

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique



Université Mohamed KHIDHER -
Biskra
Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et des Sciences de
Gestion

جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع

دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي - دراسة مقارنة
لبنك الوطني الجزائري ومصرف السلام وبريد الجزائر -

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد رقمي

الأستاذ المشرف:

غقال الياس

اعداد الطالبة:

ريزوق ملاك

لجنة المناقشة

| الصفة | الرتبة | أعضاء اللجنة |
|--------|-----------------|------------------|
| رئيسا | أستاذ محاضر (أ) | د/ابتسام ساعد |
| مشرفا | أستاذ | أ.د/ غقال الياس |
| مناقشا | أستاذ محاضر (ب) | د: رانيا تغليسيا |

2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر والاهداء

أتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير لكل من كان له دور في إنجاز هذا البحث، إلى أساتذتي الأفاضل الذين قدموا لي الدعم والتوجيه العلمي، وإلى زملائي الذين ساهموا بأفكارهم وملاحظاتهم القيمة، وإلى كل من ساندني خلال هذه الرحلة الأكاديمية، كما لا يفوتني أن أشكر أفراد عائلتي على دعمهم المتواصل وثقتهم بي فلکم جميعًا خالص الامتنان والتقدير

وإلى من كان لهم الفضل في رسم أولى خطواتي في درب العلم والمعرفة، إلى والديّ العزيزين، الذين منحاني الحب والدعم بلا حدود، إلى كل من يؤمن بأن العلم هو السبيل لتحقيق التقدم والنهضة

أتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى الأستاذ المشرف الياس غقال الذي كان داعماً لي خلال مراحل إعداد هذه الدراسة، فقد كان لتوجيهاته السديدة وملاحظاته العلمية القيمة أثر بالغ في إثراء محتوى البحث وصقل منهجيته ان إرشاداته وتحفيزه المستمر كانا مصدر إلهام لي، وأسهم بشكل كبير في تجاوز العقبات البحثية وتحقيق مستوى أكاديمي متميز لذا فإنني اعبر عن امتناني العميق متمنياً له دوام التوفيق والسداد

إلى أصدقائي الأعزاء كل باسمه، الذين كانوا سنداً لي في لحظات التحدي، والذين شاركوني رحلة العلم والمعرفة بروح من الإخاء والدعم لقد كنتم مصدر إلهام ووجودكم كان دافعاً للاستمرار والمثابرة لكم مني كل التقدير والامتنان

إلى عمتي الغالية، التي منحني الحب والتشجيع بلا حدود، وكانت دائماً مثلاً للعبء والحنان. كلمات الشكر لا تكفي للتعبير عن امتناني لكل ما قدمته لي من دعم وتشجيع طوال هذه الرحلة، أهدي هذا العمل المتواضع متمنياً أن يكون إضافة في صرح العلم والمعرفة

تهدف الدراسة الى تحليل دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي من خلال استكشاف أنواع الخدمات المالية الرقمية وقدرتها على استقطاب وشمل فئات اكبر من المجتمع في الجزائر، إضافة الى المقارنة بين المؤسسات البنكية و الغير بنكية الموجودة في الجزائر، ولتحقيق اهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاستطلاعي، تم تحليل عينة من البنوك الجزائرية ومؤسسة مالية وفئة الافراد الغير مشمولين ماليا مثل سكان المناطق النائية و الذين لديهم صعوبة في الوصول الى الخدمات المالية الرقمية بسبب ظروف صحية او شخصية، النساء، الشباب و المؤسسات المالية و البنكية التي تقدم خدمات مالية رقمية، تم اجراء هذا البحث على مستوى الجزائر للفترة الممتدة بين 2015/2024، النتائج التي توصلنا لها من خلال الدراسة وجود علاقة طردية بين انتشار الخدمات المالية الرقمية ومستوى الشمول المالي، ان التنوع في الخدمات المالية الرقمية يلبي الاحتياجات المالية للعملاء وبالتالي استقطاب فئات مختلفة من المجتمع ما يعزز الشمول المالي، يجب على المؤسسات المالية و البنكية الاستمرار في تطوير خدماتها الرقمية لمواكبة اخر التوجهات في مجال التكنولوجيا المالية والاعتماد على التقنيات الرقمية التي تساهم في تقديم خدمة سريعة و ذو كفاءة و امان مثل تقنيات البلوكتشين و العقود الذكية.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المالية الرقمية، الشمول المالي، المنصات الرقمية، التقنيات المالية الرقمية، الفئات المشمولة ماليا.

Abstract In English:

The study aims to analyze the role of digital financial services in enhancing financial inclusion by exploring the types of digital financial services and their ability to attract and include larger segments of society in Algeria. Additionally, it compares banking and non-banking institutions operating in Algeria.

To achieve the study's objectives, a descriptive analytical approach was used. A diverse sample was selected, including financially excluded individuals such as residents of remote areas, those facing difficulties accessing digital financial services due to health or personal conditions, women, youth, and financial institutions that provide digital financial services.

The research was conducted in Algeria in 2025. The findings indicate a positive correlation between the spread of digital financial services and the level of financial inclusion. The diversity of digital financial services meets customers' financial needs, thereby attracting different segments of society, which ultimately strengthens financial inclusion.

Financial institutions should continue developing their digital services to keep pace with the latest trends in financial technology (FinTech) and rely on digital solutions that offer fast, efficient, and secure services, such as blockchain technologies and smart contracts

Keywords: Digital financial services, financial inclusion, digital platforms, financial technologies, financially included groups.

الفهرس

| | |
|----|--|
| أ | مقدمة: |
| 10 | تمهيد: |
| 11 | المبحث الاول: ماهية الخدمات المالية الرقمية |
| 11 | المطلب الاول: مفهوم الخدمات المالية الرقمية |
| 11 | الفرع الاول: تعريف الخدمات المالية: |
| 12 | الفرع الثاني: تعريف الرقمنة: |
| 13 | الفرع الثالث : الخدمات المالية الرقمية: |
| 14 | المطلب الثالث: أنواع الخدمات المالية الرقمية. |
| 17 | المطلب الرابع: أنواع التقنيات المالية الرقمية |
| 18 | المبحث الثاني : فوائد الخدمات المالية الرقمية ,قنوات,متطلبات,تحديات... |
| 19 | المطلب الأول: فوائد الخدمات المالية الرقمية |
| 20 | المطلب الثاني: خصائص الخدمات المالية الرقمية |
| 21 | المطلب الثالث: قنوات الخدمات المالية الرقمية |
| 21 | المطلب الرابع: متطلبات و تحديات الخدمات المالية الرقمية |
| 21 | الفرع الاول: متطلبات الخدمات المالية الرقمية |
| 23 | الفرع الثاني: تحديات الخدمات المالية الرقمية |
| 23 | المبحث الثالث: الخدمات المالية الرقمية في القانون الجزائري: |
| 23 | الفرع الأول: تشريعات التي تنص على الخدمات المالية الرقمية في قانون النقد المصرفي رقم 09/23: |
| 26 | الفرع الثاني: تشريعات التي تنص على الخدمات المالية الرقمية في قانون التجارة الالكترونية 05/18: |
| 31 | المبحث الاول: ماهية الشمول المالي: |
| 31 | المطلب الاول: مفهوم الشمول المالي ونشأته |
| 31 | أولاً: مفاهيم الشمول المالي |
| 33 | ثانياً: النشأة والتطور |
| 33 | المطلب الثاني : مبادئ الشمول المالي |
| 33 | مبادئ الشمول المالي |
| 34 | المبحث الثاني: اهداف ومتطلبات الشمول المالي |
| 34 | المطلب الاول : اهداف الشمول المالي |

| | |
|----|--|
| 35 | المطلب الثاني: متطلبات تعزيز الشمول المالي |
| 35 | المبحث الثالث: دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي |
| 39 | المبحث الأول: أنواع الخدمات المالية الرقمية المتوفرة في البنك الوطني الجزائري و مصرف السلام و بريد الجزائر |
| 39 | المطلب الأول: الخدمات المالية الرقمية التي يوفرها البنك الوطني الجزائري ودورها في تعزيز الشمول المالي |
| 39 | الفرع الأول: التعريف بالبنك الوطني الجزائري bna |
| 39 | الفرع الثاني: الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها البنك الوطني الجزائري BNA |
| 55 | المطلب الثاني: أنواع الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها مصرف السلام الجزائر دورها في تعزيز الشمول المالي |
| 55 | الفرع الأول: التعريف ببنك السلام |
| 55 | الفرع الثاني: الخدمات المالية الرقمية التي يوفرها بنك السلام |
| 60 | المطلب الثالث: أنواع الخدمات المالية الرقمية المتوفرة في بريد الجزائر ودورها في تعزيز الشمول المالي |
| 60 | الفرع الأول: التعريف ببريد الجزائر |
| 60 | الفرع الثاني: الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها بريد الجزائر eccp |
| 64 | المبحث الثاني: المقارنة بين بنكين محل الدراسة ومؤسسة مالية ودورها في شمل مختلف الفئات ماليا: |
| 66 | تحليل جدول المقارنة بين الخدمات المالية الرقمية التي توفرها عينة من البنوك الجزائرية و بريد الجزائر: |
| 68 | الخاتمة: |

فهرس الجداول

| الصفحة | عنوان الجدول |
|--------|--|
| 66-67 | المقارنة بين بنكين محل الدراسة ومؤسسة مالية ودورها في شمل مختلف الفئات ماليا |

قائمة المختصرات:

| اللغة الاجنبية | المختصر | اللغة العربية |
|---|---------|---|
| Banque Nationale d'Algérie | BNA | البنك الوطني الجزائري |
| Group of Twenty | G20 | المجموعة العشرين |
| Distributed Ledger Technology | DLT | تقنية السجلات الموزعة |
| National Company of Communication, Publishing and Advertising | ANEP | المؤسسة الوطنية للاتصال، النشر والإشهار |

مقدمه

مقدمة:

في عالم تتسارع فيه الابتكارات الرقمية والكل يتوجه نحو الاقتصاد الرقمي لم تعد الخدمات المالية تقتصر على المعاملات التقليدية داخل المؤسسات المالية ولا على من يمتلك حسابا مصرفيا، حيث اصبح هناك تنوع كبير في الخدمات المالية الرقمية في المؤسسات المالية البنكية و الغير بنكية في الجزائر، اذ جاءت الخدمات المالية الرقمية لهدم الحواجز التي تعرقل على الافراد من الوصول الى الخدمة المالية وتحقق معايير الجودة والأداء العالمية الكفاءة، السرعة، التسعيرة المناسبة والتي تقود الى تعزيز الشمول المالي في الجزائر الذي انتقل من كونه مفهوم اقتصادي الى ضرورة تنموية في حياة الفرد خصوصا الفئات المهمشة كسكان المناطق النائية، وفي هذا السياق تظهر الخدمات المالية الرقمية كأداة محتملة لاحداث جذري في نمط الوصول الى الموارد المالية، ومع ذلك فان الدور ليس مضمونا دائما فكما ان التكنولوجيا تفتح الأبواب، قد تخلق أيضا فجوات جديدة مالم يتم تحسين استخدامها.

أولا: الإشكالية:

في ظل عصر الرقمنة وتنوع الخدمات المالية الرقمية الى ان لازالت توجد فئات من المجتمع غير مدججة في القطاع المالي ولا تستفيد من الخدمات المالية بسبب عوائق مختلفة، لذا تسعى البنوك و المؤسسات المالية الغير بنكية من كسر مختلف الحواجز التي تعرقل وصول الخدمات المالية الى اغلب الفئات في المجتمع وسد الفجوة المالية و الرقمية، في هذا السياق نطرح الإشكالية التالية:

الإشكالية الرئيسية:

ماهو دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر؟

الأسئلة الفرعية:

1. ماهي الخدمات المالية الرقمية المتوفرة في المؤسسات البنكية والمالية ؟
2. هل تحقق الخدمات المالية الرقمية اهداف الشمول المالي ؟
3. هل اهتم القانون في التشريع الجزائري بالخدمات المالية الرقمية؟

ثانيا: الفرضيات:

في ضل الإشكاليات المطروحة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- **الفرضية الأولى:** هناك العديد من الخدمات المالية الرقمية في البنوك الجزائرية و المؤسسات المالية الغير بنكية تتمثل في الدفع الالكتروني عبر التطبيقات الالكترونية والبطاقات الالكترونية
- **الفرضية الثانية:** لا تشهد الجزائر أي تطور في تحقيق الشمولية المالي بحيث لا يزال الوصول الى تلبية احتياجات جميع فئات المجتمع
- **الفرضية الثانية:** لم يعترف التشريع الجزائري بصفة صريحة بمصطلح الخدمات المالية الرقمية.

ثالثا: أهمية الدراسة

لهذه الدراسة قيمة نظرية و تطبيقية فادتنا لاجراء البحث في هذه المشكلة،ونقسم اهميتها الى:

- ✓ **أهمية علمية:** تساهم هذه الدراسة في دعم التحول الرقمي في القطاعات المالية في الجزائر وتقدم تحليلا معمقا في تمكين الافراد غير المشمولين ماليا من الاندماج في الدائرة النقدية وتسهيل الضوء على الخدمات المالية الرقمية المبتكرة ودورها في تقليل الفجوة المالية بين فئات مختلفة من المجتمع بحيث يوفر إطارا نظريا يمكن للباحثين استخدامه في الدراسات المستقبلية والتعرف على العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية و الشمول المالي
- ✓ **أهمية عملية:** معالجة اهم المواضيع الحديثة و التي تحظى باهتماما كبيرا في العصر الحالي وهو عصر الرقمنة من خلال تسليط الضوء على الخدمات المالية الرقمية التي وفرتها البنوك الجزائرية و المؤسسات المالية غير بنكية وتحليل دورهم في شمل و استقطاب فئات معينة حسب احتياج كل فرد بحيث تسعى المؤسسات المالية في الجزائر من تلبية مختلف الحاجات المالية للفرد و الوصول الى كل الفئات التي لم يسبق لها الاندماج في القطاع المالي، بحيث تبرز هذه الدراسة من خلال التحليل و المقارنة أهمية التطور في مجال رقمنة الخدمات المالية، ومحاولة اقتراح مايلزم من دعائم، خاصة في مرحلة الاقتصاد الرقمي والتي جعلت البنوك تسعى دائما لمواكبة احدث الاتجاهات الرقمية في تقديم خدماتها، لتبني نموذج مصرفي ومالي جديد يقوم على خدمات مالية ذات كفاءة وجعل المجتمع معاصر وبالتالي يساهم في التنمية الاقتصادية

رابعاً: أسباب اختيار الموضوع

اختيار هذا الموضوع جاء للأسباب و المبررات التالية:

✓ أسباب ذاتية:

- الميول الشخصي والرغبة مناقشة مواضيع حديثة متعلقة بالرقمنة والقطاع المالي وتأثيره على المجتمع
- إضافة اسهامات جديدة للموضوع من حيث الجانب المعرفي والتطبيقي في الجزائر
- التخصص الاكاديمي بحيث يعتبر هذا الموضوع إضافة علمية تعزز المعرفة في مجال الاقتصاد الرقمي
- الرغبة في تطوير وتحسين الأنظمة المالية الرقمية ودعم الابتكار المالي وتسهيل الضوء عليه أكثر

✓ أسباب موضوعية:

- ارتباط موضوع الدراسة بمجال التخصص
- التطورات و الابتكارات الجديدة التي قدمتها المؤسسات المالية البنكية و الغير بنكية في مجال الخدمات المالية
- محاولة اثراء المذكرات و الكتب التي تتناول موضوع الخدمات المالية الرقمية و الشمول المالي لعدم توفر كتب و دراسات تتناول هذه المواضيع بسبب انها حديثة
- يساعد هذا الموضوع الافراد على الاطلاع على الفرص المالية التي تتيحها المؤسسات المالية بسبب الخدمات المالية الرقمية وبالتالي تعزيز الشمول المالي والامان المالي

خامساً: اهداف الدراسة

- تهدف عملية البحث في الموضوع الى محاولة ابراز العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية و الشمول المالي، وتحليل تأثير الخدمات المالية الرقمية على مستوى الشمول المالي في استقطاب فئات اكبر من المجتمع و تلبية حاجياتهم المالية، من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:
- تحديد مفهوم دقيق وواضح للخدمات المالية الرقمية والتعرف على اهم التقنيات الرقمية التي تستخدمها المؤسسات المالية في تقديم خدماتها ما يجعلها مبتكرة
 - ذكر اهم التشريعات التي جاء بها القانون الجزائري لتعزيز الخدمات المالية الرقمية و حماية المستهلك
 - فهم اساسيات الشمول المالي ومتطلبات تعزيزه لتحقيق الأهداف

- تحليل دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي والتركيز على اهم الابعاد والنتائج التي يصل اليها
- تقييم كل الخدمات المالية الرقمية المتوفرة في القطاع المالي الجزائري وكيفية شملها لمختلف فئات المجتمع من خلال تحليل كيف تغطي الخدمات المالية الموجهة للافراد حاجياتهم و دمجها في كل تعاملاتهم المالية
- المقارنة بين مختلف المؤسسات المالية البنكية و الغير بنكية في مدى توفيرهم للخدمات المالية الرقمية المتنوعة ما يعكس اهتمامهم بتوفير الأفضل للعميل

سادسا: منهج وأدوات البحث:

بهدف الإحاطة بمختلف جوانب الموضوع وللإجابة عن الإشكالية واختبار صحة فرضياتها اعتمدنا في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال:

- عرض مختلف الخدمات المالية الرقمية التي تتيحها البنوك و المؤسسات المالية الغير بنكية لمختلف العملاء
- وصف وتحليل انعكاسات استخدام الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في الاقتصاد الجزائري
- تحليل العلاقة الموجودة بين المتغيرين الخدمات المالية الرقمية(مستقل)و الشمول المالي(تابع)
- المقارنة بين المؤسسات البنكية و مؤسسة مالية محل الدراسة لابرار التفاوت الحاصل في تقديم الخدمات المالية الرقمية و جودتها و دورها في شمل فئات مختلفة من المجتمع.

واعتمدنا كذلك على المنهج الاستطلاعي من خلال اخذ عينة من تجربة المستخدمين لمصرف السلام

ولقد تم جمع المعلومات المتعلقة بالموضوع بالاعتماد على مصادر ومراجع اغلبها مجالات اقتصادية ،البحوث والتقارير المنشورة عبر الانترنت المتعلقة بالموضوع و البعض منها اطروحات دكتوراه، كما اعتمدت على المنصات الرقمية بهدف الحصول على المعطيات الرقمية،تنظيمها وتحليلها.

سابعا: المجتمع والعينة

في اطار هذه الدراسة يتم التركيز على دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي بحيث ان المتغير المستقل هو الخدمات المالية الرقمية و المتغير التابع هو لشمول وهو موضوع مهم في الاقتصاد الرقمي ولتحقيق نتائج الدراسة تم تحديد مجتمع المتمثل في الافراد الذين يستخدمون الخدمات المالية الرقمية في الجزائر، والفئات الغير المشمولة ماليا مثل الشرائح المهمشة، كما اخذنا عينة من البنوك الجزائرية تمثلت في بنكين و مؤسسة مالية .

ثامنا: مجال الدراسة وحدودها

ان بلوغ الأهداف المرجوة من هذه الدراسة يتطلب ضرورة الالتزام بمجموعة من الحدود المكانية، الزمانية، البشرية والموضوعية، وهذا وفقا لجانبي الدراسة النظري والتطبيقي

- الحدود المكانية: تمت الدراسة على مستوى البنك الوطني الجزائري و مصرف السلام و بريد الجزائر
- الحدود الزمانية: ان الاطار الزمني لهذه الدراسة بين الفترة الممتد من 2024/2015
- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على معرفة دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، وهذا من خلال دراسة طبيعة العلاقة ودور المتغير المستقل "الخدمات المالية الرقمية"، في تعزيز المتغير التابع "الشمول المالي"

تاسعا: الدراسات السابقة:

1. حبيبة بن زغدة و جهيدة سلامة وهي عبارة عن مقال تم نشرها في سنة 2023 تحمل عنوانا: "واقع الشمول المالي في الجزائر و دور الخدمات المالية الرقمية في تحقيقه" مقال منشور على مجلة اقتصاد المنظمات والتنمية المستدام، مخبر البحث في المقاولاتية واستراتيجيات الابتكار في بيئة المال و الاعمال، جامعة محمد الصديق، العدد 02، جامعة محمد الصديق، جيجل، الجزائر، (66-79)

• تناولت هذه الدراسة العلاقة بين الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية خلال الفترة الممتدة من 2016 الى 2021.

• استخدمت النهج الوصفي و الاستقرائي والتحليلي للمؤشرات مثل عدد اشتراكات الانترنت، واجهزة الصراف الالي، محطات الدفع الالكتروني لقياس الشمول المالي.

• توصلت الى وجود علاقة طردية بين الخدمات المالية الرقمية و الشمول المالي، ولضرورة توفر مجموعة من المتطلبات لتعزيز الشمول المالي.

• سبب اختيار الباحث لهذا الموضوع اهتمامه بدراسة العلاقة بين الشمول المالي و الخدمات المالية الرقمية وتحليل دورها في تعزيز الشمول المالي من خلال المؤشرات التي تقيس مدى تطور الأدوات الرقمية ووصولها الى مختلف الافراد ويعتبر الباحث الخدمات المالية الرقمية من اهم متطلبات تحقيق الشمول المالي و لا بد من تنويعها و تطوير القنوات الخاصة بتقديم هذه الخدمات مثل الانترنت، كما تفيد من سد الفجوة بين افراد

المجتمع وتعزيز التنمية الاقتصادية

2. كردوسي مروة، وهي عبارة عن أطروحة دكتوراه نوقشت في 2024 تحمل عنوان: "دور التكنولوجيا المالية

في تعزيز الشمول المالي-دراسة حالة مجموعة من البنوك التجارية"-كلية العلوم الاقتصادية و التسيير وعلوم التجارية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، (329 صفحة).

