الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر–بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

الموضـــــــــــــوع

دور الخدمات المالية الرقمية بالبنوك في تعزيز الشمول المالي –دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وبنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP)–

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد رقمي

من إعداد الطالبتين:
- بن عياد مريم سرين
- بلمبروك حسينة

الأستاذة المشرفة:
بالعبيدي عايدة عبير

أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	الجامعة
- دهينة مجدولين	- أستاذ محاضر أ	رئيسا	بسكرة
- بالعبيدي عايدة عبير	- أستاذ محاضر أ	مشرفا	بسكرة
- حدانة أسماء	- أستاذ محاضر أ	مناقشا	بسكرة

الموسم الجامعي: 2025/2024

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر –بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

الموضـــــــــــــوع

دور الخدمات المالية الرقمية بالبنوك في تعزيز الشمول المالي –دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وبنك الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط (CNEP)–

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد رقمي

من إعداد الطالبتين:
- بن عياد مريم سرين
- بلمبروك حسينة

الأستاذة المشرفة:
بالعبيدي عايدة عبير

أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	الجامعة
- دهينة مجدولين	- أستاذ محاضر أ	رئيسا	بسكرة
- بالعبيدي عايدة عبير	- أستاذ محاضر أ	مشرفا	بسكرة
- حدانة أسماء	- أستاذ محاضر أ	مناقشا	بسكرة

الموسم الجامعي: 2025/2024

بسم الله الرحمن الرحيم

قال الله تعالى " لئن شكرتم لأزيدنكم"

قال رسول الله ﷺ: " لا يشكر الله من لا يشكر الناس"

الحمد والثناء والشكر لله العلي القدير على نعمه الظاهرة والباطنة وتوفيقنا لإنجاز هذا البحث.

واعترافا بالفضل وتقديرا للجميل ليسعني إتمام إعداد هذا البحث إلا أن أتوجه إلى الأستاذة المشرفة

التي كانت حافزا ومنبعا لجهدي الأستاذة الدكتورة: "بالعبيدي عايدة عبير"

لقبولها الإشراف على الرسالة، وعلى توجيهاتها السديدة، ونصائحها الدقيقة، وملاحظاتها القيمة، وتساؤلها المستمر عن هذا العمل الذي اعتبرته عملها فلم يدخر جهدا لأجلها حتى يتم في أحسن الظروف، وكل ذلك بطلاقة وجه ورحابة صدر، فجزاها الله عني خير الجزاء، وبارك الله لها في وقتها وعملها، مع التمني لها دوام التفوق والنجاح إلى أعلى المراتب في مشوارها العلمي.

كما نتقدم بالشكر وعظيم الامتنان لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جامعة مُحَّد خيضر بسكرة وذلك لما بذلوه مخلصين في مسؤولياتهم العلمية تجاه الطلبة

ونتقدم بالشكر والعرفان إلى الأساتذة "لجنة المناقشة" الذين تحملوا عناء قراءة وتفحص المذكرة

كما نشكر جميع عمال وإطارات بنك البدر–سيدي عقبة – بسكرة – وبنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط – الجزائر– على استقبالهم تعاونهم معنا، وعلى المعلومات المقدمة من طرفهم

والى كل اللذين غمرونا برحابة صدر وتابعونا بصدق ويسرو لنا الطريق في إعداد هذه المذكرة

التي نرجوا أن تكون مرجعا يستفاد منه.

الإهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ"

"وبعد توكلٍ على الله، وسعيٍ وجهدٍ متواصل، أُهدي ثمرة هذا التخرج المتواضعة إلى من كان لهم الأثر الأكبر في مسيرتي العلمية"

إلى من كان سندي في كل خطواتي؛ إلى من علّمني القوة، وغرس في نفسي معاني الثقة والعزيمة، إلى من لم يتعب من العطاء، وبذل الكثير ليكون لي مستقبل مشرق... إلى أبي العزيز.

أهديك هذا العمل عرفانًا لجميلك، ووفاءً لجهودك التي لا تُقدّر بثمن، فلك مني كل الحب والدعاء.

إلى نبع الحنان، إلى القلب الذي لا ينام إلا بعد أن يطمئن عليّ، إلى من كان دعاؤها لي سرّ نجاحي، ونورها في حياتي لا يغيب...إلى أمي الغالية.

لكِ كل الحب، وكل التقدير، وكل الفضل بعد الله فيما وصلت إليه، فدمتِ لي نعمة لا تزول.

إلى إخوتي الأحباء؛ أنتم السند والرفقة الجميلة في درب الحياة، شكراً لقلوبكم النقية، ودعمكم الصادق الذي لم ينقطع، وأسأل الله أن يحفظكم لي دائماً.

إلى عائلتي الكبيرة؛ بكل الحب والوفاء أُهديكم هذه الصفحات، فلكم في القلب مكان لا يُزاحم، جمعنا الله دائماً على المحبة والمودة.

إلى صديقاتي العزيزات، شكرًا لكنّ على كل لحظة صدق، وعلى كل ابتسامة في وقت الشدة، كنتن جزءًا من هذه الرحلة، ولا يُكتمل النجاح إلا بذكركنّ.

اللهم اجعل هذا العمل خالصًا لوجهك الكريم، واجعل فيه خيرًا ونفعًا، وارزقني به القبول، ووفّقني لما تحب وترضى، وبارك في كل من كان سببًا في هذا الإنجاز.

بن عياد مريم سرين

الإهداء

الحمد لله حبًا وشكرًا وامتنانًا على البدء والختام

(وَآخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ العَالَمِينَ)

لم تكن الرحلة قصيرة ولا الطريق محفوفًا بالتسهيلات، لكني قطعتها، فأحمد لله الذي يسر البدايات وبلغنا النهايات بفضله وكرمه

أهدي هذا النجاح لنفسي الطموحة أولًا التي ابتغت بطموح وثاب وانتهت بنجاح، ثم إلى كل من سعى معي لإتمام مسيرتي الجامعية فدمتم لي سندًا لا عمر له

بكل حب أهدي ثمرة نجاحي وتخرجي

إلى النور الذي أنار دربي والسراج الذي لا ينطفئ نوره والذي بذل جهد السنين من أجل أن أعتلي سُلم النجاح إلى من أحمل اسمه بكل فخر وإلى من حصد الاشتياق عن دربي ليهبه لي طريق العلم طالما عانقته بهذا النجاح، ها أنا أتممت وعدي وهاديتي إليك "والدي العزيز"

إلى من علمتني الأخلاق قبل الحروف إلى الجسر الصاعد بي إلى الجنة إلى اليد الدافئة التي أزالت عن طريقي الأشواك، ومن تحملت كل لحظة ألم مررت بها واستكانت عند ضعفي ووهني "والدتي العزيزة"

أهدي تخرجي إلى ملهمي ناجحي من ساندني بكل حب عند ضعفي وأزاح عن طريقي المتاعب مهدًا لي الطريق بزرع الثقة والإصرار بداخلي، السند والكتف الذي استند عليه دائمًا طالما كانوا الظل لهذا النجاح "إخوتي"

وأحب أن أختم الإهداء إلى أصحاب الفضل القطاع البنكي واخص بالذكر السيد منير حطاب والسيد عزيز قيطاف "

وأخيرًا من قال لها أبي "تِلا" كأجمل مناداتي، من ربتني بحب واعتنت بي حتى غدت أفولها نور توفيقي ها أنا أقول لك أنني قد وفيت وعدي، الحمد لله الذي به خيرًا وأملًا وأغرقنا سرورًا وفرحًا ينسيني مشقتي

بالمبروك حسينة

الملخص

الملخص

شهد القطاع المالي في السنوات الأخيرة تحولات عميقة بفعل التطورات التكنولوجية المتسارعة، مما أدى إلى بروز الخدمات المالية الرقمية كأداة محورية لتعزيز الشمول المالي. وتتيح هذه الخدمات وصولاً أوسع للمنتجات البنكية، لا سيما للفئات المستبعدة أو غير المتعاملة سابقًا مع النظام المصرفي الرسمي، في هذا السياق، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مع التركيز على حالتي بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) و الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، (CNEP)وتسعى إلى تقييم كيفية توظيف هذين البنكين للقنوات الرقمية من أجل تقليص الفجوة المالية وتوسيع قاعدة الزبائن، برز الدراسة أهمية هذه الخدمات في تمكين الأفراد، خصوصًا الفئات المهمشة ماليًا، من الوصول إلى خدمات مصرفية رسمية وتعزيز إدماجهم الاقتصادي. كما تسلط الضوء على العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية ومؤشرات الشمول المالي مثل بعدي "الوصول" و"الاستخدام"، كعنصرين أساسيين في قياس فعالية الشمول، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، والمنهج التطبيقي الميداني من خلال مقابلات وتحليل بيانات من البنكين محل الدراسة، وقد توصلت النتائج إلى أن كلا البنكين يستخدمان قنوات رقمية متنوعة كالتطبيقات البنكية والبطاقات الإلكترونية لتقديم خدمات مالية مبتكرة، ما ساهم في تحسين الشمول المالي. غير أن الدراسة تؤكد على ضرورة تطوير البنية التحتية الرقمية وتعزيز الوعي المالي لضمان استفادة أوسع من هذه الخدمات.

الكلمات المفتاحية :الخدمات المالية الرقمية، الشمول المالي، التكنولوجيا المالية، التحول الرقمي

Abstract:

The financial sector has witnessed significant transformations driven by rapid technological advancements, leading to the emergence of digital financial services (DFS) as a key tool for enhancing financial inclusion. These services provide broader access to banking products, especially for unbanked and underbanked populations traditionally excluded from the formal financial system. In this context, the study investigates the role of DFS in promoting financial inclusion in Algeria, focusing on two major public banks: the Bank of Agriculture and Rural Development (BADR) and the National Savings and Reserve Fund (CNEP). The aim is to assess how these institutions utilize digital channels to bridge the financial gap and expand their customer base. The study highlights the importance of DFS in empowering marginalized individuals by facilitating access to formal financial services and promoting economic integration. It emphasizes the link between DFS and key financial inclusion indicators, particularly access and usage dimensions, which are critical to evaluating the effectiveness of banking services. To achieve these objectives, the research relies on a descriptive-analytical method for the theoretical component and an applied field approach based on interviews and institutional data analysis from the two banks. Findings reveal that both BADR and CNEP have adopted multiple digital channels—such as mobile banking, online platforms, and electronic cards—to deliver innovative financial services. These efforts have positively impacted financial inclusion. However, the study concludes that there is still a need to strengthen digital infrastructure and increase financial literacy among excluded groups to fully leverage the benefits of digital finance.

Keywords: Digital Financial Services, Financial Inclusion, Financial Technology, Digital Transformation.

الفهرس العام

الفهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
البسملة	I
شكر وتقدير	II
الاهداء	III
الاهداء	IV
الفهرس العام	V
قائمة الجداول	VIII
قائمة الاشكال	VIII
قائمة الملاحق	VIII
قائمة المختصرات	IX
مقدمة عامة	
تمهيد	أ
إشكالية الدراسة والاسئلة الفرعية	أ
الدراسات السابقة	ب- ث
فرضيات البحث	ث
نموذج الدراسة	ث
النموذج الابستمولوجي ومنهجية الدراسة	ج
تصميم البحث	ج

أهمية الدراسة	ح
خطة مختصرة للدراسة	ح
الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي	
تمهيد	2
المبحث الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية في البنوك	3
المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للخدمات المالية في البنوك	3
الفرع الأول: ماهية الخدمات المصرفية	3
الفرع الثاني: أنواع الخدمات المصرفية	13
الفرع الثالث: تطوير الخدمة المصرفية	14
المطلب الثاني: التحول الرقمي للخدمات المالية في البنوك	16
الفرع الأول: ماهية التحول الرقمي في البنوك	16
الفرع الثاني: الإطار المفاهيمي للخدمات المالية الرقمية	18
الفرع الثالث: أنواع وقنوات تقديم الخدمات المالية الرقمية	21
المبحث الثاني: الإطار النظري للشمول المالي	26
المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للشمول المالي	26
الفرع الأول: ماهية الشمول المالي	26
الفرع الثاني: مبادئ وركائز الشمول المالي	28
الفرع الثالث: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي	32
المطلب الثاني: أساسيات حول الشمول المالي الرقمي	34
الفرع الأول: ماهية الشمول المالي الرقمي	34

الفرع الثاني: مؤشرات وركائز ومتطلبات الشمول المالي الرقمي	39
المبحث الثالث: التأصيل النظري لعلاقة الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي مع الاشارة إلى بعض التجارب الدولية	44
المطلب الأول: التأصيل النظري لعلاقة الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي	44
الفرع الأول: التحول الرقمي للخدمات المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي	44
الفرع الثاني: كيفية مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي	47
المطلب الثاني: عرض بعض التجارب الدولية في مجال الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي	49
الفرع الأول: تجربة الامارات في اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي	49
الفرع الثاني: تجربة الهند في اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي	54
الفرع الثالث: تجربة كينيا العربية المتحدة في اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي	57
خلاصة الفصل	63
الفصل الثاني: دراسة حالة الجزائر لمساهمة الخدمات المالية الرقمية بالبنوك في تعزيز الشمول المالي	
تمهيد	65
المبحث الأول: دور السلطات النقدية ومؤسسات الصيرفة الالكترونية والرقمية الجزائرية في دعم الشمول المالي	66
المطلب الأول: دور السلطات النقدية في دعم الشمول المالي	66
الفرع الاول: الإطار القانوني والتنظيمي للشمول المالي في الجزائر	66
الفرع الثاني: آليات والاجراءات المعتمدة من بنك الجزائر في دعم الشمول المالي	67
المطلب الثاني: دور مؤسسات الصيرفة الالكترونية في الاشراف على الخدمات المالية الالكترونية والرقمية في الجزائر	73
الفرع الأول: شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM)	73

الفرع الثاني: الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية (AEBS)	75
المبحث الثاني: دراسة تحليلية لمساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في البنكين محل الدراسة	77
المطلب الأول: دراسة وتحليل واقع الخدمات المالية الرقمية في البنكين محل الدراسة	77
الفرع الأول: دراسة وتحليل واقع الخدمات المالية الرقمية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)	77
الفرع الثاني: دراسة وتحليل واقع الخدمات المالية الرقمية في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP)	81
المطلب الثاني: دراسة وتحليل مؤشرات الشمول المالي في الجزائر	88
الفرع الأول: دراسة وتحليل مؤشرات بعد الوصول	88
الفرع الثاني: دراسة وتحليل مؤشرات بعد الاستخدام	89
المطلب الأول: مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في البنكين محل الدراسة	90
الفرع الأول: مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)	91
الفرع الثاني: مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP)	92
خلاصة الفصل الثاني	93
الخاتمة	95-94
الخلاصة العامة للدراسة	94
نتائج اختبار فرضيات الدراسة	94
نتائج الدراسة	94
التوصيات المقترحة للدراسة	95

آفاق البحث	95
قائمة المراجع	100-95
الملاحق	109 -101

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	أبعاد ومؤشرات الشمول المالي	27
02	مؤشرات قياس الشمول المالي	34
03	تطور عدد وكالات المصارف والمؤسسات خلال (2021_2022_2023)	60
04	مساهمة البنوك في رأسمال شركة (SATIM)	65
05	مؤشرات بعد الوصول	78
06	مؤشرات بعد الاستخدام	79

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	نموذج الدراسة	د
02	خصائص الخدمة	4
03	مكونات الشمول المالي	31

قائمة الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
01	طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج الخاصة بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط – بنك- (CNEP)	**93**
02	طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج الخاصة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)	**94**
03	إستمارة المقابلة مع بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) – وكالة بسكرة	**95**
04	إستمارة المقابلة مع الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط – بنك- (CNEP)	**99**

قائمة المختصرات

الرمز	الدلائل بالغة الأجنبية	الدلائل بالغة العربية
BADR	Banque de la agriculture et du developpement rural	بنك الفلاحة والتنمية الريفية
CNEP	Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance – Banque	الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط
FIAP	Plan d'Action pour l'Inclusion Financière	خطة عمل الشمول المالي
DFS	Digital Financial Services	الخدمات المالية الرقمية
DLT	Distributed Ledger Technologies	تقنيات دفتر الأستاذ الموزع
GPFI	Partenariat Mondial pour l'Inclusion Financière	الشراكة العالمية من أجل الشمول المالي
PPI	Indicateur de Progression des Paiements	مؤشر التقدم في الدفع
OECD	Organisation de Coopération et de Développement Économiques	منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية
SATIM	Société d'Automatisation de la Monnaie et des Relations Interbancaires	شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك
AEBS	Algeria e-Banking Services	الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية
GAB	Guichet Automatique Bancaire	الشباك الاوتوماتيكي للأوراق
DAB	Distributeur Automatique de Billets	الموزع الالي للأوراق المالية
TPE	Terminal de Paiement Électronique	جهاز الدفع الالكتروني
TPV	Terminal de Paiement Vendeur	نهائي نقطة البيع الالكترونية
APIS	Interfaces de Programmation d'Applications	واجهات برمجة التطبيقات

مقدمة عامة

تمهيد

شهد العالم المالي تحولات جذرية نتيجة التطور السريع في التكنولوجيا الرقمية، مما أدى إلى ظهور وسائل وأساليب جديدة لتقديم الخدمات المالية وتوسيع نطاق استخدامها .

وقد ساهم ذلك في تغيير معالم القطاع المالي على الصعيد العالمي، حيث أصبحت الخدمات المالية الرقمية أحد الركائز الأساسية لتعزيز الشمول المالي وتوسيع دائرة المستفيدين.

وتظهر أبرز مظاهر هذا التحول من خلال اعتماد المؤسسات المالية على وسائل رقمية متنوعة تشمل تطبيقات الهاتف المحمول، الإنترنت البنكي، البطاقات الإلكترونية، والمحافظ الرقمية، بهدف تقديم خدمات مالية بسرعة وكفاءة أكبر. ومن هذا المنطلق، تسعى الدول إلى تعميم مفهوم الشمول المالي من خلال تمكين الأفراد، لا سيما الفئات المحرومة، من الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية، مما يساهم في تحسين أوضاعهم المعيشية وتعزيز النمو الاقتصادي. وتعتبر الرقمنة إحدى الأدوات الفعّالة لتحقيق هذه الأهداف، حيث تتيح فرصاً جديدة للتواصل بين المؤسسات المالية والعملاء.

وينقسم هذا البحث إلى فصلين رئيسيين: يتناول الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية، مع عرض المفاهيم الأساسية المرتبطة بها، تطورها، وأهميتها، بالإضافة إلى استعراض مفهوم الشمول المالي وأبعاده ومؤشراته .

في حين يُخصص الفصل الثاني لدراسة حالة الجزائر، مع التركيز على دور بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)

والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP)في تعزيز الشمول المالي من خلال تبني الخدمات المالية الرقمية، وذلك من خلال تحليل واقع هذه الخدمات وقياس مدى تأثيرها على توسيع قاعدة العملاء.

1- طرح الإشكالية والاسئلة الفرعية: رغم التطورات المتسارعة في مجال الخدمات المالية الرقمية، لا يزال الشمول المالي في الجزائر يواجه عدة تحديات تتعلق بالولوج إلى هذه الخدمات، خاصة في المناطق النائية والفئات غير المتعاملة تقليديًا مع النظام البنكي نتيجة لذلك نطرح الإشكالية التالية:

كيف ساهمت الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط؟

في ظل الإشكالية الرئيسة تطرح الأسئلة الفرعية:

1. كيف تمكن الخدمات المالية الرقمية في الوصول إلى الخدمات البنكية للفئات غير المشمولة ماليًا؟
2. هل ساهمت الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في كل من بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط؟
3. هل يرتكز دعم الشمول المالي في الجزائر على استخدام الخدمات المالية لأفراد المجتمع أو على الوصول إليها؟
4. **2- دراسات سابقة:**
5. **-الدراسة الأولى: دراسة (حسيني جازية) بعنوان تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 16، العدد 23، 2020**

6. يمثل الشمول المالي بُعدًا هامًا في استراتيجية التنمية الشاملة والمستدامة لما له من أثر في تحسين فرص النمو والاستقرار المالي والاجتماعي، وقد تبنت مجموعة العشرين الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسة في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية، كما حدّد البنك الدولي هدفاً طموحاً يتمثل في تعميم الخدمات المالية للجميع بحلول عام 2020 لدورها الفعال في محاربة الفقر والبطالة على مستوى العالم.
7. كما يتمثل مفهوم الشمول المالي في تقديم الخدمات المالية والمصرفية لجميع شرائح المجتمع بتكلفة أقل وجودة أكبر ولذلك فان توسعة دائرة المستفيدين من الخدمات المالية تعمل على تمكين المجتمع ككل وتعزيز الاستقلال المالي للأفراد، وتحقيق تنمية اقتصادية مستدامة والاستخدام الأمثل للموارد، تعكف الدول التي تتبنى الشمول المالي على توسيع نطاق الخدمات المالية للوصول إلى عدد كبير من الأشخاص ممن لا يتعاملون مع البنوك في جميع أنحاء العالم.
8. قد ساهم التطور الهائل والسريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ظهور العديد من الخدمات المالية ونماذج الأعمال المبتكرة كالخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والخدمات المصرفية بدون فروع بنكية، وكذلك في تحسين فرص وصول الأفراد والمشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر للتمويل وتعزيز الشمول المالي حيث تقلصت العديد من القيود التي تعوق إمكانية الحصول على الخدمات المالية بفضل تلك الخدمات المبتكرة
9. **الدراسة الثانية: دراسة (محفوظ فاطمة) بعنوان الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر مجلة دفاتر البحوث العلمية، المجلد10، العدد02، 2022.**
10. يهدف هذا البحث إلى التعريف بالخدمات المالية الرقمية وتحديد أهم قنواتها، بداية من اختيار نوع الخدمة من طرف العميل مرورا بإجراءات إتمامها، وتوضيح كيفية مساهمتها في تعزيز الشمول المالي، مع عرض مستوى هذه الخدمات في الجزائر، ومحاولة تحديد أهم العراقيل والمعوقات التي تواجه الشمول المالي.
11. وقد خلصت الدراسة إلى أن الرفع من المعاملات المالية الرقمية أصبح ضرورة ملحة، خاصة مع الظروف الصحية الراهنة والتي تتطلب معاملات لاتلامسية، ويتحقق هذه بإتباع إستراتيجية شاملة وواضحة المعالم، والاستفادة من التجارب العالمية والعربية الناجحة في مجال الشمول المالي.
12. **–الدراسة الثالثة: دراسة (خالد صبيح الهادي تهامي) بعنوان دور الشمول المالي في العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة – دراسة تطبيقية على الشركات الصغيرة والمتوسطة– جامعة الزقازيق كلية التجارة قسم إدارة اعمال، المجلد 13، العدد02 ،2022**
13. هدفت الدراسة إلي دراسة وتحليل تأثير الشمول المالي على العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة بالتطبيق على المشروعات الصغيرة والمتوسطة ، وتحقيقاً لهدف الدراسة تم تصميم قائمة استقصاء تتضمن متغيرات الدراسة الثلاثة وتم توزيع ٢٥٠ قائمة استقصاء على مديري وأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة وكانت نسبة الردود ٨٤.٨% ، وتوصلت الدراسة إلي وجود تأثير إيجابي للخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي ، وكذلك وجود تأثير إيجابي

للشمول المالي على أداء المنظمة ، ووجود تأثير إيجابي للخدمات المالية الرقمية على أداء المنظمة ، وأتضح من خلال نتائج الدراسة أن الشمول المالي يلعب دور الوسيط بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة

14. كما توصلت الدراسة إلى أن الخدمات المالية الرقمية تحقق العديد من الفوائد لمستخدمي الخدمات المالية فهو يساهم في زيادة فرص وصول التمويل إلى الأفراد والمشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر والمتوسطة، والحد من تكلفة الوساطة المالية للبنوك ويخفض النفقات التي تتحملها الأفراد والمشروعات نتيجة التعامل مع المؤسسات المالية مما يؤدي إلى تطور الأداء المالي والتشغيلي للمنظمات الصغيرة والمتوسطة.

