة cib classique:

هي بطاقة وطنية للسحب الصحيح فقط في الجزائر على مستوى البنوك، إضافة إلى الدفع تمتاز باللون الأزرق لديها رقم سري خاص بالزبون، تمنح للإجراء سواء في القطاع الخاص أو القطاع العام، تكون حسب طلب الزبون حيث يستطيع سحب ثلث الأجر، صالحة لمدة سنتين وتجدد تلقائيا قبل شهر من نهاية صلاحيتها.

#### 3 - بطاقة Gold:

هي بطاقة إلكترونية تسمى Gold تتميز باللون الذهبي وعليها الرقم السري للزبون، وهي بطاقة دفع تمنح لفئة خاصة وهم التجار وكذلك تمنح للمؤسسات التجارية، بالنسبة للتجار تكون باسمه ويستعملها وقت ما يشاء في أيام عمل البنك أو العطل، فهي استعملت خصيصا لتسهيل وتوفير الخدمة أمام

<sup>1</sup> فطيمة الزهراء بوعبدالله، مرجع سبق ذكره، ص 47.

العطل، أما بالنسبة للمؤسسات التجارية تكون البطاقة باسم المسير ويكون هو المسؤول عليه ويحمل كافة المسؤولية، مدة صلاحيتها عامين.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: خدمات "BADR" عبر الانترنت

في هذا المطلب سنحاول تقديم أهم الخدمات التي يقدمها موقع البنك الإلكتروني (موقع الصرافية الإلكترونية)

الصفحة الرئيسية الدخول للموقع "BADR net": عند الدخول إلى الموقع <https://ebanking.badr.dz> نجد الصفحة الرئيسية.

**1- طلب الاشتراك:** عند أول دخول للموقع يمكن للعميل طلب الاشتراك مجانا وعليه أن يقوم بملأ البيانات الشخصية وإتباع الخطوات المطلوبة وهذا لضمان أمن المعاملات وضمان عدم التلاعب بها.

**2- إثبات الهوية:** هذه الخدمة تسمح للمشارك بالدخول لحسابه وهذا عن طريق إدخال رقم الاشتراك في الخانة المخصصة لها.

**3- تغيير كلمة المرور:** وهذا لغرض السرية والأمان عند الدخول للحساب وعادة ما يتم الطلب من العميل القيام بتغيير كلمة المرور من فترة لأخرى.

**4- Consultation:** تسمح هذه الخدمة بالاطلاع على حسابك الجاري والبحث عن العمليات الخاصة بحسابك وكذلك بتحميل ملفات معاملاتك.<sup>2</sup>

### المطلب الثالث: الصراف الآلي التابع لشبكة بنك BADR:

بالنسبة لموزعات الآلية، فهناك نوعان من أجهزة الصراف الآلي المتوفرة على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وهي كآلاتي:

**1- الموزع الآلي للنقود "DAB":** وهذا الجهاز هو عبارة عن آلة أوتوماتيكية تسمح للعميل من خلال استخدام إحدى البطاقات السابقة الذكر القيام بمجموعة من العمليات (معرفة الرصيد، عملية السحب، طلب

<sup>1</sup> فطيمة الزهراء بوعبدالله، مرجع سبق ذكره، ص48

<sup>2</sup> خديجة سعدي، دور الخدمات المصرفية الإلكترونية من تحسين الأداء البنكي، رسالة ماجستير، تخصص إدارة مالية، جامعة العربي بن مهيدي-أم الوافي- الجزائر، 2021، ص34

دفتر الشيكات)، دون الحاجة للجوء إلى الفروع، ويعمل هذا الجهاز دون انقطاع على مدار 24/24 ساعة طيلة أيام الأسبوع، حيث يتواجد الجهاز غالبا في الواجهة الأمامية للبنك.<sup>1</sup>

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

- عملية السحب

- معرفة الرصيد

- التحويل من حساب لآخر

- عملية الإيداع

- طلب الشيكات.<sup>2</sup>

### المبحث الثالث: الإطار المنهجي للدراسة

#### المطلب الأول: مجالات دراسة

من خلال هذا المبحث سيتم التطرق إلى الطريقة التي يتم الاعتماد عليها في إنجاز هذه الدراسة بالإضافة إلى أداة الدراسة ومختلف خصائصها.

**أولا- الإطار المكاني:** تمتد الدراسة الميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة ميله.

**ثانيا- المجال الزمني:** استغرق إجراء الدراسة حوالي خمسة أشهر بدءا بتجميع المعلومات وإنجاز الجانب النظري، وكان هذا خلال شهر جانفي وفيفري، ومن ثم البدء في الجانب التطبيقي والذي استمر من نهاية شهر فيفري إلى غاية شهر ماي.

<sup>1</sup> مزهود سارة، دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل الشمول المالي بالجهاز المصرفي الجزائري، رسالة ماجستير، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة ابن خلدون- تيارت، الجزائر، 2022، ص71

<sup>2</sup> المرجع السابق، ص72

## المطلب الثاني: منهج ومجتمع الدراسة

### - منهج الدراسة:

من أجل تشخيص موضوع الدراسة قامت طالبة بتحديد منهج الدراسة، وكذا المجتمع والعينة بالإضافة إلى متغيرات الدراسة.

أولاً: تعتبر هذه الدراسة الميدانية والتي تم تطبيقها في البنوك، وقد تم اعتماد منهج دراسة حالة من أجل إنجازها وذلك بجمع البيانات وتحليلها ومن تم اختبار الفرضيات، هذا لأنه يعتبر المنهج الأفضل والأنسب لهذا النوع من الدراسات.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي البنك وتم توزيع 30 استمارة وتم استرجاع 30.