• سلطت هذه الدراسة الضوء على تأثير التكنولوجيا المالية في تحسين الشمول المالي من خلال وسائل التكنولوجيا المالية و التقنيات الرقمية

• استخدمت المنهج الوصفي التحليلي لتقييم مساهمة الشركات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر

• أوصت بتطوير السياسات التي تدعم التكنولوجيا المالية وتحسين البنية التحتية الرقمية والتوسع في الخدمات المالية الرقمية

• سبب اختيار الباحث لهذا الموضوع هو التوجهات الحديثة التي ظهرت في الاقتصاد و التكنولوجيا المالية خصوصا بعد الظرف العالمي الكوفيد ما اظهر ضرورة استخدام التكنولوجيا في التعاملات المالية ومدى أهمية تعزيز وصول الخدمات المالية الرقمية لمختلف الفئات في المجتمع ويعتبر هذا الموضوع مناسب جدا لدراسة خصوصا في الزمن الحالي نتيجة التطور الهائل في الرقمنة ولا بد من الاعتماد على التقنيات الرقمية في تقديم الخدمة المالية والتي قد سلط عليها الضوء الباحث في دراسته

3. فضيل بشير ضيف، وهي عبارة عن مقال تم نشرها سنة 2020 تحت عنوان: "واقع وتحديات الشمول

المالي في الجزائر" مقال منشور مجلة إدارة الاعمال و الدراسات الاقتصادية، مخبر بحث الطرق الكمية في العلوم الاقتصادية وعلوم إدارة الاعمال وتطبيقاتها من اجل التنمية المستدامة ،العدد (01)،جامعة الجلفة، الجزائر، ص471-485

• تستعرض هذه الدراسة واقع الشمول المالي في الجزائر و أهمية تعزيزه خاصة بعد الازمة المالية العالمية 2008 و دراسة مفاهيمه ومبادئه واهميته كما سلط الضوء على دور المؤسسات المالية في تعزيز الوصول الى الخدمات المصرفية وقد تبين ان التقدم في الشمول المالي يعزز من الاستقرار المالي كما يساهم في النمو الاقتصادي والعوائق التي تواجه الشمول المالي واقتراح الحلول المناسبة .

• اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي لتعرف على المفاهيم الخاصة بالشمول المالي والمنهج التحليلي

من خلال دراسة لبعض الدول العربية ومدى تطبيقها للشمول المالي بالإضافة الى أسلوب المقارنة بين الجزائر و الدول العربية الأخرى ومدى التفاوت فيما بينها.

- أوصى الباحث على دعم تعزيز الشمول المالي لوصول الى ترقية الخدمات المالية وتوفيرها في كل المناطق خاصة المناطق النائية، كما سلط الضوء على ضرورة تنويع وتطوير المنتجات و الخدمات المالية وضمان حماية المستهلك من خلال التثقيف المالي .
- اختار الباحث هذا الموضوع لكونه موضوعا مهما وحديثا اصبح اهتمام المؤسسات المالية و النقدية ، و يقدم إضافة علمية من خلال تسليط الضوء و الامام بكل جوانب الشمول المالي و معالجة التحديات التي تواجه انتشار الخدمات المالية الرقمية لكل افراد المجتمع وبالتالي معالجته يساهم في النمو الاقتصادي و سد الفجوة المالية في المجتمع.

ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة:

مقارنة بالدراسات السابقة المتوفرة، ركزنا على مختلف الخدمات المالية الرقمية الموجودة في ارض الواقع و حللنا تأثيرها على شمل شرائح مختلفة و كبيرة أي تعزيز الشمول المالي ، كما سلطنا الضوء على ما جاء به التشريع الجزائري حول الخدمات المالية الرقمية بالنصوص القانونية الحديثة ما يدل انه ممتثل للقانون، كذلك استخدمنا أساليب بحث حديثة و معاصرة بما ان التخصص هو الاقتصاد الرقمي و ويتناول موضوع البحث رقمنة الخدمات المالية الرقمية اعتمدنا طريقة البحث الرقمية من خلال المنهج الوصفي بالاستعانة بالمنصات والأدوات الرقمية بدلا من المنهج التقليدي ، كما اعتمدنا على التحليل الدقيق على كل خدمة رقمية و تأثيرها على الشمول المالي، كما تمت المقارنة بين بنكين و مؤسسة المالية الغير بنكية في الجزائر لتحليل ودراسة التطور التي وصلت له الجزائر في الوقت الحالي في مجال الخدمات المالية الرقمية ، هذا ما يعطي أهمية لدراستنا التي تسعى لسد الفجوة البحثية من خلال تغطية ما لم يتم تغطيته في دراسات سابقة و الاعتماد على طرق مختلفة و حديثة .

عاشرا: صعوبات التي واجهتنا في البحث:

- قلة المراجع المتاحة نظرا لحداثة الموضوع، فان توفر الدراسات الاكاديمية يعد محدودا، اما عن الكتب فهو معدوم تماما مما جعل عملية جمع المعلومات صعب وخصوصا في البداية، تم الاعتماد على المقالات الحديثة والتقارير الاقتصادية والمالية و التكنولوجيا لتعويض النقص
- تضارب المعلومات واختلافها بما ان المجال جديد ومتطور تختلف الدراسات في بعض العناصر التي تم تناولها في البحث، هذا جعل من الضروري اختيار المعلومات الأكثر موثوقية
- عدم توفر الكتب المتخصصة بحيث معظم الادبيات المتاحة حول الموضوع في شكل مقالات او تقارير وليس كتبنا اكااديمية مكتملة، مما زاد تعقيد الدراسة
- حداثة المجال، نظرا للخدمات المالية الرقمية التي لازالت المؤسسات تسعى لتحقيق التطور الكامل فيها في في هذه الفترة الأخيرة من السنين

هيكل الدراسة

للإجابة على إشكالية البحث المطروحة وبناءا على الفرضيات المذكورة سابقا وحرصا على ترتيب المعلومات بشكل منطقي ومتسلسل، تم تقسيم هذه الدراسة الى مقدمة وثلاث فصول ثم خاتمة، وكل فصل بدوره ينقسم الى مباحث كالآتي:

- **الفصل الأول: دراسة مفاهيمية للخدمات المالية الرقمية:** ويتضمن ثلاث مباحث، تم التطرق في المبحث الأول الى مفاهيم أساسية حول الخدمات المالية الرقمية، اما المبحث الثاني فتم تناول فيه فوائد والمتطلبات و التحديات ، اما المبحث الثالث خصص للخدمات المالية الرقمية في القانون الجزائري
- **الفصل الثاني: الاطار المفاهيمي لشمول المالي:** قسم هذا افصل الى ثلاث مباحث، تم التطرق في المبحث الأول الى مفاهيم أساسية حول الشمول المالي، وتم تناول في المبحث الثاني اهداف ومتطلبات الشمول المالي، واما المبحث الثالث فقد خصص لتحليل دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي .
- **الفصل الثالث: الجزء التطبيقي للخدمات المالية الرقمية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الجزائر:** تم التطرق في هذا الفصل الى التعريف بالبنك الوطني الشعبي الجزائري و مصرف السلام و بريد الجزائر وفي المطلب الثاني أنواع الخدمات المالية الرقمية المتاحة في كل من البنك الوطني الشعبي الجزائري و مصرف السلام، تعريف بريد الجزائر وأنواع الخدمات المالية الرقمية التي يوفرها، كما تناولنا استنتاج وتحليل كل الفئات التي

شملها في كل خدمة ما يعكس تحقيق الشمول المالي ، ثم تطرقنا الى جدول يقارن بين المؤسسات المالية والبنكية محل الدراسة ومجموعة الفئات التي شملتها ماليا.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية

تمهيد:

تعتبر الخدمات المالية الرقمية اهم الاتجاهات الحديثة التي يسعى اليها القطاع المالي لمواكبة اخر التطورات في التكنولوجيا المالية ،تعتمد هذه الخدمات على التكنولوجيا والأدوات التقنية ووسائل الاتصال والاعلام لتقديم حلول مالية مبتكرة وسهلة الوصول اليها، مما يسهم في تعزيز الشمول المالي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء ومختلف فئات المجتمع. من خلال استخدام الهواتف الذكية و المنصات الرقمية عبر الانترنت ، يمكن للأفراد والشركات إجراء المعاملات المالية بسهولة وأمان، مما يقلل من الحاجة إلى التعاملات النقدية التقليدية ويزيد من كفاءة النظام المالي.

وتعتبر الخدمات المالية الرقمية نتيجة لتطور التكنولوجيا ومجهودات رقمنة القطاع وكثرة استخدام الهواتف والانترنت، مما يجعل الخدمات المالية الرقمية تتميز بالسهولة و الكفاءة والأمان وتصبح أكثر استقطاباً لفئات عديدة من المجتمع وتساهم في تعزيز الشمول المالي و تقليل الفجوة بين افراد المجتمع.

المبحث الاول: ماهية الخدمات المالية الرقمية

تعتبر الخدمات المالية الرقمية من المحاور الأساسية التي تجذب انتباه الباحثين و المختصين في القطاع المالي خاصة في ظل الاقتصاد الرقمي تشمل هذه المفاهيم استخدام التكنولوجيا المالية و الوسائل الرقمية في تقديم مختلف المنتجات و الخدمات المالية للعملاء . سوف نتطرق في هذا المبحث الى مجموعة المفاهيم للخدمات المالية الرقمية:

المطلب الاول: مفهوم الخدمات المالية الرقمية

مع التطور التكنولوجي و العصر الرقمي ظهرت منتجات وخدمات مالية رقمية مختلفة تمكن مختلف الفئات من الاستفادة والوصول اليها عن طريق وسائل و ادوات وقنوات مختلفة وسيتم التطرق في هذا العنصر الى: تعريف الخدمات المالية, تعريف الرقمنة, تعريف الخدمات المالية الرقمية

الفرع الاول: تعريف الخدمات المالية:

- **التعريف الأول:** تعرف الخدمات المالية بأنها "أي نشاط ومنفعة او اداء له طبيعة مالية, يقدمه طرف الى طرف اخر ويخضع الى قوانين او محكوم بتشريعات او أنظمة او تعليمات او سياسات صادرة من قبل جهة او من قبل مؤسسة عامة تمارس سلطة تنظيمية او رقابية منحت لها بموجب القوانين المعمول بها في دولة معينة." (طارق فيصل التميمي, 2018)

- **التعريف الثاني:** وتعرف كذلك بأنها "مصدرا لاشباع الذي يسعى لتحقيقه الميل لحاجاته و رغباته, وتمثل الحاجات الاقتصادية الرغبة في الحصول على السلعة او خدمة باعتبارها قادرة على تحقيق منافع معينة للعميل" (مونس, رائد نصري جميل ابو مجدي, علي غيث, 2019, صفحة 345)

- **التعريف الثالث:** وفي تعريف اخر ذكرت الخدمة المالية لانها "مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون النفعي الكائن في العناصر الملموسة والغير ملموسة والمقدمة من قبل المصرف والتي يدركها المستفيدون من خلال ملاحظها وقيمتها النفعية والتي تشكل مصدرا لاشباع حاجاتهم و رغباتهم المالية والاتمانية الحالية والمستقبلية وفي الوقت ذاته مصدرا لارباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين" (ساطع شعلي شملخ, 2008, صفحة 24)

- **التعريف الرابع:** وتعرف أيضا بانها: "الأنشطة التي تشارك في قبول وحماية الأموال التي يمتلكها الافراد والكيانات ثم اقراض تلك الأموال من اجل تحقيق الأرباح" (يوسف, بلمهدي; علام , عادل; خليفي , امينة;، 2018، صفحة 21)

الفرع الثاني: تعريف الرقمنة:

- **التعريف الأول:** يقصد بعملية الرقمنة بانها "عملية تحويل مصادر المعلومات من شكلها التقليدي الى الشكل الرقمي ويتم هذا الاجراء بهدف بتوفير اكبر قدر من المصادر للمستخدمين ,وهي تساهم في حفظ مصادر المعلومات لمدة أطول وكذلك ايصالها الى اكبر قدر ممكن من المستخدمين في العالم" (نسيمة و بدر الدين، نوفمبر 2023)
- **التعريف الثاني:** كما عرفت بانها "عملية تحويل النصوص او الصور الى إشارات ثنائية متوافقة مع لغة الحاسب الي بغرض معالجتها وتخزينها في صورة مصغرة و الحفاظ عليها وسهولة استخدامها ونقلها من خلال وسائل الاتصال وشبكات المعلومات ". (نافع، عمار ، و بدران، 2021)
- **التعريف الثالث :** "هي عملية تحتاج للالات وتكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة لكي تتم،فهي توفر فرصا ووقتها كبيرا للمستخدم لاسترجاع الوثائق والاطلاع عليها وتداولها الكترونيا بسهولة داخل المؤسسة او احد ادارتها او اقسامها". (عصام احمد عيسوي، 2023)
- **التعريف الرابع:** "هي التحول في طريقة العمل بالمؤسسات، بحيث يقل العمل الرتيب ويزيد وقت التفكير و التطوير، وهو تسريع طريقة العمل اليومية بحيث يتم استغلال تطوير التكنولوجيا الكبير الحاصل لخدمة الزبائن بشكل اسرع وافضل واستخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال لاحداث تغيير جذري في طرق العمل والاعتماد على التقنيات الرقمية في تقديم الخدمات و التسيير". (رديف مصطفى واخرون، 2021، صفحة 290)
- **التعريف الخامس:** هي "استخدام التقنيات الرقمية الحديثة(وسائل الاتصال الاجتماعي، او الأجهزة المحمولة، التحليلات او الأجهزة المدججة)، لتمكين تحسينات الاعمال، تحسين خدمة العملاء او تبسيط العمليات او انشاء نماذج اعمال جديدة". (محمد م.، 2023، صفحة 2372)
- **التعريف السادس:** عرفته منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ocad: بأنه " نتيجة لعملية تحويلية جلبتها المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات، التي جعلت التقنيات ارخص وأكثر قوة موحدة على نطاق واسع ، و أدت الى تحسين العمليات التجارية وتعزيز الابتكار في جميع قطاعات الاقتصاد." (محمد م.، 2023، صفحة 2372)

- نستخلص من هذه المفاهيم بان الرقمنة هي عملية تعتمد على التكنولوجيا و المعلوماتية للقيام بالعمليات و التجرد من الشكل التقليدي لتحقيق السهولة و الكفاءة و الشمولية

الفرع الثالث : الخدمات المالية الرقمية:

- **التعريف الأول:** تعرف الخدمات المالية الرقمية بأنها: "خدمات مالية (مثل المدفوعات، التحويلات، والائتمان) يتم الوصول اليها وتقديمها من خلال القنوات الرقمية، بما في ذلك الأجهزة المحمولة وتشمل الأدوات المنشأة (مثل بطاقات الدفع والائتمان) التي تقدمها البنوك كمقدم اول بالإضافة الى ذلك، تشمل الحلول الجديدة المبنية على الشبكات الرقمية والأنظمة الأساسية الرقمية وتقنيات دفاتر الأستاذ الموزعة (DLT)، ومدفوعات الهاتف المحمول، والأصول المشفرة، وتطبيقات الدفع من نظير إلى نظير (P2P)، مع تزايد استخدام هذه الحلول في السوق." (القادر، دوش عبد، بيري، نورة، 2023)

- **التعريف الثاني:** تشير الخدمات المالية الرقمية إلى الخدمات المالية التي تُمكن الأفراد من الوصول إليها في أي وقت وأي مكان وبأقل مجهود وبتكاليف منخفضة، بشرط أن تتوفر لديهم حسابات إلكترونية مرتبطة بالإنترنت. بالإضافة إلى ذلك، تشمل المنتجات المصرفية الإلكترونية المتعلقة بالائتمان " (حبيبة، بن زغدة؛ سلامة، جهيدة؛، 2023)

- **التعريف الثالث:** تمثل المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية. وتتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع، وأرخص، وأسهل، وأكثر كفاءة ويمكن لعدد أكبر من الافراد الوصول اليها. " (كردوسي مروة، 2024)

- **التعريف الرابع:** نظام يتيح للزبون الوصول إلى حساباته والاستفادة من مختلف الخدمات والمنتجات المالية التي تلي احتياجاته من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الكمبيوتر الخاص به وأكثرها شيوعا الهاتف المحمول". (حبيبة، بن زغدة؛ سلامة، جهيدة؛، 2023)

- **التعريف الخامس:** كما تعرف التقنيات المالية الرقمية بانها "التكنولوجيا ونماذج الأعمال المبتكرة التي تستخدم في تقديم الخدمات المالية، بما في ذلك الابتكارات في مجال تجارة التجزئة والخدمات المصرفية والاستثمار وحتى العملات المشفرة، ومع انتشار استخدام شبكة الانترنت عبر الهاتف النقال، توسع استخدام هذه التكنولوجيا في نطاق التمويل الشخصي والتجاري". (وفاء، حمدوش؛ عماني، لمياء؛ بوزانة، امين؛، 2021)

- **التعريف السادس:** عرفت بانها " جميع التفاعلات عن طريق استخدام السلكية واللاسلكية، و المعلومات

وتقنيات الوساطة المتعددة" (هاجرة و حريري، 2020، صفحة 23)

- الخدمات المالية الرقمية هي خدمات مالية حديثة وفق نظام رقمي يتيح للعملاء الوصول الى حساباتهم و الاستفادة من مختلف الخدمات و المنتجات المالية عن بعد باستخدام الأدوات الرقمية ،تعطي للعميل تجربة سهلة وذات كفاءة وتعزز شفافية العمليات المالية ما يمكنه من اجراء المعاملات المالية اليومية في أي مكان او زمان

المطلب الثالث: أنواع الخدمات المالية الرقمية

مع تزايد الاعتماد على التكنولوجيا في مختلف جوانب الحياة، أصبحت الخدمات المالية الرقمية عنصراً أساسياً لدفع عجلة الاقتصاد الحديث،تقدم هذه الخدمات حلولاً مبتكرة تسهل العمليات المالية وتعزز التفاعل بين المؤسسات المالية والمستخدمين، ومن أبرز أنواعها نذكر كالتالي:

- **خدمة عبر الرسائل القصيرة :** خدمة تتيح للعميل استقبال رسائل قصيرة للعديد من الخدمات المصرفية والحركات التي تمت على حساباته إضافة الى معلومات ترويجية عن المصرف بحيث يستقبلها بشكل منتظم على هاتفه الخليوي في أي مكان واي وقت. (حمود، الشبلي هيثم؛ اللوزي، باسم محمد؛ عبيدات ، انور سماح؛، صفحة 197)
- **فتح حساب عن بعد:** ان فتح الحساب يتم بطريقة الكترونية على موقع البنك على شبكة الانترنت في أي وقت ومكان وذلك عن طريق البنوك لتي تستخدم النظام الالكتروني في إدارة اعمالها المصرفية عن بعد نقوم بتزويد الزبون بمجموعة من البرامج سواء كانت بمقابل او بدون مقابل ويقوم ذلك الزبون بتحميل تلك البرامج على جهاز الكمبيوتر الخاصة به،ثم يقوم باتمام معاملاته مع البنك عن بعد (نصير صبار لفته الجبوري، 2015)
- **دفع الفواتير:** هنا يمكن للعميل دفع أي فواتير خاصة به من خلال موقع المصرف على الانترنت،وذلك مقابل رسوم معينة،وبعض المصارف تقدم هذه الخدمة مجاناً،والبعض الاخر يقدم هذه الخدمة في حدود معينة لمبلغ الفاتورة.
- **مراجعة الحسابات:** حيث يمكن للعميل مراجعة حسابه في أي وقت وأيضاً مراجعة خر التعاملات التي تمت،ويمكن أيضاً فتح حساب لدى المصرف من خلال بطاقة الائتمان.
- **طلب القروض:** حيث يمكن الحصول على القروض من خلال موقع المصرف على الانترنت فوراً،بالإضافة

الى ذلك يسمح للعميل بمقارنة أسعار الفائدة للمصارف الأخرى، وذلك من خلال الموقع الخاص بالمصرف الذي يتعامل معه

- **طلب بطاقات ائتمانية:** حيث يمكن للعميل ملاً استمارة الطلب عن طريق الانترنت، والحصول على بطاقة الائتمان في المنزل، وذلك بعد
- المقارنة بين المصارف فيما يتعلق بالرسوم و الفوائد، واحد افضل الميزات هنا هو إمكانية الحصول على بطاقة جديدة عند انتهاء صلاحية البطاقة القديمة مباشرة. (هاجرة و حريري، 2020، صفحة 25)
- **تحويل المدخلات:** هي نقل الأموال من حساب الى حساب اخر بشكل رقمي والاعتماد على أدوات الاتصال الالكتروني دون الاعتماد على الأساليب التقليدية لاتمام العمليات المالية. (سعدي و رحابي ، العدد 01، 2025، صفحة 139)
- **المحافظ الالكترونية:** هي نظام مبني على أساس رقمي للقيام بالمعاملات التجارية الرقمية و التبادلات وباستخدامها يمكن بسهولة القيام بعمليات الشراء من خلال الحواسب او الهواتف الذكية و التابلت وبشكل عام يتم ربط حسابات الافراد في البنوك مع محافظتهم المالية والتي يتم فيها توثيق وحماية أموال المستهلك ومعاملاته التجارية من شراء وتبادل مثال google pay, apple pay. (إيمان مصطفى فؤاد ، 2024، صفحة 243)
- **التأمين الرقمي:** وهي خدمة مالية يقدمها البنك لزمائنه لتلبية حاجاتهم المالية من منتجات تأمينية وبنكية، فيتم توزيع منتجات التأمين عن طريق القنوات البنكية (منصور، منال، 2019، صفحة 269) وبالتالي فان التأمين الرقمي او بمصطلح اخر التأمين البنكي هو احد السبل التسويقية للخدمات التأمينية، ويهدف الى تقديم خدمات تأمينية، ويهدف الى تقديم خدمات تأمينية الى عملاء البنك (تسوري بن تسوري بجمية، 2021، صفحة 05)
- **الشيك الالكتروني:** رسالة موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك الى مستلم الشيك ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت، ليقوم البنك أولاً بتحويل قيمة الشيك المالية الى حساب حامل الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك واعادته الكترونياً الى مستلم الشيك ليكون دليلاً على انه قد تم صرف الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك فعلاً، ويمكن لمستلم الشيك ان يتأكد من انه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه. (محمد الامين مومني، 2020، صفحة 132)
- **الشباك الالي:** هو عبارة عن آلة اوتوماتيكية تتيح للعميل إمكانية سحب مبلغ من المال دون الحاجة الى

اللجوء الى فرع البنك وذلك باستخدام بطاقة الكترونية وتسمح له باجراء عمليات متعددة كقبول الودائع وطلب الصك وعمليات التحويل من الحساب الى حساب اخر (حسيبة نايلي، 2024، صفحة 18)

• **نقاط البيع الالكتروني:**هي الالات التي تنتشر في المحلات التجارية والخدمية والمحلات للقيام بأداء المدفوعات وخصم قيمة المشتريات،لصالح التاجر اليا مقابل عمولة معينة لحساب البنك صاحب نهائي نقطة الدفع،لذا يطلق عليه نظام الوفاء المباشر،وهو مايتطلب عادة استخدامه حيازة المستهلكين للبطاقة الائتمانية (بن موسى اعمر، 2020)

• **بطاقات البنكية:**هي عبارة عن بطاقات بلاستيكية تحتوي على معلومات رقمية وتستخدم هذه المعلومات في أغراض الدفع والسحب (آيت شعلال نبيل، 2019)وتتمثل في:

أ- بطاقة الدفع :هي بطاقة تسمح لحاملها بتسديد مشترياته عن طريق الاقتصاص من حسابه مباشرة من حساباته الجارية في المصرف.