15. **الدراسة الرابعة: دراسة (يلولي طارق، قراري صبرينة) بعنوان واقع وتحديات الشمول المالي الرقمي في الجزائر – جامعة باجي مختار عنابة– مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد04، العدد01 ،2023**

16. تهدف هذه الدراسة الى ابراز واقع الشمول المالي الرقمي في الجزائر، والتحديات التي تواجهه، ولتوضيح ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي لوصف دقيق للمتغيرات، والمنهج التحليلي للإلمام بمتغيرات الدراسة.

17. حيث توصلت الدراسة الى ان الشمول المالي الرقمي يعبر على مستوى الخدمات المالية ولما لها دور كبير في تحقيق التنمية الاقتصادية، ومواجهة تحديات البطالة، وتحقيق العدالة الاجتماعية، مع ضرورة التحول الرقمي في السياسات الاقتصادية الجزائرية.

18. تشترك دراستُنا مع الدراسات السابقة في معالجة **الخدمات المالية الرقمية** باعتبارها متغيرًا رئيسيًا في تحقيق الشمول المالي، حيث تناولت جميع الدراسات أهمية الرقمنة المالية في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية للفئات غير المتعاملة مع النظام البنكي التقليد، لكنها تختلف عن الدراسات السابقة من عدة نواح، أبرزها:

19. تركز دراستُنا على **دور الخدمات المالية الرقمية داخل البنوك العمومية الجزائرية، وتحديدًا بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وبنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط(CNAP)** ، في حين ركزت الدراسات الأخرى إما على السياق العربي العام أو لم تتناول بنوكًا بعينها.

كذلك تعتمد دراستُنا على **منهج تطبيقي ميداني باستخدام المقابلة** لجمع المعلومات، بينما اعتمدت معظم الدراسات السابقة على **الاستبيانات أو التحليل النظري الوثائقي**.

3– فرضيات ونموذج الدراسة:

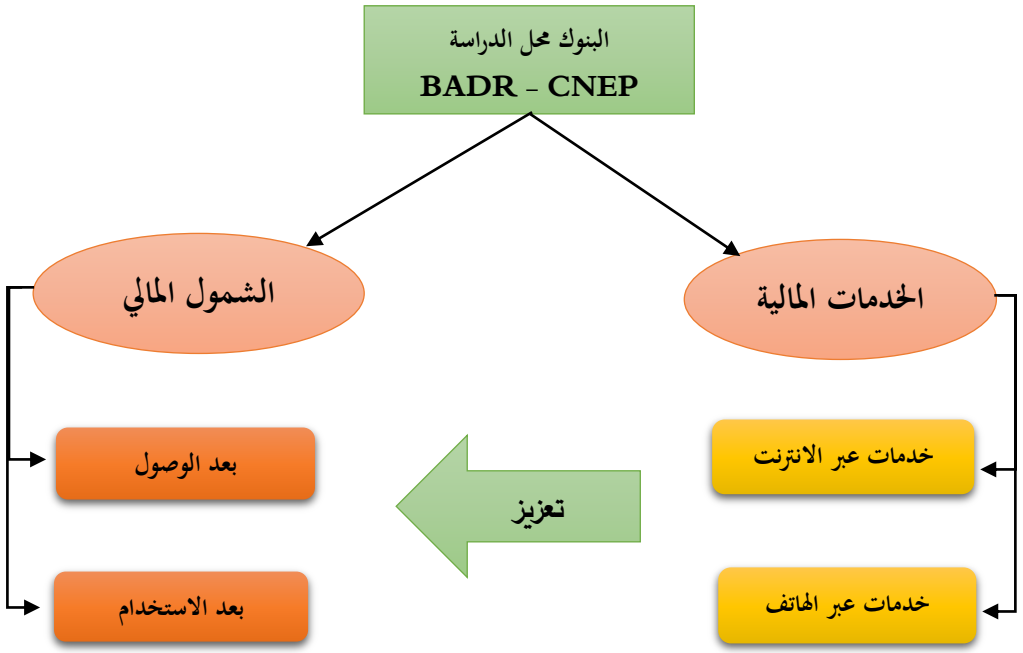
3–1 فرضيات الدراسة: تقوم الدراسة على الفرضيات التالية:

- تعتمد السلطات الجزائرية في دعم الشمول المالي على استخدام الخدمات المالية مقارنة بالوصول إليها من أجل تقليص الفجوة بين الفئات المشمولة ماليًا وغير المشمولة.

- يعتمد كل من بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP) بشكل متزايد على الخدمات المالية الرقمية كآلية لتوسيع قاعدة العملاء وتعزيز الشمول المالي.

2-3 نموذج الدراسة:

الشكل رقم (1):نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

4- التموضع الابستمولوجي ومنهجية الدراسة:

1-4 التموضع الابستمولوجي: تم اعتماد النموذج الواقعي كمنطلق أساسي للدراسة، بهدف فهم وتحليل الدور الفعلي للخدمات المالية الرقمية في تطوير الخدمات المصرفية داخل البنوك العمومية الجزائرية، ولا سيما كل بنك الفلاحة والتنمية الريفية والصندوق الوطني للاحتياط والتوفير. وقد جاءت الفرضيات منبثقة من الواقع، ما يعكس سعي الدراسة إلى تحقيق أقصى درجات الموضوعية والحيادية، مع التزام الباحث بالاستقلالية في صياغة الفرضيات، وجمع البيانات، وتحليلها. لتحقيق أهداف البحث، تم اعتماد المنهج الاستنتاجي والمقاربة الفرضية-الاستنتاجية، مع توظيف منهج دراسة الحالة كأداة لتحليل الواقع الميداني. وتم ذلك من خلال إسقاط الجانب النظري للدراسة على الجانب التطبيقي، بهدف التحقق من مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر.

2-4 منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة على **المنهج الوصفي والمنهج التحليلي** لتوصيف المفاهيم الأساسية للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، وتحليل العلاقة النظرية بينهما. كما تم توظيف **المنهج التطبيقي** في دراسة الحالة، حيث تم التركيز على تحليل واقع الخدمات الرقمية في كل من **بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)** و**الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP)**، ومساهمتها في تعزيز الشمول المالي من جهة

ومن جهة أخرى تحليل تطور مؤشرات الشمول المالي في الجزائر.

5- تصميم الدراسة:

5-1. أهداف الدراسة: يهدف هذا البحث إلى تحليل دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، من خلال دراسة واقع وآليات التحول الرقمي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP)، وتحليل كيفية مساهمتها في توسيع قاعدة الاستفادة من الخدمات البنكية.

5-2. نوع الدراسة: تمثل في دور خدمات المالية الرقمية في دعم الشمول المالي، مع التركيز على البنوك الجزائرية من خلال دراسة حالتي: بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP)

5-3 مدى تدخل الباحث: الدراسة تتمتع بالحيادية التامة، حيث تقوم الباحثتان بتحليل البيانات والمعلومات بشكل موضوعي ودون الانحياز إلى أي طرف أو وجهة نظر معينة.

5-4 التخطيط للدراسة: تعتبر دراسة ميدانية حيث تم الاعتماد على المقابلة مع البنوك محل الدراسة (بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP) من جهة، ومن جهة أخرى دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر.

5-5 وحدة التحليل (مجتمع الدراسة): شمل مجتمع الدراسة على البنوك الجزائرية أما عينة الدراسة فهي: بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP).

5-6 المدى الزمني: بالنسبة الخدمات المالية الرقمية في الوقت الحالي، اما بالنسبة الشمول المالي خلال السنوات (2014 – 2023)

6-أهمية الدراسة: تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تلامس موضوعًا حديثًا وحيويًا في المجال المالي، خاصة في ظل التحولات الرقمية المتسارعة، المتمثل أساسا: دور الخدمات المالية الرقمية بالبنوك في تعزيز الشمول المالي من تسليط الضوء على دراسة حالتي بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP) من جهة، ومن جهة أخرى الاعتماد على تحليل مؤشرات الشمول المالي بالجزائر.

7- **خطة مختصرة:** تم تقسيم الدراسة إلى فصلين أساسين فصل يتعلق بالجانب النظري وفصل يتعلق بالجانب التطبيقي:

- المقدمة العامة

- الفصل الأول: ينقسم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث رئيسية. في المبحث الأول، يتم استعراض الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية في البنوك، حيث يتم تحديد المفاهيم الأساسية وتطور هذه الخدمات. في المبحث الثاني، يتم تناول الإطار النظري للشمول المالي من خلال توضيح مفاهيمه، مبادئه وأبعاده. أما في المبحث الثالث، يتم التأصيل النظري لعلاقة الخدمات المالية الرقمية بالشمول المالي، مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية الناجحة في هذا المجال.

- اما الفصل الثاني: فيتمحور حول **دراسة حالة الجزائر لمساهمة الخدمات المالية الرقمية بالبنوك في تعزيز الشمول المالي.** في هذا الفصل، يتم تطبيق المفاهيم النظرية على الواقع الجزائري من خلال دراسة حالة البنكين بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP) يتم دراسة دور السلطات النقدية والمؤسسات المصرفية الإلكترونية الجزائرية في تعزيز الشمول المالي، بالإضافة إلى تحليل المساهمة الفعلية للبنوك الجزائرية في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية وزيادة الشمول المالي في الجزائر.

- الخاتمة وتشمل جملة من النتائج والتوصيات التي تم التوصل اليها من خلال البحث.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

تمهيد

يعد الشمول المالي أحد الركائز الأساسية في تحقيق التنمية الاقتصادية، حيث يساهم في توسيع نطاق الخدمات المالية وجعلها أكثر شمولًا لمختلف الفئات، خاصة في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي يشهدها القطاع المالي. وقد بات من الضروري دراسة هذا المفهوم في سياق تطور الخدمات المالية الرقمية، التي أصبحت تشكل وسيلة فعالة لتعزيز الإدماج المالي والاقتصادي.

في هذا الإطار، يتناول هذا الفصل الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، حيث انقسم إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية في البنوك

المبحث الثاني: الإطار النظري للشمول المالي

المبحث الثالث: التأصيل النظري لعلاقة الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي مع الاشارة إلى بعض التجارب الدولية

المبحث الاول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية في البنوك

شهد القطاع المالي تحولاً جذرياً في السنوات الأخيرة، حيث أصبحت الخدمات المالية الرقمية جزءاً لا يتجزأ من العمليات المصرفية الحديثة. لم يعد العملاء يعتمدون على الفروع التقليدية لإجراء معاملاتهم المالية، بل أصبحوا يتجهون بشكل متزايد نحو استخدام التقنيات الرقمية لإدارة أموالهم وإجراء معاملاتهم بكل سهولة ويسر.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للخدمات المصرفية في البنوك

تعتبر الخدمات المصرفية من الركائز الأساسية في أي اقتصاد حديث، حيث تلعب دورا محوريا في تسهيل المعاملات المالية، وتنمية الاستثمارات، وتحقيق الاستقرار الاقتصادي. ومع تطور التكنولوجيا واحتياجات العملاء المتغيرة، يشهد قطاع الخدمات المصرفية تحولا مستمرا، مما يستدعي فهما واضحًا للإطار المفاهيمي لهذه الخدمات

الفرع الأول: ماهية الخدمات المصرفية

تعتبر الخدمات المصرفية ركيزة أساسية في النظام الاقتصادي، حيث تتيح للأفراد والشركات إدارة أموالهم وإجراء معاملاتهم المالية بسهولة وأمان. كما تسهم هذه الخدمات في تعزيز الأنشطة التجارية والاستثمارية، مما يعزز النمو الاقتصادي ويعزز الاستقرار المالي.

أولا: ماهية الخدمة: أ. تعريف الخدمة: لقد تعددت تعاريف ومفاهيم الخدمة وبالتالي سوف نعطي بعض التعاريف التي أظهرتها أدبيات التسويق كالآتي:

- عرفت الخدمة من طرف الجمعية الأمريكية للتسويق بأنها " النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو تعرض لارتباطها بسلعة معينة (د.محمودي احمد، 2019_2020، صفحة 18).

- أما كوتلر فقد عرفها على أنها " أي نشاط أو انجاز منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة، ولا ينتج عنها أية ملكية، وان إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا يكون. (د.محمودي احمد، 2019_2020، صفحة 18)

- نشاط يؤدي إلى إشباع حاجة أو حاجات معينة لدى العميل، وأنها: تلبية احتياجات ومتطلبات العميل منذ اللحظة الأولى وفي كل الأوقات، وتقديم السلع والخدمات لتلبية احتياجات وتوقعات العملاء بحيث تتوافق معها توافقا متناسقا ومنسجما (أ,لعراف و أ.دبوقرة، 2014، صفحة 19)

- وتعرف أيضا على أنها "كافة الأنشطة والعمليات التي يبرز فيها الجانب الغير الملموس والتي تتولد عنها منافع واشباعات يمكن بيعها". (سامي، 2016_2017، صفحة 4)

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الخدمة بأنها: تمثل نوعًا من النشاط أو الفائدة التي لا يمكن لمسها، وتُقدَّم من قبل أشخاص أو مؤسسات بهدف إشباع احتياجات ورغبات العملاء. يمكن أن تكون هذه الخدمات مرتبطة بسلع مادية أو تكون مستقلة عنها، حيث تُقدَّم لتوليد فائدة معينة دون نقل ملكية شيء مادي. وهي تلعب دورًا في تغيير الظروف للأفراد أو ممتلكاتهم، مما يساعد في رفع مستوى رضاهم. تعتبر جودة الخدمة واستمراريتها من العوامل الرئيسية التي تساعد في تلبية توقعات العملاء، وتحقيق التوافق بين ما يتم تقديمه وما يحتاجه المستهلكون.

ب. خصائص الخدمة: تميز الخدمة عن السلع المادية بصفات تميزها وتعطيها طبيعة خاصة، وفيما يأتي أهم هذه الصفات: (أ,لعراف و أ.دبوقرة، 2014، صفحة 19_20)

1.اللاملموسية :إن أبرز ما يميز الخدمة عن السلعة أن الخدمة غير ملموسة، بمعنى أنه ليس للخدمة وجود مادي أبعد من أنها تنتج أو تحضر ثم تستهلك أو يتم الانتفاع عند الحاجة إليها .ومن الناحية العملية فإن عمليتي الإنتاج والاستهلاك تحدثان في آن واحد معا. ويترتب على خاصية اللاملموسية صعوبة معاينة أو فحص أو تجربة الخدمة قبل شرائها، بمعنى آخر إن المستفيد من الخدمة لن يكون قادرا على إصدار قرارات أو إبداء رأي

بالخدمة استنادا على تقييم محسوس من خلال الحواس قبل شراء الخدمة مثلما يحصل لو أنه اشترى سلعة مادية، ولهذا نقول إن قرار شراء الخدمة أصعب من قرار شراء السلعة.

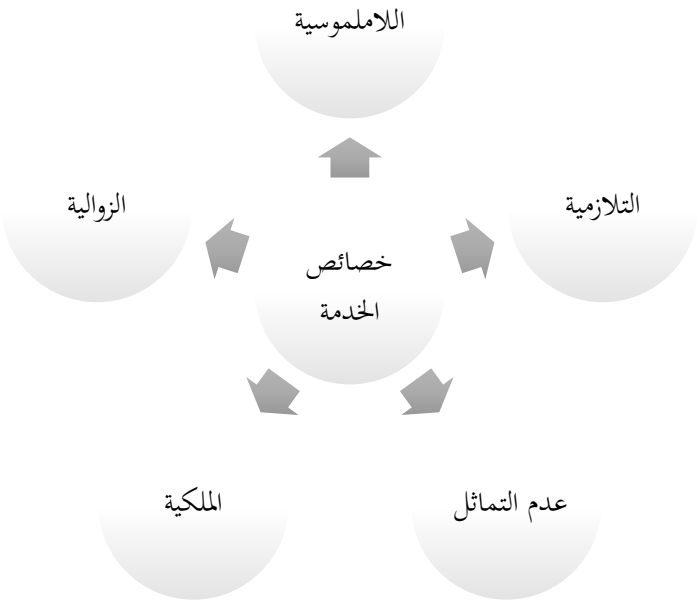
2.التلازمية: هي عبارة عن درجة الترابط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها حيث أن درجة الترابط أعلى بكثير في الخدمات قياسا في السلع المادية .وتشير خاصية التلازمية في هذه الحالة إلى وجود علاقة مباشرة بين مزود الخدمة والمستفيد، فغالبا ما يتطلب الأمر حضور المستفيد من الخدمة عند تقديمها، وهذا ما يحقق لتسويق الخدمات ميزة خاصة .إذ يتم إنتاج الخدمة وتسويقها في آن واحد معا .كما يترتب على خاصية التلازمية ضرورة مساهمة أو مشاركة المستفيد في إنتاجها، وهذه السمة تعد أساسية حيث لا يمكن أداء الكثير من الخدمات دون توافرها.

3. عدم التماثل أو عدم التجانس في طريقة تقديم الخدمة :تتميز الخدمات بخاصية التباين أو عدم التماثل ما دامت تعتمد على مهارة أو أسلوب أو كفاءة مزودها وزمان ومكان تقديمها .والواقع أن خاصية عدم التجانس في تقديم الخدمة تجعل من غير الممكن لمزوديها تنميط خدماتهم إذ أن كل وحدة من الخدمة تختلف عن باقي الوحدات في نفس الخدمة .وهذا ما يدفع المستفيد من الخدمة إلى التحدث مع الآخرين قبل اختيار الجهة التي يتعامل معها للحصول على الخدمة المطلوبة. فمثلا إذا كانت الآلات المتماثلة في مصنع ما يمكنها أن تنتج وحدات متماثلة، أي يمكن أن يكون لديها خاصية النمطية، فإن الخدمات لا تتسم بالنمطية حتى وإن كانت مخرجات لنفس النظام الخدمي، فمثلا يمكن أن يختلف مستوى أداء الخدمة المصرفية من فرع لآخر لنفس البنك، ومن شباك لآخر لنفس الفرع، ولذلك تصعب مراقبة الجودة في إنتاج الخدمات وأيضا تصعب عملية تقدير درجات الإشباع بها من قبل العملاء.

4.الزوالية (الهلاكية): تتعرض الخدمات للزوال والهلاك عند استخدامها، فضلا عن عدم إمكانية تخزينها .حيث لا يمكن تخزين الخدمة قبل بيعها، وهذا على خلاف السلع، فالمقاعد الخالية في طائرة مثلا أو الغرف الغير محجوزة في فندق فإنها تمثل خسائر تستمر طوال عدم شغلها .ويلاحظ أنه لا تشكل هذه الخاصية أي مشكلة ما دام الطلب على الخدمة مستمرا، إلا أن التباين أو التذبذب في الطلب وعدم استمراره بوتيرة واحدة يجعل مؤسسات الخدمة تواجه بعض الصعوبات.

5.الملكية: إن عدم انتقال الملكية يمثل خاصية مميزة للخدمات مقارنة بالسلع المادية .فالسلع يمكن للمشتري أن يستخدمها بشكل كامل وبإمكانه تخزينها واستهلاكها أو بيعها في وقت لاحق، وعندما يدفع ثمنها المستهلك فإنه يمتلكها .أما بالنسبة للخدمة فإن المستفيد قادر فقط على الحصول عليها واستخدامها شخصيا لوقت محدد في كثير من الأحيان.

الشكل رقم (02): خصائص الخدمة



المصدر: من إعداد الطالبتين إعتمادا على ماسبق

ج. تصنيفات الخدمة: توجد عدة تصنيفات للخدمات نذكر منها:

(سامي، 2016_2017، الصفحات 5-6-7-8)

1.التصنيف الأول:

1-1سلعة مادية خالصة: يتكون العرض هنا أساس ا من سلعة مادية ملموسة، دون تقديم أي نوع من الخدمات المرافقة، مثل المنظفات الصناعية، معجون الأسنان وغيرها من المنتوجات التي تصاحب عملية بيعها خدمات منتوج مادي مصحوب بخدمات: يتضمن العرض هنا سلع مادية مصحوبة بخدمة أو أكثر بهدف تحسين المركز التنافسي وتعزيز إعجاب الزبون بالسلعة وزيادة درجة رضاه.

1-2خدمات رئيسية مصحوبة بسلع أو خدمات أخرى: يتكون العرض هنا من خدمة رئيسية يمكن أن تصاحبها خدمات مضافة أو سلع مساعدة، وخير مثال على ذلك شركات الطي ا رن التي تضمن النقل الجوي كخدمة رئيسية، تصاحبها تذكرة السفر، مبنى المطار، الأطعمة والأشربة المقدمة أثناء الرحلات...الخ.

3-1 خدمات خالصة: يتضمن العرض خدمة لا تصاحبها سلع ملموسة كالاستشارات القانونية، الطب النفسي... الخ.

2.التصنيف الثاني:

2-1 من حيث الاعتمادية: حيث أن الخدمات تتنوع وفقا لاعتمادها على المعدات) مثل: السيارات، الغسالات... إلخ (، أو اعتمادها على الأفراد) مثل تنظيف الشبابيك (كما تتنوع الخدمات التي تعتمد على الأفراد حسب أدائها من قبل العمال الماهرين أو غير الماهرين.

2-2 من حيث تواجد أو حضور المستفيد أو الزبون: حيث تتطلب بعض الخدمات حضور المستفيد لكي تؤدي الخدمة (مثل العمليات الجراحية) بينما لا تتطلب أخرى وجود أو حضور المستفيد مثل تصليح السيارات.

2-3 من حيث نوع الحاجة: حيث تختلف الخدمات فيما إذا كانت تحقق خدمات فردية

أو خدمات أعمال كالأطباء يصنعون تسعيرة الفحوصات الأفراد بشكل مختلف عن فحوصات منتسبي الشركات.

2-4 من حيث أهداف مقدمي الخدمة: حيث تختلف أهداف مقدمو الخدمات في أهدافهم الربحية واللاربحية، فالبرامج التسويقية لمستشفى خاص تختلف عن تلك التي يطبقها مستشفى.

3.التصنيف الثالث:

3-1حسب نوع السوق (أو حسب الزبون المستفيد) كالآتي:

- خدمات استهلاكية: وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات شخصية بحتة مثل الخدمات السياحية والصحية، وخدمات النقل والاتصالات، وخدمات الحلاقة والتجميل، ولهذا سميت هذه الخدمات بالخدمات الشخصية.
- خدمات أعمال: وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات المؤسسات، كما هو الحال في الاستشارات الإدارية، والخدمات المالية والمحاسبية، وهناك خدمات يتم بيعها لكل من المستهلكين النهائيين والمستخدمين الصناعيين ولكن بأساليب وسياسات تسويقية مختلفة ومتباينة.

3-2 حسب درجة كثافة قوة العمل: وهي كالآتي:

– خدمات تعتمد على قوة عمل كثيفة: ومن أمثلتها خدمات الحلاقة والتجميل، الديكور، خدمات تربية ورعاية الأطفال، خدمات البناء، خدمات التدريس والخدمات التي يقدمها الطبيب في عيادته وغيرها.

– خدمات تعتمد على المستلزمات والمعدات المادية: ومن أمثلتها خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية، خدمات النقل العام، خدمات الطعام، خدمات الصراف الآلي، خدمات غسل السيارات آليا وخدمات النقل الجوي وغيرها.

3-3 حسب درجة الاتصال بالمستفيد: وهي كالآتي:

– خدمات ذات اتصال شخصي عالي: مثل خدمات الطبيب، والمحامي، وخدمات السكن، خدمات النقل الجوي، خدمات الرعاية الصحية الشخصية المباشرة وغيرها.

– خدمات ذات اتصال شخصي منخفض: مثل خدمات الصراف الآلي وخدمات التسويق عبر الانترنت والخدمات الإلكترونية بمختلف أنواعها وغيرها.

– خدمات ذات اتصال شخصي متوسط: مثل خدمات مطاعم الوجبات السريعة وخدمات المسرح، وغيرها.

3-4 حسب الخبرة المطلوبة في أداء الخدمات: وهي كالآتي:

– خدمات مهنية مثل: خدمات الأطباء والمحامين والمستشارين الإداريين والصناعيين، والخبراء، وذوي المهارات البدنية والذهنية وغيرها؛

– خدمات غير مهنية، مثل خدمات حراسة العمارات، وفلاحة الحدائق وغيرها.