## المطلب الثالث: أدوات جمع البيانات واختبار مقاييس الدراسة

تم الاعتماد في تحقيق العلاقة بين المصرفية الإلكترونية والشمول المالي لدى موظفي البنك وكالة ميله على متغيرين كالتالي:

المتغير المستقل: المصرفية الإلكترونية

المتغير التابع: الشمول المالي

### أولاً: الأدوات المستخدمة في الدراسة

- الاستمارة: قمنا بتصميم استمارة الاستبيان بناء على فرضيات الدراسة.

1- الجزء الأول: يضم البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة والتي تشمل على الجنس، الفئة العمرية، الدرجة العلمية التي يحملونها، الوظيفة، الأقدمية.

2- الجزء الثاني: يحتوي على 23 عبارة موزعة على بعدين

البعد الأول: الشمول المالي

البعد الثاني: الصيرفة الإلكترونية

3- الجزء الثالث:

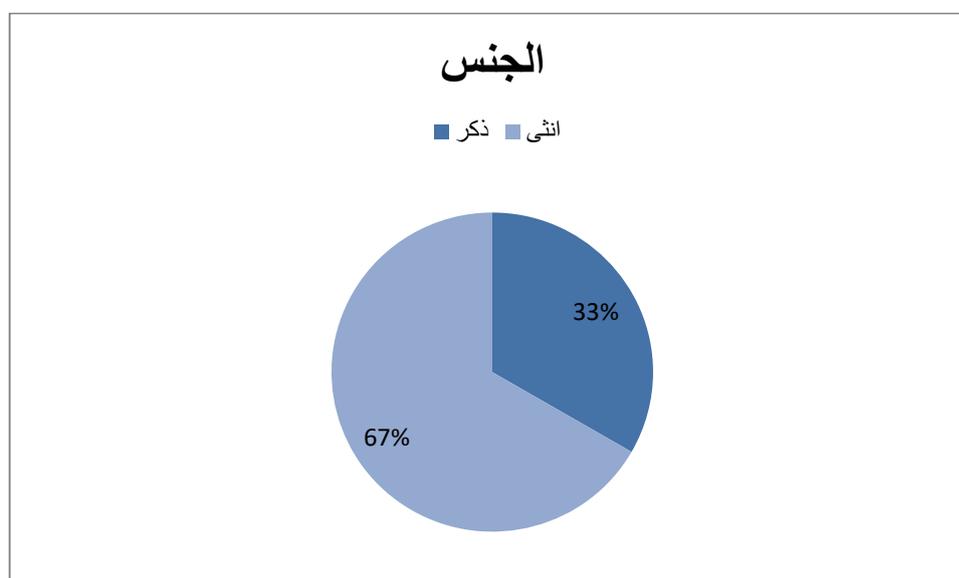
من أجل ملاءمة طلب المستجوبين وضع العلامة (X) أمام الخيار الذي يعبر عن رأيه من بين خمس خيارات المقترحة والمحددة وفق سلم ديكارت الخماسي (غير موافق تماما، غير موافق، محايد، موافق، موافق تماما).

1/الجنس

النسبة	2023	البيان
33.3%	10	ذكر
66.7%	20	أنثى

المصدر: من إعداد الطالبة ومن مخرجات spss

من خلال الجدول نلاحظ أن عدد الإناث يتفوق على عدد الذكور أي نسبة الإناث 66.7% بينما الذكور 33.3%.