ب- بطاقات الائتمانية:هي بطاقات بلاستيكية مغطاة عليها معلومات حاملها ،تمكن الزبون من شراء مسلتزماته ثم التسديد لاحقا واشهر أنواعها **VISA CARD** (سعدي ورحابي ، العدد01،2025)

ت- بطاقة الشيكات:تصدر هذه البطاقة لابرزها مع الشيكات المضمونة التي تصدرها البنوك ،ويتم صرفها حال تقديمها مرفقة مع البطاقة وتستخدم هذه البطاقة لسحب النقود ولضمان الشيكات المستخدمة بدلا من النقود عند شراء السلع و الخدمات (محفوظ فاطمة، 2022، صفحة 257)

ث- بطاقات الدفع المسبق :يقوم مالك البطاقة بشحنها بمبلغ مالي،ويستعملها في عمليات الشراء والسحب النقدي في حدود مبلغ الذي وضعه فيها وليس بحاجة لان يكون للعميل حساب في البنك.

ج- بطاقات الصراف الآلي:هي بطاقة بلاستيكية عليها المعلومات المتعلقة بالحساب الجاري للعميل والرقم السري ، يستعملها العميل لسحب النقدي من الصراف الآلي البنكي وتصدر هذه البطاقة لكل من يمتلك حساب جاري لدى البنك فقط كما ان عملية السحب مباشرة من الحساب الجاري للعميل. (حبيبة، بن زغدة، سلامة، جهيدة،، 2023، صفحة 72)

- **البنك الالكتروني (البنك الرقمي):** هي المعاملات المالية التي تتصل بالبنك والتي يقوم بها العملاء في أي مكان وفي أي وقت من خلال الكمبيوتر فهو يعتبر بنك يقوم بنشاطاته التقليدية عن طريق شبكة الانترنت، فهو يركز على الميزة الافتراضية للمصارف الالكترونية . (مسمعي سمير، 2023، صفحة 2)
- وكذلك يمكن ان نقول انه نوع نت من أنواع البنوك يقدم كافة خدمات عن بعد عبر تطبيقات الهواتف او مواقع الويب مما يتيح لعميل إدارة حساباته بسهولة. (سعدى و رحابي ، العدد01،2025، صفحة 137)

المطلب الرابع:أنواع التقنيات المالية الرقمية

لعبت التقنيات المالية الرقمية دورا مهما في تحسين وتطوير القطاع المالي، من خلال توظيف التكنولوجيا لابتكار حلول مالية متقدمة، تشمل هذه التقنيات العديد من الأدوات والابتكارات وتمثل هذه التقنيات الرقمية في ما يلي:

- **سلاسل الكتل:**

تقنيات التعاملات المالية في ما بين الشركات و المؤسسات المالية ، ويتعبّر استخدامها وقاية من مخاطر كثيرة مثل البيانات المزيفة وتكرار عمليات الدفع من خلال تقنيات التخزين غير المركزي للمعاملات والدفاتر غير القابلة للتغيير وغيرها ، وأعطى الباحثون تعريفا لها بأنها سجل رقمي للمعاملات الموزعة عن طريق الانترنت حيث يتم تخزين سجلات في كتل مرتبطة ببعضها البعض بشكل متسلسل في قائمة واحدة تسمى السلسلة وان هذا الترابط و الترتيب بين الكتل يجعل من الصعب تغيير المعاملة او التعديل عليها بسبب تاثر جميع المعاملات المرتبطة معا بنفس السلسلة

وهذا مايميز تقنية سلاسل الكتل بانها موزعة لامركزية وكذلك الثبات وصعوبة تعديل . (شعبان, سمير عماد; نعمان جاسم, اسماء; عبد الكريم حسين, محمد;، 21)

- **العمل المشفرة (Cryptocurrencies):**

وحدات رقمية تعتمد في إصدارها وتداولها على تقنيات قواعد البيانات الموزعة كتقنية سلسلة الكتل بمساعدة علم التشفير مما يسمح بتداولها بشكل آمن بين الأطراف المختلفة دون الحاجة لمعرفة مسبقة بينهم او وسيط ليقوم بعملية المقاصة ، تتميز بالتداول السريع بين الافراد و التكاليف المنخفضة دون الحاجة لبنوك (معتز, ابو جيب; هاشم, اشرف;، 2019)

وتعرف بانها عملة افتراضية يتم تأمينها بالتشفير و تستخدم شبكات لامركزية وتعتمد تقنية البلوكتشين (لعموري سلمى ، 2022)

● تقنيات التأمين:

هي مجموعة نماذج الاعمال او المنصات الرقمية في مجال التأمين التي تخلق تجربة عملاء محسنة من خلال تطبيق تكنولوجيات مبتكرة لتقديم خدمات تأمينية. (شراقة صبرينة، 2021)

● التمويل الجماعي (Crowdfunding):

هي طريقة للتمويل الافتراضي تسمح لك بجمع الأموال من الجمهور عبر الانترنت من اجل تمويل مشروع او مؤسسة ناشئة من خلال استدعاء عدد كبير من المساهمين والاطلاع على موقع ويب دون مساعدة الوسيط الماليين التقليديين. (رمزي و بن مالك، 2023)

● التقنيات التنظيمية (RegTech):

عبارة عن اليات رقمية تساعد المصارف على العمل المالي والمصرفي والتي توافق قواعد الالتزام المالية،وهي بذلك تشمل المراقبة التنظيمية واعداد التقارير والامتثال ومن اهم تقنياتها:قواعد مكافحة غسيل الأموال وتقنية اعرف عميلك (وسام, بوزيان; وافي, ميلود;، 2023، صفحة 04).

● الحوسبة السحابية: هي مجموعة من الأجهزة المرتبطة عبر الانترنت تقدم خدمات عديدة مثل مساحات التخزينية و التطبيقات زغيرها وتدار هذه الأجهزة و الخدمات بواسطة مزود الخدمة السحابية. (الشركسي, فرج ونيس; الفصير , ايوب احمد;، 2024، صفحة 13)

● البيانات الضخمة : يعتبر مصطلح البيانات الضخمة من المصطلحات الحديثة التي ظهرت كاتجاه حديث في وصف التدفق الهائل للبيانات للقيام بإنتاج كم هائل من البيانات الرقمية يوميًا، هذه البيانات التي نتجها من أنشطتنا على الإنترنت ومن مختلف الأجهزة والأدوات التي نتعامل معها يتم تسجيلها وعادةً ما يتم تخزينها سحائبًا في مختلف التطبيقات والبرامج المتاحة. (السالمي, جمال بن مطر; بني عرابة, سعيد;، 2018، صفحة 3)

● الذكاء الاصطناعي: علم من علوم الحاسوب يسمح للالات والحواسيب الرقمية إمكانية محاكاة الذكاء البشري،والتعامل بجرية واستقلالية تامة مع المعطيات المدخلة اليه والتعلم الالي دون تدخل البشري. (مسلوب و نضال ، 2024، صفحة 6)

المبحث الثاني : فوائد الخدمات المالية الرقمية ,قنوات,متطلبات,تحديات...

تلعب الخدمات المالية الرقمية دورا أساسيا في تعزيز كفاءة النظام المالي و تسهيل المعاملات المالية اليومية للأفراد، نذكر الفوائد التالية:

المطلب الأول :فوائد الخدمات المالية الرقمية

- تغطي مجموعة كبيرة من الخدمات المالية مثل حلول الدفع عبر الهاتف والتحويلات المالية، وأدوات إدارة المحافظ المالية عبر الانترنت والتي عجزت المصارف التقليدية عن تقديمها لعدد كبير من المتعاملين.
- تساعد في تحسن جودة ونوعية الخدمات المالية المقدمة لتصبح في أي وقت واي مكان اذ يتم التركيز على تقديم الخدمات المالية وتسهيلها للزبائن وزيادة فرص البيع عبر الحدود ونقاط الاتصال متعددة القنوات لاستهلاك تلك الخدمات. (الرضا, مصطفى سلام عبد; حيدر , محمد كرم; سنان, عبد الله حرجان;، 2020، صفحة 129)
- تعمل الخدمات المالية الرقمية على تعزيز النمو الاقتصادي من خلال توفير وصول مناسب الى مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات المالية والتسهيلات للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة والتي يمكن ان تعزز اجمالي الانفاق وبالتالي تحسين مستويات الناتج الإجمالي، يمكن ان تؤدي الخدمات المالية الرقمية أيضا الى مزيد من الاستقرار الاقتصادي وزيادة الوساطة المالية، سواء للعملاء او للاقتصاد الذي يقيمون فيه هم وعائلاتهم. (دبوش و بيري، 2023، صفحة 149)
- التقليل من الوثائق الورقية للمعاملات: اذ ان كافة الإجراءات والمراسلات التي تتم بين الزبون ومقدم الخدمة دون استخدام وركي او وثائق (هاجرة و حريري، 2020، صفحة 24)
- إمكانية زيادة القدرات التنافسية للمصارف المحلية مع المصارف العالمية، وإمكانية وجود أكبر للمصارف المحلية في الأسواق الأجنبية. (موسى, امر بن; احمد , علماوي;، 2019)
- تخفيض التكاليف التي يتحملها المصرف عند فتح الفروع مقارنة بإنشاء الموقع الإلكتروني.
- الترويج للخدمات المصرفية من خلال الإعلان عنها على شبكة الانترنت. (وفاء جثير مزعل، 2021، صفحة 78)

المطلب الثاني: خصائص الخدمات المالية الرقمية

تتمتع الخدمات المالية الرقمية بمجموعة من الخصائص التي تجعلها متميزة وفعالة في تلبية الاحتياجات المالية للأفراد والشركات على حد سواء، من أبرز هذه الخصائص:

- فتح المجال اما البنوك الصغيرة بتوسيع نطاق اعمالها خارج الجزائر عن طريق فروع افتراضية
- عدم إمكانية تحديد الهوية طالب الخدمة
- إمكانية تسليم الخدمة الالكترونية فوراً على مدار الساعة
- تخفيض التكاليف.
- خدمات البطاقات. (حسيبة نايلي، 2024، صفحة 16 و17)
- خدمات تتم عن بعد ودون اتصال مباشر بين اطراف اخدمة
- خدمات لا تعرف قيود جيوغرافية
- خدمات تقوم على التعاقد دون مستندات ورقية
- يكون التعامل والدفع باستعمال النقود الالكترونية والتي هي عبارة عن قيمة نقدية مخزنة بطريقة الكترونية على وسيلة الكترونية كبطاقة الذاكرة او ذاكرة كمبيوتر.
- تعتمد على الوسائط الالكترونية. (زهية, بن علو؛ قمو , حنان؛، 2023/2022، صفحة 8)
- تتصف الخدمات المالية الرقمية بالتنوع والمرونة والتجدد بحيث يمكن القيام بمعظم العمليات التقليدية بطريقة الكترونية، إضافة الى العمليات المصرفية الحديثة الالكترونية.
- الخدمات المالية الرقمية، تمكن البنوك من الوصول الى اكبر عدد ممكن من العملاء ممكا يؤدي الى تضاعف الأرباح للبنوك. (صليح بونفلة، 2019/2020، صفحة 34 و35)

المطلب الثالث:قنوات الخدمات المالية الرقمية

القنوات المالية هي عبارة عن وسائل الكترونية يتحصل الفرد على الخدمات و المنتجات الرقمية من خلالها و تتضمن تطبيقات وادوات التي تسهل المعاملات المالية بطرق سهلة و مرنة , فيما يلي ابرز هذه القنوات:

1. **أجهزة الصراف الآلي:**هي تلك الالات التي يمكن نشرها بالاماكن المختلفة سواء بالجدار او بشكل مستقل،وتكون متصلة بشبكة حاسب الصرف ،ويقوم العميل باستخدام بطاقة بلاستيكية او بطاقة ذكية للحصول على الخدمات مثل السحب النقدي والايذاع النقدي والاستفسار على الحساب وغيرها
2. **الخدمات عبر الانترنت:**هي خدمة متوفرة على مدار الساعة،طوال الأسبوع عبر الانترنت تتيح لزبائن البنك الاطلاع على رصيد حساباتهم،طلب كشف حساباتهم ،دفتر الشيكات التحويل من حساب لآخر وذلك من خلال الولوج الى منصة الخدمات الالكترونية عن بعد
3. **لخدمات عبر الهاتف النقال:**خدمة متوفرة على مدار الساعة و طوال الأسبوع تتيح لزبائن البنك بلاطلاع على حساباتهم ومراقبة تمويلاتهم،التحويل من حساب لآخر ،التبادل الالكتروني للبيانات الجماعية عبر الهاتف الذكي للزبائن او اللوحة الالكترونية بعد الاستفادة من الاشتراك عبر المنصة يمكن للزبون الاستفادة من الوصول الى حساباته عبر الهاتف الذكي والجهاز اللوحي ما عليه الا تنزيل المنصة الرسمية للبنك من خلال **google play** او **app store**. (هاجرة و حريري، 2020، صفحة 32)

المطلب الرابع:متطلبات و تحديات الخدمات المالية الرقمية

الفرع الاول: متطلبات الخدمات المالية الرقمية

يعد الشمول المالي خطوة أساسية نحو تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة. يتطلب تحقيق الشمول المالي توفير مجموعة من المتطلبات الأساسية التي تضمن وصول جميع أفراد المجتمع إلى الخدمات المالية بشكل آمن ومستدام. تشمل هذه المتطلبات:

- البنية التحتية: إذا لم تتوفر بنية تحتية لفروع البنوك أو لم تكن ساعات العمل ملائمة أو المواقع الجغرافية مناسبة في بلد ما، فإن ذلك قد يشجع العملاء على إجراء مدفوعاتهم باستخدام التكنولوجيا الرقمية. وإذا كانت الفروع بعيدة جدًا عن أماكن سكن العملاء أو أماكن عملهم، فسيضعفهم ذلك إلى استخدام

وسائل بديلة

- التكلفة: إن تكلفة المعاملات الناتجة عن ترك مشروع ما والذهاب بعيدا الى فرع بنك أو مكتب بريد من أجل إجراء بعض المدفوعات تؤدي إلى تضييع الوقت. وعلاوة على ذلك، إذا كانت عمليات إرسال الأموال أو إجراء المدفوعات تتطلب رسوماً مرتفعة تُحسب كنسبة مئوية من المبلغ، فسيسعى العملاء إلى البحث عن خيارات أقل تكلفة. لذلك، يجب وضع طريقة واضحة لعرض المبالغ التي سيتم توفيرها، بهدف تحفيز العملاء على استخدام المدفوعات الرقمية. (محفوظ فاطمة، 2022، صفحة 257 258)
- نشر التطبيقات الالكترونية التي تؤدي الى عمليات القرصنة التشويش، وكذلك تدريب وتأهيل الكوادر البشرية بشكل يتوافق مع العمليات الرقمية وتمكينهم من اجراء العمليات الإدارية واستخدام الأنظمة الالكترونية داخل الإدارات المحلية. (زكرياء, بن صافي محمد; منقوري , عبد الحق;، 2023 /2022)
- التوثيق أي التوثيق والتأكد من الهوية ومصدر الرسائل المتبادلة، وذلك باستغلال علم التشفير الالكتروني، بحيث تقوم البنوك الالكترونية باستخدام تكنولوجيا التشفير التي تكون على شكل برمجيات او أجهزة، ومن اهم هذه التكنولوجيا التشفير المتماثل.
- الثقة: ان التعامل عبر الانترنت يتطلب ان يتأكد كل طرف متعامل من هوية الطرف الاخر، ويمكن ان يتم ذلك عن طريق طرف ثالث معتمد وموثق به من قبل الجميع.
- التوفر الدائم أي إن البنوك على استعداد تام ودائم لتوفير خدماتها المصرفية عبر الإنترنت، حيث يتوقع عميل البنك الاستفادة من هذه الخدمات على مدار 24 ساعة وعلى مدار الأسبوع، ولتحقيق ذلك، يتوقع أن تمتلك البنوك الطاقة، والمقدرة، والاستيعاب اللازمة. (مبلود, وافي; داودي , محمد;، 2017)
- تقوم الكفاءة على فهم احتياجات الأداء وتوفير التواصل التأهيلي والتدريبي اللازم. والأهم من ذلك هو أن تمتد كفاءة الأداء لتشمل كافة الوظائف المرتبطة بالعمل المصرفي الإلكتروني، بما في ذلك الوظائف الفنية، المالية، التسويقية، القانونية، الاستشارية والإدارية.
- الاهتمام بتجديد الوسائل والبرامج مواكبة لتطورها العالمي وتطلعات الزبائن التي تفرض على البنوك الالكترونية توفيرها بالتنوع والوقت التكنولوجي وكذا الاهتمام بالافكار والنظريات الحديثة في حقول الاداء الفني،التسويقي ،المالي ،والخدمي، تلك الافكار التي تنشأ وليدة تفكير ابداعي وليس نتيجة تفكير نمطي روتيني. (موسى , امير بن; علماوي, احمد;، 2020، صفحة 450)

- وجود عدد من أجهزة الصراف الالي ونقاط البيع المنتشرة على نطاق واسع، تعمل على زيادة الخدمات ووجود عدد كبير من أجهزة الحاسوب بتخزين واسع، إضافة الى وجود تطبيقات الكترونية للتعامل مع جهات الرسمية. (بوخاري فاطنة، 2021، صفحة 348)

الفرع الثاني:تحديات الخدمات المالية الرقمية

رغم أهمية الشمول المالي في تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية، إلا أن هناك العديد من التحديات التي تعيق تحقيقه. من بين هذه التحديات:

- عدم الثقة في التسديد بالوسائل الالكترونية، وكذلك عدم معرفة كيفية استعمالها.
- ضعف البنية التحتية للاتصالات
- تعدد المخاطر المرتبطة بتقديم الخدمات المالية الرقمية، ومنها مخاطر المنافسة، مخاطر التشغيل، مخاطر الائتمان وتزايد جرائم السرقة و التزوير والاحتيال.
- عدم توفر الحماية اللازمة لتأمين سلامة نقل المعلومات والتحويلات المالية.
- عدم وجود وعي مصرفي لدى العملاء
- عدم وجود اطار قانوني لتنظيم الية العمل المصرفي الالكتروني (ميلود، واي: داودي ، محمد؛، 2017، صفحة 24)

المبحث الثالث: الخدمات المالية الرقمية في القانون الجزائري:

بهدف تعزيز الشمول المالي وتسهيل تقديم الخدمات المالية الرقمية جاء القانون الجزائري قوانين تسمح بانشاء العملات الرقمية وتنص على استعمال وسائل الدفع الالكتروني في المعاملات البنكية

الفرع الأول:تشريعات التي تنص على الخدمات المالية الرقمية في قانون النقد المصرفي رقم 09/23:

جاء قانون النقد المصرفي رقم 09/23 الذي صدر في في الجزائر بتاريخ 21 يونيو 2023 بتعريفات وتنظيمات جديدة تتعلق بالخدمات المالية الرقمية هذه الخدمات تتمثل في:

الإقرار بالعملة الرقمية: بحيث اقر البنك المركزي بصدور الدينار الرقمي الجزائري كما جاء في :

المادة 02: "تكون في شكلها المادي من أوراق نقدية وقطع نقدية معدنية، ويمكن أن تأخذ شكلاً رقمياً يُسمى العملة الرقمية للبنك المركزي، مثل الدينار الرقمي الجزائري. يعود للدولة امتياز إصدار العملة النقدية عبر التراب الوطني"

المادة 04: "يكون للأوراق النقدية والقطع المعدنية وكذا الرقمية للبنك المركزي التي يصدرها بنك الجزائر دون سواها، سعر قانوني ولها قوة ابرائية غير محدودة". (القانون النقدي المصري، 2023، الصفحات 04-05)

المادة 53: "يجب على كل بنك يعمل في الجزائر ان يكون له حساب دائن مع بنك الجزائر لتلبية حاجات عمليات التسديد بعنوان نظم الدفع". (نفس المرجع، صفحة 10)

تدل هذه المواد على اعتراف المشرع الجزائري بالعملة الرقمية (الدينار الرقمي الجزائري) كما يوضح ان المسؤول عن إصدارها بنك المركزي وتعتبر هذه الخطوة مهمة جدا في تطوير النظام المصرفي ومواكبة آخر التطورات العالمية التكنولوجية فيه من الرغم انه تعتبر ان هذه الخطوة متاخرة مقارنة بالدول الأخرى.

كما جاء في المادة الثالثة من القانون النقدي والمصرفي رقم 23-09 تنص بوضوح على أن إصدار العملة الرقمية الوطنية، مثل الدينار الرقمي الجزائري، هو من اختصاص بنك الجزائر، يُعطى للبنك المركزي صلاحية تطوير هذه العملة بما يتماشى مع مصلحة الدولة لتحسين القطاع المالي وتحديثه، تركز المادة أيضاً على أن هذه المسؤولية لا تُمنح لأي جهة أخرى خارج البنك المركزي. (صغير و هني، 2024، صفحة 28)

ولضمان هيكلم مصرفي امن جاء المشرع ب مواد تنص على تنظيم و حماية نظم الدفع التقنية كما جاء في المادة:

المادة 58: "يحرص بنك الجزائر على السير الحسن لجميع نظم الدفع الوطنية التابعة له وفعاليتها وسلامتها.

تحدد القواعد المطبقة على نظم الدفع عن طريق نظام يصدره المجلس النقدي والمصرفي. يضمن بنك الجزائر مراقبة نظم الدفع".

ويحرص بنك الجزائر، أيضا على سلامة نظم مقاصة وتسوية و تسليم الأدوات المالية.

على حسب ماجاءت به هذه المادة ان البنك الجزائري يحرص على الاشراف و المراقبة لنظم الدفع و مدى كفاءتها و امانها للمستهلك و الحرص على الامتثال للقوانين التي يصدرها المجلس النقدي والمصرفي وهذا مايدل على اهتمام النظام المصرفي الجزائري بتطوير هذه النظم ومواكبة التحديثات التقنية الأخيرة في الأنظمة المصرفية.

المادة 59: "يتأكد بنك الجزائر من سلامة وسائل الدفع، غير العملة الائتمانية، وهذا مهما تكن المؤسسة المصدرة وكذا اعداد المعايير المطبقة في هذا المجال وملائمتها، ويستحدث لجنة التقييس".

ويمكنه رفض ادخال أي وسيلة دفع اذا كانت تقدم ضمانات سلامة غير كافية كما يمكن ان يطلب من مقدم طلب ادخال هذه الوسيلة اتخاذ كل التدابير لتدارك ذلك.