4. التصنيف الرابع: حيث يعتمد على اعتبار الخدمة بمثابة عملية موجهة حسب الآتي:

4-1 خدمات معالجة الناس: وتحصل عندما يطلب المستفيد خدمة تتألف عملياتها من إجراءات ملموسة تكون موجهة إلى المستفيد كشخص مادي، وعليه فإن الخدمة تتطلب حضور المستفيد لكي يحصل على الخدمة. ومن أمثلتها خدمات الطبيب الموجهة للمريض شخصيا، وخدمات السفر التي تتطلب حضور المسافر للانتفاع بخدمة السفر.

4-2 خدمات معالجة الممتلكات: وتحدث عندما يطلب المستفيد من مزود الخدمة أن يقوم بإجراءات أو أعمال، أو خدمات غير موجهة إليه شخصيا، وانما تكون موجهة إلى ممتلكاته المادية، مثل صيانة السيارة أو السكن أو أي شيء مادي آخر، وفي هذه الحالة فإن الأمر لا يتطلب مشاركة المستفيد بشكل مباشر في عملية إنتاج أو تقديم الخدمة.

4-3 خدمات المثير العقلي: وهي تتضمن مجموعة من الخدمات المؤلفة من إجراءات أو أعمال غير محسوسة موجهة إلى عقول المستفيدين وأذهانهم، ولهذا فإن الخدمة تتطلب المشاركة الذهنية للمستفيدين خلال عملية تقديم الخدمة وبالإمكان تقديم مثل هذه الخدمات من خلال القنوات الإلكترونية.

إن فاعلية هذا النوع من الخدمات تتطلب كشرط أن يكون المستفيد على استعداد للتفاعل مع الخدمة ذهنيا أو عاطفيا وليس بالضرورة أن يكون المستفيد حاض ا ر بشكل مادي للحصول على الخدمة، فالأمر قد يتطلب منه أن يكون حاضرا بذهنه وعقله ومشاعره من خلال التواصل أو التعامل مع المعلومات، ومن أمثلتها خدمات الإذاعة، التلفزيون وغيرها.

4-4 خدمات معالجة المعلومات: وهي خدمات موجهة لممتلكات المستفيدين أو لموجوداتهم الغير ملموسة مثل معالجة البيانات والخدمات القانونية.

ثانيا: الخدمة المصرفية:

أ. تطور ونشأة الخدمة المصرفية: شهدت الخدمات المصرفية عدة مراحل مرت بها، ونذكرها في: (الرحيم، 2010_2011، صفحة 7_8)

1. الخدمة المصرفية في مرحلة ما قبل التصنيع:

لقد اعتمدت المجتمعات في هذه المرحلة على الزراعة والصيد في توفير احتياجاتها، ولقد تميزت هذه المرحلة بالخصائص التالية:

1-1 الاكتفاء الذاتي: حيث أن كل أسرة تنتج ما تحتاجه من سلع وخدمات لذلك تتصف هذه المرحلة بعدم وجود أي نشاط مالي أو مصرفي.

1-2 تبادل الفائض من الإنتاج: بعد توجه الأسر إلى التخصص في الإنتاج، حدث ظهور فائض في الإنتاج، مما دفعهم إلى إجراء عملية المبادلة بالسلع وذلك من خلال مقايضة سلعة بسلعة أخرى، وان الخدمات التي كانت تقدم في تلك الفترة بسيطة، شخصية وطوعية أما بالنسبة إلى الخدمات المصرفية فان معالمها لم تظهر بعد ولكن أهم ما اتصفت به هذه المرحلة هو ظهور عملية التبادل.

1-3 ظهور النقود: نظرا لصعوبة إجراء عملية التبادل والمقايضة وذلك لعدم تكافؤ السلع والخدمات من حيث الجودة والقيمة، فان ذلك دفع إلى إيجاد سلعة وسيطة تمكن الأفراد من التوصل إلى عملية تبادل مرضية، مما أدى إلى ظهور النقود، والذي حقق تحول كبير في الأنشطة المالية.

1-4 الإبداع: بعد ظهور المسكوكات الذهبية والفضية والنقود، وبعد أن أصبح هنالك أفراد يمتلكون ثروات وأصبحوا يخشون عليها من السرقة والضياع، قاموا بإيداعها في المعابد، وبذلك تعتبر هذه المرحلة البداية لفكرة المصارف والخدمات المصرفية بشكل بسيط ألا وهو الإيداع.

1-5 الإيداع والقروض: لقد لجأ أصحاب الثروات إلى إيداع ثرواتهم لدى الصياغ، وان هؤلاء اخذوا يقومون بإعطاء القروض لقاء فائدة معينة، ويكون القرض لفترة قصيرة.

إن هذه المرحلة تميزت بظهور خدمة القروض إضافة إلى خدمة الإيداع وكذلك حصل الصياغ على فائدة مقابل منح القروض.

1-6 بداية المصارف: تطور عمل الصياغ من الإيداع والقروض والتحصيل على الفائدة إلى التنسيق والتعاون فيا بينهم وقاموا بإنشاء المصارف وإصدار أوراق البنكنوت لإجراء عملية المقايضة. إن الأنشطة المصرفية في هذه الفترة اقتصرت على الإيداع القروض الفائدة، إصدار أوراق البنكنوت.

2. الخدمات المصرفية في مرحلة التصنيع: تميزت هذه المرحلة بتراكم رأس المال، مما دفع أصحابه إلى استثماره في المشاريع الصناعية وان هذا الاستثمار أدى إلى زيادة الثروات وهنا ظهرت الحاجة بشكل أكبر إلى مصارف أكثر تخصصا من الفترات السابقة بالشكل الذي جعلها تمثل مؤسسات ذات كيان لها تنظيم إداري وكادر لديه خبرة بالعمل، وذلك نتيجة لزيادة مبالغ الإيداع وزيادة رأسمال المصارف، وزيادة إمكانياتها في منح القروض وإعطاء الاستثمارات.

3. الخدمة المصرفية في مرحلة التقدم الصناعي: تتميز هذه المرحلة باستخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمات المصرفية، ولقد أصبحت المؤسسات تتسابق فيما بينها في استخدام الأساليب الحديثة والتقنيات المتطورة، لكي تتمكن من تلبية حاجات ورغبات الزبائن وجلب أكبر قدر ممكن من الأفراد، لأن عملية الإيداع والاقتراض والاستثمار أصبحت غير مقتصرة على أصحاب الثروات الطائلة، وإنما أصبح أغلب الأفراد يطلبون الخدمات المصرفية، وذلك من خلال الإيداع طلب القروض، تحويل الأجور إلى المصارف، طلب بطاقة الائتمان وغيرها من الخدمات المصرفية.

4. الخدمات المصرفية في مرحلة ما بعد التقدم الصناعي والظروف الحالية: إن أهم ما يميز القطاع المصرفي في هذه المرحلة، هو تعاظم دور التكنولوجيا المصرفية، والعمل على تحقيق الاستفادة القصوى من ثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بغية تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية وابتكار تطبيقات جديدة للخدمة المصرفية تتسم بالكفاءة والسرعة في الأداء. وتتميز هذه المرحلة بالخصائص التالية: – زيادة عدد المصارف وتنوع الخدمات المقدمة؛

– تزايد الطلب على الخدمات المصرفية؛

– زيادة عدد الفروع التابعة للمصرف؛

– اتساع الرقعة الجغرافية التي تنتشر عليها هذه المصارف وفروعها؛

– استخدام الحاسب الآلي في تنفيذ العمليات المصرفية؛

–الاشتراك في شبكة الانترنت لتسهيل عملية الترويج والاتصال بالزبائن؛

ب. تعريف الخدمة المصرفية:

– الخدمة المصرفية هي أحد الانشطة التي يقوم بها البنك التجاري بقصد مساعدة عملائه في نشاطهم المالي وجذب عملاء جدد وزيادة موارده المالية ولا يتعرض عند أدائه لمخاطر التجارة (moussaoui souaad _ tagrerout mohamed ، 2023، صفحة 168)

-كذلك تعرف الخدمة المصرفية على انها منتجات غير ملموسة يتم التعامل بها في اسواق معينة تهدف اساسا لإشباع حاجات ورغبات الزبائن وتساهم في توفير جانب كبير من الراحة والاطمئنان والرعاية كما تحقق نوعا من الاستقرار الاقتصادي سواء على مستوى الفرد ام على مستوى المجتمع. (ا.مكي الحاج-ا.خليفي امينة -ا.نسيلي خديجة، 2018، صفحة ص 63)

-كما تعرف الخدمة المصرفية أيضا على أنها مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة (الحقيقية)، وغير الملموسة (غير الحقيقية) المدركة من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالاتها وقيمتها المنفعية التي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، والتي تشكل في الوقت نفسه مصدرا لربحية الخدمة المصرفية، ويتصف مضمون الخدمة المصرفية بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة. ويحمل تعبير الخدمة المصرفية مفهومين أساسيين:

- المفهوم الأول تسويقي(Marketing) : كونها مصدرا لإشباع احتياجات ورغبات الزبائن.
- المفهوم الثاني منفعي (Bénéficial): ويتمثل في مجموعة المنافع التي يسعى الزبون لتحقيقها من جراء استخدامه للخدمة المصرفية. (الرحيم، 2010_2011، صفحة 6)

ومنه تعتبر الخدمات المصرفية نوعا خاصا من الخدمات التي تقدمها البنوك والمؤسسات المالية للأفراد والشركات. تشمل هذه الخدمات مجموعة من الأنشطة والمنتجات المالية التي تمكن العملاء من إدارة أموالهم والحصول على تسهيلات مالية متنوعة. من بين هذه الخدمات، نجد فتح الحسابات البنكية، إصدار بطاقات الائتمان، تقديم القروض، تحويل الأموال، وإدارة الاستثمارات. تهدف هذه الخدمات إلى تلبية الاحتياجات المالية للعملاء، سواء كانت متعلقة بالادخار أو التمويل أو الاستثمار، كما تساهم في تعزيز النمو الاقتصادي وتسهيل حركة الأموال.

ج. خصائص الخدمة المصرفية: الخدمات المصرفية تنطبق عليها خصائص الخدمات بشكل عام، وبعناصرها المعروفة، ولكنها تختلف عنها بطريقة أداء العاملين والمعدات المستخدمة وكذلك طبيعة الأنشطة والإجراءات واختلاف حاجات ورغبات الزبائن حيث أن خصائص الخدمات المصرفي تأخذ سمة واسعة وشمولية كافية للعديد من الجوانب والخصائص هي: (أ,لعراف و أ.دبوقرة، 2014، صفحة 21)

1.عدم الملموسية :الخدمات المصرفية وثقة المصرف ليس من الممكن الحكم عليها للمشتري، كذلك اللمس، التجربة، ثم مشاهدة سماتها من مكان، أو حملها من المصرف لتسويقها.

2.التلازم :لأن الانتاج والاستهلاك التوزيع للخدمة المصرفية متزامنان، إذ أن الاهتمام الرئيسي لرجل التسويق هو في العادة خلق المنفعة الزمانية والمكانية، وهذا يعني أن الخدمة ملائمة في المكان والزمان الصحيحين .

كما تتطلب الخدمات المصرفية حدوث تفاعل بين العميل والبنك مقدم الخدمة، حيث يعد العميل نفسه عاملا مشاركا في عملية تقديم الخدمة.

3.التكيف العالي لنظام التسويق :عادة ما يتم اختيار القناة التوزيعية المناسبة في القطاع الخدمي وضمن برنامج تسويقي وفي مستويات مختلفة نظرا لطبيعة الخدمة وأهميتها.

4.نقص التماثل الخاص Lack of Special Identity: خدمات الجمهور تتشابه كثيرا إلى حد ما، لذا يجب على المصارف أن تجد طريقا لإيجاد التوافق وترسيخ ذلك في ذاكرة الجمهور.

5.التغاير(التمايز) أو المدى الواسع: الخدمات المصرفية تعمل على تقديم مدى واسع للخدمات والمنتجات لمقابلة الحاجات المصرفية المتنوعة من قبل الزبائن مختلفين في مناطق مختلفة.

6.التشتت الجغرافي :امتلاك شبكة فروع في أي مصرف ذي حجم ومجال واسع وبشكل متتابع للتزويد بالمنافع الملائمة ولمقابلة الحاجات المحلية والوطنية والعالمية.

7.الموازنة ما بين النمو والمخاطرة: عندما تكون المنتجات المصرفية ذات مخاطرة، لا بد أن تكون هناك رقابة لإيجاد التوازن بين التوسع في البيع والحذر من ارتفاع المخاطرة.

8.تقلبات الطلب: قد يحدث تقلبات في أصناف معينة من الخدمة لأسباب طارئة أو ظروف موسمية مثل الطلب على القروض للمشاريع السياحية الموسمية.

9.المسؤولية الائتمانية: حماية ودائع ومكاسب العملاء، وهذا مهم ليس في المصارف بل في أغلب المؤسسات المالية الأخرى.

10.كثافة العمل: يبقى قطاع الخدمات المصرفية ذا كثافة عمل عالية الأمر الذي يزيد من كلفة الانتاج، ويؤثر في سعر المنتجات.

الفرع الثاني: أنواع الخدمات المصرفية

إن الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك للأشخاص تمثل الجانب الأكبر للنشاط البنكي وتسعى دائما إلى تحقيق وتعزيز الجهود من أجل تقديم أحسن وأفضل خدمة مصرفية للعملاء، فعموما البنوك لديها نوعين من الخدمات المصرفية تقدمها للأفراد والمتمثلة في: (جميل، 2015، الصفحات 126-127-128-129)

أولا: الخدمات المصرفية المحلية:

أ. عمليات الصندوق :تشمل هذه العمليات على جميع عمليات الإيداع والسحب والمقاصة.

ب. الإيداع :هي ودائع نقدية يودعها العميل لدى البنك لمدة معينة وبفائدة معينة، ولا يجوز للعميل سحب الوديعة إلا في نهاية المدة الزمنية المتفق عليها وإلا فقد الفائدة عن هذه الوديعة وتتم عملية الإيداع بملأ

استمارة معينة بها طلب الإيداع وجميع البيانات الخاصة بالمبلغ والفوائد، ويحصل على إيصال من البنك ليثبت قيامه بوضع وديعة فيه.

ج. السحب: يتم إجراء السحب من الحسابات الجارية، حيث يتقدم حامل الشيك إلى الشباك المختص وبعدها يقوم الموظف بالتحقق من الشخصية على بطاقة التعريف والتأكد من أنه المستفيد من الشيك، ثم الحصول على توقيعه وبيانات عنه تقيد على ظهر الشيك ويتم السحب إما مباشرة من طرف الشخص نفسه، وإما لسحب شخص آخر.

والشيك سند يقوم بواسطته شخص يدعى الساحب بإعطاء أمر لبنك ما أو مؤسسة معتمدة يدعى المسحوب عليه، بدفع عند الاطلاع قيمة محدودة سواء لفائدته أو لفائدة شخص ثالث وهو المستفيد أو الحامل.

د. التحويل والمقاصة:

1.التحويل المصرفي: تتم هذه العملية بتحويل القيود التي يجريها البنك بحيث يجعل حساب عميل معين مدينا بمبلغ معين لكي يجعل حساب عميل آخر دائنا بنفس المبلغ، أو في نقل المبلغ من حساب لآخر، وتبدأ أهداف العملية عندما يصدر المدين أمرا إلى البنك بأن يتم نقل حسابه إلى حساب دائنة مبلغا يعادل قيمة الدين.

2.المقاصة: هي تبادل أوراق الدين بين البنوك وتحصيلها ويتم هذا التداول في غرفة المقاصة بالبنك المركزي، حيث يجتمع مندوبو البنوك فيها لتسوية وعمل مقاصة بين الشيكات المسحوبة على هذه البنوك لصالحها، وغرفة المقاصة هي منشأة تقوم بتسوية الشؤون المالية بين البنوك.

هـ. قبول الودائع :الوديعة في التعريف المصرفي هي اتفاق بين البنوك والمودع، حيث ندفع للمودع مبلغا من النقود بوسيلة من وسائل الدفع، ويتبنى على ذلك خلق وديعة تحت الطلب أو لأجل يحدد بالاتفاقي بين الطرفين، وينشأ على تلك الوديعة التزام مصرفي بدفع مبلغ معين من وحدات النقود القانونية للمودع أو لأمر لدى الطلب أو حينما يحل الأجل.

ثانيا: الخدمات المصرفية الخارجية:

أ. الاعتماد المستندي: هو الوسيلة المثلى لتنفيذ العقود، ويصدر في شكل خطاب صادر من البنك بناءا على طلب أحد عملائه، وبالتالي يعتبر الاعتماد المستندي تعهد كتابي صادر بناءا على طلب المستورد لصالح المصدر يتعهد فيه البنك بدفع أو قبول كمبيالات مسحوب عليها عند تقديمها وحسب الشروط الواردة بالاعتمادي.

ب. الأوراق التجارية :يقصد بها إثبات الالتزام بدفع مبالغ، وخاصيتها المشتركة هي إعطاء المدين مهلة محددة لتسديد الديون، وأهم أشكالها الكمبيالة(السفتجة)- السند لأمر- ويشترط فيها إيضاح مكان وتاريخ الوفاء واسم المستفيد، واسم وتوقيع المتعهد بالوفاء والتعهد بأداء مبلغ معين إضافة إلى إمكانية التداول بالتظهير.

ج. الأوراق المالية :وتتمثل أساسا في الأسهم والسندات، فالسهم هو جزء من رأسمال الشركة المساهمة، أما السند يعتبر جزءا من قروض تصدرها الشركات أو الهيئات الحكومية.

الفرع الثالث: تطوير الخدمات المصرفية

تعتبر الخدمات المصرفية عنصرًا أساسيًا في النظام المالي، حيث تلبي احتياجات الأفراد والشركات بشكل فعّال. في ظل التقدم التكنولوجي السريع وتغير توقعات العملاء، أصبح تحسين الخدمات المصرفية أمرًا ضروريًا للتكيف مع هذه التحولات وزيادة الكفاءة. يسهم هذا التحسين في توفير حلول مالية جديدة، وتيسير الإجراءات المصرفية، وتعزيز الأمان والوضوح، مما يساعد على زيادة رضا العملاء وتعزيز القدرة التنافسية في السوق المصرفي.

أولا: مفهوم تطوير الخدمات المصرفية

المقصود بتطوير الخدمات المصرفية إضافة مزايا جديدة للخدمات القائمة بحيث تؤدي هذه المزايا إلى زيادة الطلب على هذه الخدمات مثل: (بن قرين، 2017_2018، صفحة 22)

-إدخال تحسينات أو تعديلات على الخدمة المصرفية الموجودة وفي طريقة تقديمها.

-استحداث خدمات وتقديمها ضمن مزيج الخدمات الحالي للبنك.

-مد الخدمة المصرفية القائمة إلى مناطق جغرافية جديدة، وتقديمها إلى شرائح جديدة من العملاء لم يتعاملوا معه من قبل.

ثانيا: أهمية تطوير الخدمات المصرفية

إن جهود البنك المتعلقة بتطوير الخدمات يجب أن تتم في إطار استراتيجيته الشاملة، مما يعني أن أي ابتكار أو تطوير لخدمات مصرفية جديدة يجب أن يخدم أهداف البنك الإستراتيجية طويلة المدى. تنبع أهمية الابتكار والتطوير من عدة اعتبارات، أهمها ذكرنا أدناه: (بن قرين، 2017_2018، صفحة 24_25)

أ. التغير المستمر في أذواق ورغبات وحاجات العملاء، وبالتالي فإن تطوير الخدمات المصرفية ضروري لضمان استمرار التعامل مع البنك بحيث يكون ذلك التطوير ملائما لرغبات وحاجات العملاء وميولهم، والعمل على تحويل عملاء البنوك المنافسة للتعامل مع البنك.

ب. الاستفادة من التطورات التكنولوجية في مجال العمل المصرفي وتسخيرها لخدمة العملاء.

ج. مواجهة المنافسة، حيث تعتمد المنافسة في مجال العمل المصرفي على جوانب الابتكار والتطوير للخدمات، بينما يقل دور المنافسة السعرية، وخاصة فيما يتعلق بالودائع والقروض وعمليات الخصم حيث يتم الالتزام بمعدلات يفرضها البنك المركزي.

ثالثا: استراتيجيات تطوير الخدمات المصرفية: ان تطوير الخدمات المصرفية تقوم على تحليل تام للسوق والخدمة في ذاتها وعموما فإن هناك أربع إستراتجيات رئيسية التي يمكن للمصرف تبنيها لتطوير خدماته وهي: (بن احمد، 2011-2012، صفحة 90_91_92)

أ. استراتيجية التغلغل في السوق: طبقا لهذه الإستراتيجية تبحث إدارة المصرف عن الطرق والأساليب التي تحقق زيادة في حصة المصرف في السوق من خلال الأسواق الحالية ومن خلال زبائن المصرف الحاليين، وهناك ثلاثة أسباب رئيسية أمام المصرف لإتباع هذه الاستراتيجية:

1.ان تحاول المصرف حث عملائه الحاليين على زيادة حجم ودائعهم بشكل عام أو استخدام القروض بدرجة أكبر، وزيادة التعامل مع أجهزة الصرف الآتي في عمليات السحب النقدي أو الإيداع أو غيرها، ويفيد ذلك إذا كان حجم استخدام الزبائن لهذه الخدمات محدودا؛

2.أن يحاول المصرف جذب زبائن المصارف المنافسة إذا شعرات هناك نقاط ضعف لدى المنافسين يمكن للمصارف؛

3.أن يحاول إقناع زبائنه غير المستخدمين حاليا لبطاقات الائتمان أو غير المستخدمين لأجهزة الصرف الآتي بالإقبال على هذه الخدمات والاستفادة منها؛

ب. إستراتيجية تنمية السوق: وفي ظل هذه الإستراتيجية ينبغي على إدارة المصارف أن تبحث عن أسواق جديدة وزبائن جدد يمكنها الوفاء باحتياجاتهم المالية والمصرفية عن طريق الخدمات الحالية التي يقدمها المصرف، فمن ناحية يمكن لإدارة المصرف أن تبحث عما كان هناك زبائن متوقعون يمكنهم الاستفادة من خدمات المصرف الحالية في المنطقة الموجود فيها المصرف عن طريق جذب هؤلاء الزبائن الجدد إلى المصرف، فمثلا إذا كان المصرف يقدم خدمات إقراض للتجارة ورجال الأعمال يمكن أن يقدم نفس الخدمات للأطباء والمهندسين غيرهم، ومن جهة أخرى يمكن للمصارف أن تفكر في فتح فروع جديدة أو أجهزة صرف آلي متعددة في المناطق التي تتواجد فيها، وذلك للوصول إلى زبائن آخرين في هذه المناطق، وأخيرا يمكن للمصرف فتح فروع جديدة في الخارج أو حتى في مناطق جغرافية أخرى في نفس البلد.

ج. إستراتيجية تطوير الخدمات: طبقا لهذه الإستراتيجية فإن على إدارة المصرف أن تأخذ في الحسبان إمكانية تقديم خدمات مصرفية جديدة أو تطوير الخدمات الحالية، فإما أن الخدمة المصرفية الهاتفية وقد يفضل التعديل أو التطوير في الخدمات المصرفية الحالية جديدة كلية للسوق لتقليل حجم المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها المصرف ومع ذلك فهناك ضرورة لدراسة تأثير هذه التعديلات من الناحية التجارية على المصرف وقد تأخذ أشكال تطوير الخدمات المصرفية الحالية العديد من الجوانب منها:

-التطوير في جودة الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن، حيث يؤدي ذلك إلى تحسين درجة الثقة في المصرف والخدمات التي يقدمها؛

-تحسين أو تطوير ملامح أو مواصفات الخدمة المصرفية، وهدف ذلك إلى زيادة المنافع أو الفوائد المتوقعة من الخدمة الحالية التي يقدمها المصرف؛

-تحسين أو تعديل أسلوب تقديم الخدمة؛

د. إستراتيجية التوزيع في تقديم الخدمات: إن هذه الإستراتيجية مختلفة تماما عن الإستراتيجيات الثلاثة السابقة إذ أنها تركز على التعامل مع خدمات جديدة كلية وزبائن جدد خارج نطاق الأنشطة المصرفية العادية ولكنها تعتبر خدمات مكلمة لما تعرض من أنشطة وخدمات مصرفية تقليدية، وعلى سبيل المثال يمكن أن يملك المصرف شركة تأمين ويمارس نشاط التأمين أوان يعمل في مجالات العقارات أو في مجال خدمات السفر.