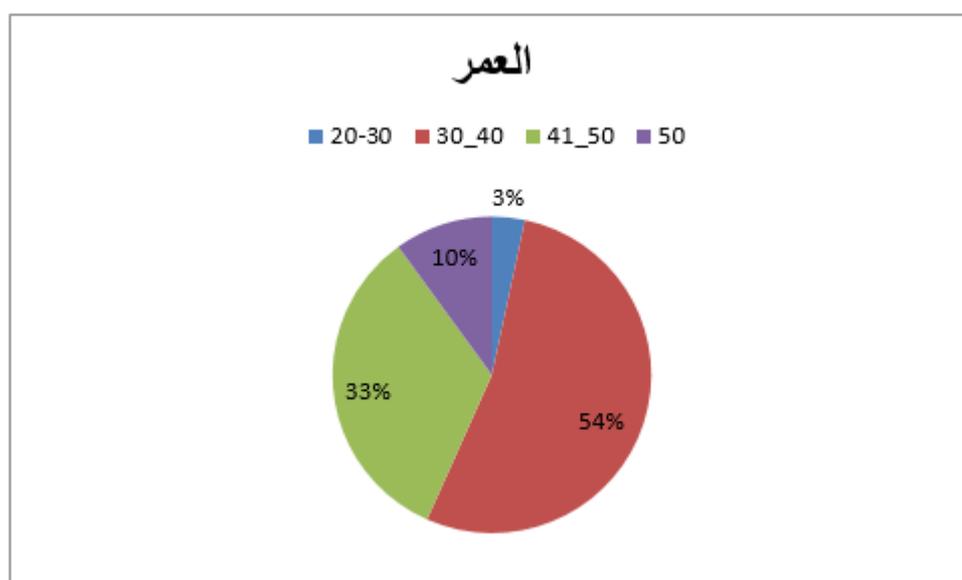


2/ العمر

العمر	30-20	40-30	50-41	50
النسبة المئوية (%)	3.3%	53.3%	33.3%	10%

المصدر: من إعداد الطالبة ومن مخرجات spss

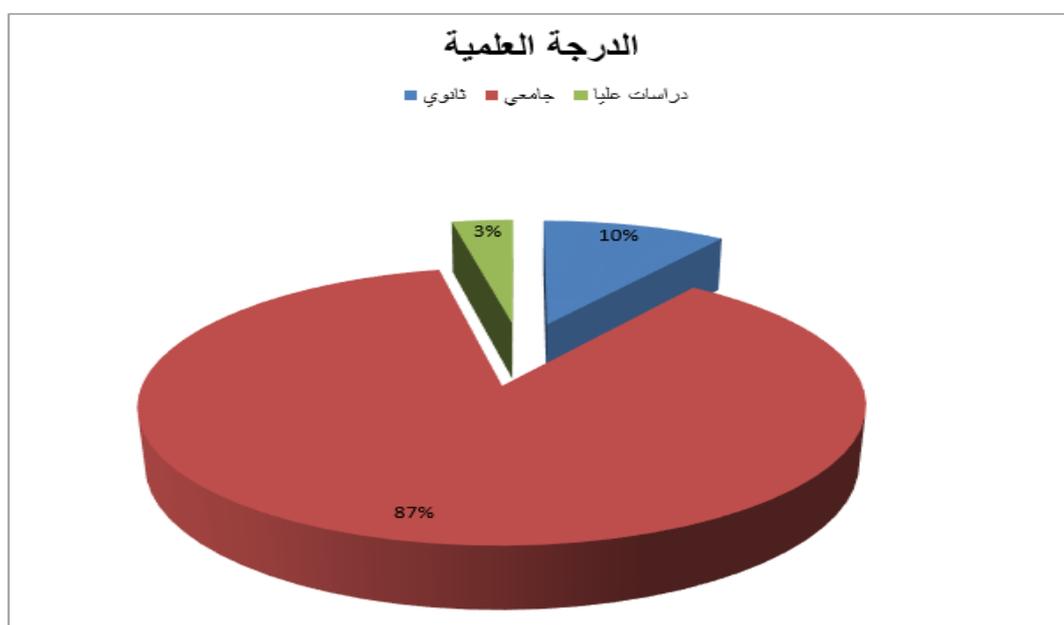
بالنسبة للفئة العمرية فإن أفراد عينة الدراسة من 40-30 سنة يمتلكون أكبر نسبة قدرت بـ 53.3% ثم تليها فئة 41-50 سنة بنسبة 33.3% ثم 50 سنة بنسبة 10% وأخيرا فئة 30-20 سنة قدرت نسبتها بـ 3.3%.



3/ الدرجة العلمية

الدرجة العلمية	ثانوي	جامعي	دراسات عليا	أخرى
النسبة المئوية (%)	10%	86.7%	3.3%	0%

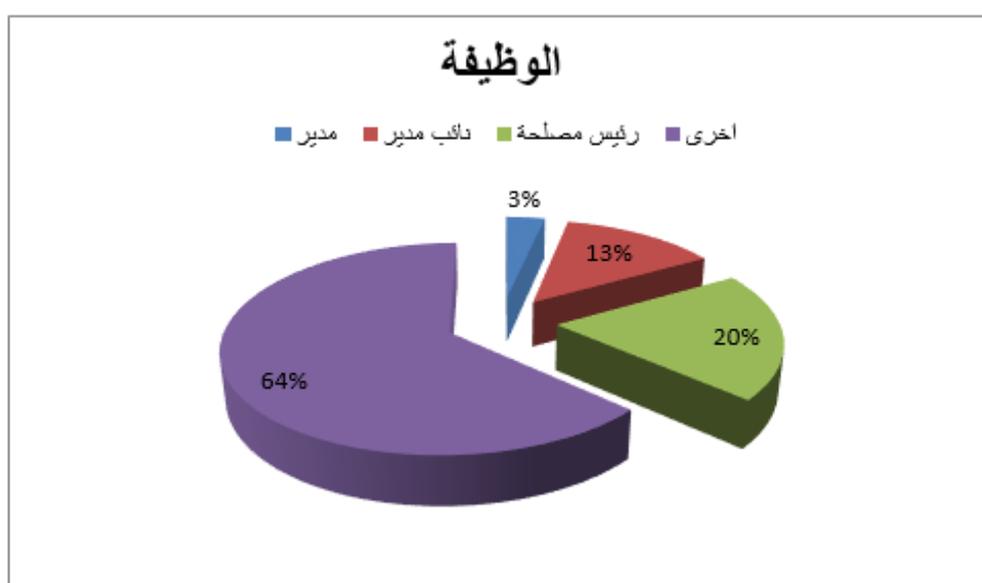
بالنسبة للدرجة العلمية نلاحظ أن أكبر نسبة 86.7% وتعود للفئة الجامعية بينما المرتبة الثانية بنسبة 10% لفئة الثانوي وفي الأخير نجد دراسات عليا بنسبة 3.3%.