يلعب بنك الجزائر، لممارسة مهامه بالمعلومات المفيدة التي تخص وسائل الدفع والأجهزة التقنية المتعلقة بها، من قبل أي شخص معني بذلك. (نفس المرجع، صفحة 11)

تنص هذه المادة على سلامة وسائل الدفع الالكترونية التي تعتبر أداة من أدوات الخدمات المالية الرقمية والتي تحظى باستعمال شائع بين المستهلكين حيث يهدف البنك الجزائري على تطوير وإدارة هذه الوسائل، وجاء في السطر الثالث من المادة 59 صلاحية بنك الجزائر من في ادخال وسائل الدفع الملائمة و عدم ادخال وسائل الدفع دون ضمانات او التي تهدد الامن المصرفي لنظامه المصرفي ويحرص على تدارك هذه التدابير وجاء في الاسطر الأخيرة من هذه المادة ان بنك الجزائر يحرص على اعلام المستعملين و كل الهيئات المالية بالمعلومات الخاصة بنظم الدفع مثل كيفية الاستعمال و الرسوم والتكاليف وكيفية حماية البيانات الشخصية للعملاء .

يهتم البنك المركزي الجزائري من تعزيز الشفافية و الأمان و الكفاءة في النظام المصرفي مما يؤدي الى تعزيز الشمول المالي وتحسن الخدمات.

عرف المشرع الجزائري في قانون النقدي المصرفي رقم 09/23 وسائل الدفع بأنها:

المادة 74: "تعتبر وسائل دفع، كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكن السند او الأسلوب التقني المستعمل، بما في ذلك العملة الالكترونية"

جاء في **المادة 75** بأن البنوك محولة بالعمليات التي جاءت في نص:

- **المادة 77:** "تخضع العمليات التي تجريها البنوك الاستثمارية و البنوك الرقمية لاحكام القانون 90 من هذا القانون " حيث تنص **المادة 90:** يرخص المجلس بانشاء بنوك استثمارية ورقمية ،تحدد كفاءات وشروط ممارسة أنشطتها وكذا العمليات التي تجريها عن طريق النظام."

- **المادة 78:** "لا يمكن للمؤسسات المالية تلقي الأموال من الجمهور ولا إدارة وسائل الدفع او وضعها تحت تصرف زبائنها". (مرجع سابق، صفحة 14)

جاء في هذه المواد ان المجلس يرخص للبنوك عمليات تلقي الأموال من العملاء و استعمال وسائل الدفع الالكتروني والتحكم في الخدمات المقدمة ومراقبتها و يلزمهم بالامتثال بالقوانين لضمان السير الحسن للعمليات المصرفية وتحسين جودة الخدمات.

عرف المشرع الجزائري في قانون النقدي المصرفي رقم 09/23 الخدمات المالية الرقمية بأنها:

المادة 68: "تتضمن العمليات المصرفية تلقي أموال من الجمهور وعمليات القرض والعمليات المصرفية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية، وكذا وضع جميع وسائل الدفع تحت تصرف الزبائن وإدارة هذه الوسائل".

يشير هذا النص الى الخدمات المالية المقدمة والوسائل الالكترونية المستعملة في تقديم هذه الخدمات وان البنوك مسؤولة على إدارة هذه العمليات و الأدوات لضمان فعاليتها لخدمة العملاء. (نفس المرجع، صفحة 13)

الفرع الثاني: تشريعات التي تنص على الخدمات المالية الرقمية في قانون التجارة الالكترونية 05/18:

كما عرف المشرع الجزائري وسائل الدفع الإلكتروني في المادة 6 من القانون رقم 05-18 الخاص بالتجارة الإلكترونية بأنها "كل وسيلة دفع مرخص بها طبقاً للتشريع المعمول به، تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو عن بعد، عبر منظومة إلكترونية"

الدفع الإلكتروني هو وسيلة لاجراء المعاملات المالية باستخدام أنظمة رقمية بدلا من الدفع التقليدي و عبر منصات الكترونية على مواقع الانترنت لاجل تسهيل العمليات الاقتصادية وتقليل التعامل التقليدي مع تعزيز الأمان والشفافية جاء في المواد التالية:

وفقاً للمادة 28: "من قانون التجارة الإلكترونية، يجب أن يكون موقع الإنترنت الخاص بالمورد الإلكتروني والمتصل بمنصة الدفع الإلكتروني مؤمناً بالكامل بواسطة نظام تصديق إلكتروني لضمان سلامة وصحة العمليات المالية والبيانات"

المادة 29: "تخضع منصات الدفع الإلكتروني المنشأة والمستغلة للرقابة من طرف بنك الجزائر، وذلك لضمان

استجابتها لمتطلبات التشغيل البيئي، الحفاظ على سرية البيانات وسلامتها، أمان عملية تبادل البيانات".
(قانون رقم 05-18 يتعلق بالتجارة الالكترونية، العدد 82 بتاريخ 16 ماي 2018)

- نستنتج ان النظام المصرفي الجزائري يؤدي جهدا لتقدم في مجال رقمنة القطاع البنكي و العمليات المالية الرقمية حيث شرع المشرع نصوص قانونية تنص على الترخيص للبنوك الرقمية و الخدمات المالية الرقمية في البنوك والاعتماد على وسائل الدفع الإلكتروني عبر أنظمة الدفع الحديثة والتقنيات الرقمية و المنصات عبر الانترنت ، كما جاء بمواد تنص على حماية بيانات المستهلك وتعزيز الرقابة والشفافية لتصدي المخاطر الالكترونية كما اصدر عقوبات صارمة على سرقة الأموال الرقمية او البطاقات وبالتالي انشاء بيئة ملائمة لتقديم الخدمات المالية الرقمية وتعزيز الشمول المالي.

خلاصة الفصل:

شهدت صناعة الخدمات المالية الرقمية تطورا ملحوظا، خصوصا في الاونة الأخير مع ظهور الرقمنة والتكنولوجيا المالية بحيث تم ادخال التقنيات المالية الرقمية مثل البلوكتشين و الذكاء الاصطناعي والعقود الذكية في الخدمات المالية ما جعلها متنوعة وواكثر انشارا وتتميز بالسهولة والكفاءة والسرعة لتحقيق تقدم أوسع في الخدمات المالية الرقمية يجب التركيز على الابتكار والتطوير المستمر نظرا الى التطور السريع الذي يتميز به الاقتصاد الرقمي كما يجب التركيز على التثقيف المالي للأفراد وتوفير بيئة ملائمة لتواجد هذه الخدمات كتوفير الأدوات والمعدات الرقمية و تطوير البنية التحتية الرقمية و وضع تشريعات وقوانين تحمي المستهلك وهذا ما نجد انه تم تحقيقه للوصول الى نظام المالي آمن وموثوق

الفصل الثاني: الإطار النظري للشمول المالي

تمهيد:

يعتبر الشمول المالي أداة للاستقرار المالي و دعم الاقتصاد الرقمي، حيث يسهم في توفير فرص متكافئة للأفراد للوصول الى الخدمات المالية من خلال تقديم أدوات مالية شاملة ويمكن لشمول المالي ان يحسن من نسبة استخدام الخدمات المالية للأفراد ويقلل من الفجوة الاجتماعية الاقتصادية ويسهم في تعزيز التنمية المستدامة ومع تطور التكنولوجيا والخدمات الرقمية اصبح الشمول المالي أداة محورية لتوسيع دائرة المشاركة الاقتصادية، خاصة في المجتمعات التي تعاني من تمهيش مالي او اقتصادي، فان تحقيق الشمول المالي يتطلب جهودا متكاملة وتعزيز الشمول المالي وتطوير التكنولوجيا المالية وتحسين السياسات والقوانين المالية

هذا الفصل سيتناول بالتفصيل مفهوم الشمول المالي، المبادئ و الأهداف، بالإضافة الى استعراض المتطلبات التي يجب تحقيقها للوصول الى الشمول المالي .

المبحث الاول: ماهية الشمول المالي:

مثل الشمول المالي أحد المحاور الأساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث يسعى إلى تقليل الفجوة بين الفئات المختلفة داخل المجتمع من خلال توفير وصول شامل وسهل إلى الخدمات المالية الرسمية. يعزز الشمول المالي الاستقرار المالي للأفراد والشركات على حد سواء، ويسهم في تمكينهم من استخدام الأدوات المالية لتحقيق أهدافهم الحياتية والاقتصادية. في ظل التطورات المتسارعة في التكنولوجيا، أصبح من الممكن توسيع نطاق الشمول المالي عبر الحلول الرقمية التي توفر الخدمات بسهولة وكفاءة أكبر ومع ذلك، يبقى تحقيق الشمول المالي تحديًا يتطلب مواجهة العقبات التي تشمل التوعية المالية، تطوير البنية التحتية، وتحسين التشريعات والسياسات لدعم الفئات المستبعدة من النظام المالي

في هذا المبحث، سيتم التطرق إلى التعريفات المختلفة لمفهوم الشمول المالي ونشأته، بالإضافة إلى الابعاد التي يسعى اليها الشمول المالي لتحقيق التنمية المستدامة وتحقيق اهداف الشمول المالي

المطلب الاول: مفهوم الشمول المالي ونشأته

أولاً: مفاهيم الشمول المالي

- **التعريف الأول:** عرفته منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD): العملية التي يتم من خلالها تحفيز الوصول إلى مجموعة من الخدمات والمنتجات المالية الشاملة، بالإضافة إلى تزويد هذه الفئات المستهدفة ببرامج تمكين وتنقيف مالي. وتشتترط في هذه الخدمات توفر الوصول النقدي الملائم، والسعر المناسب، وأن تكون مقدمة بجودة كافية، بهدف تعزيز الشفافية المالية والاندماج الاجتماعي والاقتصادي. (يسمينة و مزيان، 2022، صفحة 599)

- **التعريف الثاني: تعريف صندوق النقد العربي:** يقصد بالشمول المالي إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده وبالأخص تلك المهمشة منها، وذلك من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات المصرفية والتوفير، وخدمات الدفع والتحويل، وخدمات التأمين، وخدمات التمويل والائتمان وابتكار خدمات مالية أكثر ملاءمة وبأسعار منافسة وعادلة، ذلك بالإضافة إلى العمل على حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وتشجيع تلك الفئات على إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم لتفادي لجوء البعض إلى القنوات و الوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لأي من جهات الرقابة والإشراف التي تفرض أسعار مرتفعة نسبيًا مما يؤدي إلى سوء استغلال احتياجات تلك القنوات للخدمات المالية والمصرفية، ويتم قياس الشمول المالي من حيث إتاحة الخدمات المالية بما يمثل جانب

- العرض واستخدامها وهو جانب الطلب وجودة تلك الخدمات بما يدمج جانبي العرض والطلب. (نشرة تعريفية حول الشمول المالي ، 2017)
- **تعريف الثالث:** ويعرف بأنه: "هي الحالة التي يتاح من خلالها وصول الافراد و قطاع الاعمال الوصول للملائم للخدمات المالية المختلفة (عمليات الدفع التوفير الائتمان التحويل المالي التأمين) بتكلفة معقولة وبشكل يلبي احتياجاتهم ويساعدهم في تحسين مستوى معيشتهم، بطريقة امنة و مستدامة" (ريم، هند؛ بوجاني ، عبد الحكيم؛، 2023، صفحة 98)
- **التعريف الرابع:** عرف البنك الدولي الشمول المالي بأنه: "أن يكون لدى الأفراد والشركات إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار معقولة تلبي احتياجاتهم (مثل المعاملات، المدفوعات، منتجات الادخار، التسهيلات الائتمانية، القروض، وخدمات التأمين)، ويتم تقديمها بطريقة مسؤولة ومستدامة". (ضيف، 2020، صفحة 473)
- **التعريف الخامس:** كما يُعرف بأنه: "تعميم المنتجات والخدمات المالية المصرفية على أكبر عدد ممكن من الافراد والمؤسسات، خصوصا فئات المجتمع المهمشة من ذوي الدخل المحدود، وذلك من خلال القنوات الرسمية وابتكار خدمات مالية ملائمة وبتكاليف تنافسية وعادلة، لتفادي لجوء تلك الفئات الى القنوات والوسائل الغير رسمية مرتفعة التكاليف والتي لا تخضع لرقابة والاشراف." (القادر، دوش عبد؛ بيري، نورة؛، 2023، صفحة 151)
- **التعريف السادس:** يعرف الشمول المالي حسب البنك المصري بأنه: "اتاحة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع سواء كانت مؤسسات ام افراد ، وأيضاً تمكين فئات المجتمع من استخدام تلك الخدمات، وعرفه أيضا انه تقديم خدمات مالية بجودة مناسبة وباسعار معقولة وذلك من خلال القنوات المالية الرقمية". (ريحانة، خلايفة؛ بن خليفة ، حمزة؛، 2023)
- **التعريف السابع:** عرفت مجموعة العشرين (G20) ومؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي (AFI) الشمول المالي بأنه "تعزيز وصول كافة فئات المجتمع، بما في ذلك الفئات المهمشة والمحرومة، إلى الخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم. ويجب أن تُقدّم هذه الخدمات بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة." (حسان عيبر، 2023، صفحة 210)
- الشمول المالي هو قدرة وصول كافة فئات المجتمع الى الخدمات المالية و استخدامها بشكل سهل وعدم وجود الفجوة المالية بين افراد المجتمع ، بحيث تتم تلبية احتياجاتهم المالية بجودة مناسبة وأسعار معقولة .

ثانيا:النشأة والتطور: (ضيف، 2020، الصفحات 474-475)

ظهر مفهوم الشمول المالي لأول مرة عام 1993 في دراسة ليشون وثرقت عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، تناول فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة للخدمات المصرفية وفي تسعينيات القرن الماضي، ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية وفي سنة 1999، استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة.

وينحصر اهتمام المعنيين بالشمول المالي في استهداف من جرى إقصاؤهم بشكل قسري عن الشمول المالي وإيجاد السبل الكفيلة للتغلب على أسباب وعوامل الإقصاء، دون الاهتمام بمن اختاروا إقصاء أنفسهم (لأسباب ثقافية أو عقائدية) عن استخدام المنتجات والخدمات المالية.

وإزداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي في أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008، من خلال تنفيذ سياسات تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع للخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح.

تبنّت مجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية، واعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصول جميع فئات المجتمع إليها ركيزة أساسية من أجل محاربة الفقر. وفي عام 2013، أطلقت مجموعة البنك الدولي "البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية"، مع تركيز إضافي على أنظمة الدفع ومدفوعات التجزئة المبتكرة. كما أطلقت برامج تعمل على تحقيق الشمول المالي من طرف المؤسسات العالمية مثل المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء ومؤسسة التمويل الدولية

المطلب الثاني : مبادئ الشمول المالي: (ريم، هندو، بوجاني، عبد الحكيم، 2023، صفحة 105/106)

مبادئ الشمول المالي

في عان 2010 ادرت المجموعة عشرين (G20) مايعرف بالمبادئ المبتكرة لتحقيق الشمول المالي، التي تمثلت في ما يلي:

1. القيادة: تهدف الى إيجاد التزام واسع لدى الجهات الحكومية المختلفة و الأطراف المشاركة لتحقيق الشمول المالي.

2. الحماية: يجب اتباع نهج شامل لحماية مستهلكي الخدمات المالية من التعرض لنصب والاحتيال والذي يوضح

دور الحكومات و مزودي الخدمات المالية في ذلك

3. تمكين العملاء من خلال تطوير الثقافة المالية للعملاء لتمكينهم من الاستفادة المثلى للخدمات المالية
4. التعاون: التناسق و التعاون بين القطاع الحكومي و القطاع الخاص و الشركاء الآخرين لاجل تطوير الخدمات المالية وخلق البيئة المناسبة .
5. المعرفة: توفير بيانات كافية واستخدامها لإنشاء سياسة تستند أدوات قياس لكل من الجهات الرقابية ومزودي الخدمات والمنتجات المالية، حيث يعد توفر البيانات المناسبة الموثوقة امرا ضروريا لعملية تصميم واعداد سياسة الشمول المالي.
6. التناسب: وضع سياسات و تشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات والمنتجات المالية، حيث تكون مبنية على اساس سد الفجوة وتذليل العقبات في التشريعات المالية.
7. الاطار العملي: يجب ان تستند على المعايير والممارسات الدولية الفضلى ،حيث تم تصميم المعايير بطريقة مرنة تتناسب مع ظروف الدول المختلفة.
8. التنوع: تنفيذ سياسات تعزز التنافسية وتقدم حوافز تشجيعية للوصول إلى الخدمات المالية المتنوعة بأسعار معقولة،مثل خدمات تحويل الأموال او الائتمان او الدفع عن بعد او التأمين ،بحيث يوجد الكثير من مقدمي الخدمات المالية.
9. الابتكار و التجديد: من خلال تعزيز الابتكارات التكنولوجية ،بحيث تسهل وتوسع من الوصول الى الخدمات المالية.

المبحث الثاني: اهداف ومتطلبات الشمول المالي

المطلب الاول : اهداف الشمول المالي

تسعى معظم الدول و مختلف المؤسسات المالية و المنظمات الاقتصادية لتحقيق الشكول المالي وعزيزه للوصول الى غايات واهداف مختلفة تتمثل هذه الأهداف في:

1. تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية، لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية
2. تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وخاصة محدودي الدخل والمناطق النائية منهم

3. تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي.

4. تمكين الشركات الصغيرة جدًا من الاستثمار والتوسع. (حنين محمد بدر عجور، 2017، صفحة 19 و20).

المطلب الثاني: متطلبات تعزيز الشمول المالي

لتحقيق الشمول المالي يتطلب مجموعة من العناصر الأساسية التي تساعد في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية لكافة فئات المجتمع، هذه المتطلبات تسهم في تحسين الاستقرار المالي وزيادة الفرص الاقتصادية للجميع وتمثل هذه كالاتي:

- ينبغي توفير فرصة الحصول على الخدمات المالية الأساسية مثل توفير الفروع البنكية
- يجب ان تقابل الخدمات المالية الرقمية احتياجات الفئات ذات الدخل المحدود
- يجب ان تكون الخدمات المالية الرقمية في متناول الجميع وسهل الوصول اليها
- يجب تعزيز جودة الخدمات والمنتجات المالية الرقمية (حنين محمد بدر عجور، 2017، صفحة 19)
- توفير بيئة تشريعية من خلال اصدار وتعديل الأنظمة و التعليمات واللوائح والتي تساهم في تعزيز ثقة العميل (سعاد بوشلوش، 2022، صفحة 591)
- التأكيد على حصول العميل على المعاملة العادلة والشفافة إضافة على حصوله على الخدمات والمنتجات المالية بكل يسر وسهولة وتكلفة مناسبة وجودة عالية. (الرحيم و الحسن، 2021)
- تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال توسع شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية
- تعزيز الوعي والثقافة المالية مابين كافة شرائح المجتمع لاسيما الشباب والنساء وكبار السن وسكان المناطق النائية (سعاد بوشلوش، 2022، صفحة 591 و592)
- اتاحة التدريب لموظفي مقدمي الخدمات المالية والمصرفية المتخصصين في هذا المجال. (نعمه، نغم حسين؛ احمد نوري حسن مطر، 2019، صفحة 53)

المبحث الثالث: دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي

تساعد الخدمات المالية الرقمية في تخفيف القيود التي قد تواجه الفقراء والطبقات المتوسطة والفئات التي تعيش في المناطق النائية صعوبة الوصول والاستفادة من الخدمات المالية حيث عند تقديم خدمات مبتكرة وتتميز بخفض تكلفة وسهولة الوصول والاستخدام قد يساعد في زيادة استعمالها ويسهل على العميل التعامل بها في معاملاته المالية

العديد من الاسر تقوم بالتحويلات المالية ذات القيمة الصغيرة أي لا تتعامل بمبالغ ضخمة والتحويلات الحكومية،

حيث تساعد الخدمات المالية الرقمية التي تتميز بانخفاض الرسوم والتكاليف و سهولة ومرونة المعاملات من مساعدة هذه الفئة المذكورة من الوصول الى هذه الخدمات واتمام عملياتها المالية.

اما من الجانب الجغرافي فتمتكن الخدمات المالية الرقمية من تجاوز الحدود المكانية والوصول الى المناطق النائية او التي لا تتواجد فيها فروع بنكية وما ساعد هذه الخدمات من الانتشار وتعزيز الشمول المالي هو التكنولوجيا المالية والتي تعتبر الركيزة الأساسية لرقمنة الخدمات و القطاع المصرفي بحيث تعتمد على الوسائل الالكترونية مثل الهواتف المحمولة والتطبيقات الرقمية والبطاقات الالكترونية فتوفر على العميل الحضور الشخصي لمقر البنك وتكاليف التنقل والرسوم البنكية وبالتالي تستفيد الفئات ذات الدخل المحدود و المتواجدة في المناطق المهمشة من مختلف الخدمات المالية.

تساعد الخدمات المالية الرقمية من تعزيز الشفافية و تقليل البيروقراطية في القطاعات المالية والتقليل من عبئ الوثائق ، فيسهل على المتعاملين من فتح حسابات مصرفية والاستفادة من الخدمات المالية دون وساطة او تفرقة وبالتالي توسيع دائرة المتعاملين واحتواء شريحة اكبر من الفئات في المجتمع وهذا مايعني تعزيز الشمول المالي.

الخروج من من نمط العمل المألوف(التقليدي)ويقصد بها المعاملات النقدية باليد مما يؤدي الى مخاطر السرقة او الضياع فجاءت الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الأمان المصرفي و زيادة ثقة العميل في المنظومة المصرفية التي توفر احداث الخدمات كما تسهل عليه الحصول على الأموال سواء قروض او أجور ... ، مما يزيد من اقبال الافراد على هذه الخدمات وتعزيز الشمول المالي.

يسمح تنوع القطاع المصرفي بتوسيع دائرة المنتجات المالية مما يخلق منافسة تسمح بالوصول الى منتجات مالية مقبولة و اقل تكلفة وذو جودة وبالتالي تحقيق شمولية مالية . (ملاوي, حجيلة; طويل, اسماعيل;، 2022، صفحة 15)بتصرف

تتيح التكنولوجيا المالية الرقمية تتيح تألق كبير في النظام المالي من خلال الدفع عبر الانترنت والتجارة الالكترونية وتسهيل الحصول على الائتمان لافراد و الشركات الصغيرة، مما يؤدي لتحسين جودة المعاملات المالية وسهولتها وخفض التكلفة مقارنة بالخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية التقليدية وبالتالي زيادة المنافسة بين المؤسسات المالية في الاقتصاد الرقمي وذلك من خلال تبنيها للتقنيات الجديدة في القطاع المالي وتقديم خدمات مالية مبتكرة ويساهم ذلك في لجوء العملاء للقنوات الرقمية ومن ثم تحقيق نانتشار أوسع للخدمات المالية الرقمية لدى جميع شرائح المجتمع وجذب العملاء ومنه فان الخدمات المالية الرقمية تعتمد على التكنولوجيا المالية والمرتبطة برقمنة القطاع فسوف يساعد هذا على تعزيز الشمول المالي . (ناصر, عبد الحميد بن; مصداق, راضية;، 2022، صفحة 17) بتصرف.