المطلب الثاني: التحول الرقمي للخدمات المالية في البنوك

يعد التحول الرقمي في الخدمات المالية أحد أهم التطورات التي شهدها القطاع المصرفي في العصر الحديث، حيث أصبح استخدام التكنولوجيا ضرورة لتعزيز الكفاءة، تحسين تجربة العملاء، وتوسيع نطاق الشمول المالي. يعتمد هذا التحول على تبني التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، البلوك تشين والخدمات السحابية، مما يتيح تقديم خدمات مصرفية أكثر سرعة، أمانا، ومرونة

الفرع الاول: ماهية التحول الرقمي في البنوك

أصبح التحول الرقمي في البنوك أمرًا حيويًا لمواكبة التغيرات في القطاع المالي وتلبية توقعات العملاء المتزايدة. يهدف هذا التحول إلى تحسين كفاءة العمليات المصرفية وتقديم خدمات أسرع وأكثر مرونة، مما يعزز التنافسية ويزيد من رضا العملاء في بيئة مالية متطورة.

أولا: مفهوم التحول الرقمي

- تناولت العديد من المؤلفات مفهوم التحول الرقمي (Digital Transformation) بالدراسة والتحليل حيث تشير دراسة (Vial 2019) إلى أن التحول الرقمي يعتبر" عملية تهدف إلى تحسين كيان ما عن طريق إحداث تغييرات مهمة في خصائصه من خلال مجموعة من المعلومات والحوسبة والاتصالات وتقنيات الاتصال." (د.سوسن و د.نشوى، 2021، صفحة 558_559)

- عدد من التغيرات والتحويلات التي تتم على الأنظمة ومجريات العمل التقليدية التي يتم بناءها على أساس التقنيات الرقمية ويقصد بها التغيير الثقافي والتنظيمي والتشغيلي للمؤسسة أو نظام عمل بيئي من خلال التكامل الذكي للتقنية والعمليات والكفاءات الرقمية بما يسهم بتحقيق أقصى استفادة من التقنيات وتكنولوجيا المعلومات للتكيف مع العولمة والتطور التكنولوجي (الدبابنه، 2023، صفحة 8)

ثانيا: أهمية التحول الرقمي: يعد التحول الرقمي من العمليات ذات الأهمية القصوى في عصرنا الحالي حيث يمكن الاستفادة منه لتحقيق النجاح والتقدم، كما يلي: (احسان و ناجي، 2024، صفحة 513)

- يوفر استخدام أفضل لأصول الأعمال الحالية ووصول أكبر وأفضل إلى المعلومات وسرعة وأمان أكبر للتعاملات بالإضافة الى تخفيض التكلفة.
- يساعد التحول الرقمي على تحسين تجربة الزبائن وذلك عن طريق تطوير استراتيجية تتمحور حول تقديم تجربة متميزة للزبائن.
- يوفر التكامل الفعال للعمليات وأدوات التعاون، وإزالة الطابع المادي للحدود وخفض التكاليف عن طريق التجارة الإلكترونية، وخلق فرص جديدة من خلال استخدام تقنيات الهاتف المحمول وحلول التخزين وخوارزميات التعلم وتقنيات البيانات الضخمة.
- يمكن للتحول الرقمي أن يساعد القطاع المصرفي على استخلاص كميات كبيرة من البيانات وتحديد منتجات وخدمات مخصصة جديدة وتحسين تقنيات التصنيع.
- تحسين الكفاءة وتوفير التكاليف من خلال تبسيط العمليات والأتمتة وتعزيز مشاركة المواطنين ورضاهم من خلال الخدمات الرقمية سهلة الاستخدام وزيادة الشفافية والمساءلة من خلال البيانات المفتوحة والتقارير الرقمية كما يساعد التحول الرقمي على اتخاذ قرارات أفضل من خلال التحليل للبيانات.

ثالثا: أهداف التحول الرقمي: يدور التحول الرقمي حول تبني التقنيات المضطربة لزيادة الإنتاجية وخلق القيمة والرفاهية الاجتماعية، لقد قدمت العديد من الحكومات الوطنية والمنظمات متعددة الأطراف وروابط الصناعة دراسات استشرافية استراتيجية لتبني سياسات طويلة الأجل، ومن خلال اقتراح تنفيذ السياسات العامة المتعلقة بالتحول الرقمي تناولت دراسة (Ebert & Duarte 2018) أهداف التحول الرقمي على المستويين الاجتماعي والاقتصادي في النقاط الآتية: (مروة، 2023، صفحة 191_192)

- تعزيز تطوير نظم تكنولوجية وثقافة مالية أكثر ابتكاراً وتعاونية على مستوى المؤسسات والمجتمع.
- تغيير نظام التعليم لتوفير مهارات جديدة وتوجيه مستقبلي للأشخاص حتى يتمكنوا من تحقيق التميز في العمل الرقمي والمجتمع.
- إنشاء وصيانة البنية التحتية للاتصالات الرقمية وضمان إدارتها وإمكانية الوصول اليها، وتحقيق التوازن بين جودة الخدمة وتكاليف تقديمها.
- تحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات وإرساء ضوابط وآليات وجودة الخدمات الرقمية المقدمة للمجتمع.
- تطبيق نماذج أعمال جديدة ومبتكرة، وتحسين الإطار التنظيمي والمعايير الفنية. كما تهدف المؤسسات أيضاً من خلال اعتمادها على استراتيجية التحول الرقمي إلى تحقيق عددا من الأهداف منها:

- رفع كفاءة البنية الأساسية لشبكات معلومات المؤسسة؛
- استكمال مقومات وتطبيقات الحكومة الإلكترونية في المؤسسات؛
- استحداث أنماط جديدة من العمل مثل العمل الإلكتروني والعمل عن بعد للتواكب مع التطوير العلمي؛
- توفير وإتاحة مصادر المعلومات الالكترونية لجميع العاملين بالمؤسسة؛
- رفع قدرات ومهارات العاملين بالمؤسسة على التعامل مع تقنيات المعلومات والاتصالات والوسائط المتعددة؛

رابعا: فوائد التحول الرقمي: يحقق التحول الرقمي فوائده جمة للعميل والمنظمة نذكر منها: (صدوقي، سي الطيب، و علي، 2021، صفحة 103)

- التحكم في الوقت والتكاليف ويحسن الكفاءة التشغيلية للمنظمة؛
- تحسين الابتكار في المنظمة من خلال مخرجات التقنيات الرقمية مما يتيح للمنظمة تقديم خدمات بشكل جديد كليا للعميل؛
- تحقيق القابلية التنافسية في بيئة المنظمة والحصول على حصص سوقية جديدة؛
- تقديم خدمات ومنتجات ذات جودة عالية وتحقيق الرفاهية للعملاء والجمهور؛

الفرع الثاني: الإطار المفاهيمي للخدمات المالية الرقمية

يشكل الإطار المفاهيمي للخدمات المالية الرقمية أساسًا لفهم طبيعة هذه الخدمات وأهميتها في العصر الحالي. يتضمن هذا الإطار تعريف الخدمات المالية الرقمية كمنظومة تقنية تتيح إجراء المعاملات المالية بشكل إلكتروني، بالإضافة إلى استعراض فوائدها مثل تعزيز الكفاءة المالية وزيادة الشمول المالي. كما يتناول المتطلبات الضرورية لتطبيقها بنجاح، ويحلل ايجابياتها التي تشمل السرعة والراحة، إلى جانب سلبياتها مثل تحديات الأمان والخصوصية.

اولا: تعريف الخدمات المالية الرقمية

-تعرف الخدمة المالية الرقمية على أنها تلك الخدمات التي تنطوي على خدمات معلوماتية وخدمات عبر الويب كما تنطوي على تقديم خدمات عبر وسائل وشبكات الكترونية مثل الانترنيت، تعتبر الخدمة الالكترونية أوسع من كونها مجرد خدمات تكنولوجيا المعلومات أو خدمات الويب فهي تتضمن جميع الخدمات المبنية على تكنولوجيا المعلومات المتاحة عبر الشبكات الالكترونية وتشتمل على الجوانب التالية: (منتج الخدمة، بيئة الخدمة)، كما تعبر عن إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال البنوك، وفي ظل هذا النمط من الصيرفة فإن العميل لا يكون مضطرا للتنقل إلى البنك، وإنما يمكنه القيام ببعض العمليات مع بنكه وهو في منزله أو مكتبه وهذا ما يعني تجاوز بعدي الزمان والمكان، كما تشير إلى ما يقدمه البنك من خدمات مصرفية تقليدية أو حديثة من خلال قنوات اتصال الكتر ونية. (د.حسيني، 2020، صفحة 103)

- تعرف الخدمات المالية الرقمية بأنها نظام يتيح للزبون الوصول إلى حساباته أو أية معلومات يريدها، والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الكمبيوتر الخاص به أو الوسائل الالكترونية أو الرقمية أو الآلية الأخرى. (محفوظ، 2022، صفحة 254)

- الخدمات المالية الرقمية هي الخدمات المالية المقدمة من خلال أجهزة الكمبيوتر الشخصية والهواتف المحمولة أو البطاقات المرتبطة بنظام دفع رقمي موثوق، أي هي الخدمات المالية المقدمة من خلال البطاقات أو الإنترنت أو الهواتف المحمولة. (د. خالد صبيح ، 2022، صفحة 1058)

- الخدمات المالية الرقمية (DFS) هي خدمات مالية تعتمد على التقنيات الرقمية لتقديمها واستخدامها من قبل المستهلكين. وتشمل الأدوات المنشأة (بطاقات الخصم والائتمان) التي تقدمها البنوك في المقام الأول بالإضافة إلى الحلول الجديدة المبنية على الحوسبة السحابية والأنظمة الأساسية الرقمية، وتقنيات دفتر الأستاذ الموزع (DLT) والتي تشمل مدفوعات الهاتف المحمول. (د. هبة الله مصطفى، 2023، صفحة 201)

ومنه الخدمات المالية الرقمية هي نظام متكامل يعتمد على التقنيات الحديثة لتقديم الخدمات المصرفية عبر قنوات إلكترونية متنوعة، مما يتيح للعملاء إجراء معاملاتهم المالية بكفاءة وسرعة، مع تجاوز القيود التقليدية للزمان والمكان، وتعزيز الشمول المالي من خلال تسهيل الوصول إلى الحلول المصرفية لجميع الفئات.

ثانيا: متطلبات الخدمات المالية الرقمية: لتقديم الخدمات الرقمية وجب توافر بعض العناصر المهمة أهمها: (محفوظ، 2022، صفحة 257_258_259)

أ. البنية التحتية: إن عدم توافر بنية تحتية لفروع البنوك أو عدم ملائمة ساعات العمل أو المواقع في بلد ما، من شأنه تشجيع العملاء على إجراء دفوعاتهم باستخدام التكنولوجيا الرقمية، وإذا كانت الفروع بعيدة جدا عن أماكن سكن العملاء أو أماكن قيامهم بأعمالهم، فهذا أيضا يدفعهم إلى استخدام وسيلة بديلة.

ب. التكلفة: إن تكلفة المعاملات الناتجة عن ترك مشروع ما والذهاب بعيدا إلى فرع أو إلى مكتب بريد من أجل إجراء بعض المدفوعات يؤدي إلى تضييع للمال، وعلاوة على ذلك، فإذا انطوت عملية إرسال الأموال أو إجراء المدفوعات على رسوم كبيرة لإجراء المعاملة كنسبة مئوية من المبلغ، فإن العملاء سوف يبحثون عن خيارات أخرى أقل تكلفة، لذلك يجب وضع طريقة لتوضيح المبالغ التي سيتم توفيرها وذلك من أجل تحفيز العملاء على استخدام المدفوعات الرقمية.

ج. الاعتبارات الأمنية: ظروف الأمان والسلامة غير المواتية من شأنها أن تولد رغبة لدى العملاء في السعي وراء خيارات أسهل مثل استخدام التكنولوجيا الرقمية د. تعزيز تنوع المؤسسات المالية: تضم القطاعات المالية الشاملة أنواعا كثيرة من المؤسسات المالية بخلاف البنوك التجارية، مثل البنوك البريدية ومؤسسات التمويل الأصغر، ومن المهم وجود إطار قانوني وتنظيمي يسمح بدخول المؤسسات المتنوعة، ويطبق لوائح وقواعد رقابية متناسبة تلائم مستويات المخاطر بكل مؤسسة، وذلك من أجل الوصول إلى العملاء الذين لا يحصلون على خدمات كاملة من جانب البنوك التجارية.

هـ. تيسير استخدام التقنيات المبتكرة ودخول المؤسسات غير التقليدية التي تعتمد على التكنولوجي: لا يوجد بلد مثل الصين يوضح بشكل أفضل ما يمكن تحقيقه من خلال المناهج المبتكرة التي تعتمد على أطراف فاعلة غير تقليدية مثل منصة علي بابا (Ali Baba) للتجارة الإلكترونية وشبكة تنسنت (Tencent) للتواصل الاجتماعي، يستغل مقدمو الخدمة المبتكرون في كثير من البلدان التكنولوجيا وشبكات العملاء القائمة بالفعل،

والبنية التحتية والبيانات الضخمة لخفض تكلفة المعاملات وتقديم منتجات مالية تناسب احتياجات العملاء محدودي الدخل، وكما ورد في المبادئ رفيعة المستوى لتعميم الخدمات المالية الرقمية الصادرة عن مجموعة العشرين هناك ضرورة لإطار قانوني وتنظيمي واضح يتيح الفرصة أمام التقنيات والأطراف الفاعلة الجديدة، وفي الوقت ذاته مواجهة المخاطر الناشئة عن الابتكار.

و. تشجيع تطوير منتجات مالية مبتكرة ومنخفضة التكلفة: تواجه الفئات المحرومة من الخدمات معوقات فريدة ولديها احتياجات مالية فريدة، ويتعين على صانعي السياسات العامة إرساء أطر تنظيمية تشجع على إعداد منتجات مالية ملائمة، تلبي احتياجات العملاء المحرومين من الخدمات ومحدودي الدخل.

ي. حماية العملاء عن طريق إرساء قواعد للإفصاح والمعاملة العادلة: حماية العملاء من الاستغلال المحتمل ومعاملتهم معاملة عادلة من جانب مقدمي الخدمة في غاية الأهمية، وهنا يجب التأكيد حول الممارسات الجيدة للحماية المالية للعملاء وضرورة أن يزود مقدمو خدمة العملاء بمعلومات واضحة حول شروط وأحكام المنتجات من خلال نموذج موحد بغرض تسهيل المقارنة عند تسوق المنتجات.

ثالثا: فوائد الخدمات المالية الرقمية: تحقق الخدمات المالية الرقمية لمستخدميها مجموعة من الفوائد تتمثل في: (د. خالد صبيح ، 2022، صفحة 1059)

- الخدمات المالية الرقمية تساعد على توفير خدمات مصرفية منخفضة التكلفة وتتصف بالسرية والأمان للأفراد والشركات في البلدان النامية.
- تساعد الخدمات المالية الرقمية على إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية والقدرة على تحمل تكلفتها وانتقال الأفراد والشركات من المعاملات القائمة على النقد إلى المعاملات المالية الرقمية الرسمية على المنصات المضمونة.
- الخدمات المالية الرقمية تساعد على توسع الخدمات المالية وتحقيق الشمول المالي للقطاعات غير المالية، خصوصاً للأفراد والشركات الصغيرة ومتناهية الصغر والمتوسطة.
- تساعد الخدمات المالية الرقمية الحكومات في ضبط الزيادة في إجمالي النفقات المتولدة عن التوسع في التعاملات المالية. تساهم الخدمات المالية الرقمية بفوائد لمراقبي النظام النقدي والمالي في الدول النامية في تقليل تداول الأموال المزيفة بشكل كبير، وسرعة اتخاذ القرارات المالية والقدرة على إجراء العمليات المالية في ثواني معدودة.
- تساهم الخدمات المالية الرقمية في زيادة الناتج المحلي الإجمالي من خلال المساهمة في الوصول إلى مجموعة متنوعة من التسهيلات الائتمانية للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة وأيضاً الشركات كبيرة الحجم، والتي يمكن أن تعزز إجمالي الإنفاق وتحسين مستويات الناتج المحلي الإجمالي، وكذلك تحقيق الاستقرار المالي والاقتصادي وزيادة خدمات الوساطة المالية.

رابعا: إيجابيات وسلبيات الخدمات المالية الرقمية: تحقق الخدمات المالية الرقمية إيجابيات للاقتصاد ولكن قد يصاحبه سلبيات ويمكن توضيح ذلك فيما يلي: (د. خالد صبيح ، 2022، صفحة 1060)

أ. إيجابيات الخدمات المالية الرقمية: تحقق الخدمات المالية الرقمية العديد من الإيجابيات تتمثل في:

1. توسيع نطاق الخدمات المالية للقطاعات غير المالية.
2. زيادة الناتج المحلي الإجمالي.

3.تقديم خدمات مصرفية حديثة وأمنه للأفراد والشركات.

4.تخفض التداول السيئ / السوق السوداء.

5.القدرة على تقديم وتلقي المعاملات المالية بسرعة فائقة.

6.توليد الإيرادات لمقدمي الخدمات المالية الرقمية.

ب. سلبيات الخدمات المالية الرقمية: قد يصاحب تطبيق الخدمات المالية الرقمية العديد من السلبيات والتي تتمثل في:

1.لا تسمح العديد من البيئات السياسية والتنظيمية بالخدمات المالية الرقمية الكاملة.

2.لا تقدم الخدمات المالية الرقمية للأفراد الذين ليس لديهم أجهزة رقمية أو هواتف محمولة.

3.تعتمد الخدمات المالية الرقمية بشكل أساسي على الإنترنت، والذي يعتبر عائق أمام الأفراد الذين ليس لديهم دراية كافية بالإنترنت.

4.يمكن أن تؤدي الطرق التي يتم بها تقديم الخدمات المالية الرقمية للأفراد والشركات في إحدى الدول إلى استبعاد مالي لبعض الأفراد والشركات.

خامسا: مخاطر الخدمات المالية: على الرغم من الفوائد المحققة من التحول الرقمي التي أشارت إليه ا بعض الدراسات السابقة فيما يتعلق بتحسين الأداء، وزيادة جودة الخدمات المقدمة وسهولة الوصول إلى المعلومات، وتحقيق المزايا التنافسية. إلا أنه لا تزال هناك العديد من التحديات التي تعوق عملية التحول الرقمي بالنسبة للمنشآت والمؤسسات تتمثل أهمها في الآتي (د.سوسن و د.نشوى، 2021، صفحة 560_561):

- تواجه التكنولوجيا الرقمية العديد من المشكلات، وذلك في العديد من المجالات داخل المؤسسات مثل مشكلات التكنولوجيا والاستراتيجية السليمة والقيادة والهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية .كما يجب أن يتماشى التحول الرقمي للشركات والمؤسسات مع توقعات العملاء المتغيرة، والتحول الثقافي، والسياسات التنظيمية، وتحديد المعرفة الصحيحة والوصول إليها والمهارات المناسبة اللازمة لتنفيذ واستخدام التقنيات الجديدة، تتطلب هذه التحديات من القطاعين العام والخاص زيادة الوعي والاستعداد للنجاح في عملية التحول والاستفادة من تبني التقنيات الرقمية؛

- عدم وجود رؤية واستراتيجية واضحة للتحول الرقمي، وكذلك صعوبة إقناع العاملين بفوائد ومزايا التحول الرقمي، ونقص القدرات والكفاءات داخل العديد من المؤسسات في كيفية تنفيذ برنامج التحول الرقمي، ووجود العديد من التغيرات التشغيلية والتنظيمية المطلوبة لتحقيق هذا التحول؛

- التخوف من مخاطر أمن المعلومات وذلك يرجع إلى استخدام الوسائل التكنولوجية ويعتبر ذلك أكبر التحديات التي تواجه نجاح تنفيذ التحول الرقمي، وعدم توفر الكفاءات القادرة على تشغيل برامج التحول الرقمي كما أنه من أكثر التحديات صعوبة اقناع العملاء بمزايا وفوائد هذا التحول الرقمي؛

- يمكن القول إنه لم يتم إعداد العديد من المنظمات الصغيرة في القطاع الخاص لمثل هذا الحدث(التحول الإلكتروني)وقد تكون المنظمات الكبيرة أكثر استعدادا من حيث المبدأ، حيث تعتمد شكليات ونضج إجراءات التحول الإلكتروني بشكل نموذجي على حجم المنظمة، وكذلك إلى حد ما على المتطلبات التنظيمية، ويتعين على مديري تكنولوجيا المعلومات ضمان استمرارية فرقهم، حيث أن هذه الاستمرارية أمر بالغ الأهمية لضمان استمرارية المنظمة على نطاق أوسع؛

الفرع الثالث: أنواع وقنوات التقديم الخدمات المالية الرقمية

تتنوع وسائل تقديم الخدمات المالية الرقمية لتشمل التطبيقات المصرفية، والمحافظ الإلكترونية، والمنصات الرقمية، مما يسهل الوصول إلى هذه الخدمات بشكل أوسع.

أولا: أنواع الخدمات المالية الرقمية: وتتمثل في: (ميهوب، 2004-2005، صفحة 87) مذكرة ماجيستير

أ. الخدمات عبر الهاتف النقال: يعتبر الهاتف النقال من أحدث التقنيات المستعملة في تقديم الخدمات المالية. والمصرفية عن بعد، حيث أنه يضفي عليها بعدا جديدا ومرونة في التعامل وهذا من خلال تخطيه حاجز المكان والزمان، ويتم التعامل مع هذه التقنية الحديثة من خلال6:

- الاتصال المباشر بمركز الاتصالات الهاتفية أو الخادم الصوتي (Service Vocaux)؛

- استخدام الرسائل القصيرة (SMS) للحصول على المعلومات وكذلك إمكانية إيصال هذا الأخير مع الانترنت للحصول على مختلف الخدمات، وذلك من خلال تزويد العميل برقم سري وكذا إرشادات الحصول على الخدمة. ومن خلال الخدمات التي يتحصل عليها المتعاملين من خلال الهاتف النقال ما يلي:

- الاستفسار عن الحسابات الشخصية؛
- تحويل الأموال؛
- معرفة أسعار العملات؛
- تفاصيل عن أرصدة حساباتهم وحركتها؛
- الحصول على آخر العمليات التي قام بها العميل؛
- معدلات الفائدة لكل أنواع الودائع؛
- طلب دفتر الشيكات؛
- طلب الحصول على كشف الحساب المفصل؛
- الخدمات المتعلقة ببطاقات الائتمان؛
- طلب تغيير كلمة السر ورمز المستخدم في أي وقت.

ب. الخدمات عبر الأنترنت: تعتبر الانترنت من أهم الوسائل التي تتيح الحصول على خدمات مالية سهلة وسريعة وتتميز هذه الخدمات على أنها فورية ويمكن الحصول عليها متى شئتم وأينما كنتم، أما الخدمات المالية عبر الانترنت يقصد بها النظام الذي يتيح للعميل الحصول على الخدمات المالية والمصرفية من خلال مواقع شبكة الانترنت والتي تتمثل في:

- عملية التحقق من أرصدة الحسابات؛
- دفع الفواتير الكترونيا؛

- تسديد فواتير بطاقات الائتمان؛
- معاملات القروض؛
-شراء وبيع الاستثمارات؛
-خدمات دفع الفواتير الشخصية؛
-خدمات الوساطة المالية؛
-خدمات الحوالات المالية الإلكترونية.