#### 4/ الوظيفة

الوظيفة	رئيس المصلحة	رئيس القسم	نائب المدير	المدير
النسبة المئوية (%)	20%	63%	13.3%	3.3%

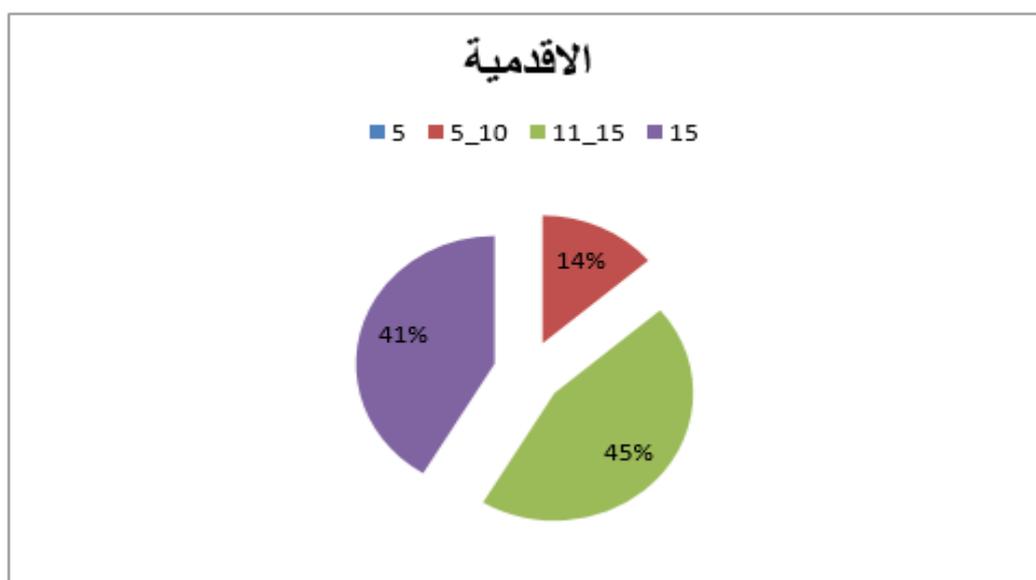
يظهر الجدول بان نسبة المدراء تقدر ب3.3% في حين نسبة رئيس المصلحة هي أعلى نسبة تقدر ب63% ثم تليها نسبة رئيس القسم قدرت ب20% في الأخير نجد نائب المدير بنسبة 13.3%.



5/ الأقدمية

15	15-11	10-5	5	الأقدمية
%40	%43.3	%13.3	%3.3	النسبة المئوية(%)

بالنسبة للأقدمية فإن أفراد العينة أقل من 5 سنوات بنسبة 3.3% وهي أقل نسبة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 13.3% بينما 11 إلى 15 سنة بنسبة 43.3% وهي أعلى نسبة مسجلة وفي الأخير أكثر من 15 سنة نسبتها 40%.



ثانيا: اختبار مقاييس الدراسة

تم استخدام معيار ليكارت الخماسي، بإعطاء خمس بدائل للإجابة، وهذا ما يوضحه الجدول الموالي:

الاستجابة	الاتجاه الموافق	المتوسطات المرجحة
غير موافق تماما	ضعيفة جدًا	من 1 إلى 1.80
غير موافق	ضعيفة	من 1.81 إلى 2.61
محايد	متوسطة	من 2.62 إلى 3.42
موافق	عالية	من 3.43 إلى 4.23
موافق تماما	عالية جدًا	من 4.24 إلى 5

ثالثاً: تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة

أ- عرض وتحليل البيانات المتعلقة بإجابات موظفي البنك بمحور الشمول المالي: ويشمل هذا العنصر تحليل عبارات المحور الأول تحليل عبارات البعد الأول، الوصول للخدمة المالية والجدول الموالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (3): اتجاهات إجابات أفراد العينة للبعد الأول - الوصول للخدمة المالية

الترتيب	أهمية العبارة	الانحراف المعياري	متوسط الإجابة	العبارة	الرقم
1	عالية جدًا	0.46	4.30	يوفر البنك سهولة فتح حساب مصرفي دون عوائق	1
2	عالية جدًا	0.44	4.26	يهتم البنك بسرعة إنجاز الخدمات البنكية	2
5	عالية	0.43	4.13	يتم اختيار مواقع الوكالات البنكية التي يسهل الوصول إليها	3
3	عالية	0.58	3.93	يوفر البنك ضمانات وكفالات للوصول للخدمات المالية	4
4	عالية	0.95	3.90	تتماثل الفروع البنكية في الخدمات التي تقدمها	5
	عالية	0.31	4.21	الوصول للخدمة المالية	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول السابق رقم (3) يتضح بأن متوسطات الإجابة لموظفي البنك حول الوصول للخدمة المالية قوية، حيث حازت العبارة (1) و (2) على قيمة عالية جدًا، بينما العبارة (3) المتبقية حازت على قيمة عالية، حيث حازت العبارة على قيم المتوسطات التالية: 4.30، 4.26، 4.13، 3.93، 3.90، بترتيب العبارات التالية على التوالي: العبارة الأولى، العبارة الثانية، العبارة الخامسة، العبارة الثالثة، العبارة الرابعة.

ب- تحليل عبارات البعد الثاني: استخدام الخدمات المالية

الجدول رقم (4) اتجاهات إجابات أفراد العينة للبعد الثاني- استخدام الخدمات المالية

الترتيب	قيمة العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
4	عالية	0.43	4.13	يقوم البنك بتسهيل وتبسيط الإجراءات المتعلقة بخدماته	1
1	عالية	0.40	4.10	يتم دراسة كيفية استخدام أي خدمة مالية قبل عرضها للزبائن	2
2	عالية	0.52	4.00	يوفر البنك دليل استخدام للخدمات المالية للعملاء باستمرار	3
3	عالية	0.71	3.96	يهتم الزبون باستخدام الخدمات المالية للبنك خاصة الجديدة منها	4
	عالية	0.28	4.11	استخدام الخدمات المالية	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول السابق رقم (4) يتضح بأن متوسطات الإجابة لموظفي البنك حول استخدام الخدمات المالية قوية، حيث قدرت متوسط الإجابات 4.11، حيث تعكس قوة العبارات. أين جازت جميع العبارات على قيم عالية، ذات القيم: 4.13، 4.10، 4.00، 3.96، بترتيب العبارات التالية على التوالي: العبارة الرابعة، العبارة الأولى، العبارة الثانية، العبارة الثالثة.