خلاصة الفصل

تتناول هذا الفصل الأسس الأساسية التي يقوم عليها الشمول المالي، يركز الشمول المالي على تمكين الافراد خاصة الفئات المهمشة بسبب موقعها الجغرافي من الوصول الى الخدمات المالية، ولتحقيق هذا الهدف يجب توفير متطلبات الشمول المالي و الالتزام بمبادئه ابرزها الابتكار و التنوع والتي تؤدي بانتشار الخدمات المالية لتلبية حاجات الافراد وادماجهم في القطاع المالي ما يساهم في تعزيز التنمية الاقتصادية و الاجتماعية وتخفيف الفجوات الاقتصادية بين شرائح المجتمع

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي دراسة مقارنة

للبنك الوطني الجزائري

ومصرف السلام

وبريد الجزائر

المبحث الأول: أنواع الخدمات المالية الرقمية المتوفرة في البنك الوطني الجزائري و مصرف السلام و بريد الجزائر

المطلب الأول: الخدمات المالية الرقمية التي يوفرها البنك الوطني الجزائري ودورها في تعزيز الشمول المالي
الفرع الأول: التعريف بالبنك الوطني الجزائري **bna**:

أنشئ البنك الوطني الجزائري بتاريخ 13 جوان 1966 بحيث مارس كافة نشاطات البنك الشاملة من بينها تمويل القطاع الزراعي الى غاية إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري و انشاء بنك متخصص "بنك الفلاحة و التنمية الريفية" والتي مهمته الأساسية تمويل قطاع الفلاحة ،منذ نشأت البنك الوطني الجزائري كان مرافق دائم لزيائنه سواء افراد ، او مهنيين ومؤسسات وهذه مهمته الأساسية ما يجعله احد اكثر البنوك الفاعلة في الساحة المصرفية ،مع اكثر من 2.5 مليون زبون (البنك الوطني الجزائري bna ، 2025)، ينشط البنك في تقديم مختلف الخدمات المالية الرقمية عبر القنوات رقمية على الانترنت بحيث يمتلك من منصة رقمية تعتبر كبنك افتراضي فيها مختلف الخدمات المالية و كذلك صفحاته على مواقع التواصل الاجتماعي يمتلك صفحة على منصة انستغرام عليها 39.8 الف متابع و كذلك صفحة على منصة فيسبوك عليها 284 الف متابع

الفرع الثاني : الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها البنك الوطني الجزائري **BNA**

يوفر البنك مجموعة من الخدمات المالية الرقمية عبر منصته على الانترنت وتتمثل في:

- **الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الانترنت:** تتميز هذه الخدمة بأنها مجانية ومتاحة 24س/24س و 7ايام/7ايام حيث تم فتح الحساب عبر تطبيقات مخصصة على الفضاء العام من خلال النقر على خانة فتح الحساب او منصة الخدمات المصرفية الالكترونية او موقع الفتح المسبق للمصرف عبر الانترنت بحيث تتيح هذه الخدمة لزبون فتح حساب عن بعد دون التنقل الى فرع البنك وتوفر عليه الجهد والوقت والتخلص من الوثائق الورقية و الوقوف على الشبايك وتأخر الخدمة وتفادي الازدحام لان هذا الامر يعتبر محبط للزبون ولا يشجع على فتح الحسابات البنكية جاءت هذه الخدمة لتهدون على الزبون وتجعل عملية فتح الحساب سهلة واكثر كفاءة ،يعتبر فتح الحساب عن بعد خطوة مهمة في الخدمات المالية الرقمية والتي لها دور في تعزيز الشمول المالي بحيث يحفز الفئات التي لا تملك حسابات مالية في الاندماج مع البنوك والاستفادة من الخدمات المالية الرقمية .
- **دفع الرسوم الضريبية:** هي خدمة مخصصة لدافعي الضرائب والزيائن المهنيين للبنك وأصحاب المؤسسات حيث تنتج لهم دفع الرسوم الضريبية من خلال طرق الدفع المختلفة عبر الانترنت ويتم وذلك من خلال

اجراء الدفع الالكتروني عبر بطاقة الاعمال على منصة مديرية العامة للضرائب او من خلال اجراء تحويل EDE على منصة الخدمة المصرفية الالكترونية للبنك، توفر لزبون الجهد و الوقت و إمكانية الدفع في كل مكان دون الحاجة لذهاب للمكاتب الحكومية وتعزيز الشفافية لعدم استعمال الأوراق التي يمكن ان تكون معرضة لضياع او الوساطة بحيث تقنية الدفع الالكتروني تقنية صريحة جدا وسهلة الحفظ للبيانات مما يسهل مراجعة العمليات المالية في كل وقت ،تشمل هذه الخدمة فئة كبيرة منهم الافراد العاديين و المهنيين و التجار او الشركات الصغيرة والكبيرة والمؤسسات العمومية و الحكومية اي كل شخص حقيقي او معنوي يمكنه دفع الضرائب الكترونيا .

• **طلب القروض عن بعد:** تتم من خلال هذه الخدمة طلب التمويل بطريقة مباشرة عن بعد وتحديد موعد مع الوكالة الأقرب للعميل، لانتهاء معاملات طلب التمويل ويتم من خلال التطبيقات والمنصات التي يتيحها المصرف واتباع الخطوات عبر الانترنت فقط، وبما ان البنك وفر هذه الخدمة التي تتيح للفرد توفير الوقت و الجهد و الأمان لطلب الكترونيا فقط فقد يشجع الافراد من طلب القروض والتعامل مع البنوك لسهولة الإجراءات وتسهيل الوصول الى القروض لمختلف الفئات منهم الافراد مثل الموظفين الذين يريدون قروض شخصية او المهنيين الذين يقترضون لتوسيع أعمالهم (الأطباء، المحامين، الخياطة والتطريز، التجارة التقليدية) او المواطنين في حال اخذ قرض لشراء منزل او سيارة والفئة المؤسساتية مثل اصحاب المشاريع الصغيرة و المتوسطة والكبرى وخصوصا الفئة الغير المتعاملة مع البنوك وادماجها في الدورة النقدية ، نجد ان هذه الخدمة قد حققت شمولية مالية كبيرة وهنا يكمن دور الخدمات المالية الرقمية من القروض المبتكرة التي يقدمها البنك :

قرض الصيد البحري وتربية المائيات: موجه هذا القرض للمهنيين في قطاع الصيد و تربية المائيات بهدف تغطية الاحتياجات التمويلية لهذه المشاريع ويشمل الافراد و الشركات

قرض الاستغلال: هو تمويل متاح للمؤسسات او الكيانات الاقتصادية لغاية احتياجات الخزينة مثل دفع الفواتير و دفع الرواتب ودفع الكفالات والتبايان الملحوظ بين المدفوعات و السلع

• يوفر البنك الوطني الجزائري خدمة الاطلاع على التمويلات تتيح لزبائن المتابعة والاطلاع بالتفصيل على المعلومات المتعلقة بالتمويلات و التعرف على مبلغ جدول الدفع وتاريخ الاستحقاق وكذلك يمكن العميل من الاستفادة من التمويل وتلقي اشعارات تذكره بموعد القرض او موعد التسديد، يشمل هذا التطبيق فئات مختلفة من الافراد في اطار النشاط

الكلاسيكي و الذي يضم الزبائن التي تستخدم المنتجات و الخدمات البنكية التقليدية و القروض العادية و كذا النشاط الإسلامي الذي يشمل الفئات التي لا تتعامل مع البنوك التقليدية وتفضل الخدمات المصرفية الإسلامية بحيث تقدم خدمات رقمية إسلامية متكاملة مثل المراجعة و المضاربة و الايجار والتمويلات العقارية و سيارات وفق صيغ إسلامية ، يسعى البنك الوطني الجزائري لتقديم خدمات مبسطة وسريعة ورقمية و تلي احتياجات مختلف الفئات وتبلغ اطلاعاته .

• **مراجعة الحساب البنكي عن بعد:** حيث يمكن للعميل مراجعة حسابه في أي وقت وأيضا مراجعة اخر التعاملات التي تمت عن طريق التطبيقات و المنصات الرقمية التي يوفرها البنك الوطني الجزائري ولكل ممتلكين البطاقة البنكية ،وتسهل على العميل إدارة ومراقبة أمواله بسهولة وكفاءة دون اللجوء الى شبابيك الخدمة البنكية تشمل هذه الخدمة الرقمية مجموعة كبيرة من الافراد المتمثلين في فئة الافراد سواء كانوا موظفين او مهنيين او حتا مواطنين والمتقاعدين وتجار لديهم الفرصة الاطلاع على حساباتهم دون الحاجة الى التنقل الى البنك و اردت ان اخصص فئة خاصة جدا منهم الفئة المريضة او الافراد المتواجدين في مناطق بعيدة عن البنك واعمم هذه الفئة على الخدمات المالية الرقمية الأخرى وكذا المؤسسات وحتى الفئات الغير مستقلة ماديا مثل الطلاب الذين يستفيدون من المنحة الدراسية او الدعم الحكومي .

• **تحويل الاموال:** أي بإمكان العميل تحويل الأموال من حسابه الى حساب اخر ،في أي مكان كان فيه او زمان يوفر البنك تطبيقات عبر الهاتف المحمول و منصة الويب عبر الانترنت هذه الخدمة المعاملات المالية لافراد و الشركات بحيث يمكن للفئات الغير متعاملة مع البنوك من القيام بها و الاستفادة من التحويلات المالية و القيام بعملياتها اليومية بسهولة تشمل الأشخاص ذو الاجر المحدود والافراد الذين يعتمدون على التحويل المالي لعائلاتهم في حال السفر و ظرف شخصي و كذلك ذوي الاحتياجات الخاصة والذين يواجهون صعوبة في التنقل الى فرع البنك والوقوف على شبابيك الخدمة والمكفوفون او الذين يعانون من أي مرض تتيح لهم هذه الخدمة نقل وتحويل أموالهم عن بعد فقط بالإضافة الى فئة النساء اللواتي ليست لديهن مصادر أموال ثابتة وريبات البيوت الذين ليست لديهن تعاملات كثيرة مع البنك وتشمل كذلك الافراد المتواجدين في الأماكن المهمشة و التي لا تحتوي على فروع بنكية ،بما ان المعاملات النقدية بين الافراد مهمة فقد تغطي هذه الخدمة كبيرة من الفئات .

يوفر البنك الوطني الجزائري تطبيق WIMPAY لاجراء التحويلات المالية بسلاسة وأمنة للعملاء

الدفع بين البنوك دون تلامس ويتم تحميله على منصة play store يتيح لزبون إمكانية اجراء عمليات الدفع و التحويل داخل البنك وبين البنوك و اجراء المعاملات المالية ومراقبتها ما يعزز الأمان و الشفافية و تسيير الخزينة

التطبيقات الرقمية :

بعد احداث ثورة الدفع عبر الهاتف المحمول في الجزائر مما يمكن الملايين من المستخدمين من مختلف الفئات الاستفادة من هذه الخدمة بشكل سهل و سريع ،وفر البنك عدة النسخ من تطبيق wimpay لكل فئة من المستخدمين :

Wimpay dz bna: وتعتبر اول نسخة اطلقت من تطبيق wimpay ووجه للافراد لدفع عبر الهاتف المحمول بين البنوك و التحويلات المالية

Wimpay pro: مخصص للمهنيين و التجار و والشركات الكبيرة حيث يوفر أدوات مبتكرة لادارة المدفوعات والتحويلات المالية بين الحسابات البنكية

Wimpay bna store: وهو تطبيق متاح للبائعين والمؤسسات التجارية الكبرى تمكنهم من وإدارة عمليات البيع والفواتير قبول المدفوعات بطريقة رقمية

Wimpay bna: يتيح التطبيق إمكانية تحويل الأموال عبر رقم الهاتف المحمول و الدفع في المتاجر عبر المسح رمز الاستجابة السريعة أي دون تلامس

Wimpay coissier: موجه لشركات التجارية لتسهيل عمليات الدفع و وإدارة المعاملات المالية داخل المتاجر

تطبيق المنصة رقمية للخدمات البنكية الالكترونية : اطلق البنك تطبيق منصته الرقمية على الهاتف المحمول BN@tic تسمح بالتعرف على احتياجات الزبائن وتحفيزه للاستفادة من مزايا الخدمات المالية الرقمية والتطلع على الحسابات و البطاقات و والخدمات الرقمية التي يتيحها البنك مما يسوق للافراد هذه الخدمات و يساعد على وصولها الى مختلف الفئات في المجتمع تعتمد هذه المنصة على تقنيات الرقمنة بما فيها الذكاء الاصطناعي ومجهزة بالتكنولوجيا الحديثة من اجل تحسين تجربة المستخدم كما تتيح الأرضية الرقمية للمستخدم معرفة العرض التجاري للبنك والتفاعل مع مربع الحوار الذكي ، كما يحتوي على ثلاث خدمات تحويل مبتكرة وجديدة وهي:

- تحويل آني لمرة واحدة: للزبائن الأفراد في باقة net+يسمح بإجراء تحويلات من حسابات التوفير الخاصة بهم إلى حساباتهم بالبنك الوطني الجزائري لشيكات أو المشتركين في الخدمات البنكية الالكترونية أي يكون التحويل في نفس لحظة دون الانتظار وتكون بين البنوك مما يحقق السرعة والكفاءة
- تحويل دائم: لجميع الفئات سواء افراد او مهنيين او شركات مما يسمح لهم ببرمجة التحويلات الدائمة الداخلية والخارجية، مع اختيار المبلغ، الفترة والمدة وهنا تعتمد على تقنية العقود الذكية وبالتالي بمجرد ضبط الاعدادات يقوم النظام بتنفيذ عملية التحويل تلقائيا بدون تدخل العميل ما يساهم في تحسين الإدارة المالية والامر مستقطب اكثر لاصحاب الشركات الكبرى و التجارة الخارجية.
- تحويل متعدد لكتلة الأجور: إدراج تحويلات متعددة مباشرة على منصة الخدمات البنكية الإلكترونية ويستفيد من هذه الميزة أصحاب الشركات و الاعمال الذين يفترض منهم تحويل رواتب العمال وبالتالي تكون عملية الدفع متعددة في آن واحد دفعة واحدة بدلا من الدفع الفردي عبر الانترنت فقط مما يوفر الوقت و يسهل العملية.

نوضح بالصور :

(1) صور تطبيق Wimpay وتطبيق المنصة الرقمية للبنك الوطني الجزائري من متجر قوقل بلاي





(البنك الوطني الجزائري bna، 2025)

البطاقات البنكية الالكترونية:البطاقة البنكية للبنك الوطني الجزائري وهي بطاقة ما بين البنوك مدعمة بحساب بنكي فهي تستعمل لعمليات السحب و الدفع وتسمح باجراء عمليات بنكية متعددة تستمر مدة صلاحيتها 03 سنوات وتتمثل هذه الخدمات المتوفرة في:

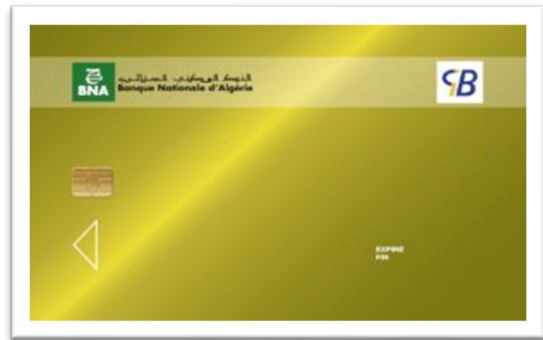
- ✓ السحب على جميع أجهزة الصراف الآلي المتواجدة على الساحة البنكية
- ✓ الدفع الإلكتروني

- ✓ الدفع الجوي على أجهزة الدفع الإلكتروني
- ✓ الاطلاع على رصيد الحساب على أجهزة الصراف الآلي (الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية التابعة للبنك الوطني الجزائري)
- ✓ التحويلات على الشبابيك الأوتوماتيكية للبنك الوطني الجزائري
- وتتمثل البطاقات البنكية التي يوفرها بنك BNA في شكلين :

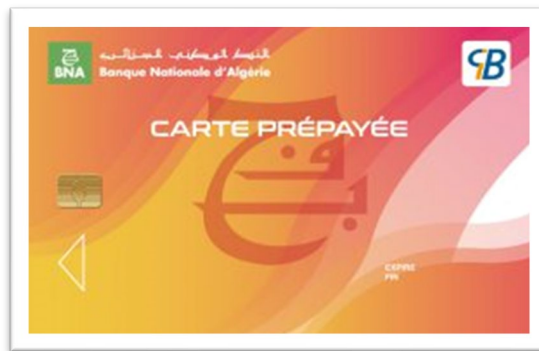
(2) صورة بطاقة الكلاسيكية للبنك الوطني الجزائري



(3) صورة البطاقة الذهبية للبنك الوطني الجزائري



(4) البطاقة البنكية مسبقة الدفع



(5) البطاقة النخبة للبنك الوطني الجزائري



(6) بطاقة التوفير للبنك الوطني الجزائري



(7) بطاقة التوفير بدون فائدة للبنك الوطني الجزائري



(8) بطاقة التوفير للقصر



(9) بطاقة التوفير للقصر بدون فوائد



بطاقة التوفير للقصر وهي بطاقة ادخار مخصصة لاطفال الغير بالغين لسن القانوني حيث تمكنهم من ادخار الأموال و التصرف بها تحت اشراف اوليائهم او الوصي القانوني تعزز ثقافة الادخار لدى الفرد خاصة في السن المبكر و مايعزز الشمولية المالية بلمس فئة الشباب و الأطفال و ادماجهم في الخدمة المصرفية ، كما قدم المصرف بطاقة توفير دون فوائد والتي تشمل الفئات التي تريد خدمة مصرفية إسلامية بحيث يكون الادخار بدون فائدة وفقا لصيرفة الإسلامية

بطاقة فيزا :والتي تتيح للعميل إمكانية السحب و الدفع دوليا أي السحب النقدي من داخل الجزائر او خارجها عبر أجهزة الصراف الآلي ، كما تمكن من التجارة الالكترونية بحيث يمكن الدفع عبر الانترنت

خاصة للافراد الذين يتعاملون مع متاجر الكترونية عالمية وتفيد الافراد الذين هم من هواة السياحة و كثيري السفر خارج البلاد و الافراد الذين يتعاملون بالعملة الصعبة (يورو)، فهي تمكن من اجراء عمليات المالية بسهولة خاصة عند السفر خارج البلاد بحيث لا يضطر العميل حمل المال او النقود مما قد يعرضها لضياع او السرقة بالتالي تعزيز الأمان .

(10) بطاقة الفيزا للبنك الوطني



بطاقة **One pay** البنكية: وهي بطاقة سحب والدفع المؤجل يوفرها البنك الوطني الشعبي خصيصا لزبائن البنك، بحيث تمكنهم من تأجيل سداد مستحقاتهم وتلبية حاجاتهم دون ضغط فوري مثل الافراد أصحاب الدخل المحدود بحيث يمكنه شراء السلع و الخدمات دون الدفع الفوري او الدفع الكلي في حالات اطوارئ او ارتفاع تكاليف السلعة المراد شرائها، كذلك الهيئات العامة و الحكومية يمكنها استعمال البطاقة لدفع مستحقات المقاولين و الموردين وفقا لجدول زمني محدد ، أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة بحيث في نشاطهم قد يحتاجون لشراء معدات و مواد خام والشركات الكبرى بحيث تاجل الدفع في معاملاتها التجارية وتساهم البطاقة بتسهيل المعاملات والتدفقات النقدية و تسيير الأنشطة اللازمة دون عرقلة، يجب على الزبون التأكد من توفر الأموال في الوقت المحدد وعدم وجود أي عوارض في حسابه وان يكون ممتلك لحساب في البنك الوطني الشعبي وان يتميز بالملاءة المالية و الدخل الثابت ضمان التسديد.

11) بطاقة One pay



- كما وفرت بطاقة خاصة لشركات تسمى ب "**carte Affaires Entreprise**": تعني باللغة العربية "بطاقة اعمال الشركات " الكلاسيكية و الذهبية :وهي خدمة او منتج مخصص لشركات و المؤسسات التجارية لادارة العمليات المالية للشركات مثل السحب من الصرافات الالية التابعة للبنك و الدفع الالكتروني عبر الانترنت وكذا من أجهزة الدفع والتحويلات المالية وتستخدم في المعاملات التجارية ما يجعلها اكثر مرونة فهي تسهل العمليات المالية و توفر الأمان اثناء السحب والدفع ،وكذا الاستفادة

12) بطاقة اعمال الشركات



- من خاصية الاشعار عبر الرسائل بكل العمليات الأخيرة والتطلع على الرصيد، نجد ان البنك الوطني الشعبي قدم هذا المنتج بشكل خاص للشركات ما يدل على اهتمامه بشمل جميع أنواع الفئات تحت خدماته المالية الرقمية التي يقدمها والتي تتميز بالابتكار و السهولة و الأمان

1) بطاقة **carte affaires Elite**: وهي بطاقة نفس الكلاسيكية و الذهبية ولكن لها ميزات إضافية وتستخدم في عدة مجالات أي لا تقتصر فقط على العمليات المصرفية الأساسية كالدفع و السحب و التحويلات ما يميز هذه البطاقة انها تقدم خدمات التامين و المساعدة الطبية بحيث تقدم دعم مالي لغوية تكاليف العلاج كذلك تكاليف النقل و الإقامة بحيث يمكن استخدامها لدفع في العيادات و المستشفيات، كما يمكن استخدامها لحجز مواعيد طبية عبر منصات الرعاية الرقمية

13) بطاقة اعمال الشركات النخبة



2) بطاقة بنكية الكترونية إسلامية: وفر البنك الوطني الجزائري بطاقة الكترونية إسلامية و المعروفة ب "س أ ب" وهي بطاقة الكترونية مصرفية مستندة لحساب شيك إسلامي وتمكن من القيام بمختلف العمليات المصرفية

في كل مكان و زمان دون الحاجة لتنقل الى الشبايبك ، كما انها مجانية تمنح دون رسوم اصدار وتتميز بالأمان و السهولة مخصصة للافراد الذين يتعاملون وفق مبادئ الصيفة الإسلامية بحيث يتوجهون للمنتجات المصرفية التي تتجنب الفوائد ويستخدمون البطاقات التي تتوافق مع احكام الشريعة وكذلك الأشخاص الذين يختارون المعاملات المالية قليلة الخطورة ، ما يدل على سعي البنك لشمل جميع فئات المجتمع وتلبية حاجاتهم مع مواكبة الاقتصاد الرقمي و تعزيز الشمول المالي ،تمكن الزبون المصرفي الإسلامي من الدفع الالكتروني عبر الانترنت والشراء و كذا التحويلات المالية والدفع الموزعات في المطاعم و الفنادق ودفع الضرائب الرسوم الحكومية الكترونيا ، توفر على الزبون تكلفة التنقل او حمل الأموال وتجعل عملية الدفع أكثر سهولة و سرعة.