ثانيا: قنوات تقديم الخدمات المالية: إن هذه القنوات الإلكترونية تتم من خلالها الخدمة المصرفية بشكل كامل، بداية باختيار الخدمة من جانب العميل مرورا بإجراءات إتمامها والانتهاء بأدائها بشكل إلكتروني ويمكن توضيح هذه القنوات كالآتي: (د.حسيني، 2020، صفحة 104)

أ. الصراف الآلي: الصراف الآلي هو جهاز يعمل أوتوماتيكيا لخدمة العملاء دون تدخُّل العنصر البشري، ويعمل ضمن برامج معدة خصيصا لتلبية العديد من الحاجات المصرفية للعملاء وعلى مدار الساعة وذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي، وهي بطاقة بلاستيكية بمواصفات معينة تصدر عن البنك، ويقوم العملاء باستخدام البطاقة البلاستيكية للحصول على خدمات مختلفة يقدّمها جهاز الصّرّاف الآلي نذكر منها السحب النقدي، الإيداع، الاستفسار عن الرصيد؛

- ب. الصيرفة عبر الهاتف: تعتمد هذه الخدمة كذلك على وجود شبكة تربط أفرع البنك الواحد ككل وتمكن الموظف المنوط به تقديم الخدمة الهاتفية من الوصول لبيانات العميل مباشرة من أي من أفرع البنك، فيقوم العميل بالاتصال برقم موحد للحصول على خدمة محددة من مصرفه، ويستطيع الموظف والذي يقوم بالرد على العميل من الوصول إلى بيانات حول العميل ويبدأ بتوجيه أسئلة محدّدة للتأكد من هويته، كالسؤال عن آخر

.

معاملة قام بها ووجدت المصارف الكبرى أن تكوين مراكز الاتصال لخدمة العملاء أمر يوفر عليها الكثير من الخدمات التي تستغرق منها ومن العميل وقتا مقدرا، ووجدت بالتالي أن ذلك له مردودا في توفير التكلفة عليها؛

ج. صيرفة الأنترنت: يعرف العمل المصرفي عبر الأنترنت بأنه العمل المصرفي الذي تكون فيه الإنترنت وسيلة الاتصال بين البنك والزبون، وبمساعدة نظم أخرى يصبح زبون المصرف قادرا على الاستفادة من الخدمات والحصول على المنتجات المصرفية التي يقدّمها البنك من خلال استخدام جهاز حاسوب شخصي موجودٍ لديه يسمى بالمضيف أو من خلال استخدام أي مضيف آخر، وكل ذلك عن بعد وبدون الحاجة للاتصال المباشر بكادر المصرف البشري؛

د. الصيرفة عبر الهاتف الجوال: إن الاتجاه العام في العالم يتقدم نحو انتشار استخدام الهاتف الجوال ويتبع هذا الاتجاه تطوير استخدام الهاتف الجوّال لأغراض متعددة، فقد بدأ استخدامه للولوج في الشبكة العالمية(الأنترنت) استخدامه في التطبيقات المتعلقة بها، وقد أعلن عدد من البنوك عن إتاحة الصيرفة عبر الهاتف الجوال.

المبحث الثاني: الإطار النظري للشمول المالي

يعتبر الشمول المالي أداة رئيسية لتعزيز التنمية المستدامة من خلال تضمين الجميع في النظام المالي. يجسد الإطار النظري لهذا المفهوم العوامل المرتبطة لتحسين الوصول والاستخدام الفعال للخدمات المالية، مما يمكن للأفراد استكشاف مجموعة متنوعة من الخدمات التي تدعم الشمول المالي، مثل الحسابات البنكية والقروض.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للشمول المالي

يمثل الشمول المالي اطارا لتعزيز الوصول الى الخدمات المالية وتلبية احتياجات جميع فئات المجتمع يشمل ذلك مبادئ وركائز أساسية، بالإضافة الى ابعاد ومؤشرات لقياس فعاليته.

الفرع الأول: ماهية الشمول المالي

تتجلى ماهية الشمول المالي في توفير الوصول الشامل والمتكافئ للخدمات المالية. مما يعزز المشاركة الاقتصادية للفئات المختلفة، سنتناول فيه اهم النقاط التالية:

أولا: الشمول المالي

أ. نشأة الشمول المالي: ظهر مصطلح الشمول لأول مرة في عام 1993 في دراسة ليشون وثرفت عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، تناول فيها إثر اغلاق فروع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمات المالية المصرفية، وخلال تسعينات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول الى الخدمات المالية المصرفية و غير المصرفية، وفي عام 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الافراد الى الخدمات المالية. (وسام، 2022، صفحة 4)

ب. تعريف الشمول المالي

- يعرف الشمول المالي بانه عملية تمكين جميع الافراد والمنشآت من الحصول على مجموعة متكاملة من الخدمات المالية الجيدة وبأسعار معقولة وبطريقة مناسبة وذلك من خلال تطبيق الأساليب القائمة والمبتكرة التي صممت خصيصا لذلك ومدعما بعملية التثقيف والتعليم المالي بهدف تعزيز الرفاهية المالية والشمول الاقتصادي والمالي. (وسام، 2022، صفحة 5)

- - وعرفه مركز الاشتمال المالي في واشنطن بانه الحالة التي يكون فيها جميع الافراد قادرين على الوصول الى مجموعة كاملة من الخدمات المالية ذات الجودة وبأسعار مناسبة وبأسلوب مريح يحفظ كرامة العملاء.

(وسام، 2022، صفحة 5) يعرف البنك الدولي الشمول المالي على انه: إمكانية الوصول الى المنتجات والخدمات المالية المفيدة بأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم منها المعاملات والمدفوعات، المدخرات التامين والائتمان ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة. (صليحة، حمدي ، و حفيفي ، 2019، صفحة 3)

- وتعرفه منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية(OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE) الشمول المالي بانه: العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول الى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية الخاضعة للرقابة في الوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي، وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة، من خلال تطبيق مناهج مبتكرة ، تشمل النوعية والتثقيف المالي وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي. (صليحة، حمدي ، و حفيفي ، 2019، صفحة 3)

ومنه الشمول المالي هو: ضمان وصول جميع الأطراف والمؤسسات خاصة الفئات المحدودة الدخل والمهمشة الى مجموعة متنوعة من الخدمات المالية كالحسابات البنكية، الائتمان، التأمين والمدفوعات بطريقة ميسورة وامنة ومستدامة، يهدف الى تعزيز الاستقرار المالي وتحقيق الاندماج الاجتماعي والاقتصادي، من خلال أساليب مبتكرة، مدعومة بالتثقيف المالي، لضمان استخدام هذه الخدمات بفعالية ومسؤولية.

ج. خصائص الشمول المالي: من خصائص للشمول المالي: (فراح و عبد العزيز ، 2021)

- العموم: من خلال استهداف جميع شرائح المجتمع بما فيهم محدودي الدخل؛
- التنوع: تقديم منتجات وخدمات بنكية متنوعة؛
- السعر: تقديم منتجات وخدمات بأقل تكلفة تناسب كل شرائح المجتمع؛
- الجودة: مراعاة عامل الجودة في طبيعة الخدمة والمنتج المقدم؛
- الوقت: توفير الخدمة او المنتج على مدار السنة وفي جميع الأوقات؛
- التوسع: الوصول الى جميع مواقع الشركات والافراد لتسهيل عملية التنقل؛

د. أهمية الشمول المالي: يمكن تحقيق منافع واسعة النطاق من الشمول المالي كالاتي (عائشة و مسعد ، الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول التجربة الكينية ، 2023)

- يساعد الشمول المالي في تحسين الاستقرار المالي؛
- يعزز فرص التنافس بين المؤسسات المالية من خلال العمل على تنويع منتجاتها والاهتمام بجودتها لجذب أكبر عدد من العملاء والمعاملات؛
- يساعد على تقنين القنوات الغير رسمية؛
- يساعد على تحقيق النمو الاقتصادي والاجتماعي المستدامين وبالتالي خفض معدلات البطالة وتحسين توزيع الدخل ورفع مستوى المعيشة؛
- يقلص من نسبة الفقر وذلك بتمكين الفئات المحرومة من الحصول على تمويل يساعدها على تحسين مستويات معيشتها؛
- يؤدي الى دمج محدودي الدخل والمشروعات الصغيرة والمتوسطة بالقطاع المالي الرسمي عن طريق تقديم الخدمات المالية المناسبة لهم؛
- يساعد على إدارة المخاطر المالية من خلال تسهيل جمع الأموال من الأصدقاء والاقارب؛ البعيدين في الأوقات الصعبة وزيادة المدخرات؛
- يقلل من تكاليف استلام المدفوعات خاصة مع الخدمات المالية الرقمية؛
- يساعد التحول من المدفوعات النقدية الى الرقمية في الحد من الفساد وتحسين مستوى الكفاءة؛

(عائشة و مسعد ، الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول التجربة الكينية ، 2023، صفحة 3و4)

هـ. أهداف الشمول المالي: يهدف الشمول المالي الى تعميم المنتجات والخدمات المالية المصرفية على عدد اكبر من الافراد والمؤسسات خصوصا فئات المجتمع المهمشة من ذوي الدخل المحدود، من خلال القنوات الرسمية وابتكار خدمات مالية ملائمة وبتكاليف منافسة وعادلة لتفادي لجوء تلك الفئات الى القنوات و الوسائل الغير الرسمية المرتفعة التكاليف والتي لا تخضع للرقابة، ولا يتحقق الشمول المالي من دون التثقيف المالي فالمستهلك الواعي يعتبر اكثر إدراكا للمخاطر والمكاسب المرتبطة بالمنتجات المالية و اكثر وعيا لحقوقه وواجباته وعليه، يمكن تعريف الشمول المالي بانه عملية تمكين جميع فئات المجتمع بمؤسساته وافراده وبالأخص تلك المهمشة منها من الحصول على مجموعة متكاملة من الخدمات المالية (خدمات الدفع والتحويل، الحسابات المصرفية والتوفير، خدمات التامين خدمات التمويل والائتمان، ...الخ) بأسعار معقولة وبطريقة مناسبة من خلال القنوات الرسمية، ومدعما بعملية التثقيف والتعليم المالي قصد تعزيز الرفاهية المالية والشمول الاقتصادي والاجتماعي. (وسام ش.، الشمول المالي الرقمي في المنطقة العربية الواقع والمتطلبات ، 2022، صفحة 5)

يمكن تلخيص هذه الأهداف في نقاط كالتالي: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مما سبق

- ضمان الحماية للعملاء بإصدار تعليمات صارمة ضد المحتالين بما فيها الافراد والمؤسسات المالية والمصرفية؛
- تمكين الفئات المهمشة من الحصول على التمويل الكافي لدعمهم وتوجيههم نحو تحسين أوضاعهم؛
- نشر الوعي والتثقيف المالي لكل فئات المجتمع ودفعهم للإقبال على الخدمات المالية لتحسين وتسهيل تعاملاتهم في كل وقت وحين؛

الفرع الثاني: مبادئ وركائز الشمول المالي

تشمل مبادئ وركائز الشمول المالي الوصول العادل للخدمات المالية، الاستخدام الفعال لها وضمان جودة الخدمات المقدمة مبرزا ما يلي:

أولا: مبادئ الشمول المالي: فيما يلي المبادئ الرئيسية لتحقيق الشمول المالي المعتمدة من قبل مجموعة ال G20 (بهوي، 2019، صفحة 5_6)

أ. القيادة: وتهدف الى التزام واسع لدى الجهات الحكومية المختلفة والأطراف المشاركة لتحقيق الشمول المالي للمساعدة في تخفيض حدة الفقر، حيث اثبتت التجارب الدولية بان قيادة الشمول المالي يجب ان تكون على المستويات العليا الحكومية لتعزيز وزيادة نسب الاشتمال المالي.

ب. التنوع: تنفيذ سياسات تعزز المنافسة وتقديم محفزات تشجيعية للوصول الى الخدمات المالية واستخدامها بالشكل الصحيح وكذلك توفير خدمات مالية متنوعة مثل (التوفير، الاقتراض، التحويل، التامين والاستثمارات المالية) بحيث يكون هناك تنوع في مزودي الخدمات المالية وطرق تقديمها.

ت. ج. الابتكار/التجديد: من الضرورة تعزيز الابتكارات التكنولوجية باعتبارها وسيلة لتوسيع وتسهيل الوصول الى الخدمات المالية واستخدام النظام المالي وبما يشمل ذلك ضرورة لتحديد نقاط الضعف في البنية أساسية للنظام المالي مما يؤدي الى الانتشار السريع للخدمات المالية ووصولها الى الفئات المهمشة في المناطق الريفية مع مراعاة تقليل تكلفة تقديم الخدمات والمنتجات وان تكون ملبية لمتطلبات واحتياجات الفئات المستهدفة الحماية يجب اتباع نهج شامل لحماية مستهلكي الخدمات المالية والذي يوضح دور كل من الحكومة ومزودي الخدمات والمنتجات المالية للعملاء بشكل واضح، حيث يؤدي التطور والابتكار في الخدمات ومزودي الخدمات المالية الى زيادة مخاطر تعرض العملاء للاحتيال او إساءة المعاملة او وجود أخطاء بشرية او تقنية اثناء تقديم المنتجات والخدمات ولمعالجة هذه المشاكل فانه من الضرورة وضع أسس عادلة وشفافة لحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية، وذلك من خلال:

ث. – توفير معلومات تعمل على تعزيز الشفافية في تسعير الخدمات المالية.

ج. – توفير الية لمعالجة الشكاوى والنزاعات الخاصة بمستهلكي المنتجات والخدمات المالية.

ح. – تحديد الجهة الاشرافية المسؤولة عن حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية لتمكين العملاء من تحقيق الاستفادة المثلى من الخدمات المالية فانه لابد من تطوير قدراتهم وثقافاتهم المالية وتمكين قدراتهم من خلال:

خ. – الثقافة المالية: وهي القدرة على فهم المعلومات الأساسية عن المنتجات والخدمات؛

د. –القدرات المالية: تمكين العملاء من اتخاذ القرار المالي الذي يتناسب مع احتياجاتهم؛

ذ. –آلية معالجة الشكاوى: هي القدرة على معالجة شكاوى العملاء من خلال الية واضحة وامنة؛

ر. د. التعاون: ضرورة إيجاد بيئة عمل واضحة وبمحددات تقوم على التنسيق الواضح داخل القطاع الحكومي ومع الشركاء الاخرين خارج القطاع حيث يجب تحديد المؤسسة التي تقود وتنسق مع الجهات الحكومية الأخرى وتنظم وتتابع عمليات الشركاء الاخرين لتحديد دور كل طرف بالمجموعة بشكل واضح.

ز. هـ. المعرفة: يجب توفير بيانات كافية واستخدامها لإنشاء سياسة تستند على ادلة وأدوات قياس لكل من الجهة الرقابية ومزودي الخدمات والمنتجات المالية، حيث يتم توفر البيانات المناسبة والموثوقة يعتبر امرا ضروريا لعملية تصميم وإعادة سياسة الشمول المالي.

س. و. التناسب: وضع اعتماد سياسة وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات والمنتجات المالية المبتكرة، بحيث تكون مبنية على أسس سد الفجوة وتذليل المعوقات في التشريعات الحالية الإطار العملي: يجب ان يستند الإطار العملي العام على المعايير والممارسات الدولية الفضلى حيث تم تصميم تلك المعايير بطريقة مرنة تتناسب مع ظروف الدول.

ش. ثانيا: ركائز الشمول المالي: الشمول المالي يعد ركيزة أساسية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والمتمثلة في: (سعدان و محاجبية ، 2018)

ص. أ. دعم البنية التحتية المالية: يعد توفير بنية مالية تحتية قوية لتلبية متطلبات الشمول المالي أحد اهم الركائز الرئيسية لتحقيق بيئة ملائمة له.

ض. 1.بيئة تنظيمية: توفير بيئة قانونية بما يدعم الشمول المالي من خلال اصدار وتعديل الأنظمة والتعليمات واللوائح.

ط. 2. الانتشار: تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال التوسع في شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية، والاهتمام بإنشاء فروع او مكاتب صغيرة لمقدمي الخدمات بالأخص التمويل المتناهي الصغر بالإضافة الى انشاء نقاط وصول للخدمات المالية مثل: وكلاء البنوك، خدمات الهاتف البنكي، نقاط البيع، الصرفات الآلية، خدمات التامين والأوراق المالية وغيرها وفقا لقوانين الدولة.

ظ. 3.تطوير نظم الدفع والتسوية: تطويرها لتسهيل تنفيذ العمليات المالية وتسويتها بين المتعاملين في الموعد المناسب بما يضمن استمرار تقديم الخدمات المالية والتعليم وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة دون التمييز بين الجنسين.

ع. 4.الاستفادة من التطورات التكنولوجية: العمل على تطوير وتحسين الاتصال وتبادل المعلومات من خلال التوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية وكذلك الدفع عبر الهاتف المحمول، وذلك لتيسير الوصول الى الخدمات المالية بتكلفة اقل وفعالية اعلى.

غ. 5. توفير قواعد بيانات شاملة: العمل على تفعيل دور مكاتب الاستعلام الائتماني وانشاء قواعد بيانات شاملة تتضمن سجلات البيانات الائتمانية التاريخية للأفراد والمشروعات الصغيرة والمتوسطة، إضافة الى قاعدة بيانات تسجيل الأصول المنقولة واتخاذ ما يلزم من إجراءات للتأكد من حصول مقدمي الخدمات والعملاء على المعلومات التي يحتاجونها لضمان الشفافية وحماية حقوق كل منهم.

ف. ب. حماية المستهلك: يقصد بحماية عملاء البنوك ما يتم تطبيقه من إجراءات تستهدف الحد من المخاطر التي قد يتعرض لها هؤلاء العملاء في مجال تعاملهم مع البنوك من خلال وضع الأطر التنظيمية من سياسات وإجراءات، التي تكفل حصولهم على مختلف الخدمات المالية في إطار متكامل من الشفافية والافصاح في التعامل

ق. المالي بما يضمن حصول العملاء على حقوقهم دون انتقاص وعدم الاضرار بمصالحهم ومساءلة تلك الأطر التنظيمية وترتكز حماية المستهلك على عدة نقاط أهمها:

ك. 1.المعاملة بعدل ومساواة: يتعين على البنوك وخلال جميع مراحل تعاملها مع العملاء ان تتسم تعاملاتها بالعدل والانصاف والأمانة والمساواة وان تحرص على جعل هذا المنهج جزءا من قواعد الحكومة لديها كما يتعين عليها ان تعطي الاهتمام والعناية بالعملاء محدودي الدخل والتعليم وذوي الاحتياجات الخاصة دون تمييز بين الجنسين

ل. 2.حماية العملاء ضد الاحتيال المالي: يتعين على البنوك حماية ودائع العملاء ومدخراتهم والأصول المالية التي تقع في دائرة معاملاتهم مع البنك من خلال وضع أنظمة الرقابة الداخلية الفعالة التي تتسم بالكفاءة والمستوى العالي من الرقابة الدقيقة بهدف الحد من عمليات الاحتيال والاختلاس او إساءة استخدام الخدمات المالية، والتأكد المستمر من كفاءة الأنظمة المستخدمة لمواكبة التغيرات في الأساليب الاحتيالية.

م. 3.معالجة شكاوى وتظلمات العملاء: على البنوك إعطاء العناية لمعالجة شكاوى العملاء بطرق سريعة وعادلة ومستقلة وان تتأكد من قيام وحدة شكاوى العملاء لديها بمسئوليتها بفعالية في ظل وجود آليات واضحة لمتابعة ومعالجة تلك الشكاوى دون التأخير وان يتم إعطاء وحدات شكاوى العملاء العناية والاشراف المناسبين من مجالس إدارات البنوك وان تكون لدى البنوك آلية داخلية لحل النزاعات مع العملاء.

ن. 4.حماية الخصوصية وسرية المعلومات: على البنوك وضع الأنظمة الرقابية والآليات والسياسات التي تكفل حماية المعلومات المالية والشخصية لعملائها فكل التعاملات مع البنوك تتمتع بالسرية ولا يجوز الاطلاع عليها او كشفها الا وفق ما ينظمه القانون والتشريعات السارية بالإضافة الى توفير الأنظمة الامنة للتعاملات الالكترونية.

هـ. 5.الإفصاح والشفافية: يتعين على البنوك ان توفر لعملائها كل المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات التي تقدمها لهم على ان تتسم هذه المعلومات بالوضوح وسهولة الفهم والبساطة والدقة، بما يكفل اطلاع العملاء على المزايا والمخاطر بشفافية ووضوح وعلى الا يتحمل العملاء العناء في سبيل الحصول على تلك المعلومات.

و. 6.التوعية والتثقيف: يتعين على البنوك ان تضع الخطط والبرامج والآليات المناسبة لتطوير ونشر المعارف المالية والبنكية لعملائها الحاليين والمحتملين والسعي لرفع مستوى الوعي والتثقيف لديهم، بما يمكنهم من التعرف على كافة الجوانب المتعلقة بما يقدم إليهم من خدمات او منتجات بنكية، ومن ثم المساعدة في اتخاذ قرارات

ي. مدروسة، وتوجيههم الى الجهة المناسبة التي ينكن من خلالها الحصول على المعلومات الإضافية إذا كانت لديهم الحاجة اليها.

7.السلوك المهني: يتعين على البنوك ان تحرص على ممارسة وأداء عملها بأسلوب مهني مسؤول آخذة في الاعتبار تحقيق أفضل مصلحة للعملاء في كافة مراحل تعاملهم مع البنك باعتباره مسؤولا عن حماية العميل فيما قدم اليه من خدمات او منتجات بنكية ويأتي على قمة هذه السلوكيات النزاهة والمصداقية والتحقق من مناسبة الخدمات والمنتجات المطروحة للعميل لإمكانياته وقدراته واحتياجاته مع التأكد من توافر التدريب الكافي لموظفي البنك الذين يتواصلون مع العملاء ويقدمون الخدمات البنكية لهم.

ج. تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة العملاء: لتيسير الحصول على الخدمات المالية والوصول اليها وتقديمها للأفراد والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة، إضافة الى مراعاة احتياجات العملاء

المستهدفين عند تصميم المنتجات والخدمات وتخفيض الرسوم والعمولات غير المبررة المفروضة على العملاء الى جانب تعزيز المنافسة بين مقدمي الخدمات لتوسيع الخيارات امام العملاء.

د. التثقيف المالي: يتعين على كل دولة الاهتمام بموضوع التثقيف والتوعية من خلال اعداد استراتيجية وطنية موجهة لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي وتطوير هذه الاستراتيجية من قبل جهات حكومية الى جانب القطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة وذلك لتعزيز الوعي والمعرفة المالية لدى المواطنين وخاصة الفئات المستهدفة التي تحتاج الى ذلك.