ج- تحليل عبارات البعد الثالث: جودة الخدمات المالية

الجدول رقم (5) اتجاهات إجابات أفراد العينة للبعد الثالث- جودة الخدمات المالية

الترتيب	قيمة العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
1	عالية	0.31	4.21	الجهود المقدمة في الخدمات البنكية من البنك للعميل تعتبر جيدة مقارنة بمنافسيها	1
2	عالية	0.28	4.11	تقدم الخدمات البنكية من قبل البنك للعميل في الوقت المناسب	2
3	عالية	0.39	3.91	الوقت المنتظر من طرف الزبائن للحصول على الخدمة قصير	3
	عالية	0.31	4.06	جودة الخدمات المالية	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول السابق رقم (5) يتضح بأن متوسطات الإجابة لموظفي البنك حول جودة الخدمات المالية قوية، حيث قدرت متوسط الإجابات 4.06، حيث تعكس قوة العبارات. أين جازت جميع العبارات على قيم عالية، ذات القيم: 4.21، 4.11، 3.91، بترتيب العبارات التالية على التوالي: العبارة الأولى، العبارة الثانية، العبارة الثالثة.

رابعاً- عرض وتحليل عبارات المحور الثاني - الصيرفة الإلكترونية

الجدول رقم (6) اتجاهات إجابات أفراد العينة للمحور الثاني- الصيرفة الإلكترونية

الترتيب	أهمية العبارة	الانحراف المعياري	متوسط الإجابة	العبارة	الرقم
7	عالية	0.48	4.20	يسعى البنك إلى تحسين صورته	1
1	عالية	0.40	4.10	يقدم البنك خدمات مصرفية إلكترونية متنوعة	2
3	عالية	0.48	4.10	يوفر البنك الصرافات الآلية	3

4	يوفر البنك الأمان عند إجراء المعاملات البنكية	4.10	0.40	عالية	8
5	يسعى البنك دائما إلى تحسين وتطوير خدماته الإلكترونية	4.06	0.63	عالية	2
6	يملك البنك موقعا إلكترونيا يسهل التصفح	3.96	0.66	عالية	6
7	يوفر البنك العديد من الخدمات عن طريق الهاتف	3.86	0.50	عالية	4
8	يسهل الموقع الإلكتروني للبنك الحصول على معلومات حول الخدمات المصرفية الإلكترونية	3.86	0.62	عالية	9
9	يوفر البنك لعملائه خدمة نقاط البيع (كمحلات السوبر ماركت)	3.73	0.82	عالية	10
10	يوفر البنك الشيكات الإلكترونية في معاملاته البنكية	3.73	0.86	عالية	5
	الصيرفة الإلكترونية	3.91	0.52	عالية	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول السابق رقم (6) يتضح بأن متوسطات الإجابة لموظفي البنك حول محور الصيرفة الإلكترونية قوية، حيث قدرت متوسط الإجابات 3.91، حيث تعكس قوة العبارات. وهذا يعكس إدراك جيد لعينة الدراسة لمفهوم الصيرفة الإلكترونية.

### الخلاصة:

من خلال ما سبق التطرق إليه في هذا الفصل نؤكد على أن الاعتماد على الصيرفة الإلكترونية أصبح أمرا ضروريا في البنوك الجزائرية عامة وبنك الفلاحة والتنمية الريفية خاصة، وذلك لضمان بقائها واستمرارها.

كما رأينا أيضا بأن للصيرفة الإلكترونية تأثير على الشمول المالي الذي يعتبر أداة فعالة لتحقيق التوازن الاقتصادي في الجزائر وذلك بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان المتحصل عليها بواسطة برنامج.

# الخاتمة

### الخاتمة:

لقد تركزت دراستنا بشكل رئيسي حول معرفة أساليب وكيفية تعزيز الصيرفة الإلكترونية للشمول المالي بالجهاز المصرفي الجزائري، وذلك من خلال اهتمام المؤسسات المصرفية التي تتعامل بالوسائل الحديثة على إيجاد أساليب وطرق تساعد في تقديم الخدمات المالية بكل فئات المجتمع وجعلها في متناولهم وتحت طلبهم.

للمصارف الإلكترونية أصناف عديدة بالإضافة إلى متطلبات عديدة تساهم في إنشائها. وإنّ تغيير اتجاهات المصارف نحو الاهتمام بتكنولوجيا الإعلام والاتصال وجعلها تواكب التطور الحاصل في المجال المصرفي خاصة، كما ساعدها على إتباع طرق حديثة في مجال تقديمها للخدمات والمنتجات المالية، كما أن للصيرفة الإلكترونية دور في تفعيل الشمول المالي وذلك بالاعتماد على الخدمات المالية المتطورة المقدمة من طرف البنوك الجزائرية لفئات المجتمع الواحد دون استثناء (إقضاء مالي).