(3) التجارة الخارجية :يوفر البنك خدمة E-Trade BNA وهي خدمة اطلاق واشعار خاصة بعمليات التجارة الخارجية (سويفت)عبرمنصة الخدمات المالية الرقمية حيث تساعد وترافق الزبائن البنك الوطني الجزائري، الافراد،المهنيين،وأصحاب الشركات الذين يقومون بنشاط التجارة الخارجية والمشترون في {bna.net} خدمة حيث تعتبر هذه الخدمة أداة آمنة لاجراء المعاملات المالية في مجال التجارة الخارجية وتضمن تحويلات مالية دولية وضمادات بنكية آمنة وذو كفاءة كذلك تسهل على التجار التعامل مع شركاء عالميين من خلال الاعتماد المستندي و تسليم المستندات فوجد ان البنك الوطني الشعبي اهتم بمجال التجارة الخارجية ووفر منصات سهل الوصول اليها والقيام بعمليات مريحة وسريعة ومجانية والفئات التي تشملها هذه الخدمة من الزبائن التجار و المهنيين بطبيعة الحال والذين يمتلكون سجلا تجاريا ويقومون بالنشاطات التجارية والمستوردون والمصدرون الذين يعتمدون في أعمالهم على الاعتماد المستندي و التسليم المستندي لاجل ضمان الدفع الآمن كذلك الأشخاص المعنويين أي الشركات والتي تعمل في مجال التجارة الخارجية والتصدير والايراد وكذلك الشركات الصغيرة و المتوسطة التي تحتاج دعم مالي لاجراء عملياتها التجارية الدولية وتمثل هذه الخدمات التي يقدمها البنك في:

(4) الاعتماد المستندي:تعتبر وسيلة دفع مالية تستخدم في التجارة الخارجية بين المشتري والمورد لاجل اثبات شحن البضائع او الخدمة المطلوبة

(5) الدفع المستندي :هو وسيلة دفع في التجارة الالكترونية يوفرها البنك لضمان تنفيذ العمليات التجارية المتمثل في التصدير و الاستراد من خلال البنوك ويكمن دور البنك هنا في تحصيل قيمة الصفقة من المشتري قبل تسليم المستندات التي تمكنه من استلام البضاعة.

(6) التحويلات الحرة :وهي خدمة يقدمها البنك لضمان التحويل المالي دوليا بشكل امن و سهل لاتمام

عمليات التصدر و الاستيراد دون قيود

(7) الضمانات الدولية: والتي يدورها تأمين المعاملات المالية الدولية التي يقوم بها المستوردين والمصدرين وتشمل هذه الضمانات:

❖ **ضمان الصفقات:** والتي تهدف الى تنفيذ العقود التجارية الدولية بشكل آمن وموثوق.

❖ **ضمان استرجاع الودائع:** في حال عدم تنفيذ الصفقة يضمن البنك استرجاع الأموال المدفوعة وهذا يحمي التاجر من الخسارة .

❖ **ضمان الأداء الجيد:** يضمن الموردن بالاقتداء بالشروط المتفق عليها في العقد وضمان جودة السلع والخدمات المقدمة.

توفر هذه الخدمة الرقمية ميزات عملية و تعطي للعميل الراحة والسهولة في مراقبة معاملاته المالية واخر مستجداها مما يعزز الأمان و الثقة عند الزبون و يستقطب فئة أكبر من التجار و المتعاملين في مجال التجارة الخارجية بحيث يجعلون البنوك وجهة موفقة و آمنة وتصبح هذه الخطوة ضرورية لاتمام مختلف التعاملات الدولية عبر العالم، تتمثل هذه الميزات المتاحة في هذه الخدمة في:

لزبائن الافراد:

✓ الاطلاع و تحميل رسائل عمليات التجارة الخارجية.(Swift)

—الزبائن المهنيين والمؤسسات:

✓ الاطلاع على عمليات التجارة الخارجية.(Swift)

✓ تحميل رسائل التجارة الخارجية.(Swift)

✓ تلقي إشعارات بخصوص عمليات التجارة الخارجية (Swift)

يقدم البنك هذه الخدمات تحت شعار {البنك الوطني الجزائري يرقمن تجارته}

خدمة الدفع الالكتروني عبر الانترنت: تسمح هذه الخدمة بالتسديد مختلف امشريات و الفواتير عبر الانترنت والهاتف المحمول بالولوج المنصات المتاحة لذلك مثل wimpay وbaridimob او بطاقة الدفع بحيث تضمن امن معاملات الدفع من خلال الرقم السري و التقليل من الدفع النقدي وتتاح هذه الخدمة لاي زبون للبنك الوطني الجزائري حامل للبطاقة البنكية وقد تكون فئة الزبائن مختلفة تشمل الافراد الحاملين للبطاقة و مستخدمي التطبيقات الرقمية لدفع الالكتروني وكذلك فئة التجار والمهنيين الذين جل تعاملاتهم مالية و اكثر استعمالا لوسائل الدفع الالكتروني بحيث توفر لهم السرعة و السهولة في معاملاتهم بالإضافة الى المؤسسات و الشركات بحيث تقلل من التكاليف التشغيلية و تسهيل المعاملات

المالية مع زبائنها و مورديها وكذا الحكومات التي تعتمد الدفع الالكتروني في اجراء مدفوعاتها المالية والرسوم في الخدمات العامة، اما بالنسبة للفئات التي تعاني من ضعف الوصول الى الخدمات البنكية فقد تستفيد من خدمة الدفع الالكتروني عن بعد مثل الافراد محدودي الدخل بحيث يمكنهم اجراء معاملاتهم المالية بتكاليف اقل و الأشخاص ذوو إعاقة او يعانون من المرض والنساء الماكثات في البيت او الذين ليس لديهم اجر ثابت مثل الخياطة وغيرها من المهن اوحتا النساء قليلات الخروج لاسباب خاصة، تعزز هذه الخدمة الرقمية الاستفادة لعدد اكبر من مختلف فئات المجتمع وتعزيز البنية الرقمية وبالتالي تعزيز الشمول المالي

تتيح خدمة الدفع الالكتروني عن بعد ما يلي :

- ✓ دفع ثمن المشتريات أو الفواتير حيثما كنتم وأينما وجدتم 24/سا و 7 أيام/7
- ✓ تجنب طوابير الانتظار الطويلة وتبسيط دفع الإتاوات ببضع نقرات دون الحاجة إلى التنقل
- ✓ عمليات مؤمنة بواسطة خدمة المصادقة في الوقت الفعلي (رسائل الرقم السري المتغير)
- ✓ خدمة مجانية، وبدون عمولة للدفع عبر الإنترنت
- ✓ تتم عملية الأنخراط عن طريق توقيع عقد الأنخراط لتصبح "مشتري عبر الواب".
- ✓ بالإضافة الى خدمة حصرية يطلقها البنك وهي تطبيق لدفع بدون تلامس (wimpay bna) يقدم هذا التطبيق الجديد للزبون إمكانية إجراء عمليات الدفع والتحويل داخل البنك وبين البنوك مع محاسبة شبه آنية على الحساب البنكي. وبالإضافة إلى إمكانية إجراء المعاملات المالية، تضمن هذه الخدمة الرؤية الكاملة للمعاملات التي تم إجراؤها .

خدمة لمحاكاة: حيث يوفر البنك خدمة الاستفسار عن العمليات التي يريد القيام بها وتقدير التكاليف دون الحاجة لتوجه الى مقر البنك ،فقط تتم هذه العملية عن بعد وتوفر للعميل المعلومات التي يحتاجها دون جهد او تكلفة بحيث يحدد قيمة القرض وفقا لقدرته المالية وتقدير الفائدة المترتبة عن القرض ويستعمل البنك تقنيات رقمية مثل الذكاء الاصطناعي في هذه الخدمة، يتيح بنك الوطني الجزائري خدمة المحاكاة عبر منصته على الانترنت في الصيغ التمويلية التالي:

✓ قرض السيارات

✓ قرض العقارات

✓ قرض الرفاهية

✓ تأمين iad

مثال عن اجراء محاكاة لقرض سيارة على المنصة الرقمية عبر موقع الانترنت للبنك الوطني الجزائري:

14) صورة تمثل كيفية اجراء محاكاة والاستفسار عن طلب قرض سيارة

(البنك الوطني الجزائري bna، 2025)

التأمين البنكي: خدمات التأمين البنكي التي يقدمها البنك الوطني الجزائري تتمثل في:

✓ **التأمين على السفر والمساعدة في الخارج (AVA):** وهو تأمين العملاء في حالة السفر خارج الوطن يكون هذا التأمين ضد الحوادث التي تحصل عند السفر او مرض يمكن ان يصيب حامل التأمين بحيث يتم التكفل به وتعويضه وهو خارج ارض الوطن ،ويمكن الاشتراك بشكل رقمي عن طريق تطبيق الدفع دون

التلامس WIMPAY

✓ **التأمين على الوفاة او الإعاقة الجزئية او الكلية (IDA):** بحيث تضمن للمستفيد المؤمن المتحصل على قروض بنكية حق سداد الأقساط المستحقة في حالة العجز او المرض او الوفاة ،كما يسمح لذوي الحقوق من الاستفادة ممتلكات المقترض دون حاجة الى سداد ما تبقى من المستحقات الشهرية.

✓ **تأمين وردة:** تأمين وردة هو تأمين فردي وسنوي، يسمح بالاستفادة من رأس مال (يتم اختياره مسبقاً أثناء عملية الاشتراك) على التأمين في حالة الإصابة بمرض سرطان الثدي في فترة توقيع عقد التأمين.

(البنك الوطني الجزائري، 2025)

- نستنتج ان البنك الوطني الجزائري يسعى دائما لتوفير الأفضل من الخدمات المالية الرقمية المتنوعة و التي تغطي جميع احتياجات العميل بطريقة رقمية ومعاصر ومواكبة لآخر المستجدات للقطاعات المالية العالمية ،نلاحظ من خلال منصته الرقمية اتقانه لعرض خدماته المالية ما يجذب العميل ويوضح له محتوى الخدمة المقدمه له ويوفر خدمات رقمية ومعاصرة في طرق الدفع او السحب او الائتمان ويقدم مختلف البطاقات الالكترونية ،وكذلك اهتم بجانب التجارة الالكترونية ،ان التنوع في تقديم الخدمات المالية الرقمية يعمل على تغطية

احتياجات فئات كثيرة من المجتمع وجذب عملاء أكثر للبنك و من مميزات الخدمات المالية الرقمية إمكانية الوصول الى المواطنين بحيث يمكن للعميل استخدامها وهو في المنزل دون اللجوء الى مقر البنك وتختصر عليه تكلفة التنقل و الوقت ومتاحة في كل مكان وزمان ما يجعل سهولة للعميل في القيام بمختلف معاملاته المالية اليومية او المهنية ما يدعم الشمولية المالية في المجتمع.

المطلب الثاني:أنواع الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها مصرف السلام الجزائر دورها في تعزيز الشمول المالي الفرع الأول:التعريف ببنك السلام

بنك السلام الجزائر بنك تجاري متعدد الخدمات والمهام يعمل طبقا للقوانين الجزائرية،وفقا لاحكام الشريعة الإسلامية في كافة معاملاته ، تم اعتماد المصرف من قبل بنك الجزائر في سبتمبر 2008 ،ليبدأ مزاوله نشاطه مستهدفا الخدمات مالية مبتكرة تماشيا مع متطلبات التنمية الاقتصادية من خلال تقديم خدمات مصرفية عصرية تنبع من المبادئ و القيم الأصيلة الراسخة لدى الشعب الجزائري، بغية تلبية حاجيات السوق، والمتعاملين، والمستثمرين، و تضبط معاملاته هيئة شرعية تتكون من كبار العلماء في الشريعة و الاقتصاد تتكون شبكة فروع مصرف السلام الجزائر حاليا من 26 فرعاً منتشراً عبر مختلف ربوع الوطن، في انتظار افتتاح فروع أخرى؛ انسجاماً مع رؤية واستراتيجية المصرف التي تسعى إلى توفير وتقريب خدماته المصرفية بمختلف صيغها لمتعامليه وبأفضل جودة،يمتلك بنك السلام منصة رقمية على الانترنت و صفحة على تطبيق فيسبوك عليها 308 الف متابع وعلى انستغرام 12.4 الف متابع. (مصرف السلام الجزائر، 2025)

الفرع الثاني : الخدمات المالية الرقمية التي يوفرها بنك السلام

- يوفر بنك السلام مجموعة من الخدمات المالية الرقمية عن بعد عبر منصته الرقمية"السلام مباشر" مثل:
- القدرة على الاطلاع على الرصيد و الحسابات البنكية للزبون
- طلب البطاقة
- متابعة العمليات البنكية
- تحميل و طبع كشوفات الحساب
- التحويل بين الحسابات

التطبيقات الرقمية:

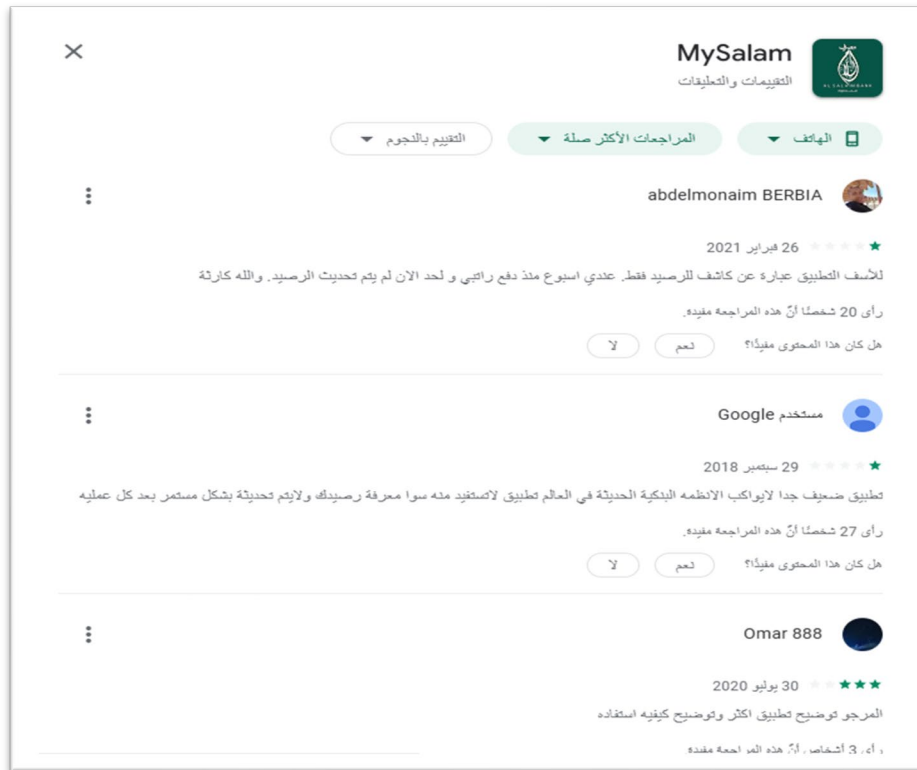
- يتيح بنك السلام تطبيق ويمباي لدفع عبر المسح QR لتسديد المشتريات و القيام بعمليات أخرى مثل:
 - ✓ الكشف عن الرصيد
 - ✓ تسديد مستحقات الشراء و الفواتير

- ✓ التحويل بين الحسابات لمستخدمي ومباني
- ✓ الكشف عن الأرصدة و آخر العمليات
- ✓ إدارة الميزانية (مصرف السلام الجزائر، 2025)

- تطبيق ماي سلام My salam

وهو التطبيق الرسمي لبنك السلام في الجزائر يهدف الى توفير الراحة والبساطة في عرض البيانات المصرفية بكل امان ويمكن العميل من الوصول الى حساباته البنكية والقيام بالعمليات المالية ، نلاحظ ان بنك السلام اجرى اخر تحديث بتاريخ 12/ 04 /2023 ما يعكس ان البنك غير ملتزم بتطوير انظمتة الرقمية لمواكبة اخر المستجدات في التكنولوجيا المالية ولا يعمل على توسيع خدمات مالية رقمية مما يؤدي الى تراجع الأداء والأمان لضمان تجربة مستخدم اكثر كفاءة وبالتالي جذب العملاء من مختلف فئات المجتمع وتحقيق الشمول المالي بالإضافة الى تجربة المستخدم التي ابداهها عينة من العملاء والتي تؤكد صحة الملاحظة

15) اشكال توضح تجربة العملاء لتطبيق Mysalam لمصرف لسلام



×

MySalam
التقييمات والتعليقات

مستخدم Google

13 ديسمبر 2018 ★★★★★

نرجوا منكم أكثر توضيحات في ما يخص التقييط (التيسير)
رأى 9 أشخاص أنّ هذه المراجعة مفيدة.
هل كان هذا المحتوى مفيداً؟

مستخدم Google

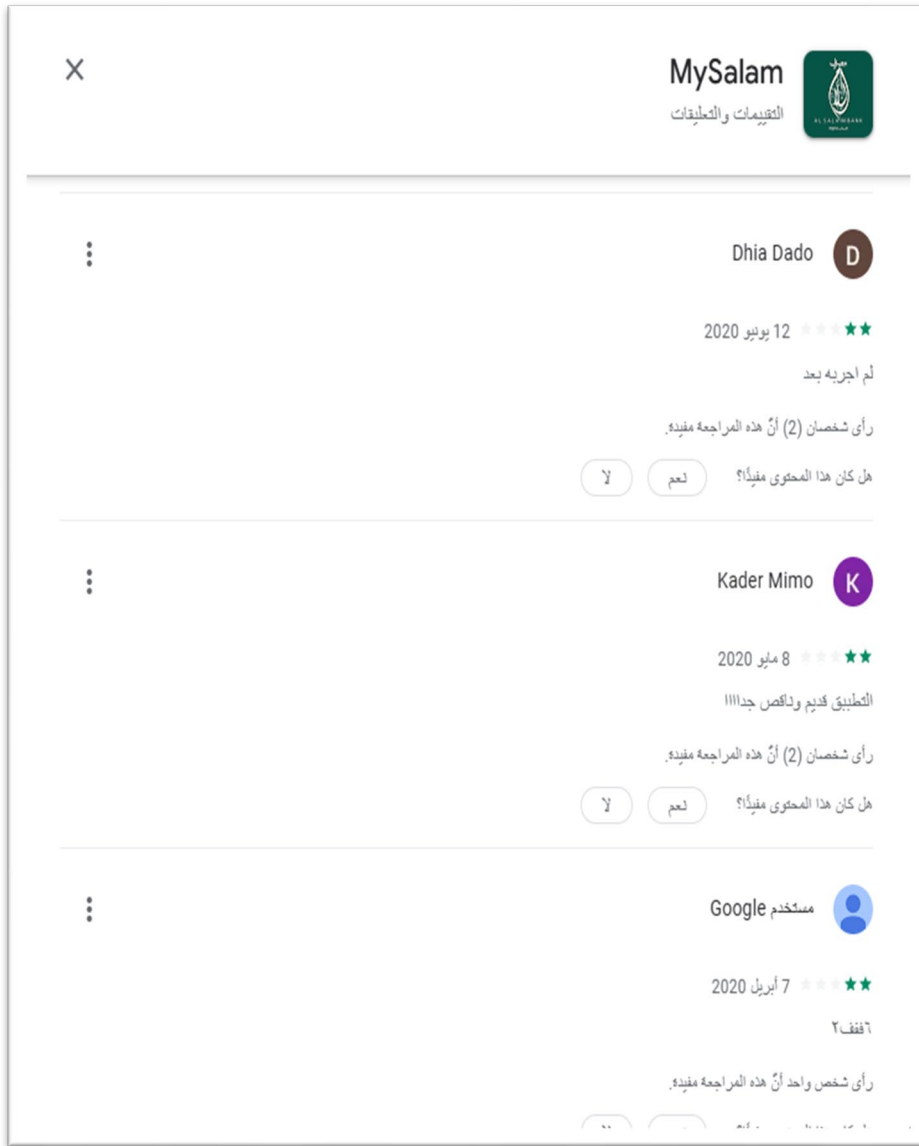
31 أكتوبر 2018 ★★★★★

ربي يبارك
هل كان هذا المحتوى مفيداً؟

مستخدم Google

29 سبتمبر 2018 ★★★★★

تطبيق ضعيف جدا لا يواكب الانظمة البنكية الحديثة في العالم تطبيق لا يستفيد منه سوا معرفة رسيدك ولا يتم تحديثه بشكل مستمر بعد كل عملية
رأى 27 شخصاً أنّ هذه المراجعة مفيدة.
هل كان هذا المحتوى مفيداً؟



المصدر: (my salam, 2023)

- كما يوفر بنك السلام تطبيق هاتفي "السلام سمارت بنكنغ" بحيث يتيح لزبون بالقيام بمجموعة عمليات عبر الهاتف المحمول وتمثل في:
- الكشف عن الأرصدة و آخر العمليات
- تحويل العملات
- محاكاة التمويل
- وإمكانية التواصل مع المصرف عبر رقمه الخاص (مصرف السلام الجزائر، 2025)

❖ في المنصة الرقمية لبنك السلام يوجد رابط التحميل لتطبيق سمارت بانكينغ و غير موجود على تطبيق play store، على أساس انهم مختلفين ولكل واحد منهم وظيفة معينة ولكن عند الاطلاع على الروابط وتحميل تطبيق السلام سمارت بانكينغ وجدنا ان تطبيق my salam هو ذاته تطبيق

السلام سمارت بانكينغ.

البطاقات البنكية:

- البطاقات البنكية التي يتيحها بنك السلام:

✓ بطاقة السحب و الدفع

✓ بطاقة الادخار

✓ بطاقات الفيزا :تنقسم بطاقة الفيزا الى عدة أنواع:

• **بطاقة مسبقة الدفع:** بحيث يتم تعبئتها عن طريق تحويل مبلغ نقدي من الحساب الجاري لعميل الى **visa** حساب البطاقة بالعملة الصعبة، تتيح هذه البطاقة إمكانية تسديد ثمن المشتريات من كافة المحلات عبر العالم باستعمال أجهزة الدفع الالكتروني الحاملة لاشارة وكذلك تتيح إمكانية الشراء من المواقع التجارية الالكترونية المعتمدة من طرف **visa** على مدار الساعة و اليوم ولم تتوقف على الدفع فقط كذلك تتيح السحب النقدي من جميع أجهزة الصراف الآلي الحاملة لاشارة **visa** على مدار الساعة و اليوم، تتميز بسهولة إعادة الشحن وتستعمل في التجارة الالكترونية العالمية كما تمكن من الدفع و السحب في كل انحاء العالم .