الفرع الثالث: ابعاد ومؤشرات الشمول المالي

تنعكس ابعاد الشمول المالي في الوصول، الاستخدام وجودة الخدمات المالية، بينما تعكس المؤشرات مدى تقدم المجتمعات نحو تحقيق الشمول المالي موضحا ذلك:

أولا: ابعاد الشمول المالي: الاتي شرح مفصل لأبعاد الشمول المالي:

أ. بعد الوصول للخدمات المالية: يعتبر الوصول للتمويل أداة أساسية يتم استخدامها من قبل الحكومات وصناع السياسات لتحفيز النمو الاقتصادي من خلال توفير التمويل وبكلف منخفضة للمستثمرين وهو المحرك الرئيسي للنمو الاقتصادي ويمثل الوصول قدرة الافراد على استخدام الخدمات المالية فعندما تعمل المؤسسات بشكل جيد فإنها توفر الفرص لجميع الزبائن في السوق للاستفادة من أفضل الخدمات من خلال توجيه الأموال الى استخدامها الأكثر إنتاجية ومن ثم تعزيز وتحسين النمو وتوزيع الدخل والحد من الفقر وعندما لا تعمل المؤسسات بشكل جيد فقد تفوت فرص النمو وتستمر أوجه عدم المساواة ويمكن ان تكون هناك أزمات مالية كبيرة. (احمد و احمد توفيق النعيمي ، 2022، صفحة 6)

ب. بعد استخدام الخدمات المالية: يشير بعد استخدام الخدمات المالية الى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي من خلال تحديد مدى استخدام الخدمات المالية والذي يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة. (صليحة، معمر ، و حفيفي ، تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي ، 2019، صفحة 4)

ج. جودة الخدمات المالية: جودة الخدمات المالية يعتبر مقياسا يعكس أهمية الخدمة المالية بالنسبة للعملاء وتشمل الجودة آراء ومواقف العملاء اتجاه طلب الخدمة المالية كما انها تعتبر تحديا يتطلب من المهتمين وذوي العلاقة لدراسة وقياس ومقارنة واتخاذ إجراءات تستند الى ادلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة. (صليحة، حمدي ، و حفيفي ، تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي ، 2019، صفحة 4)

ثانيا: مؤشرات الشمول المالي: أنشأ البنك الدولي قاعدة بيانات جديدة للشمول المالي تتضمن عرض مؤشر الاشتمال المالي العالمي الجديد (Global Findex) والذي يستخدم لقياس مستوى استخدام الاف الافراد البالغين للخدمات المالية والمصرفية، ويعد مؤشر الاشتمال المالي العالمي مصدر البيانات العالمي الذي يمكن من خلاله اجراء مقارنة دولية وإقليمية، وقد طرح البنك الدولي بيانات الشمول المالي في سنة 2011 وسنة 2014 وفي سنة 2017 وتتم مقارنة الدول وفق مؤشرات الشمول التالي لمعرفة قدرتها على تحقيق الشمول المالي وتطوره والمتمثلة في المؤشرات الاتية في الجدول ادناه:

الجدول رقم (01):أابعاد ومؤشرات الشمول المالي

البعد	مؤشرات
الوصول للخدمات المالية	-عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على المستوى الوطني يجزا حسب الوحدة الإدارية _ عدد أجهزة الصراف الالي لكل 1000 كلم مربع _ حساب النقود الالكترونية _ نسبة اجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة
استخدام الخدمات المالية	_ نسبة البالغين الذين لديهم حساب بنكي واحد بشكل دائم او نوع واحد كحساب وديعة منتظم _ نسبة البالغين الذين لديهم على الأقل نوع واحد كحساب الائتمان /نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت /عدد معاملات الدفع عبر الهاتف /عدد سياسات التامين لكل 1000 من البالغين
جودة الخدمات المالية	_ الشفافية: نسبة العملاء الذين أفادوا انهم يتلقون معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية في بداية القرض المالي _ حماية المستهلك: مدى وجود قوانين وأنظمة لضمان حقوق المستهلك وحمايته وإمكانية اللجوء للعدالة لحل المشاكل المالية _ الراحة والسهولة: يقيس هذا المؤشر نسبة العملاء حول سهولة الوصول /او عدم الراحة وسهولة استخدام الخدمات المالية _التثقيف المالي: يقيس نسبة البالغين الذين لديهم معارف مالية وقدرتهم على التخطيط /اعداد ميزانية /لديهم مصطلحات مالية

المصدر: (زهرة و بن عبد الفتاح ، **2020**)

المطلب الثاني: أساسيات حول الشمول المالي الرقمي

تعتبر اساسيات الشمول المالي الرقمي حجر الزاوية لتعزيز الوصول للخدمات المالية، مما يسهم في تقليل الفجوات الاقتصادية والاجتماعية والتي تمكن الافراد والمشاريع الصغيرة من الاستفادة من الخدمات المالية بشكل شامل وامن.

الفرع الأول: ماهية الشمول المالي الرقمي

يعبر الشمول المالي الرقمي عن استخدام التكنولوجيا لتسهيل الوصول الى الخدمات المالية للمجتمعات ومن هنا سنتطرق الى بعض النقاط كالتالي:

أولا: الإطار النظري للشمول المالي الرقمي: الشمول المالي هو عملية لضمان سهولة الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية وتوافرها واستخدامها لجميع قطاعات الاقتصاد وأكد البنك الدولي أن الشمول المالي يأخذ أيضا في الاعتبار الاستدامة المالية والاحتياجات الفردية إذ يعني أن الأفراد والشركات لديهم إمكانية الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية المفيدة والميسورة التكلفة التي تلبي احتياجاتهم المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين يتم تسليمها بطريقة مسؤولة ومستدامة. (Tarm, LAI, & Nguyen, 2021, p. 2)

ثانيا: مفهوم الشمول المالي الرقمي

– يشير مصطلح الشمول المالي الرقمي إلى القدرة على الوصول الرقمي للخدمات المالية الرسمية واستخدامها من قبل السكان غير المشمولين ماليا بحيث تكون هذه الخدمات مناسبة لاحتياجات العملاء، وتقدم بطريقة مسؤولة ومستدامة وبكلفة مقبولة ضمن إطار تشريعي وقانوني ملائم، أي يشير إلى الأنشطة اللازمة لضمان وصول الأفراد، بما في ذلك الأكثر حرمانا، إلى تقنية المعلومات والاتصالات واستخدامها، فضلا عن المهارات الرقمية التي تمكنهم من استخدام الأدوات الرقمية سبيلا لتحقيق اندماجهم الاجتماعي والاقتصادي. ويتم تحقيق الشمول الرقمي عبر خمسة وسائل رئيسة: (وسام ش.، الشمول المالي الرقمي في الدول العربية الواقع والمتطلبات، 2021، صفحة 218)

- خدمة إنترنت موثوقة وبأسعار معقولة.
- أجهزة مزودة بخدمة الإنترنت وتلبي احتياجات المستخدم.
- توافر الوصول إلى دورات محو الأمية الرقمية.
- توافر الدعم التقني المناسب:
- توافر تطبيقات على الإنترنت لتمكين وتشجيع الاكتفاء الذاتي والمشاركة والتعاون.

– البنك الدولي يعرف الشمول المالي على أن الأفراد والمؤسسات لديها إمكانية استعمال المنتجات المالية بوفرة وبسهولة تتناسب مع احتياجاتهم من معاملات، ادخار وتأمينات مقدمة بطريقة مسؤولة ومناسبة"، ويعرفه

أيضا على أنه يتمكن كل فرد أو مؤسسة في المجتمع من إيجاد منتجات مالية مناسبة لاحتياجاتها، منها مثلا حسابات توفير حسابات جارية خدمات الدفع والتحويل، التأمين، التمويل والائتمان، وغيرها من المنتجات والخدمات المالية المختلفة ويجب أن تقدم تلك المنتجات من القنوات الشرعية، مثل البنوك وهيئة البريد والجمعيات الأهلية وغيرهم، كما يجب أن تبقى أسعارها مناسبة للجميع، مع سهولة الحصول عليها وأن تراعي حماية حقوق المستهلك، حتى نضمن أن يصبح لكل فئات المجتمع فرص مناسبة لإدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم وأمن لضمان عدم لجوء الأغلبية للوسائل. كما أن الشمول المالي الرقمي يشير إلى القدرة على الوصول الرقمي للخدمات

المالية الرسمية واستخدامها من قبل السكان غير المشمولين ماليا، بحيث تكون هذه الخدمات مناسبة لاحتياجات العملاء، وتقدم بطريقة مسؤولة ومستدامة وبكلفة مقبولة ضمن إطار تشريعي وقانوني ملائم. كما يجب أن تمتثل تلك الخدمات المالية الرقمية للمتطلبات التنظيمية المعمول بناءها يشمل مكافحة غسل الأموال، والتمويل الإرهاب، وحماية المستهلك، والأمن السيبراني وحماية الخصوصية (OECD 2020). (طارق و صبرينة، 2023، صفحة 703).

- يعرف البنك المركزي المصري بأنه: "إتاحة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع سواء كانت مؤسسات أم أفراد (جانب العرض). العمل على تمكين فئات المجتمع من استخدام تلك الخدمات (جانب الطلب)، تقديم الخدمات المالية بجودة مناسبة وبأسعار معقولة. ذلك من خلال القنوات المالية الرسمية. (طارق و صبرينة، 2023، صفحة 703)

- يعرف صندوق النقد العربي الشمول المالي بأنه كل فرد أو مؤسسة في المجتمع تلاقي منتجات مالية مناسبة لاحتياجاتها، منها مثلا: حسابات التوفير، حسابات الجارية، خدمات الدفع والتحويل، التأمين، الائتمان وغيرها من المنتجات والخدمات المالية المختلفة. (طارق و صبرينة، 2023، صفحة 703)

الشمول المالي الرقمي هو مفهوم يهدف الى دمج الافراد والشركات في النظام المالي من خلال استخدام التكنولوجيا. والذي يتيح الوصول السهل للخدمات المالية، كالحسابات البنكية والتمويل الرقمي.

ثالثا: مبادئ ومكونات الشمول المالي الرقمي

أ. مبادئ الشمول المالي الرقمي: حدد تقرير الشراكة العالمية من أجل الشمول المالي وهي منصة شاملة لجميع دول مجموعة العشرين والبلدان المهتمة من غير مجموعة العشرين وأصحاب المصلحة المعنيين لمواصلة العمل على الشمول المالي وتنفيذ خطة عمل الشمول المالي لمجموعة العشرين (FIAP)، التي تمت الموافقة عليها في قمة مجموعة العشرين في سيول سنة 2010. وقد حددت مبادئ مجموعة العشرين رفيعة المستوى للشمول المالي الرقمي في ثمانية مبادئ هي: (GPFI, 2016)

المبدأ 1: تعزيز النهج الرقمي للشمول المالي.

المبدأ 2: الموازنة بين الابتكار والمخاطر في تحقيق الإدماج المالي الرقمي.

المبدأ 3: توفير إطار قانوني وتنظيمي ممكن ومناسب للشمول المالي الرقمي.

المبدأ 4: توسيع النظام البيئي للبنية التحتية للخدمات المالية الرقمية.

المبدأ 5: إنشاء ممارسات مالية رقمية مسؤولة لحماية المستهلكين.

المبدأ 6: تقوية المعرفة والوعي الرقمي والمالي.

المبدأ 7: تسهيل تحديد العميل للخدمات المالية الرقمية.

المبدأ 8: تتبع التقدم المحرز في الشمول المالي الرقمي.

ب. مكونات الشمول المالي الرقمي: يمكن تقديم الخدمات المالية الرقمية من قبل البنوك والمؤسسات المالية غير المصرفية وشركات التكنولوجيا المالية (Fintech) وشركات التكنولوجيا تشمل مكونات الشمول المالي الرقمي ما يلي: (Ozili, 2022, pp. 4-5)

– الأجهزة الرقمية: يحتاج العملاء أو مستخدمو الخدمات المالية الرقمية إلى جهاز رقمي، على سبيل المثال، هاتف محمول أو هاتف ذكي أو كمبيوتر محمول أو كمبيوتر يسمح بنقل المعلومات أو الأدوات الإلكترونية.

– وكلاء البيع بالتجزئة: وكلاء البيع بالتجزئة هم بائعون أو وكلاء لديهم جهاز رقمي متصل بالبنية التحتية للاتصالات يمكن لوكلاء التجزئة إرسال واستلام تفاصيل المعاملات المالية التي تمكن العملاء من تحويل النقود إلى قيمة مخزنة إلكترونيا وتحويل القيمة الإلكترونية المخزنة إلى نقود.

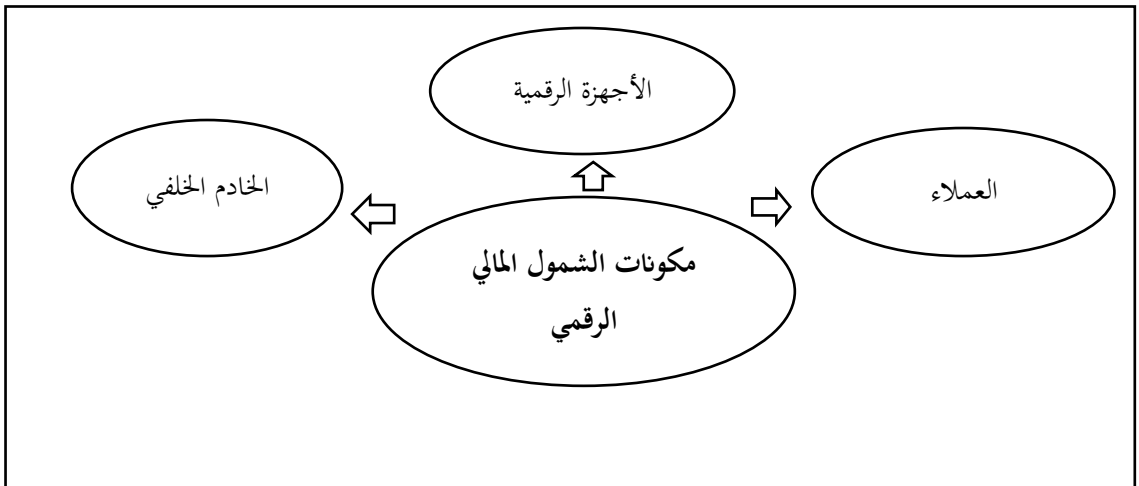
– خدمات مالية إضافية: يشير هذا إلى الخدمات المالية الإضافية التي تقدمها البنوك أو غير البنوك أو شركات التكنولوجيا المالية للعملاء وهي تشمل منتجات الائتمان ومنتجات الادخار ومنتجات التأمين والمنتجات الاستثمارية ومنتجات الرهن العقاري وخدمات إدارة المخاطر.

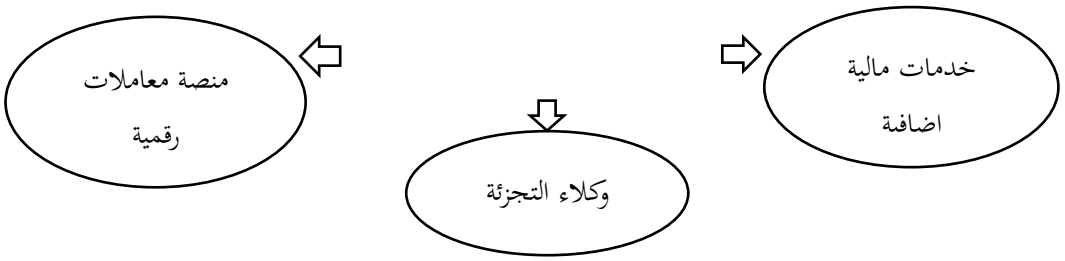
– منصة معاملات رقمية: يشير هذا إلى الواجهة التي تربط العميل بالمؤسسة المالية التي تقدم خدمات مالية محددة. قد تكون منصة المعاملات الرقمية تطبيقا مصرفيا أو برنامجا رقميا أو موقعا إلكترونيا على الإنترنت أو وكيل بيع بالتجزئة.

– الخادم الخلفي: يشير هذا إلى البنية التحتية للاتصالات الرقمية التي تخزن البيانات وتتحقق إلكترونيا من صحة تفاصيل العملاء الموجودة لدى المؤسسات المالية قبل السماح بإجراء المعاملات المالية الرقمية.

– العملاء: العملاء في برامج الشمول المالي الرقمي هم في الأساس أفراد وشركات وحكومات. يشمل الأفراد الشباب وكبار السن والأسر والأفراد الفقراء والأفراد ذوي الدخل المنخفض والأفراد ذوي الدخل المتوسط والأفراد ذوي الدخل المرتفع. تشمل الشركات الصغيرة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والشركات الكبيرة. تشمل الحكومات الوكالات البلدية والأحياء والوكالات الحكومية الأخرى.

الشكل رقم (03): مكونات الشمول المالي الرقمي





المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مراجع البحث

رابعا: أهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي: شكل قطاع التكنولوجيا المالية (Fintech) خلال السنوات القليلة الماضية ثورة في مجال الأنظمة المالية العالمية حيث أصبح يلبي الكثير من الحاجات والخدمات المتعلقة بالعمليات المالية المختلفة وبطرق متقدمة تنافس إلى حد كبير الخدمات المالية التقليدية من حيث السرعة والتكلفة ولقد نجحت الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في تقديم حزمة متنوعة من الخدمات المالية تتضمن خدمات المدفوعات والعملات الرقمية وتحويل الأموال وكذلك الإقراض والتمويل الجماعي وإدارة الثروات بالإضافة إلى خدمات التأمين، كما نجحت في خلق الطلب على تلك المنتجات، الأمر الذي يلقي بأثره على مستقبل الخدمات المالية التقليدية في ظل النمو المتزايد لتلك الشركات الناشئة وكذلك سرعة الابتكارات والحلول التكنولوجية في تقديم العديد الخدمات المالية الرقمية وتتمتع التكنولوجيا المالية بقدرة حقيقية على تغيير هيكل الخدمات المالية، وجعلها أسرع، وأرخص وأكثر أمانا وإتاحة خاصة للشريحة الكبيرة من السكان التي لا تتعامل مع الجهاز المصرفي.

فقد قدم مجلس الاستقرار المالي (Financial Stability Board) التكنولوجيا المالية بأنها "ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة لها أثر مادي وملموس على الأسواق والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية، كما تعد صناعة ناشئة تستخدم لتحسين الأنشطة المالية المتعددة، متمثلة في استخدام الهواتف الذاكية في الخدمات المصرفية، حيث تتكون من مشاريع ناشئة ومؤسسات مالية وشركات تقنية راسخة تهدف لتعزيز استخدام الخدمات المالية التي تقدمها الشركات المالية الحالية.

حيث يؤدي استخدام الهواتف الذكية وانتشارها حول العالم لانخفاض تكلفتها وما تتيحه من إمكانيات ومع توافر الشبكة العنكبوتية بشكل أسرع وعلى نطاق جغرافي أوسع، فضلاً عن الانتشار المتسارع لتطبيقات

الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة والعديد من التطبيقات، وتعدد منصات تقنية سلسلة الكتل والدفع بلا وسطاء.

يعتبر الوصول إلى الخدمات المالية كأحد الانعكاسات المباشرة للشمول المالي، واستخدامها من قبل الأفراد والشركات، التي لم يكن لديها حسابات مصرفية، جاء مرادفا للتوسع في استخدام التكنولوجيا المالية. ، كما تمثل التكنولوجيا المالية دورا مهما في التصدي للتحديات أمام تعزيز الشمول المالي وتحقيق النمو الاحتوائي وتنويع النشاط الاقتصادي، من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية وتمكين المستبعدين ماليا وتسهيل إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر، إضافة الى الدفع بالوسائل الرقمية يتيح للمقرضين فرصة تقييم الجدارة الائتمانية حتى للمؤسسات الصغيرة، إلى جانب ذلك تساهم التكنولوجيا المالية في تحفيز التنوع الاقتصادي والنمو المنشئ لفرص العمل من خلال تحسين فرص الحصول على التمويل.

كما يمكن أن تقدم التكنولوجيا المالية مصادر بديلة للقروض من خلال التمويل الجماعي ومنصات الإقراض المباشر عبر الإنترنت، خصوصاً للمشروعات الصغيرة والمتوسطة التي تفتقر للخدمات المصرفية والتمويل الرسمي الكافي.

كما تساهم حلول التكنولوجيا المالية في انخفاض كلفة التمويل في القطاع المصرفي من خلال التخلص من الوسطاء. إذن هي تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية أو المصرفية التقليدية، فقد نمت نسبة اعتماد التكنولوجيا المالية على مستوى العالم بشكل كبير في غضون الخمس سنوات الأخيرة، فيتصدر سوق آسيا والمحيط الهادئ للتكنولوجيا المالية (Fintech AAC) سوق التكنولوجيا المالية العالمية التي بلغت قيمتها 95.37 مليار دولار أمريكي والتي ساهمت بأكثر من 40 % ، كما أنه ينمو بشكل أسرع مقارنة بالمناطق الأخرى بمعدل نمو سنوي مركب بلغ 37.16% المالية ، ويرجع سبب الارتفاع في ذلك إلى الخبرة التقنية التي اكتسبها للسكان الآسيويين عن طريق إجراء المعاملات المالية اليومية بالإضافة إلى إدارة مدخراتهم بسهولة باستخدام الحلول الرقمية، حيث تعد تكنولوجيا التأمين والتكنولوجيا التنظيمية من احدث القطاعات الرئيسية الناشئة التي شهدت تكاملا فعالا للتكنولوجيا في قطاع التأمين وكذلك في إدارة العمليات التنظيمية المشاركة في قطاع الخدمات المالية. (علي، بسبع ، و بوخاري ، 2023، صفحة 93)

الفرع الثاني: مؤشرات، ركائز، متطلبات الشمول المالي الرقمي

يشكل الشمول المالي الرقمي ركيزة أساسية لتعزيز الادماج الاقتصادي من خلال مؤشرات تقيس مدى توفر الخدمات المالية الرقمية وسهولة الوصول اليها من هنا سنتطرق الى اهم هذه النقاط.

أولا: مؤشرات الشمول المالي الرقمي: اتفق قادة مجموعة العشرين (G20) مع توصية الرابطة العالمية من أجل الشمول المالي (GPFI) لدعم جهود بيانات الشمول المالي العالمي والوطني، على مجموعة أساسية من مؤشرات قياس الشمول المالي. (R.yorulmaz, 2016, p. 201)، وهذه المؤشرات تناولت قياس ثلاثة أبعاد كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): ثانيا: ركائز الشمول المالي الرقمي: من أهم الركائز الأساسية لتعزيز مفهوم الشمول المالي الرقمي، ما يلي: (طارق و صبرينة، 2023، صفحة 711)

أ. تعزيز البنية التحتية المالية لتلبية متطلبات الشمول المالي وتسهيل وصول المواطنين للخدمات

المؤشر	المصدر
مؤشرات استعمال الخدمات المالية: الأشخاص البالغين	
النسبة المئوية للبالغين الذين يملكون حسابات مالية	WB global findex
عدد المعاملات غير النقدية ل 1000 شخص بالغ: عدد الشيكات، تحويل الأرصدة	WB global payement surveys
مؤشرات استعمال الخدمات المالية: المؤسسات	
النسبة المئوية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تمتلك حساب في البنك او مؤسسة مالية أخرى	WB entreprise surveys
النسبة المئوية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تقترض من مؤسسات مالية رسمية	WB entreprise surveys
النسبة المئوية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تقوم بإرسال او استلام دفع رقمي	WB entreprise surveys (aspirational)
مؤشرات الوصول للخدمات المالية	
عدد الصرافات الالية GAB ل 100000 شخص بالغ	IMF financial access surveys
عدد نقاط البيع النهائي TPE ل 100000 شخص بالغ	WB global payement systems surveys
النسبة المئوية للأشخاص البالغين الذين بإمكانهم الوصول لخدمات الهاتف المحمول والانترنت في المنزل	Gallup world poll
عدد بطاقات الائتمان ل 100000 شخص بالغ	WB global payement systems surveys
النسبة المئوية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تمتلك نقاط TPE	WB entreprise survey
مؤشرات نوعية الخدمات المالية	
حاصل المعرفة المالية	WB financial capability survey and OECD national financial
استعمال الادخار من اجل تمويل النفقات الطارئة	WB global findex
النسب المئوية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة منها ضمانات لآخر قروض بنكية لها	WB entreprise suveys and OECD SME scoreboard

المالية عن طريق:

1.البيئة التشريعية: وضع إطار تشريعي مناسب لدعم منهج الشمول المالي التعليمات والقرارات التي تدعم الأولويات على النحو المحدد.

2.تفيذ الشبكة: تعزيز الموقع الجغرافي من خلال توسيع شبكة وكالات مقدمي الخدمات المالية ودعم إنشاء وكالات أو مكاتب صغيرة لمقدمي الخدمات، كما أنه يشجع على إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية مثل وكلاء البنوك ونقاط البيع والتأمين والأوراق المالية وغيرها، وفقا لتشريعات الدولة.

3.تطوير أنظمة الدفع والتسوية: تطوير أنظمة الدفع والتسوية الوطنية لتسهيل تنفيذ المعاملات المالية وتسويتها بين مقدمي الخدمة خلال المواعيد النهائية المناسبة لضمان استمرار تقديم الخدمات المالية.