### 1- نتائج البحث:

من خلال الدراسة التي قمنا بها حول الصيرفة الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة ميلة- توصلنا إلى ما يلي:

- إن تحقيق الأهداف النهائية للبنك لا يكون إلا بإتباع أساليب أكثر نجاعة تعمل على تحسين الخدمات المالية المصرفية وتطورها.

- إن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يعتمد على طرق حديثة لتوصل خدماته ومنتجاته للزبائن (بطاقات البنك الإلكتروني CIB، CBR)، وذلك من أجل توفير الجهد والوقت على الزبائن.

### 2- التوصيات:

أولاً- ضرورة اهتمام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتبني وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة للمساعدة في تقديم الخدمات المالية بسرعة وفعالية كبيرة للزبائن بهدف اختصار المسافات وتوفير الجهد.

ثانياً- ضرورة تطوير موقع إلكتروني لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ليتمكن العملاء من إجراء أغلب عملياتهم المصرفية من خلال هذا الموقع.

### 3- أفاق الدراسة:

وفي الختام فعن دراستنا هذه أفاق وتساؤلات عدة لها ارتباط بالموضوع والتي قد يكون مكملة لبحثنا هذا أو تزيد في إثرائه من الناحيتين النظرية والتطبيقية والمتمثلة في:

- أثر الخدمات المالية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي، دراسة مقارنة بين البنوك التقليدية والإسلامية.
- استخدام الخدمات المصرفية وأثرها على الشمول المالي في الجزائر.
- التكنولوجيا المالية والشمول المالي في البنوك الجزائرية.

# قائمة المراجع

### قائمة المراجع:

- 1/ أمال زواغي وفريال زواغي، واقع الشمول المالي في البنوك التجارية الجزائرية، رسالة ماجستير، تخصص إدارة مالية، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميله، الجزائر، 2021.
- 2/ أمال سالم، دور الصراف الآلي في التقليل من المخاطر التشغيلية البنكية، رسالة ماجستير، تخصص مالية وبنوك، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2015.
- 3/ بلخادم هند وبوداود فاطمة، الشمول المالي وأثره في تحقيق التنمية الاقتصادية في الجزائر، رسالة ماجستير، تخصص مالية وبنوك، جامعة ابن خلدون- تيارت- الجزائر، 2022.
- 4/ بن عوالي عبير، أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي للبنوك، تخصص مالية وبنوك، جامعة قصر الشلالة، الجزائر، 2022.
- 5/ بوشيبة صلاح الدين، واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الجزائر، رسالة ماجستير، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد بوضياف- المسيلة، الجزائر، 2022.
- 6/ خديجة سعدي، دور الخدمات المصرفية الإلكترونية من تحسين الأداء البنكي، رسالة ماجستير، تخصص إدارة مالية، جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي- الجزائر، 2021.
- 7/ رمضان بلقيروس فيسة ومحمد الفتحي سعدودي، أثر الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي في الجزائر، رسالة ماجستير، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة يحيى فارس بالمدينة، الجزائر، 2021.
- 8/ السعيد بريكة، واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية وآفاق تطورها في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي، الجزائر، 2011.
- 9/ سمية بلغول، واقع وتحديات البنوك الجزائرية في ظل الصيرفة الإلكترونية، رسالة ماجستير، تخصص "مالية وبنوك"، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2014.
- 10/ صفاء دبوبة ومروة مريان، دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي، رسالة ماجستير، تخصص مالية المؤسسة، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2021.
- 11/ فطيمة الزهراء بوعبد الله، دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات البنكية، رسالة ماجستير، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد خيضر- بسكرة، الجزائر، 2020.
- 12/ كمال طهير، دور البنك المركزي في تعزيز الشمول المالي، رسالة ماجستير، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي- الجزائر، 2021.

## قائمة المراجع

- 13/ مزهود سارة، دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل الشمول المالي بالجهاز المصرفي الجزائري، رسالة ماجستير، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة ابن خلدون- تيارت- الجزائر، 2022.
- 14/ مورادي سعيدة، المصرفية الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والمأمول، رسالة ماجستير، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة أحمد دارية-أدرار، الجزائر، 2019.
- 15/ نسرين رجال، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي، رسالة ماجستير، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي، الجزائر، 2021.

### المجلات والملتقيات:

- 1/ بلهادي عبد القادر، متطلبات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية من وجهة نظر عمالها، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد الاقتصادي-35(01)، الجزائر.
- 2/ بن عمر خالد وبورزامة جيلالي، واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة بحوث اقتصادية عربية، العدد 80 يونيو/ حزيران 2019، الجزائر.
- 3/ حنين محمد، عدر عجور، دور الإشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية اتجاه العملاء، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، العدد 01، المجلد 06، مركز رفاد للدراسات والأبحاث، 2019.
- 4/ صورية شني والسعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، العدد 01 (2019)، الجزائر، 2019.
- 5/ منية خليفة، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لتأهيل وعصرنة البنوك الجزائرية، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر- عرض تجارب دولية.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحفيظ بوالصوف - ميله

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

السنة الثانية ماستر اقتصاد نقدي وبنكي

## استبيان

تحية طيبة وبعد،

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالاً للحصول على شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي بعنوان "دور عمليات الصيرفة الإلكترونية في تعزيز مستويات الشمول المالي"

ونظراً لأهمية رأيكم في هذا المجال نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان بدقة، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، لذلك نرجو منكم أن تولوا هذا الاستبيان اهتمامكم، فمشاركاتكم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها، ستعامل كل المعلومات المتحصل عليها بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وفي الأخير تقبلوا مني فائق التقدير والاحترام.