• بطاقة كلاسيكية

• بطاقة الذهبية

• بطاقة التصدير

تتميز هذه البطاقات بنفس المواصفات للبطاقة الأولى من ناحية الاستعمال ،اما بطاقة التصدير تضيف لشركات التي تعمل في مجال التصدير تسديد المصاريف الدولية باستخدام أجهزة الدفع الالكتروني أي تغطية نفقات التصدير وهذا مايشجع التجارة الالكترونية و يجذب فئة التجار الذين يتعاملون مع اطراف خارجية لاستعمال هذه البطاقة . (مصرف السلام الجزائر، 2025)

- نستنتج ان مصرف السلام لا يوفر وسائل دفع متنوعة مقارنة بالبنك السابق ذكره **bna** ،مصرف السلام لديه وسائل و تطبيقات ولكن محدودة جدا في ظل هذا التطور و اتجاه القطاعات لرقمنة كذلك ما يمكنني انتقاده التعامل الورقي لا زال بنك السلام يطلب من العميل وثائق ورقية لاجل الحصول على خدمة مصرفية رقمية فالنظام الورقي تقليدي معاكس لرقمنة و التكنولوجيا بحيث لا يعتمد على طلبه على الوسائل الرقمية

بحيث نلاحظ ان البنك الوطني الجزائري يتيح لزبون تقنية الطلب عن بعد و الحصول على الخدمات عن بعد دون التقرب الى شبابيك البنك و ما يدل ذلك على تماشي البنك الوطني الجزائري مع اخر مستجدات التطور الرقمي المصرفي ،ونشير الى صعوبة العملية بالنسبة لزبون بأنه امر مكلف للوقت و الجهد والمال ولا يشجع الزبون من الطلب من مثل هذه البنك التي لازالت تعتمد على الطلب الورقي بدلا من الطلب عن بعد للخدمات المالية الرقمية التي تتميز بالسرعة و الراحة و التسعيرة المناسبة و هذا امر جذاب لزبون الراشد ما يوسع تعاملاته المالية عبر البنوك و يعزز الشمولية المالية .

المطلب الثالث: أنواع الخدمات المالية الرقمية المتوفرة في بريد الجزائر ودورها في تعزيز الشمول المالي الفرع الأول:التعريف بريد الجزائر

هي مؤسسة عامة ذات طابع صناعي و تجاري،تعمل تحت اشراف وزارة البريد والاتصالات التكنولوجية الرقمية ،يديرها مجلس إدارة يرأسه الوزير المسؤول عبر البريد،ويتم ادارتها بواسطة مدير عام يتم تعيينه بمرسوم رئاسي يعمل بريد الجزائر على تطوير خدماتها البريدية و المالية من خلال تحديث أنظمتها عن ريق التحول الرقمي وتعزيز الاقتصاد الرقمي وتهدف لتحقيق الشمول المالي عبر تطوير وسائل الدفع الرقمية، تمتلك بريد الجزائر منصة رقمية عبر الانترنت و صفحة على تطبيق فايسبوك عليها 1.6 مليون متابع وعلى انستغرام 269الف متابع الهيكل التنظيمي الإداري لبريد الجزائر: تنقسم الى ثلاث مستويات رئيسية:

1. المستوى المركزي:يشمل الإدارات العامة والتخصصات مثل الخدمات المالية البريدية والمراسلات
2. المستوى الإقليمي:يتضمن مراكز التفتيش الإقليمية والمركز المالية والمحاسبية
3. المستوى المحلي:يتمثل في مكاتب البريد المنتشرة في الولايات،والتي يتم الاشراف عليها عبر "مديرية وحدة بريدية" لكل ولاية. (بريد الجزائر، 2025)

الفرع الثاني:الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها بريد الجزائر eccp:

باعتبار بريد الجزائر مؤسسة اقتصادية تقدم مختلف الخدمات المالية الرقمية عبر منصاتها الالكترونية سوف نتطرق الى هذه الخدمات الآتية:

- 1) طلب فتح حساب eccp عن بعد:يمكن فتح حساب بريدي جاري عن بعد دون اللجوء الى مركز البريد ويوفر الجهد وتكلفة التنقل و عبئ الازدحام والوثائق الورقية التي تعرقل على الزبون فتح الحساب وبالتالي تعزيز الشمول المالي بتمكين وتسهيل الوصول الى الخدمات المالية الرقمية
- 2) طلب مستخلص كشف الحساب عن بعد:بحيث يمكن الاطلاع على الرصيد و اخر التحويلات المالية

- عبر الانترنت فقط دون اللجوء الى شبائيك بريد الجزائر وبالتالي تعزيز الأمان و الشفافية ما يستقطب الزبون لتعامل مع المؤسسات المالية و الاندماج فيها
- (3) **طلب كشف الحساب عبر الانترنت:** تمنح المنصة عبر الانترنت للعميل إمكانية استخراج كشف مفصل لمعاملات الحساب ويمكن للعميل تحديد التاريخ الذي يريده للاطلاع على العمليات التي أجريت فيه وهذا مايعزز شفافية المعاملات وحركة الأموال ، كما يمكن تحميلها بنسخة pdf و بعمولة بسيطة .
- (4) **الاشعار عبر SMS:** يمكن الاشتراك في خدمة الاشعار عبر SMS عبر الانترنت وتفعيلها عن بعد بحيث يصل للعميل اشعار لكل معاملة إيداع او تحويل او سحب وهذا مايعزز سهولة متابعة الحسابات البريدية الجارية بتسعيرة رمزية بقيمة 10 دينار فقط دون الحاجة للجوء الى شبائيك البريد لطلب الرصيد او اخر العمليات على حسابه.
- (5) **طلب البطاقة الذهبية عن بعد:** تعتبر البطاقة الذهبية بطاقة سحب و دفع الكترونية يقدمها بريد الجزائر لاجراء عمليات السحب و الدفع للاموال على الصراف الآلي ، ونقاط البيع كما تمكن من دفع الفواتير سواء فواتير الهاتف او الغاز والكهرباء دون الحاجة لتتنقل الى مكاتب البريد و تعزيز قدرة المواطنين من الوصول الى الخدمات المالية ، وفي ظل الرقمنة وفرت بريد الجزائر عبر منصتها الرقمية إمكانية طلب هذه البطاقة ومتابعتها و القدرة على تغيير مكتب استقبال البطاقة بما يناسب العميل.
- (6) **طلب دفتر الصكوك عن بعد:** يمكن للعميل طلب دفتر الصكوك او الشيكات بالولوج الى المنصة ECCP ، يستخدمه العميل لاجراء العمليات المالية مثل السحب و الدفع و التحويل و الاطلاع على الرصيد عبر شبائيك البريد في حال غياب البطاقة الذهبية.
- (7) **تتبع البريد و الطرود:** يوفر بريد الجزائر هذه الخدمة للعملاء الذين يقومون بالتجارة الخارجية في طلب شحنات من الخارج او حتى دولية بين الولايات بحيث تمكنهم من تتبع مكان الشحنة عن بعد فقط و التطلع على معلوماتها بالولوج الى منصة ECCP .
- (8) **خدمة شراء الكتب عن بعد:** توفر هذه الخدمة للمواطنين إمكانية شراء الكتب من متجر ANEP باستخدام البطاقة الذهبية مع التوصيل لفئة الناس المهتمين بالكتب و المطالعة والباحثين كذا أصحاب نوادي القراءة بحيث تسهل عليهم اقتناء عن بعد دون اللجوء الى المكاتب ما يعزز الشمول المالي بشمل أنواع مختلفة من افراد المجتمع
- (9) **شراء الطوابع البريدية:** يمكن شراء الطوابع البريدية باستخدام البطاقة الذهبية مع إمكانية توصيلها الى المنزل لكونها لها العديد من الفوائد و يحتاجها العديد من الفئات مثل الشركات و المؤسسات التي

تستخدمها في ارسال الوثائق الرسمية او في العلامات التجارية وكذلك هواة الجمع والمؤرخون بحيث تعتبر الطوابع البريدية قطع فنية تحتوي على رموز تاريخية

10) تطبيق بريدي **baridimob**: هو تطبيق رقمي قدمته بريد الجزائر لاجراء مختلف العمليات المالية بسهولة وامان مثل الاطلاع على الرصيد، التحويلات المالية بين الحسابات البريدية ، دفع الفواتير، التحكم في تفعيل او تجميد البطاقة الذهبية ، السحب بدون بطاقة باختيار خدمة معاملات بدون بطاقة باستخدام رقم السحب و الكود السري بالإضافة الى خدمة دفع مختلف المشتريات ، تتيح إمكانية التعرف على اقرب بريد و اقرب صراف الى على موقع العميل لتلقي الأموال و ، واجراء المعاملات المالية اليومية والذي يساعد كل الافراد من مختلف فئات المجتمع على إمكانية إدارة الحسابات البريدية عبر الانترنت دون اللجوء الى مقر بريد الجزائر. (بريد الجزائر، 2025)

16) شكل البطاقة الذهبية لبريد الجزائر



المصدر: من موقع ويب (Elkhadra، 2022)

- بعد الاطلاع والدراسة نستنتج ان بريد الجزائر يوفر مجموعة كبيرة من الخدمات المالية الرقمية التي تلي احتياجات المواطنين ،وتتمتع هذه الخدمات بالسهولة و الكفاءة و يمكن القيام بالعاملات المالية اليومية بشكل يسير وتكافئ هذه الخدمات مع ما قدمته البنوك السابق ذكرها في الدراسة و محاولة مواكبتها للادوات الرقمية،ولكن ما يمكنني انتقاده من ما اطلعت عليه في تطبيق بريدي موب هو الأعطال التي سبق وحدثت بحيث نتج عنها اختفاء أموال المواطنين بشكل مفاجئ وغير مبرر له و عدم وصول الأموال المرسله الى حساب اخر بدون سبب مبرر كذلك و هذا ما يقلل من كفاءة التطبيق او الخدمة و يחדش في الأمان عند المستخدمين، فهذه الأعطال الغير مبررة تتنافى مع رقمنة الخدمات و كفاءتها بحيث يجعل المواطنين يتجنبون عن القطاع المالي خوفا على أموالهم الخاصة و هذا معاكس تماما لتعزيز لشمولية المالي التي تسعى لها

القطاعات المالية من خلال توفير مختلف الخدمات المالية الرقمية التي من المفروض توفر الأمان و الكفاءة و السهولة للعميل .

المبحث الثاني: المقارنة بين بنكين محل الدراسة ومؤسسة مالية ودورها في شمل مختلف الفئات ماليا:

| الفئات المشمولة ماليا | بريد الجزائر La poste | مصرف السلام | البنك الوطني الجزائري BNA | المؤسسات المالية والبنكية الخدمات المالية الرقمية المتاحة |
|---|---|--|---|---|
| الافراد، المهنيين، التجار، الشركات الكبرى، المتاجر | يوفر تطبيق بريدي موب لاجراء مختلف العمليات المالية يتميز بالسهولة ما نسلط الضوء عليه الخلل التقني الذي قد يعاني منه | يوفر المصرف تطبيقين يؤديان الوظائف المالية المعتادة مع تسليط الضوء على عدم كفاءة تطبيق my salam | يوفر تطبيقات 05 wimpay مختلفة لكل تطبيق وظيفة معينة ما يدل على اهتمامه بتطوير التطبيقات الرقمية | التطبيقات الرقمية |
| الافراد، الموظفين، المهنيين، المؤسسات الناشئة، المؤسسات الحكومية، المؤسسات الكبرى، الشباب، الطلاب، النساء، الساكنين في المناطق البعيدة عن البنك، الافراد الذين يعانون من ظرف صحي، ذوي لاحتياجات الخاصة | لدى بريد الجزائر منصة رقمية عى الانترنت تمكن العمل من القيام بمختلف العمليات المالية ويتميز بالسهولة و الكفاءة، بحيث يمكن الاطلاع على الرصيد وفتح الحساب و طلب البطاقة الذهبية وكشف مستخلص الحساب عن بعد | لدى المصرف منصة رقمية على الانترنت تعرض كل الخدمات المالية التي يقدمها البنك للعملاء ، المنصة جد عادية من حيث الشكل والتسويق وغير مبتكرة ما يدل على قلة اهتمام المصرف بالتجديد والمواكبة الرقمية | لدى البنك منصة رقمية على شكل تطبيق BN@tic لديها ميزات كثيرة ، كما يوفر منصته الرقمية على الانترنت، البنك مهتم بتجديد وتطوير منصاته مايساهم في جذب العملاء | المنصات الرقمية |
| الافراد، المهنيين، الشركات الكبرى، رجال الاعمال، التجار، السياح والمسافرين، فئة الأطفال الغير بالغين، الشباب، العائلات | يوفر بريد الجزائر لعملائه البطاقة الذهبية والتي تمكن من السحب النقدي من الصراف الآلي و الدفع عبر نقاط البيع كذلك يمكن استخدامها لاجراء مختلف العمليات المالية عن بعد | يوفر البنك بطاقات الكثرونية كلاسيكية وذهبية وكارت الفيزا ، كما يوفر بطاقة الكثرونية إسلامية ولكن يعتبر هذا العدد من البطاقات محدود جدا وغير متنوع | يوفر البنك بطاقات الكثرونية مختلفة ، سحب ودفع، ائتمان بأنواعه ولفئات مختلفة، كما يوفر بطاقة البنك بطاقة الكثرونية إسلامية ما يدل على اهتمامه بتقديم خدماته لمختلف الفئات | البطاقات الالكثرونية |
| المستوردون والمصدرون ،رجال الاعمال والمستثمرون | لا يعتبر مؤسسة مصرفية متخصصة في التجارة الخارجية ولكن يقدم خدمات التحويلات المالية ما قد يكون له صلة بالتجارة الخارجية | يوفر البنك منصة الاعتماد المستندي بحيث يركز على ضمان الأمان للقيام بالتحويلات المالية | يوفر البنك منصة E-Trede و 03 تطبيقات ويعمى تسهل المعاملات التجارية وتقدم خدمات متنوعة لتجار | التجارة الخارجية |

| | | | | |
|---|--|--|---|---------------------------------------|
| <p>الافراد،المقترضون،الشركات والمؤسسات،المثتمرون ورجال الاعمال</p> | <p>باعتباره ليس مؤسسة بنكية فهو لا خدمة التامين البنكي</p> | <p>لا يوفر مصرف السلام خدمة التامين البنكي</p> | <p>يقدم البنك صيغ متعددة لتأمينات بحيث يمكن الاستفادة من الائتمان عن بعد فقط عن طريق الاشترك في تطبيق الدفع دون تلامس وبمباي ، كما يستغل منصبه الرقمية عبر النت في عرض مختلف التامينات و التسهيل الوصول اليها والاشترك فيها</p> | <p>التأمين البنكي</p> |
| <p>الافراد،المهنيين،التجار،الشركات الصغيرة،الشركات الكبرى،المؤسسات العمومية والحكومية،الافراد التي تعاني من ظروف صحية،الافراد المتواجدين في مناطق بعيدة عن البنك ،الطلاب،النساء ،النساء ذوات الدخل الغير ثابت،ذوي الاحتياجات الخاصة،المسافرين،الافراد محدودي الدخل.</p> | <p>يتيح بريد الجزائر للافراد عمليات مالية واسعة تتمثل في الدفع والسحب الالكتروني و التحويلات المالية وإدارة الحساب و شراء الطوابع البريدية عن بعد والكتب الكترونيا</p> | <p>يوفر المصرف خدمات مالة عن بعد تسهل العمليات اليومية للعميل مثل خدمات الدفع و السحب النقدي والتحويل المالي وإمكانية الاطلاع الحساب في اي وقت ومكان دون الحاجة للجوء الى فرع المصرف</p> | <p>يوفر البنك خدمات رقمية مختلفة تتمثل في دفع الضرائب و مستحقات عن بعد وطلب التمويل عن بعد و شراء المنتجات عن بعد وكذلك سهولة التحويلات المالية بأمان دون الحاجة للجوء الى فرع البنك</p> | <p>العمليات المالية عن بعد</p> |

الجدول من اعداد الطالبة استنادا على موقع الويب لبنك (البنك الوطني الجزائري bna، 2025)، (مصرف السلام الجزائر، 2025)، (بريد

الجزائر، 2025)

تحليل جدول المقارنة بين الخدمات المالية الرقمية التي توفرها عينة من البنوك الجزائرية و بريد الجزائر:

وجه الشبه: يقدم البنك الوطني الجزائري ومصرف السلام و بريد الجزائر الخدمات المالية الأساسية المتمثلة في الدفع الالكتروني لمستحقات الشراء والفواتير والضرائب و السحب النقدي وكما يتيح القدرة على فتح الحساب عن بعد والاطلاع الدائم على الرصيد و كل العمليات التي تجرى في الحساب كذلك يتيحون خدمة التحويلات المالية عن بعد كل هذه تعتبر عمليات أساسية لا بد من وجودها في مؤسسة مصرفية او مالية تواكب رقمنة خدماتها .

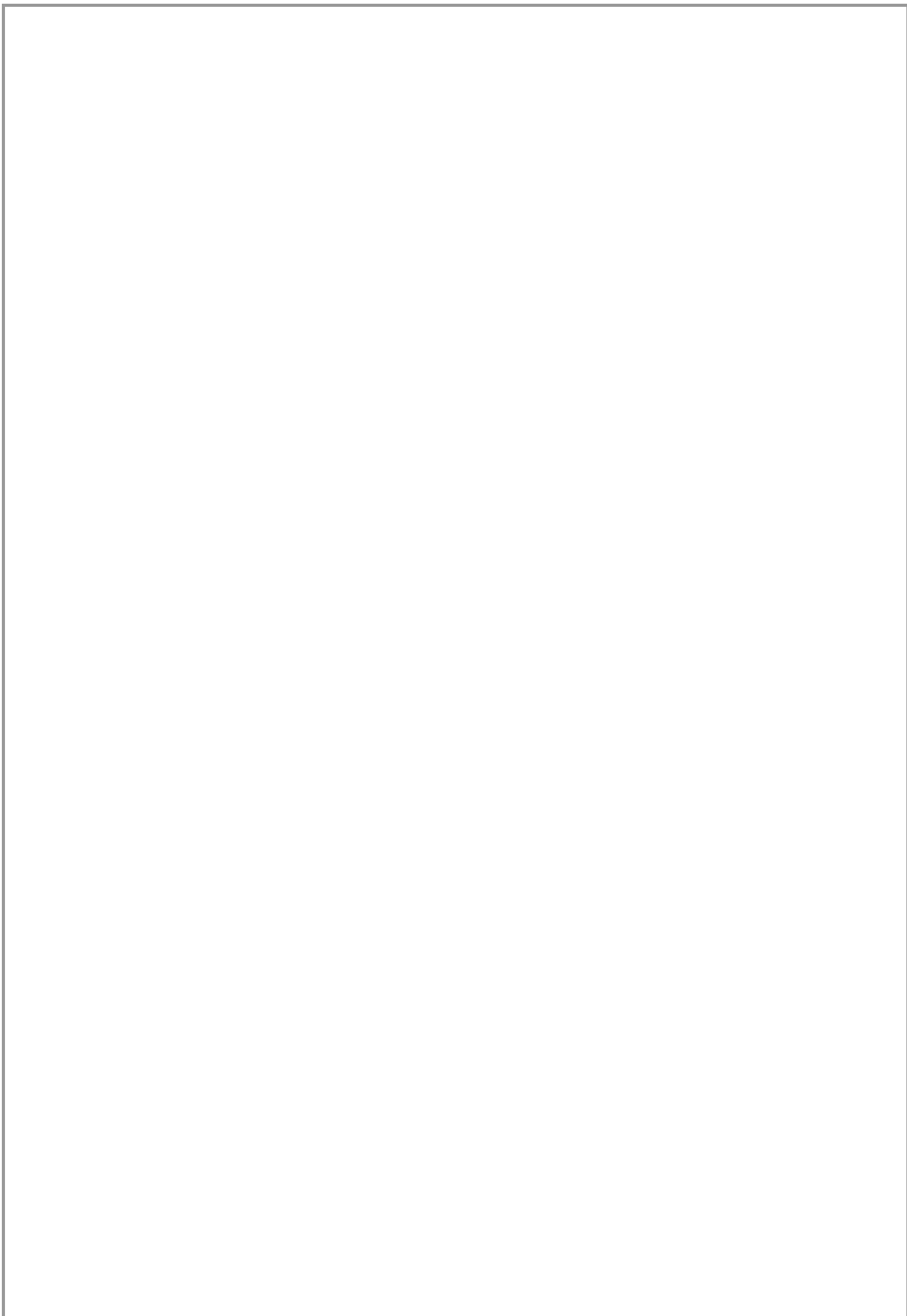
وجه الفرق: يتيح كل من البنك الوطني الجزائري و مصرف السلام و بريد الجزائر منتجات مالية رقمية

تتمثل في المنصات الرقمية و التطبيقات الرقمية و بطاقات الالكترونية ولكن كل من منهم تحتل مستوى معين يختلف عن الأخرى ، بحيث يعتبر البنك الوطني الجزائري على حسب المقارنة في المرتبة الأولى من حيث تقديم خدمات ومنتجات مالية واسعة ومتنوعة تلي حاجة مختلف الافراد وما يجعل فئات كثيرة من المجتمع حثا بأعمار مختلفة تنجذب الى الاندماج مع البنك و اختياره كوجهة مالية موفقة على أساس انه يوفر تطبيقات رقمية مبتكرة ومتنوعة مثل تطبيقات Wimpay بحيث يوفر 05 نسخ متعددة من التطبيق كل نسخة تلي فئة معينة او مشتركة من الافراد سواء تجار مهنيين افراد مؤسسات صغرى او كبرى، كما يتيح لزبائن منصة رقمية تعرض وتقدم خدمات مالية رقمية يهتم البنك بتويق منتجاته من خلال الصور الواضحة واللغة الجذابة والتي تستقطب العميل وهو دائم التحديث لمنصته على الانترنت، بالإضافة الى انه يوفر بطاقات مالية متنوعة جدا تشمل كل الافراد والفئة المؤسساتية والتجار و السياح و الأطفال القصر و بطاقات بدون فوائد للافراد الذين يفضلون خدمات وفق الشريعة الإسلامية هذا التنوع ما يدل على ان البنك يسعى لتلبية مختلف الحاجات و هذا ما يجعله متطور في مجال تقديم الخدمات المالية الرقمية لتحقيق اهداف الشمول المالي .