4.الاستفادة من التقدم التكنولوجي: العمل على تطوير وتحسين التواصل وتبادل المعلومات من خلال توسيع عرض ا الخدمات المالية الرقمية، بأقل تكلفة وزيادة الكفاءة توفير قاعدة بيانات كاملة: العمل على تفعيل دور مكاتب المعلومات الائتمانية، وإنشاء قواعد بيانات شاملة تسجل التاريخ الائتماني للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم كذلك المنقولة، واتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان أن الموردين والعملاء لديهم حق الوصول إلى المعلومات التي يحتاجون إليها لضمان الشفافية وحماية حقوق الجميع.

ب. توفير حماية مالية أفضل للزبون من خلال:

1.تأكد من أن العميل يستفيد من المعاملة العادلة والشفافة المنتجات والخدمات المالية، بسهولة وبتكلفة معقولة وجودة.

2.تقديم المعلومات الضرورية والدقيقة في جميع مراحل العلاقة للعميل مع مقدمي الخدمات المالية، من خلال الإفصاح عن طريقة شفافة للبيانات للعملاء خلال التأكد من إبلاغهم بها الفوائد والمخاطر المرتبطة بالمنتج أثناء تطوير آلية لإبقاء العملاء على اطلاع دائم بجميع التحديثات والتغييرات في المنتجات والخدمات.

3.القدرة على تقديم المشورة بناءً على احتياجات العملاء وتعقيد المنتجات والخدمات المقدمة لهم. حماية البيانات المالية للعملاء وتطوير الآليات مناسبة لرصد حقوقهم والدفاع عنها

4.وضع آليات للتعامل مع شكاوى العملاء في فترة زمنية معقولة والتأكد من أنهم مستقلون وغير**مؤشرات قياس الشمول المالي الرقمي** متحيزين.

ج. تطوير الخدمات والمنتجات المالية التي تلبي احتياجات جميعا الفئات الاجتماعية من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية لصالح الأفراد والمنشآت الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر، مع مراعاة:

1.احتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفة أثناء تصميم المنتجات والخدمات المخصصة لهم قبل طرحها في السوق، فضلا عن ابتكار المدخرات الجديدة والتأمين ووسائل الدفع بخلاف القروض. تعزيز المنافسة بين موردي المنتجات والخدمات المالية، لتقديم المزيد من الخيارات للعملاء وتحسين القدرة التنافسية بين المؤسسات المالية للحفاظ على مستوى عال من الجودة في الخدمات، مما يتيح للعملاء الاختيار بسهولة وشفافية المنتجات بتكاليف معقولة.

2.تخفيض الضرائب والعمولات غير المبررة المفروضة على العملاء وكذلك التي تقلل من تقديم الخدمات المالية غير الملائمة عن طريق مقابل دفع العمولات من قبل العميل مراعاة وضع العملاء أثناء العلاقة من أجل تجنب التعرض للاستغلال من قبل مقدمي الخدمات المالية من خلال المبالغة فيها مديون.

3.التخفيف من الاحتياجات التمويلية من خلال مراجعة التعليمات سارية المفعول من قبل السلطات

4.توفير التدريب لموظفي مقدمي الخدمات المالية، مكرسة لهذا النشاط.

د. التثقيف المالي: يجب على كل دولة أن تهتم بالتعليم والوعي المالي من خلال وضع إستراتيجية وطنية للنهوض بالتعليم ومحو الأمية المالية. تطوير هذه الإستراتيجية من قبل المنظمات الحكومات والقطاع الخاص لتحسين الثقافة المالية.

1.المواطنين، وخاصة الفئات الضعيفة مثل الصغيرة والمتوسطة الحجم الأعمال التجارية والشباب والنساء.

2.الهدف من التعليم المالي هو إقامة نظام تعليمي لتمويل المتكامل لبناء مجتمع متعلم ماليا يعمل عليه.

3.نشر الوعي وتنميته بين كافة شرائح المجتمع التي لديهم المهارات التي تمكنهم من الفهم والتعرف على المنتجات والخدمات المالية، مع العلم أن المعرفة المالية تساعد على المواطنين اتخاذ قرارات استثمارية سليمة ومدروسة في أعمالهم معاملات مالية مختلفة بأقل درجة من المخاطر.

4.يجب أيضا تحقيق التوازن بين المعلومات المتاحة المستهلكين ومقدمي الخدمات المالية، على وجه

الخصوص. 5.مستهلكين جدد مع مراعاة افتقارهم للخبرة في استهلاك الخدمات المالية لمساعدتهم على فهم حقوقهم والمسؤوليات.

6.رامج توعية غالبا ما يتم تنفيذها من خلال حملات توعية عامة تهدف الى تمكين المستهلكين من اتخاذ قرارات مالية مصممة خصيصا لهم.

ثالثا: متطلبات التوجه نحو الشمول المالي الرقمي: يتطلب تحقيق الشمول المالي الرقمي التوجه نحو رقمنة الخدمات المالية، والاستفادة من الصناعة التكنولوجية المالية (Fintech) والتي ترتكز على التقنيات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك، والتي من ضمنيا المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية كتحويل الأموال التأمين الاقراض، تبديل العملات..... الخ. ومن بين هذه الابتكارات نذكر الهواتف الذكية شبكات الاتصال العملات المشفرة البيتكوين، البلوكشن.... الخ).

ويعد كل من الهاتف المحمول والبلوكشين من الحلول الرقمية الواعدة في توفير الخدمات المالية للعديد من الأشخاص من غير المشمولين ماليا وهو ما يمكن أن يحقق للمصارف عائدات تبلغ حوالي 380 مليار دولار أمريكي في عام 2020، منها 270 مليار دولار أمريكي جراء تغطية الشركات الصغيرة والمتوسطة بالخدمات المالية و110 مليار دولار أمريكي من تقديم الخدمات المالية للأفراد غير المشمولين ماليا. (monem, 2019, p. 19)، ومن بين المتطلبات المطروحة في التوجه نحو الشمول المالي الرقمي نذكر:

– سرية البيانات ووسائل موثوقة للتحقق من هوية الأشخاص والأمن من القراصنة والمحتالين وحلول تجعل من عمليات السداد الإلكترونية جذابة لصغار التجار وعملائهم.

– تضمن جهود الوصول إلى الشمول المالي الرقمي أن تكون الخدمات المالية قابلة للنفاذ للجميع وقابلة للتشغيل البيني مع مختلف موردي الخدمات ومتاحة ومؤمنة باستمرار، وتوفر الحماية للهويات الرقمية للمستعملين وبياناتهم وتضمن لهم سلامة أموالهم وهوياتهم.

– لا يمكن أن تقتصر مساعي القضاء على الفقر العالمي على تشجيع النفاذ إلى الخدمات المالية الرقمية، فلا بد أن يكون لدى المستعملين المعارف المالية والرقمية الكافية إذا كان من المحتم تحسين معيشة الأشخاص من غير المتمتعين بالخدمات المصرفية– توفير نظام مدفوعات متطور وبنية تحتية رقمية جيدة وتنظيمات مناسبة وضمانات قوية لحماية المستهلك، وتوفير النزاهة والشفافية المالية، ومهما كانت الخدمات المالية الرقمية المقدمة، يجب أن تكون مصممة لتلائم احتياجات الفئات المحرومة كالنساء والفقراء ومستخدمي الخدمات المالية لأول مرة والذين يتصفون بمهارات منخفضة في القراءة والحساب. (وسام ش.، الشمول المالي الرقمي في المنطقة العربية الواقع والمتطلبات ، 2022، صفحة 222/221)

المبحث الثالث: التأصيل النظري لعلاقة الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي مع الاشارة إلى بعض التجارب الدولية

تشكل الأسس النظرية التي تربط بين الخدمات المالية الرقمية وتعزيز الشمول المالي إطارا مهما لفهم كيفية تأثير التكنولوجيا المالية في توسيع الوصول إلى الخدمات المصرفية. مع تقدم الحلول الرقمية، أصبحت الخدمات المالية أكثر انفتاحا، مما ساعد للأفراد الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية على الانخراط في النظام المالي الرسمي. تظهر التجارب العالمية كيف أسهمت الابتكارات الرقمية، مثل المحافظ الإلكترونية والخدمات المصرفية عبر الهواتف

المحمولة، في تعزيز الاستدامة المالية وفتح فرص اقتصادية أكبر، مما يجعل دراسة هذه العلاقة أساسية لفهم آفاق تطوير القطاع المالي على مستوى العالم.

المطلب الأول: التأصيل النظري لعلاقة الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي

يمثل الإطار النظري الذي يوضح علاقة الخدمات المالية الرقمية بتوسيع الشمول المالي وسيلة لفهم الأسس المفاهيمية والتطبيقية التي تربط بين الابتكارات الرقمية وتوسع مجال الخدمات المالية. ساعدت التقنيات الحديثة في التخلص من العوائق التقليدية التي تمنع الأفراد غير المتعاملين مع البنوك من الوصول إلى الخدمات المالية، مما زاد من فرص الإدماج المالي. تظهر هذه العلاقة من خلال دراسة كيفية تسهيل الخدمات الرقمية للمعاملات، وتقليل التكاليف، وزيادة عدد المستفيدين، مما يعزز من الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي.

الفرع الأول: التحول الرقمي للخدمات المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي

يعتبر الانتقال إلى الخدمات المالية الرقمية من العوامل الأساسية التي تعزز الشمول المالي، حيث يساعد على تقديم حلول مالية جديدة تسهل على الأفراد والشركات الوصول إلى الخدمات المصرفية بسهولة وبأسعار معقولة. بفضل استخدام التكنولوجيا المالية، أصبح بإمكان الفئات التي لا تتعامل مع البنوك الاستفادة من خدمات الدفع عبر الإنترنت، والمحافظ الإلكترونية، والتمويل من خلال منصات رقمية، مما يسهم في تقليل الفجوة المالية ويساعد في تحقيق نمو اقتصادي أكثر شمولية واستدامة.

أولا: اليات التحول الرقمي للخدمات المالية

أ. الذكاء الاصطناعي: "يعرف الذكاء الاصطناعي بأنه قدرة الآلة على أداء الوظائف المعرفية التي تربطها بالعقول البشرية مثل الإدراك والاستدلال والتعلم والتفاعل مع البيئة وحل المشاكل، وحتى الإبداع"، ويعتمد على استخدام أجهزة الكمبيوتر والخوارزميات لزيادة محاكاة الذكاء البشري، كما يُمكن من التعرف على نمط التكيف باستخدام كميات كبيرة من البيانات والأساليب الإحصائية الحديثة لإعطاء أفضل تخمين حول أي مشكلة محددة بدقة ونهائية. إذ يستند التحليل إلى البيانات المقدمة لبرنامج الكمبيوتر والصناعة المصرفية تحتاج إلى أتمتة عمليات بواسطة الذكاء الاصطناعي لصنع القرار لتقليل هامش الخطأ وحتى التنبؤ بالإفلاس. (محمّد و نبيلة، 2021، صفحة 250)

ب. اللامركزية وتقنية سلسلة الكتل "البلوك تشين(Block Chains) : " تقنية سلسلة الكتل "البلوك تشين" هي إحدى التقنيات التي أتاحها التوزيع العالمي لقدرة الحوسبة. ببساطة، تقنية سلسلة الكتل "البلوك تشين" هي دفتر الأستاذ الرقمي الذي يتم فيه تسجيل المعاملات. على سبيل المثال، يتم تسجيل عملة البيتكوين والعملة المشفّرة زمنياً

وبشكل علني. إن الجانب العام لهذا التبادل هو الأكثر إثارة للاهتمام. في الأساس، أصبح بإمكان أي شخص في العالم الآن تنزيل الكود وبدء "التعدين" للحصول على عملة البيتكوين أو المشاركة في أفكار جديدة للشبكات مبنية على منصة(Ethereum) .

الفكرة هي أنه من خلال الشفافية الجذرية، فإن تقنية سلسلة السجلات "البلوك تشين" التي يتم إنشاؤها من خلال أجزاء هائلة من الجمهور الذي يتمكن من المشاركة في الشبكة تخلق "ثقة" بجعل من شبه المستحيل تسجيل الإدخالات الشائنة أو تغيير المعاملات التي تمت معالجتها بالفعل. يتم الآن تطبيق تقنية سلسلة الكتل "البلوك تشين" الأساسية في العديد من المواقف من تحفيز إدراج مصادر الطاقة المتجددة في شبكات الطاقة بعد أن تجاوزت تطبيقها الأصلي في نطاق العملة المشفرة. وبالتالي تقلل الانبعاثات في صناعة الشحن العالمية وتمكن البنوك من أداء التحويلات بشكل أسرع وبتكلفة أقل. (كانثي ، 2025) https://www.un.org/ar/44863

د. البيانات الضخمة: هي مجموعات من البيانات ضخمة الحجم يمكن تحليلها حسابيا للكشف عن الأنماط والاتجاهات، لاسيما فيما يتعلق بسلوك الإنسان وتفاعلاته، حيث تتسم البيانات الضخمة بسمات محددة وهي الحجم، التنوع، والسرعة، ويعتمد عليها في تحديد فئات العملاء، الكشف عن الغش، إدارة المخاطر، والخدمات المالية الشخصية. (وفاء، لمياء، و سمية، 2021، صفحة 543)

هـ. منصة التمويل الجماعي: ان منصة التمويل الجماعي عبارة عن تمويل لمشروع عبر الانترنت. ويتم من خلال جمع مبالغ صغيرة من المال، من عدد كبير من الاشخاص. ويعمل من خلال الافراد، او المنظمات، التي تستثمر مقابل ربح. حيث يكون هذا الربح، على شكل أسهم في التمويل الجماعي القائم عمى الاستثمار، أو يكون على شكل سعر فائدة محدد في التمويل الجماعي القائم على الإقراض، أو يكون على شكل مادي، أو معنوي، في التمويل الجماعي القائم عمى التبرع. أو قد يكون على شكل مكافأة لاحقة من المشروع في التمويل الجماعي القائم على المكافآت. علما أن منصات التمويل الجماعي تأخذ نسبة مئوية من الاموال التي تجمع خلال المشروع، وليس قبل بدئه. وتجدر الاشارة هنا، الى أن التمويل الجماعي هو مفهوم حديث، وبالتالي فان الاستثمار في الشركات الناشئة تتوعده عدد من المخاطر. حيث يأتي في مقدمتها الفشل، الذي قد يؤدي الى خسارة كمية للاستثمار، أو ربما يكون العائد غير مضمون، أو صعوبة بيع الاسهم، أو قد تتعرض المنصة للإفلاس قبل أن يتم الاستثمار. (سعد، 2022، صفحة 108_109)

و. العقود الذكية(Smart Contrats) : تعتبر العقود الذكية احدى أروع تطبيقات تكنولوجيا البلوك تشين، ومع ذلك يمكن استخدامها دون الحاجة لتقنية البلوك تشين نفسها، وقد ساهمت العقود الذكية في ايجاد حل لاهم المشاكل التي تواجه الاتفاقيات التي تتم بين المتعاملين بعيدا عن وجود أي وسيط أو طرف ثالث (البنوك أو المحاكم

مثلا). والعقد الذكي برمجية مؤلفة من مجموعة الاكواد تمثل الشروط والتفاصيل التي يتم كتابتها في العقد بالاتفاق بين المتعاقدين. يتم تشغيل البرمجية فقط في حالة استيفاء الشروط المكتوبة في العقد وتنفيذها باستخدام احدى المنصات. فالعقود الذكية هي عقود ذاتية التنفيذ، تقتدي بشروط اتفاقية مبرمة بين مشتر وبائع على هيئة تعليمات برمجية متضمنة في شبكة من السجلات المتسلسلة البلوك تشين (Block Chains) وتسمح العقود الذكية بتنفيذ المعاملات والاتفاقيات الموثقة بني أطراف متباينة دون الحاجة الى جهة منظمة مركزية أو جهة تنفيذ خارجية. فالعقود الذكية تجعل المعاملات شفافة، قابلة، للتعقب، ولا رجعة فيها. (د. بن قيدة و د. بن يحي، 2021، صفحة 32)

ي. تكنولوجيا نظم المدفوعات: تعتبر منصات وأنظمة الدفع من أكثر التقنيات المالية انتشارا واستخداما بعد منصات التمويل الجماعي (Crowdfunding) ولا نكاد نجد شخصا لم يسبق له استخدام هذه التقنيات. هناك في الحقيقة سببان لذلك، أولها أن معظم ما نقوم به كأفراد ومستهلكين هو الدفع مثلا: دفع فواتير الكهرباء والماء والخدمات المختلفة، دفع قيمة المشتريات، دفع المخالفات المرورية والرسوم وغيرها. ثانيهما أن تطوير منصـات الدفع يعتبر سهلا مقارنة بالتعقيدات التي تنطوي عليها التقنيات المالية الأخرى (أحيانا تحتاج تركيبة من الذكاء الاصطناعي وتقنية السجلات الموزعة وانترنت الأشياء).

تشمل نظم المدفوعات: من دفع الفواتير إلى تحويل المدفوعات محلياً إلى اختيار البنك الأفضل للقيام بكل ما سبق، استطاعت التقنيات المالية تحسين خدمات المعاملات المالية بشكل ملحوظ. أصبحت عملية دفع الفواتير أسرع وأكثر أماناً وسهولة، وحلت تطبيقات المحفظة الإلكترونية على الهاتف المحمول مكان النقود الورقية في بعض المتاجر، فيما تتيح الشركات التي تتولى عمليات الدفع للأفراد إرسال الأموال على الفور داخل الدولة. (د. عبد الكريم، 2019، صفحة 60_61)

ثانيا: تعزيز الشمول المالي من خلال الخدمات المالية الرقمية: ان الشمول المالي يعمل على إتاحة فرص للادخار والاستثمار كما أنه بالتخطيط للمستقبل بشكل أفضل وذلك بتوجيه تلك المدخرات نحو الفرص الاستثمارية التي تساعد على تأسيس المشروعات لخلق المزيد من فرص العمل، وبالتالي زيادة مستويات الدخول وتحقيق النمو الاقتصادي كما يتيح للجميع التعامل مع المؤسسات المالية الرسمية، فالشمول المالي يعمل على: (تكيالين و مسعودي، 2023، صفحة 235_236)

- المساعدة على تحسين الظروف المالية ورفع مستوى المعيشة للفقراء، مما يؤدي إلى دعم الاستقرار الاجتماعي والسياسي الذي يعمل على زيادة استقرار النظام المالي؛
- التحسين من كفاءة عملية الوساطة بين الودائع والاستثمارات فضلا عن زيادة فاعلية السياسة النقدية، وتنوع محافظ الأصول والالتزامات مما يعزز من توزيع المخاطر وتفادي تركزها؛
- يعمل على تطبيق قواعد حماية المستهلك كون معظم مستخدمي الخدمات المالية غير الرسمية لا يتمتعون بقدر كاف من الحماية؛
- يعزز النزاهة المالية والثقة في المؤسسات المالية والنظام ككل.

إن التمويل الرقمي يؤثر على الشمول المالي من خلال وصول الفئات الضعيفة إلى الخدمات المالية وكذلك من خلال ربحية البنك نتيجة للفوائد التي يجنيها من عدم إنشاء فروع جديدة، فتنوع الخدمات المالية الرقمية يؤدي إلى تطوير الشمول المالي فهي تقلل من تكلفة المعاملات، بالإضافة إلى أن استخدام الهاتف المحمول للوصول إلى الخدمات الاجتماعية والاقتصادية يمكنها من تعزيز الشمول والتمكين المالي وتحقيق الرفاهية العامة للأفراد فهي تعمل على:

- تحسين كفاءة صناعة الخدمات المالية الرقمية؛
- تقلل من تداول الأموال المزيفة؛
- خفض التكاليف وسرعة الوصول إلى المعلومات في الوقت المناسب؛

فوجود نظام دفع وطني رقمي آمن يساهم في تقديم خدمات مالية رقمية متطورة وبأقل تكلفة ما يسمح بتعزيز الشمول المالي للأفراد وقطاع الأعمال كونه يوفر آليات سهلة وفعالة للوصول إلى الخدمات المالية الرسمية.

فالخدمات المالية الرقمية هي سلسلة من الابتكارات منخفضة التكلفة وواسعة النطاق حيث تمكن من هم في أمس الحاجة لها من الوصول إليها بكل سهولة، فهي فرصة للتحول إلى أساليب جديدة لكسب العيش، وهذا راجع إلى ما خلفته التكنولوجيا الرقمية على الصناعة المالية.

الفرع الثاني: كيفية مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي

أظهرت مجموعة متزايدة من الأبحاث أن هناك فوائد تنموية عديدة يمكن تحقيقها من خلال تعزيز الشمول المالي، خاصة عند استخدام الخدمات المالية الرقمية مثل الخدمات المالية عبر الهواتف المحمولة وبطاقات الدفع، بالإضافة إلى تطبيقات التكنولوجيا المالية الأخرى. ورغم تباين الأدلة إلى حد ما، فإن الدراسات التي لم تسفر عن نتائج إيجابية غالبًا ما تشير إلى إمكانية تحقيق نتائج أفضل من خلال التركيز على الاحتياجات المحلية. وبالتالي، يمكن تحقيق فوائد كبيرة من الشمول المالي في هذا النطاق: (عبد القادر و نورة ، 2023، صفحة 153)

- أظهرت الدراسات أن الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، التي تسمح للمستخدمين بحفظ الأموال وتحويلها من خلال الهاتف المحمول، يمكن أن تساعد في تحسين إمكانات كسب الدخل وبالتالي تحد من الفقر وتوصلت دراسة في كينيا إلى أن إتاحة الحصول على هذه الخدمات حقت منافع كبيرة، لاسيما للنساء فقد مكن ذلك الأسر التي تعولها نساء من زيادة مدخراتها بأكثر من الخمس، وسمح لنحو 185 ألف امرأة بترك العمل بالزراعة وإنشاء مشاريع أو أنشطة لتجارة التجزئة وساعد في تقليص نسبة الفقر المدقع بين هذه الأسر المعيشية بواقع 22%.

- بالإضافة إلى ذاك، يمكن أن تقلل الخدمات المالية الرقمية من تكلفة استلام المدفوعات. ففي برنامج للإغاثة مدته خمسة أشهر في النيجر، أدى التحول إلى إرسال الدفعة الشهرية من الإعانات الاجتماعية الحكومية عبر الهواتف المحمولة، بدلا من دفعها نقدا، إلى توفير 20 ساعة في المتوسط على المستفيدين، وهي إجمالي مدة الانتقال والانتظار واستلام الدفعات.

- وبالنسبة للحكومات، فالتحول من المدفوعات النقدية إلى الرقمية يمكن أن يحد من الفساد ويحسن مستوى الكفاءة. وفي الهند، انخفضت نسبة تسرب الأموال المخصصة للمعاشات التقاعدية بواقع 47 (2.8 نقطة مئوية) عندما تم سداد هذه المدفوعات من خلال بطاقات ذكية بالبصمة الإلكترونية بدلا من تسليمها نقدا. وفي النيجر، أدى توزيع التحويلات الاجتماعية عبر الهواتف المحمولة، وليس نقدا، إلى تقليص التكلفة المتغيرة لإدارة هذه الإعانات بنسبة 20%.

كذلك يمكن للخدمات المالية الرقمية: (د. خالد صبيح ، 2022، صفحة 1062)

- تحسين وصول التمويل لعملاء البنوك في المجتمعات الريفية والفقيرة الذين لا يستطيعون الوصول بسهولة إلى البنوك الموجودة في القطاع الرسمي. الخدمات المالية الرقمية سهلة الاستخدام، يمكن أن يوفر منصة أكثر ملاءمة للأفراد للقيام بالمعاملات المالية الأساسية بما في ذلك مدفوعات الكهرباء، وإمدادات المياه وتحويل الأموال إلى العائلة والأصدقاء.

- تؤدي الخدمات المالية الرقمية إلى مزيد من الشمول المالي، وتوسيع الخدمات المالية لتشمل القطاعات غير المالية.

ويمكن للخدمات المالية الرقمية أيضا: (عميروش و قمازي، 2023، صفحة 125)

- تساعد الخدمات الدالية الرقمية الناس على إدارة المخاطر المالية من خلال تسهيل جمع الأموال من الأصدقاء والأقارب البعيدين في الأوقات الصعبة؛

- تساعد الخدمات الدالية الناس على تراكم المدخرات وزيادة الإنفاق على الضروريات وزيادة الاستثمار في مختلف المشاريع.