الطالبة: بوعيطه بشرى

الجزء الأول: البيانات الشخصية

يهدف هذا الجزء إلى التعرف على بعض الخصائص الديمغرافية، لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة المناسبة على الأسئلة الآتية وذلك بوضع علامة (X) في المربع المناسب للإجابة

1- الجنس:  ذكر  أنثى

2- الفئة العمرية:

من 20 إلى 30 سنة  من 31 إلى 40 سنة

من 41 إلى 50 سنة  أكبر من 50 سنة

3- الدرجة العلمية التي تحملها:

ثانوي  جامعي  دراسات عليا  أخرى

4- الوظيفة:

مدير  نائب المدير  رئيس قسم  رئيس مصلحة

أخرى

5- الأقدمية:

أقل من 5 سنوات  من 5 إلى 10 سنوات

من 11 إلى 15 سنة  أكثر من 15 سنة

الجزء الثاني: العبارات المتعلقة بالمحاور

- تعريف الصيرفة الإلكترونية: تقديم خدمة الإنتاج البنكي عن بعد أو عبر الخط أو من خلال القنوات الإلكترونية.
- تعريف الشمول المالي: هو تسهيل وصول الخدمات والمنتجات المالية لشرائح المجتمع بسهولة ويسر وبأسعار معقولة.

## الملاحق

موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	العبارة
<b>المحور الأول: الشمول المالي</b>					
<b>1- الوصول للخدمة المالية</b>					
					يوفر البنك سهولة فتح حساب مصرفي دون عوائق
					يهتم البنك بسرعة إنجاز الخدمات البنكية.
					يوفر البنك ضمانات وكفالات للوصول للخدمات البنكية
					تتماثل الفروع البنكية في الخدمات التي تقدمها
					يتم اختيار مواقع الوكالات البنكية التي يسهل الوصول إليها
<b>2- استخدام الخدمات المالية</b>					
					يتم دراسة كيفية استخدام أي خدمة مالية قبل عرضها للزبائن
					يوفر البنك دليل استخدام للخدمات المالية للعملاء باستمرار
					يهتم الزبون باستخدام الخدمات المالية للبنك خاصة الجديدة منها
					يقوم البنك بتسهيل وتبسيط الإجراءات المتعلقة بخدماته
<b>3- جودة الخدمات المالية</b>					
					الجهود المقدمة في الخدمات البنكية من البنك للعميل تعتبر جيدة مقارنة بمنافسيها
					تقدم الخدمات البنكية من قبل البنك للعميل في الوقت المناسب
					الوقت المنتظر من طرف الزبائن للحصول على الخدمة قصير

## الملاحق

					يقوم البنك بتقديم خدمات جديدة كل فترة
<b>المحور الثاني: الصيرفة الإلكترونية</b>					
					يقدم البنك خدمات مصرفية إلكترونية متنوعة
					يسعى البنك دائما إلى تحسين وتطوير خدماته الإلكترونية
					يوفر البنك الصرافات الآلية
					يوفر البنك العديد من الخدمات عن طريق الهاتف
					يوفر البنك الشيكات الإلكترونية في معاملاته البنكية
					يمتلك البنك موقعا إلكترونيا يسهل التصفح
					يسعى البنك إلى تحسين صورته
					يوفر البنك الأمان عند إجراء المعاملات المصرفية
					يسهل الموقع الإلكتروني للبنك الحصول على معلومات حول الخدمات المصرفية الإلكترونية
					يوفر البنك لعملائه خدمة نقاط البيع (كمحلات سوبر ماركت)

**Statistiques**

		sex	age	delom	job	experience
N	Valide	30	30	30	30	30
	Manquant	0	0	0	0	0

**Age**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	20-30	1	3,3	3,3	3,3
	30_40	16	53,3	53,3	56,7
	41_50	10	33,3	33,3	90,0
	50	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**deplom**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	?????	3	10,0	10,0	10,0
	?????	26	86,7	86,7	96,7
	?????? ?????	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**job**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	????	1	3,3	3,3	3,3
	???? ???	4	13,3	13,3	16,7
	???? ?????	6	20,0	20,0	36,7
	5,00	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

## experience

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	5	1	3,3	3,3	3,3
	5_10	4	13,3	13,3	16,7
	11_15	13	43,3	43,3	60,0
	15	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

## Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
x11	30	4,00	5,00	4,3000	,46609
x12	30	4,00	5,00	4,2667	,44978
x13	30	2,00	5,00	3,9333	,58329
x14	30	1,00	5,00	3,9000	,95953
x15	30	3,00	5,00	4,1333	,43417
x1	30	4,00	5,00	4,2167	,31303
N valide (liste)	30				

## Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
x21	30	3,00	5,00	4,1000	,40258
x22	30	3,00	5,00	4,0000	,52523
x23	30	2,00	5,00	3,9667	,71840
x24	30	3,00	5,00	4,1333	,43417
x2	30	3,50	5,00	4,1167	,28416
N valide (liste)	30				

## Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
x31	30	2,00	5,00	4,0000	,58722
x32	30	3,00	5,00	3,9667	,49013
x33	30	2,00	5,00	3,7000	,74971
x34	30	2,00	4,00	3,8333	,46113
x3	30	3,00	4,50	3,9167	,39574
N valide (liste)	30				

## Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
x1	30	4,00	5,00	4,2167	,31303
x2	30	3,50	5,00	4,1167	,28416
x3	30	3,00	4,50	3,9167	,39574
x	30	3,50	4,50	4,0667	,31441
N valide (liste)	30				

## Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
Y1	30	3,00	5,00	4,1000	,40258
Y2	30	2,00	5,00	4,0667	,63968
Y3	30	3,00	5,00	4,1000	,48066
Y4	30	3,00	5,00	3,8667	,50742
Y5	30	1,00	5,00	3,7333	,82768
Y6	30	2,00	5,00	3,9667	,66868
Y7	30	3,00	5,00	4,2000	,48423
Y8	30	3,00	5,00	4,1000	,40258
Y9	30	2,00	5,00	3,8667	,62881
Y10	30	1,00	5,00	3,7333	,86834
y	30	2,50	5,00	3,9167	,52659
N valide (liste)	30				

## Corrélations

		x1	x2	x3	x	y
x1	Corrélacion de Pearson	1	,191	,290	,549**	,323
	Sig. (bilatérale)		,313	,120	,002	,082
	N	30	30	30	30	30
x2	Corrélacion de Pearson	,191	1	,549**	,199	,298
	Sig. (bilatérale)	,313		,002	,291	,110
	N	30	30	30	30	30
x3	Corrélacion de Pearson	,290	,549**	1	,462*	,545**
	Sig. (bilatérale)	,120	,002		,010	,002
	N	30	30	30	30	30
x	Corrélacion de Pearson	,549**	,199	,462*	1	,191
	Sig. (bilatérale)	,002	,291	,010		,312
	N	30	30	30	30	30
y	Corrélacion de Pearson	,323	,298	,545**	,191	1
	Sig. (bilatérale)	,082	,110	,002	,312	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

# فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	البسمة
	شكر و عرفان
	الإهداء
	خطة البحث
	الملخص
أ-ج	مقدمة
<b>الفصل الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية والشمول المالي</b>	
5	تمهيد
6	المبحث الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية
6	المطلب الأول: نشأة وتعريف الصيرفة الإلكترونية
8	المطلب الثاني: متطلبات وعوامل نجاح الصيرفة الإلكترونية
10	المطلب الثالث: تحديات ومعوقات الصيرفة الإلكترونية
13	المبحث الثاني: أساسيات حول الشمول المالي
13	المطلب الأول: تعريف الشمول المالي ومبادئ تحقيقه
16	المطلب الثاني: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي
19	المطلب الثالث: ركائز الشمول المالي وسياسات تعزيزه
23	المبحث الثالث: علاقة الصيرفة الإلكترونية بالشمول المالي
23	المطلب الأول: علاقة الصراف الآلي بالشمول المالي
25	المطلب الثاني: مساهمة الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي

29	الخلاصة
الفصل الثاني: دراسة تطبيقية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة	
31	تمهيد
32	المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية
32	المطلب الأول: نشأة وتعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
34	المطلب الثاني: أهداف البنك ووظائفه
36	المطلب الثالث: هياكل بنك الفلاحة والتنمية الريفية
38	المبحث الثاني: خدمات BADR الإلكترونية
38	المطلب الأول: البطاقات الإلكترونية التي يقدمها بنك BADR
39	المطلب الثاني: خدمات BADR عبر الإنترنت
39	المطلب الثالث: الصراف الآلي التابع لشبكة بنك BADR
40	المبحث الثالث: الإطار المنهجي للدراسة
40	المطلب الأول: مجالات الدراسة
41	المطلب الثاني: منهج ومجتمع الدراسة
41	المطلب الثالث: أدوات جمع البيانات واختبار مقاييس الدراسة
50	الخلاصة
52	الخاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق
	فهرس المحتويات

## فهرس المحتويات

	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق

# قائمة الجداول

## قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
17	أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسها	1
33	وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة	2
46	اتجاهات إجابات أفراد العينة للبعد الأول - الوصول للخدمة المالية	3
47	اتجاهات إجابات أفراد العينة للبعد الثاني - استخدام الخدمات المالية	4
48	اتجاهات إجابات أفراد العينة للبعد الثالث - جودة الخدمات المالية	5
48	اتجاهات إجابات أفراد العينة للمحور الثاني - الصيرفة الإلكترونية	6

# قائمة الأشكال

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
17	أبعاد الشمول المالي	1
20	ركائز الشمول المالي	2
23	سياسات تعزيز الشمول المالي	3
25	نسبة استخدام الهاتف المحمول أو الإنترنت للولوج إلى الحسابات المصرفية واستخدام الإنترنت لدفع الفواتير والتسوق	4
26	نسبة استخدام الهاتف أو الإنترنت للولوج إلى الحساب المصرفي في الدول العربية	5
27	نسبة البالغين المقرضين من مؤسسة رسمية أو بواسطة بطاقة إئتمان حول العالم	6
28	نسبة المقترضين من المؤسسات المالية الرسمية أو بواسطة بطاقة الإئتمان في الدول العربية	7
35	الهيكل التنظيمي لمديريو بنك الفلاحة والتنمية الريفية	8
37	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة	9

# قائمة الملاحق

الملحق	الرقم
الاستبيان	01
Statistiques	02
Age	03
Deplom	04
Job	05
Experience	06
Statistiques descriptives	07
Statistiques descriptives	08
Statistiques descriptives	09
Statistiques descriptives	10
Statistiques descriptives	11
Corrélations	12