أما في المستوى الثاني على حسب المقارنة التي تمت من خلال الجدول و الدراسات التي سبقته، نستنتج ان بريد الجزائر من الرغم من انه مؤسسة مالية و ليس بنكية الا انه متوسع جدا في تقديم مختلف الخدمات المالية الرقمية و يوفر منتجات جد فعالة و سهلة للافراد مثل تطبيق بريدي موب والذي يتيح لكل الافراد الذين يمتلكون البطاقة الذهبية من اجراء معاملاتهم المالية عن بعد دون الحاجة للجوء الى فرع بريد الجزائر تتمثل في دفع فواتير المياه و الكهرباء وحتى تعبئة رصيد الهاتف او الانترنت ويمكن من القيام بالتحويلات المالية عن بعد والاطلاع على الأرصدة وما الى غير ذلك من الخدمات ، كما يتيح البطاقة الذهبية التي تمكن حاملها من الدفع الالكتروني و السحب النقدي من موزعات الصراف الالى والقيام بعمليات مختلفة فقط عبر الصراف ، كذلك يوفر منصة رقمية تقدم خدمات مالية مختلفة مثل شراء الكتب و الاطلاع على الرصيد وكشف الحساب ما يعزز الشفافية و الأمان

وما يجعلها وجهة سهلة وذو كفاءة للعميل لدى الزبون يعتبر بريد الجزائر مؤسسة مالية غير بنكية ناشطة في مجال الخدمات المالية الرقمية .

اما عن مصرف السلام فيرتب في المستوى الأخير على اساس المقارنة بحيث يعتبر مجال تقديمه للخدمات المالية الرقمية ضيق جدا، وبما انه مؤسسة بنكية كان المفروض ان يوسع من الخدمات المالية التي يقدمها ويوفر سبل سهلة لجذب الزبون، بحيث يوفر بطاقات الكترونية ولكن محدودة وليست متنوعة و تطبيقات رقمية ليست فعالة بشكل كافي مثل تطبيق **My salam**، نستنج ان مصرف السلام لا يعمل على الابتكار و التطوير من تطبيقاته و منصات ما يدل على ذلك التحديثات الغير مستمرة والتي تكون من فترة بعيدة جدا، بالإضافة الى انه لا يزال يستعمل الوثائق الورقية في طلب الخدمة بدلا من ان تكون عن بعد ما يجعل الزبون محبط بسبب تكلفة الوقت و عبئ الوثائق الورقية، في ظل التسارع الرقمي يتعبر مصرف السلام بطيء في مواكبة الاقتصاد الرقمي وتحقيق متطلبات تعزيز الشمول المالي .



الخطاتمة

الخاتمة:

تعد الخدمات المالية الرقمية عنصرا أساسيا في تحقيق إعادة هيكلة الأنظمة المالية المعاصرة والانتقال من النظام التقليدي الى النظام الرقمي، حيث تتيح مستوى اعلى من الشفافية و الكفاءة في المعاملات المالية، وتساهم بشكل فعال في الشمول المالي، تبين الدراسات ان التحول الرقمي في القطاع المالي وإدخال التقنيات المالية الرقمية في الخدمات المالية الرقمية لا يقتصر على مجرد تسهيلات للعملاء لاجراء مختلف العمليات المالية بل تضيف عنصر الأمان و الكفاءة و يخلق بيئة تحفز الابتكار و تدعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تبني تقنيات متقدمة في التكنولوجيا المالية بحيث تسهم في توسيع نطاق وصولها الى مختلف الفئات في المجتمع .

على الرغم من التحديات التي قد تواجهها مثل ضعف البنية التحتية والحاجة المستمرة للتوعية المالية فان التغيرات التي حدثت في النظام المالي الجزائري في الآونة الأخيرة تدل على سعي المؤسسات المالية و البنكية في تخطي هذه العقبات والاهتمام بتطوير الخدمات المالية الرقمية اذ تزيل الحواجز الجغرافية والاقتصادية وتعيد رسم حدود الثقة و الشفافية بحيث تتيح الخدمات المالية الرقمية فرصة جديدة للنمو الاقتصادي وتمكن الافراد من المشاركة في الاقتصاد الرقمي بكل يسر وكفاءة .

ان الشمول المالي لا يقتصر على مجرد تسهيل و تمكين الافراد من الوصول الى الخدمات المالية بل من تمكينهم من اتخاذ القرارات المالية والمشاركة الفاعلة في الاقتصاد مما يؤدي الى تحقيق العدالة الاقتصادية، لتحقيق الشمول المالي يتطلب مجموعة من الإجراءات و السياسات من خلال الرقمنة وتطوير البنية التحتية الرقمية والتثقيف المالي وتوسيع نطاق الخدمات المالية

تعتبر الخدمات المالية الرقمية حجر الأساس لتحقيق الشمول المالي عبر نقل معالم النظام المالي من تقليدي الى رقمي، تزيل الحواجز الجغرافية والاقتصادية وتوفر وصولا سهلا فعالا الى مجموعة متكاملة من الخدمات المالية، يشكل التحول الرقمي أداة أساسية تدفع نحو العدالة المالية بين افراد المجتمع لتلبية احتياجات كافة افراد المجتمع.

أولا: نتائج الدراسة

يمكن تلخيص اهم ماتوصلنا اليه من نتائج في هذه الدراسة فيما يلي:

1. الخدمات المالية الرقمية هي تكامل بين الرقمنة و الخدمات المالية حيث تم دمج بين هاتين المتغيرين لتقديم حلول مالية مبتكرة باستخدام التقنيات الحديثة و التكنولوجيا المالية ما يساهم في تحسين تجربة المستخدم و زيادة الكفاءة

- تعرف الخدمات المالية الرقمية على انها الخدمات المالية الرقمية هي خدمات مالية حديثة وفق نظام رقمي يتيح للعملاء الوصول الى حساباتهم و الاستفادة من مختلف الخدمات و المنتجات المالية عن بعد

باستخدام الأدوات الرقمية، تعطي للعميل تجربة سهلة وذات كفاءة وتعزز شفافية العمليات المالية ما يمكنه من اجراء المعاملات المالية اليومية المتمثلة في الدفع الالكتروني و السحب و التحويلات المالية في أي مكان او زمان

2. الخدمات المالية الرقمية مجال واسع ومتنوع و قابل لتطور بحيث يتيح للعملاء الاندماج في النظام المالي بطرق سهلة ما يمكنهم من فتح الحسابات عن بعد دون اللجوء الى مقر البنك ما قد يشجع العميل على امتلاك حساب، كذلك دفع مختلف المستحقات عن بعد مثل الضرائب، الفواتير، ثمن المشتريات، وتوفير حول تأمينية دو الحاجة الى اللجوء الى فرع البنك، كما يمكن من التحويلات المالية عبر الهاتف فقط دون وسيط ما يعطي مرونة اكبر للقيام بهذه العمليات.

3. تساهم التقنيات المالية الرقمية في تحسين الخدمات المالية بحيث توفر حلول مبتكرة وتعزز الأمان والكفاءة مثل تقنية البلوكتشين كما تجعل الخدمة سريعة وتلقائية دون تدخل وسيط مثل تقنية العقود الذكية

4. من فوائد الخدمات المالية الرقمية انها قدمت حلول مالية مبتكرة عجزت المصارف التقليدية على تقديمها، كما انها تساعد في تحسين جودة ونوعية الخدمة المالية المقدمة، كما يتم التخلي او التقليل من الوثائق الورقية التي تعتبر على الزبون بحيث يمكن الحصول على الفرص المالية في كل مكان و زمان ما يساهم في تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية

5. تتميز الخدمات المالية الرقمية بأنها سهل الوصول اليها في مكان وزمان بتكلفة منخفضة، وانها وسريعة وفعالة كما انها تعزز الشمول المالي

6. لتطوير الخدمات المالية الرقمية يتطلب توفير البنية التحتية الرقمية بتوفير أنظمة الكترونية امنة و الاهتمام بالجانب القانوني لتعزيز الأمان و حماية المستهلك، كما يجب التوعية المالية لتوجيه الافراد للاستخدام الأمثل لهذه الخدمات

7. توصلنا من خلال هذه الدراسة ان التشريع الجزائري قد اهتم بالجانب القانوني للخدمات المالية الرقمية ما يدل على ان الجزائر تعمل على توفير البيئة المناسبة لدعم الاقتصاد الرقمي وحماية المستهلك بحيث اقرت من خلال قانون النقدي المصرفي بمواد تعترف بالعملة الرقمية وتحصر على سلامة وسائل الدفع وفعاليتها كما يعمل على مراقبة نظك الدفع واعطى الحق القانوني لانشاء البنوك الرقمية و المباشرة في الخدمات المالية الرقمية و التنوع في البطاقات الالكترونية بحيث تعتبر أداة أساسية للاستفادة من الخدمة المالية الكترونيا، كما اهتم القانون الجزائري بجانب التجارة الالكترونية 05/18 بحيث عرف الدفع الالكتروني ووضع قوانين صارمة عن النصب والاحتيال

8. الشمول المالي هو قدرة وصول كافة فئات المجتمع الى الخدمات المالية و استخدامها بشكل سهل وعدم وجود الفجوة المالية بين افراد المجتمع ،بحيث تتم تلبية احتياجاتهم المالية بجودة مناسبة وأسعار معقولة ومن ابرز متطلبات تحقيق الشمول المالي تعزيز الانتشار الجغرافي للخدمات المالية الرقمية و ادواتها وتطوير التوعية والتثقيف المالي لدى الافراد ووضع قوانين وتشريعات تنظم المعاملات المالية وتضمن حماية المستهلك

9. توصلنا من خلال الدراسة الى تحديد العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية و الشمول المالي بحيث تكمن علاقة تكاملية طردية ،كلما تم تعزيز انتشار و استخدام الخدمات المالية زاد الشمول المالي فتوفير خدمة مالية مرنة وسهلة وآمنة بتكلفة اقل ومتاحة طول الوقت يعمل على جذب العملاء و دمجهم في المنظومة المالية

10. من خلال الدراسة التطبيقية التي اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي و دراسة البيانات الرقمية اذ كان الهدف من البحث دراسة الواقع الحالي لوجود الخدمات المالية الرقمية المتاحة في المؤسسات المالية البنكية و الغير بنكية كما تم الاعتماد على المنهج الاسطلاعي لمصرف السلام لجمع البيانات حول تجربة المستخدمين لتطبيق رقمي .

11. توصلنا من خلال الدراسة التطبيقية الى وجود خدمات مالية رقمية متنوعة وواسعة في النظام المالي الجزائري بحيث يوفر بنك الوطني الجزائري BNA مجموعة واسعة من المنتجات و الخدمات المالية والتي تمثلت في تطبيقات مختلفة و مبتكرة مثل تطبيقات الدفع الالكتروني دون تلامس و تطبيقات المسح QR وتطبيقات متنوعة من WIMPAY لكل تطبيق يقدم خدمات مختلفة و تشمل افراد متنوعين تغطي احتياجات مختلف الفئات ،كما اهتم البنك الوطني الجزائري بتوفير عدد كبير من البطاقات وشمل مختلف الفئات مثل الأطفال القصر و رجال الاعمال و الفئة المؤسساتية الصغرى و الكبرى و المهنيين لا تقتصر على هذه الأدوات فقط كما أتاح للعملاء خدمات أخرى مبتكرة مثل التأمين البنكي كما يتيح منصات رقمية تعرض وتقدم خدماته المالية

اما بنسبة لمصرف السلام وفر مجموعة محدودة من البطاقات الالكترونية وكذلك أتاح تطبيق My salam والذي ابدى المستخدمين استيائهم من تجربته، كما توصلنا الى انه لا يتم التطوير المستمر لطبيقاته ما يجعله غير مواكب لآخر التطورات الرقمية فأخر تحديث قام به لتطبيق له بتاريخ

12. اما بالنسبة لبريد الجزائر والذي يعتبر مؤسسة مالية غير بنكية يقدم مجموعة واسعة من الخدمات المالية الرقمية تلي احتياجات الافراد خاصة محدودي الدخل ومعظم الافراد يعتبرون بريد الجزائر وسيطا

ماليا سهلا ومرن، اهتم بريد الجزائر بتقديم مختلف الخدمات عن بعد مثل فتح الحساب عن بعد الاطلاع على الرصيد و الدفع الالكتروني لجميع المستحقات والفواتير بطاقة ذهبية تمكن حاملها من القيام بعمليات مالية مختلفة في كل مكان وزمان ما يدل على اهتمام بريد الجزائر بتقديم الأفضل لعملائه

13. تم تسليط الضوء من خلال الدراسة على الفئات المشمولة ماليا وما توصلنا اليه ان بتقديم خدمات مالية مختلفة سوف يتم تغطية فئة أوسع من الافراد ابداءا من الأطفال القصر الى البالغين والمهنيين ورجال الاعمال و المؤسسات

14. من خلال المقارنة بين الخدمات المالية الرقمية الموجودة في البنك الوطني الجزائري و مصرف السلام و بريد الجزائر نتوصل الى ان البنك الوطني الجزائري ناشط في مجال تقديم الخدمات الرقمية والاستمرار في الابتكار والسعي لتقديم الأفضل ومواكبة التطور الحاصل في الاقتصاد الرقمي ما يؤدي ذلك الى شمل مجموعة أكبر من الافراد واعتباره وجهة موفقة للاستفادة من الخدمات المالية فهو يوفر كل السبل لتعزيز الشمول المالي

اما مصرف السلام فمازال متأخر في تقديم خدمات مالية رقمية مبتكرة وبطيء في تطوير جودة الخدمة المصرفية التي يقدمها للعميل، فهو لا يعمل على تقديم خدمات واسعة ومتنوعة للعملاء كما لاحظنا انه لا زال يستخدم الوثائق الورقية في طلب بعض الخدمات وهذا عكس نظام الرقمنة ما يدل على انه يمتد لنظام التقليدي في ظل التسارع الحاصل في عالم الرقمنة، كل ما سبق ذكره فهو يناهز المبدئ الشمول الا وهو الابتكار و التطوير .

واما بريد الجزائر الذي يعتبر مؤسسة مالية غير بنكية نجد انها تعمل على رقمنة عملياتها وتوفير خدمات تلي حاجة العملاء ولكن مايمكن انتقاده هي الخلل التقني الذي يحصل في تطبيق بريدي موب بحيث قد يزعزع ثقة العميل ما يناهز المبادئ الشمول المالي .

ثانيا: نتائج اختبار صحة الفرضيات الدراسة:

بناء ما توصلنا اليه:

- نفي الفرضية الأولى: والتي صيغت كالآتي: هناك العديد من الخدمات المالية الرقمية في البنوك الجزائرية و المؤسسات المالية الغير بنكية تتمثل في الدفع الالكتروني عبر التطبيقات الالكترونية والبطاقات الالكترونية

لقد تم التوصل الى ان الخدمات المالية الرقمية لا تقتصر على الدفع الالكتروني فقط بل هي واسعة وتمثل في فتح

الحساب عن بعد و دفع مختلف المستحقات و الفواتير والضرائب عن بعد و السحب بمختلف البطاقات البنكية و الاسفاده من الائتمان والتحويلات المالية وطلب القروض عن بعد والاشترك في التامين البنكي الكترونيا كما يوفر بطاقات الالكترونية المتنوعة تطبيقات رقمية مختلفة الوظائف و منصات رقمية عبر الانترنت

- نفي الفرضية الثانية: والتي صيغت كالآتي: لا تشهد الجزائر أي تطور في تحقيق الشمولية المالي بحيث لا يزال الوصول الى تلبية احتياجات جميع فئات المجتمع

لقد تم التوصل الى الجزائر تسعى لتحقيق الشمول المالي ما يدل على ذلك اهتمام المؤسسات المالية و البنكية بتوفير خدمات مالية رقمية مبتكرة و السعي في نشرها و توسيعها ليتمكن الافراد من الحصول عليها وادماجهم في المنظومة المالية

- نفي الفرضية الثالثة: والتي صيغت كالآتي : لم يعترف التشريع الجزائري بصفة صريحة بمصطلح الخدمات المالية الرقمية.

لقد تم التوصل الى ان القانون الجزائري انشأ قانون النقدي المصرفي رقم 09/23 والذي جاء فيه مصرحا بالعملة الرقمية و نظم الدفع الالكترونية و البنوك الرقمية ، كما جاء يؤكد ان البنك المركزي قائما على المراقبة والاشراف والعمل على حماية المستهلك ، كما جاء القانون التجاري رقم 05/18 معرفا لدفع الالكتروني ويضع قوانين صارمة لجرائم النصب و الاحتيال ، مايدل على ان القانون الجزائري يضع تشريعات توفر البيئة الملائمة للخدمات المالية الرقمية .

1. الرضا، مصطفى سلام عبد؛ حيدر، محمد كريم؛ سنان، عبد الله حرجان. (2020). *التكنولوجيا ودورها في تحقيق التنمية المستدامة*. مجلة جامعة جهان، ص129.
2. السالمي، جمال بن مطر؛ بني عرابة، سعيد. (2018). *البيانات الضخمة ودورها في دعم اتخاذ القرار والتخطيط الاستراتيجي*. المؤتمر السنوي الرابع والعشرين لجمعية المكتبات المتخصصة.
3. الشركسي، فرج ونيس؛ القصير، أيوب أحمد. (2024). *الحوسبة السحابية: مفهومها واستخداماتها*. المجلة الدولية للحاسبات والمعلوماتية، 13.
4. القادر، دوش عبد؛ بيري، نورة. (2023). *دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي*. مجلة المنهل الاقتصادي، 145.
5. آيت شعلال، نبيل. (2019). *البطاقات البنكية وعوائق استخدامها في الجزائر*. مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، 09.
6. ايمان مصطفى فؤاد. (2024). *دور المحافظ الالكترونية في تعزيز اقتصاد الدول النامية: بالإشارة إلى مصر*. مجلة الريادة للمال والأعمال، 243.
7. بوخاري، فاطنة. (2021). *التكنولوجيا البنكية ودورها في تفعيل أداء البنوك*. مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، 348.
8. تسوري بن تسوري، بهية. (2021). *واقع التأمين البنكي في الجزائر*. مجلة نوميروس، 05.
9. حبيبة، بن زغدة؛ سلامة، جهيدة. (2023). *واقع الشمول المالي في الجزائر ودور الخدمات المالية الرقمية في تحقيقه*. مجلة تنمية الاقتصاد والتنمية المستدامة، 71.
10. حسان، عبير. (2023). *الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ومدى مساهمتها في تعزيز الشمول المالي*. مجلة بحوث الاقتصاد والمانجمنت، 210.
11. حمود، الشبلي هيثم؛ اللوزي، باسم محمد؛ عبيدات، أنور سماح. (د.ت). *دور الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية*. المجلة العربية لدراسات، 197.
12. دوش، عبد القادر؛ بيري، نورة. (2023). *دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي*. مجلة الدراسات الاقتصادية، 149.
13. رديف، مصطفى وآخرون. (2021). *التحول الرقمي كآلية لتعزيز درجة الشمول المالي في الجزائر*. مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، 290.
14. رمزي، زين الدين؛ بن مالك، سميرة. (2023). *منصات التمويل الجماعي: بين النظري والتطبيقي كآلية لتمويل المؤسسات الناشئة*. مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال، 43.
15. ريحانة، خلايفة؛ بن خليفة، حمزة. (2023). *تجارب أولية حول إصلاحات الشمول المالي*. مجلة التكامل الاقتصادي، ص131.
16. ريم، هند؛ بوجاني، عبد الحكيم. (2023). *التمويل الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي*. مجلة البصائر للدراسات القانونية والاقتصادية، 3(1)، ص105-106.
17. سعاد، بوشلوش. (2022). *تحديات الشمول المالي ومتطلبات تطويره*. المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، ص591.
18. سعدي، نوال عبد القادر؛ رحابي، أسماء. (2025). *البنوك الافتراضية كآلية لتعزيز وتنشيط معاملات التجارة الإلكترونية*. مجلة الجغرافيا الاقتصادية، 139.
19. شراقة، صبرينة. (2021). *تكنولوجيا التأمين*. مجلة دراسات العدد الاقتصادي، 2020.
20. صغير، بوزيد؛ هني، عبد القادر. (2024). *التطورات القانونية الجديدة في المجال البنكي والمصرفي*. مجلة دفاتر الحقوق والعلوم السياسية، 28.
21. محمد الأمين، مومني. (2020). *الشبك الإلكتروني المفهوم والأهمية*. المجلة الجزائرية لقانون الأعمال، 132.
22. محمد، محمد مصطفى. (2023). *دور التحول الرقمي في تحقيق الشمول المالي*. المؤتمر العلمي الدولي الثامن، ص2372.
23. مسلوب، رضا؛ نضال، فوزي. (2024). *دور الذكاء الاصطناعي في العمليات المصرفية الإلكترونية*. مجلة بحوث جامعة حلب، 6.
24. موسى، أمير بن؛ علماوي، أحمد. (2020). *الخدمات المصرفية الإلكترونية بين التحديات ومتطلبات النجاح*. مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، 450.

25. ناصر، عبد الحميد بن؛ مصداغ، راضية. (2022). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي. مجلة المدير، 17.
26. وسام، بوزيان؛ وافي، ميلود. (2023). دور التقنيات المالية الرقمية في تحسين الخدمات المصرفية في الجزائر خلال جائحة كورونا. ملتقى رقمنة القطاع الخدماتي، ص04.
27. يوسف، بلمهدي؛ علام، عادل؛ خليفي، أمينة. (2018). الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الإلكترونية. المجلة الجزائرية للأداء الاقتصادي، 21.

ثانياً: كتب، أطروحات، مذكرات، رسائل جامعية

1. بن موسى، أ عمر. (2020). الخدمات المصرفية الإلكترونية ومتطلبات تطويرها في الجزائر. أطروحة دكتوراه، جامعة غرداية.
2. حسيبة، نايلي. (2024). الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية. أطروحة دكتوراه، جامعة 8 ماي 1945، قالمة.
3. زهية، بن علو؛ قمو، حنان. (2022/2023). دور الخدمات المالية الرقمية في التخفيف من أزمة السيولة. مذكرة ماستر، جامعة ابن خلدون - تيارت.
4. صليح، بونفلة. (2019/2020). النظام القانوني للعمليات المصرفية الإلكترونية. أطروحة دكتوراه، جامعة قالمة.
5. نصير صبار، الجبوري. (2015). التحول الإلكتروني لأعمال المصرفية للبنوك. محاضرات، جامعة القادسية.
6. نعمة، نغم حسين؛ أحمد نوري، حسن مطر. (2019). الشمول المالي (متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس). عمان: دار الأيام للنشر والتوزيع.
7. محفوظ، فاطمة. (2022). الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر. مذكرة، جامعة أكلي محند أولحاج.
8. لعموري، سلمى. (2022). منطلقات العملات المشفرة. جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي.
9. كردوسي، مروة. (2024). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي. جامعة قالمة.

ثالثاً: مصادر إلكترونية / مواقع / تقارير

1. Elkhadra. (2022). [طلب البطاقة الذهبية](https://www.elkhadra.com). <https://www.elkhadra.com>.
2. my salam. (2023). [Google Play](https://play.google.com). <https://play.google.com>.
3. البنك الوطني الجزائري <https://www.bna.dz> (2025).
4. بريد الجزائر... <https://www.bing.com/> (2025).
5. مصرف السلام الجزائر <https://www.alsalamalgeria.com> (2025).
6. نشرة تعريفية حول الشمول المالي. (2017). صندوق النقد الدولي.