المطلب الثاني: عرض بعض التجارب الدولية في مجال الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي

أصبحت الخدمات البنكية الرقمية أداة فعالة لتعزيز الشمول المالي خاصة في ظل التطور التكنولوجي المتسارع، وقد اعتمدت عدة دول تجارب رائدة في هذا المجال لتوسيع نطاق الوصول الى الخدمات المالية، مما يبرز أهمية عرض بعض هذه التجارب للاستفادة منها في تطوير سياسات محلية فعالة.

الفرع الأول: تجربة الامارات في اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي

تتمتع دولة الإمارات بامتلاكها بيئة استثمارية واقتصادية وسياسية مستقرة، فضلا عن اتباعها استراتيجية التنوع الاقتصادي وتقليل الاعتماد عل النفط، من خلال تحفيز قطاعات التنمية وتطوير البنى التحتية والإلكتروني سنتطرق في هذا الفرع الى مجموعة من العناصر التي تبين لنا سعي الامارات الى تعزيز الشمول المالي من خلال رقمنه الخدمات المالية.

أولا: لمحة عن تكنولوجيا الخدمات المالية في دولة الإمارات العربية: شهد القطاع المالي نقلة نوعية بفضل التطور التقني وإدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع المجالات بما في ذلك نشاط مختلف المؤسسات المالية مثل البنوك والمصارف ، لهذا بدأت مختلف الدول العربية وعلى رأسها الامارات العربية المتحدة في مواكبة التطور السريع في التكنولوجيا، مما أدى إلى تغيير نمط المعاملات المالية التقليدية لتصبح في شكل معاملات مالية رقمية تعتمد على مجال التكنولوجيا المالية التي تقدم خدمات تحاكي الخدمات التي تقدمها البنوك مثل خدمات الدفع الالكتروني وتسهيل عمليات التمويل والإقراض والادخار، وكذلك إدارة الثروات من خلال استخدام مختلف المنصات والهواتف المحمولة دون الحاجة إلى التنقل لمختلف المؤسسات المالية، مما أدى إلى توسيع نطاق الخدمات المالية ووصولها إلى مختلف المناطق والفئات بتكلفة منخفضة وبسرعة عالية والدفع إلى تعزيز الشمول المالي في المنطقة والذي ساهم بدوره في تحقيق النمو الاقتصادي للدولة. (رملي و شلالي ، 2023، الصفحات 164-165)

ثانيا: الإجراءات التي اتخذتها الإمارات في مجال رقمنة الخدمات المالية: أهم الإجراءات التي اتخذتها الإمارات في مجال رقمنة الخدمات المالية، يمكن إبرازها فيما يلي:

أ. فتح المجال للشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية: كانت بداية الإمارات في رقمنة الخدمات المالية، أن فتحت المجال أمام الشركات الناشئة في ميدان التكنولوجيا المالية، الأمر الذي جعلها تحتل المرتبة الأولى في استضافة 50 بالمئة من الشركات الناشئة، وسنحاول التطرق لبعض هاته الشركات حسب كل قطاع: (حيزية و ابتسام، 2018، الصفحات 54-56)

.حسب قطاع المدفوعات:

- شركة (Compareit4me): تأسست سنة 2011 ويوضح موقع الشركة مدى مصداقية الحسابات المصرفية والقروض، وحديثا باقات التأمين التي تقدمها البنوك في دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وتمكن هذه المنصة المستخدمين من مقارنة الأسعار ومميزات تلك المنتجات المختلفة مما يوفر عليهم وقت البحث ودفع رسوم كبيرة مقابل خدمات لا تستحق.

- شركة (Beam Wallet): تأسست سنة 2012، والتي تتيح للمستخدمين ربط بطاقاتهم الائتمانية بتطبيقها الخاص للحصول على تجربة تسوق بدون نقود ورقية، حيث بلغ عدد المستخدمين لتطبيقها 350 ألف حتى منتصف عام 2016 في أكثر من ثلاثة آلاف متجر في الإمارات.

2. حسب قطاع الإقراض:

– شركة (Durise): تأسست سنة 2014، وتقوم بإدارة العقارات نيابة عن الممولين فهي تقدم حصصا في المباني السكنية والجارية الممولة جماعيا ابتداء من. خمسة آلاف دولار.

3.حسب قطاعات الموجة الثانية:

– شركة (Bitoasis): تأسست سنة 2014، وهي أول شركة ناشئة في تقديم العملات الرقمية المشفرة، هذه المحفظة الآمنة تسمح للأفراد بشراء البيتكوين وأيضا إرسال الأموال إلى جميع أنحاء العالم بسرعة وبدون امتلاك حساب مصرفي.

– شركة (Finerd): مختصة في إدارة الثروات تأسست سنة 2015، وتقدم حلولا للاستثمار مخصصة حسب دخل الفرد وقابلية المخاطرة والأفق الزمني، هذه المنصة التي تعتبر أول مستشار رقمي آلي في الإمارات.

- شركة (Democrance): تأسست سنة 2015، تربط هذه الشركة شركات التأمين الكبرى بالعديد من مشغلي خدمات الهاتف المحمول، وذلك لتقديم منتجات التأمين الأساسية في المناطق التي لا تصلها خدمات

التأمين

– شركة (Now Money): تأسست عام 2016، وهي أول تطبيق خدمات مصرفية للهاتف المحمول، حيث تقدم الشركة لأرباب العمل حسابا مصرفيا لكل موظف، ويمكن للموظفين فيما بعد استخدام خاصية تحويل الأموال المدمجة لإرسال الأموال.

ب. مختبرات تنظيم التقنيات المالية: مختبر تنظيم التقنيات المالية هو أسلوب تنظيمي، مكتوب وملخص ومنشور، لإجراء اختبارات حية ومحددة الوقت للابتكارات التقنية تحت إشراف الجهة التنظيمية، ومن خلال هذه المختبرات يمكن اختبار المنتجات والتقنيات ونماذج الأعمال المالية الجديدة وفق قواعد ومتطلبات إشراف محددة ووسائل حماية مناسبة، وقد سعت الإمارات إلى إنشاء مختبرات تنظيم التقنيات المالية والمتمثلة فيما يلي: (United Arab Emirates Government, 2022)

الرابط

1.المختبر التنظيمي لسوق أبو ظبي العالمي (RegLab): والذي تم إنشاؤه سنة 2016، كإطار تنظيمي مصمم خصيصا لتوفير بيئة منظمة للمشاركين في تطوير واختبار الحلول التقنية المالية المبتكرة لدعم الابتكارات في

سوق الخدمات المالية داخل دولة الإمارات لصالح المؤسسات المالية التي تدخل السوق حديثا والمؤسسات الموجودة. . برنامج رخصة اختبار الابتكار: أنشأت سلطة دبي للخدمات المالية، أول مختبر تنظيمي لها سنة 2017، يعرف باسم برنامج رخصة اختبار الابتكار، وهو مختبر يمكن حاملي الرخصة من اختبار منتجاتهم وخدماتهم المالية ونماذج الأعمال الجديدة والمبتكرة.

3. المختبر التنظيمي لقطاع التأمين: وظف مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي مختبره التنظيمي كإحدى المبادرات في قطاع التأمين استجابة للتطورات السريعة في مجال التقنيات الرقمية التي تحول المشهد الاقتصادي والمالي وتخلق الفرص وتفرض التحديات أمام المؤمن لهم وحملة وثائق التأمين والمستفيدين منها والمتضررين وأصحاب المصلحة والشركات والمهن المرتبطة والهيئات الرقابية عليها.

ج. مبادرة مليون مبرمج عربي: والتي تم اطلاقها من طرف مؤسسة دبي للمستقبل سنة 2017، بهدف النهوض بالمجتمعات العربية وتمكينها من لغة المستقبل عن طريق تدريب مليون شاب عربي مجانا على البرمجة تقنياتها، (المجلس الوطني للاعلام، 2020) لازم نحط الرابط فتزودهم بلغة العصر – لغة البرمجة — من خلال دورات تدريبية عبر الأنترنت، ويتكون البرنامج التدريبي من أربعة مسارات هي الأكثر طلباً في مجال تطوير المواقع الإلكترونية، وهي تطوير المواقع الإلكترونية الكاملة مع تطوير صفحات المواقع الإلكترونية الكاملة، تطوير صفحات المواقع الإلكترونية. (Udacity ، 2022) https://u.ae/en#/

د. الهوية الرقمية UAEPASS: أصدرت دولة الإمارات قانون إنشاء "هيئة الإمارات للهوية"، و"اللائحة التنفيذية للقانون الاتحادي رقم (09) لسنة 2006 الخاصة بنظام السجل السكاني وبطاقة الهوية كأولى الخطوات نحو الوصول إلى نظام الهوية الرقمي الذي كانت بدايته سنة 2018 من خلال إطلاق "تطبيق الهوية الرقمية" وذلك في معرض جيتكس للتقنية، كمشروع مشترك بين حكومة دبي الذكية والهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات وهيئة أبوظبي الرقمية، حيث تتيح الهوية الرقيمة للمواطنين الوصول بسهولة إلى كافة الخدمات، (صبري و الوليد، 2019، الصفحات 5-12) عبر نافذة الهواتف الذكية مع إمكانية التوقيع على المستندات إلكترونيا والتحقق من صحتها دون الحاجة إلى زيارة مراكز الخدمات، وتم طرح هذه الهوية باستخدام تطبيق UAE pass''، والذي يتوفر عبر منصتي "google play وitunes"، ويحتوي تطبيق الهوية الرقمية على محفظة رقمية لحفظ وتبادل المستندات مع الدوائر الحكومية واستخدامها في تخليص المعاملات بسرعة ودون الحاجة إلى مستندات ورقية، (The UEA Pass application, 2022) https://www.dubaifuture.ae/initiatives/capacity-building/one-million-arab- وقد تم تفعيل هذه الخدمة على مرحلتين: (صبري و الوليد، 2019، الصفحات 5-12)

– المرحلة الأولى: تتضمن الخدمات التي تقدمها مبادرة "مباشر" المتعلقة بإجراء المعاملات المدنية، مثل إصدار الرخص التجارية وخدمات حكومة دبي، وخدمات وزارة الموارد البشرية، وخدمات التوطين والإقامة.

– المرحلة الثانية وتشمل كافة الخدمات الحكومية، التي تم توفير منصة رقمية خاصة بها تدعى " تم "، وكذلك خدمات القطاع المصرفي وقطاع الاتصالات.

ثالثا: استراتيجيات تفعيل الخدمات المالية الرقمية في القطاع المصرفي والمالي في دولة الإمارات: استراتيجيات تفعيل الخدمات المالية الرقمية تتضمن تعزيز التحول الرقمي في القطاع المالي من خلال توفير خدمات مصرفية وتمويلية مبتكرة ومرنة تلبي احتياجات العملاء، وتتضمن هذه الاستراتيجيات أيضًا تحسين البنية التحتية التقنية وتوفير بيئة قانونية وتنظيمية تعزز التطور الرقمي ومن بين هذه المؤشرات ما يلي:

أ. استراتيجية الامارات للبلوك تشين: في عام 2018: أطلقت حكومة الإمارات استراتيجية البلوك تشين، والتي تهدف من خلالها إلى تمويل 50% من العاملات الحكومية على البلوك تشين في غضون ثلاث سنوات، حيث قامت بتوفير منصات رقمية منها منصة الهوية الوطنية الرقمية ومنصة المدفوعات الحكومية.

ب. محفظة الامارات الرقمية: انشئت محفظة الامارات الرقمية كحل لاستبدال الأموال النقدية، حيث أنها تمكن من إتمام المدفوعات والتحويلات المالية باستخدام الهواتف الذكية والأجهزة النقالة الأخرى، وتدعم بذلك مبادرة الحكومة الذكية في الامارات العربية المتحدة، وتجمع منصة المحفظة 16 مصرفا في الامارات العربية المتحدة، وبهذا تمهد الطريق للتعاملات المالية غير النقدية من الصرف والحوالات وادخار المال لجميع المقيمين والعاملين، حيث تجمع المحفظة خيارات وممارسات مجموعة كبيرة من أنظمة الدفع العالمية وتقدم حلا يتلاءم مع احتياجات وبيئة الإمارات المحلية ، حيث لا تتطلب محفظة الإمارات الرقمية حسابا مصرفيا ، وهذا ما يمثل حلا مثاليا ماليا مثاليا للأفراد. (ايمان و نجار، 2023، الصفحات 151-152)

من أجل تعزيز وصول الخدمات المالية إلى كافة فئات المجتمع، عمدت الإمارات إلى على إطلاق خطة استراتيجية تتطلب تنفيذها من قبل السلطات المختصة، ففي 15 ديسمبر 2022 تم عقد اجتماع في أبو ظبي ترأسه محافظ مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وقد تم من خلال. (فوزية و مسعودي ، 2023، الصفحات 245-246)

- استعراض الأهداف المراد تحقيقها ضمن حطة التحول الرقمي في القطاع المالي؛
- العمل على وضع منصة جديدة للدفع الفوري بشكل فوري، حيث تعمل على تسهيل المدفوعات الفورية وتحويل الأموال على مدار الساعة؛ التأكيد على ضمان أهمية المؤسسات المالية ومقدمي خدمات الدفع المؤهلين جاهزيتها لاعتماد منصة الدفع الفوري وفقا لخطة العمل المعتمدة؛ الاهتمام بالقطاع المالي حيث ارتفعت نسبة المواطنين الإماراتيين العاملين في البنوك إلى 32% في الربع الثالث عام 2022، ومن المخطط له أن تصل في نهاية 2026 إلى 45%؛ تسليط الضوء على الدور المهم الذي تؤديه الصرفات الآلية في النظام المالي لدولة الإمارات والحرص على أهمية تطوير التعاون بينها وبين القطاع المصرفي، من أجل دعم المستهلكين الماليين وتعزيز التحول الرقمي والتقدم في أنظمة الدفع الوطنية.

كما يسعى مصرف الإمارات العربية المتحدة لإطلاق استراتيجية العملة الرقمية "الدرهم الرقمي" وذلك من خلال توقيعه اتفاقية مع شركتين في 23 مارس 2023 من أجل دعم برنامج تحول البنية التحتية المالية في الدولة. تعد العملة الرقمية أكثر أمانا وسرعة لإجراء المدفوعات بتكلفة منخفضة، وهي جزء من جهود تحول دولة الإمارات إلى اقتصاد رقمي، إذ تساهم في التخفيف من التحديات الحالية في المدفوعات المحلية وعبر الحدود، وتحقيق الشمول المالي والوصول إلى مجتمع لا نقدي، ومن بين المبادرات التي ساهمت في إصدار الإمارات العربية للعملة الرقمية:

- النجاح في مبادرات العملات الرقمية للبنوك في مشروع "عابر " مع البنك المركزي السعودي عام 2020، حيث تم من خلاله استخدام العملة الرقمية الصادرة من البنكين في تسوية المدفوعات عبر الحدود؛

- النجاح في مشروع "الجسر " للعملات الرقمية للبنوك المركزية العابرة للحدود، بالتعاون مع السلطة النقدية في هونغ كونغ وبنك تايلند ومعهد العملات الرقمية التابع للبنك الصيني وبنك التسويات الدولية في عام 2023، والذي تمكن خلاله إنجاز معاملات مالية ذات قيمة حقيقية.

رابعا: عوامل نجاح تجربة الامارات

إن النتائج التي حققتها دولة الامارات في إطار اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي، والتي جعلتها تحتل المراتب الأولى على مستوى مجموعة الدول العربية خاصة، يعود للعوامل التالية: البنية التشريعية المحفزة حيث حرصت دولة الامارات على نص تشريعات وانشاء حاضنات ومراكز ابتكارية ومسرعات اعمال والتي يمكن لشركات التكنولوجيا من خلالها تجربة اعمالها فضلا عن وجود نظام قانوني مشجع الشركات التكنولوجيا المالية ومنه الابتكارات المالية. (موسى و علماوي، 2020، الصفحات 189-191)

- إقامة شركات بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية فتنامي دور اسهامات شركات التكنولوجيا المالية كان عاملا محفزا للبنوك في عقد اتفاقيات مع شركات التكنولوجيا المالية من اجل مواكبة التطورات الحاصلة للحفاظ على عملاتها واكتساب عملاء جدد؛
- الاستفادة من الخبرات الأجنبية بإقامة السلطات النقدية والدولية بدولة الامارات شراكة مع شركات رائدة في مجال الخدمات المالية الرقمية؛
- المركز المالي والاقتصادي الذي تحتله الامارات في المنطقة؛ 1الدعم الاستراتيجي المتواصل من قبل حكومة الامارات؛
- تعزيز شبكة حماية مستهلكي الخدمات المالية والمصرفية، حيث قام المصرف المركزي في عام 2017 بأنشاء دائرة حماية المستهلك والتي تشمل إدارة الشكاوى وإدارة الشمول المالي والتوعية المالية، فضلا عن اصدار عدة نشرات توعية حول مفاهيم الخدمات المالية ونشر الثقافة المالية المشاركة في المعارض التوعوية داخل وحارج البلاد؛
- الهواتف الذكية والمكافآت، لتوفير وسيلة دفع سريعة ومبتكرة للعملاء تساهم في تعزيز تجربة التسوق في أكثر من 3000 متجر فضلا عن منح المتعاملين مكافآت متنوعة من خصومات على خدمات المطاعم والمقاهي والسفر.

- الفرع الثاني: تجربة الهند في اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي

- تعد تجربة الهند في مجال الخدمات المالية الرقمية من التجارب الرائدة في هذا المجال، مما جعلها محط اهتمام المنظمات الدولية والباحثين لذا سنحاول عرض هذه التجربة.
- أولا: لمحة عن التكنولوجيا المالية في الهند: يعتبر سوق التكنولوجيا المالية في الهند من أسرع أسواق التكنولوجيا المالية نموا في العالم، ولليوم يوجد أكثر من 2100 شركة تكنولوجيا ناشئة مالية في الهند من المقرر أن تنمو قيمة المعاملات المالية من 66 مليار دولار أمريكي في سنة 2019 إلى 138 مليار دولار أمريكي في سنة 2023، في ظل سعر الصرف 20%، وقد شهدت صناعة التكنولوجيا المحلية استثمارات تراكمية بلغت أكثر من 10 مليار دولار أمريكي منذ سنة 2016. يضم النظام الإيكولوجي للتكنولوجيا المالية الهندية مجموعة واسعة من المجالات من بينها المدفوعات، الإقراض والتكنولوجيا الصحية بالإضافة إلى إدارة الشؤون المالية الشخصية والتأمين التقني. (خولة، 2023، صفحة 335)
- ثانيا: إجراءات الهند في مجال الخدمات المالية الرقمية: تعدد وتنوعت إجراءات الهند في مجال الخدمات المالية الرقمية من بينها: (لعراب و بن الشيخ ، 2023، الصفحات 242-243)
- أ. إثبات الشخصية بهوية رقمية من خلال هوية رقمية: حيث تضم قاعدة البيانات كافة المعلومات المتعلقة بالمواطن بداية من بياناته الشخصية حتى بصمة الأصابع وذلك بشكل رقمي وإتاحة تلك البيانات للشركات والبنوك والحكومة وحتى الشركات الناشئة لتقديم أفضل خدماتها للمستخدمين.

- في 2009 تم إنشاء مكتب متخصص تابع للجنة التخطيط بالهند يهدف إلى إنشاء هوية رقمية لكل المواطنين بالهند لكن سرعان ما تم تمويل ذلك المكتب لهيئة حكومية تابعة لوزارة الإلكترونيات وتكنولوجيا المعلومات تحت اسم الهوية الفريدة للهند لتبدأ الهند عصرا جديدا بإطلاق أكبر هوية إلكترونية في العالم ، وبلغ عدد الهويات المصدرة في الهند من 2010 حتى 2019 ما يعادل 1.2 مليار هوية تقريبا ، ثم إنشاء نظام مدفوعات مربوط بتلك الهوية الإلكترونية مما أتاح لأصحاب الهوية الجديدة ربط حساباتهم المصرفية بالهوية الإلكترونية حيث مكن 300 مليون مستخدم من فتح حساباتهم الجديدة اعتمادا على الهوية الرقمية الجديدة وأتاح نظام المدفوعات الفرصة أمام البنوك وشركات الدفع الإلكتروني وغيرها من شركات الخدمات المالية بتقديم خدماتها من خلال ربط نظم المعلومات بنظام المدفوعات الإلكترونية الجديد.

ب. خفض التعاملات الورقية واستبدالها بخدمات رقيمة: تمثلت الخطوة التالية في إنشاء نظام إلكتروني يتيح للمستخدم تقديم كافة البيانات والمستندات اللازمة للتعرف على العميل، وبالتالي تيسير عملية التعاملات المصرفية والمالية لكلا من المستخدم والمؤسسة المالية، بالإضافة إلى إمكانية تحديثه بصورة فورية وآمنة من جانب العميل مباشرة دون الحاجة لزيارة البنك أو المؤسسة المالية التي يتعامل معها، كما تم انشاء نظام الكتروني رقمي لحفظ وتداول البيانات والمستندات الشخصية وذلك للحد من الاستخدام الورقي واستبداله بتداول إلكتروني أقل تكلفة وأكثر فاعلية وأمان، بالإضافة إلى نظام التوقيع الإلكتروني الذي يعتمد على الهوية الرقمية وبيانات إثبات الشخصية مثل البصمات أي أنه بمجرد أن تحصل على الهوية الرقمية يمكنك الاندماج في النظام المالي والحصول على خدمات مالية ومصرفية إلكترونية أينما كنت داخل حدود الهند.

ج. التحول لنظام أقل اعتمادا على التعاملات النقدية: في 2016 قام البنك المركزي الهندي بخطوة قوية لدفع المجتمع الهندي للتخلص من التعاملات النقدية واستبدالها بالطرق الإلكترونية، حيث قام البنك المركزي الهندي بإلغاء الأوراق النقدية فئة 500 و2000 روبية وكان النقد قبل صدور القرار. يمثل 95% من جميع التعاملات التجارية، ولم يكن لدى 90% من البائعين قارئ بطاقات أو أي وسيلة للدفع الإلكتروني، كما أن 85% من العمال يستلمون أجورهم نقدا، ولم يكن لدى نصف عدد السكان تقريبا حسابات بنكية، وهدفت الحكومة بقرارها إلى دفع الهند لمواكبة باقي دول العالم.

د. السماح للبنوك والشركات والمؤسسات المالية للوصل لمختلف المنصات الرقمية: منحت الهند الفرصة للشركات الناشئة والمبتكرين من المشاركة في حالة التطور والاستفادة من قاعدة البيانات الضخمة من خلال المشاركة في (sandbox) حيث تم دعم الابتكارات التكنولوجية مع مراعاة الرقابة الحكومية، حيث تعبر التجربة كلها عن مجموعة من التطبيقات التكنولوجية التي تستند إلى نفس قاعدة البيانات باختلاف التطبيقات الآلية لتكون بذلك الأكبر عالميا.

ما يميز تجربة الهند أو عملية التحول الرقمي الهندية هو أنها اعتمدت على تطوير البنية التحتية الرقمية واعتمدت على جهود وابتكارات الشركات الناشئة واكتملت الحلقة بالتعاون الحكومي الذي فتح الطريق أمام

الإبداع والتنفيذ وبذلك فإن التجربة الهندية هي بمثابة تحول رقمي لمجتمع اعتاد على الروتين والتعاملات النقدية لعقود من الزمن.

ثالثا. أنواع الخدمات المالية الرقمية في الهند: من أهم الخدمات الرقمية التي تقدمها الهند نذكر ما يلي:

أ. نظام الهوية الشامل آدهار: تم إطلاق نظام آدهار سنة 2009 وهي كلمة تعني " الأساس" باللغة الهندية، وكان الغرض الأساسي منه يكمن في تسهيل مدفوعات الرعاية الاجتماعية للفئات الأكثر ضعفا في الهند والتقليل من عمليات الاحتيال وذلك بعد التحقق من صحة الصورة وبصمات الأصابع ومسح قرحيه العين، حيث بإمكان كل مواطن هندي المطالبة ببطاقة نظام آدهار، وها هو ما يساهم في الوصول إلى المزايا التي تقدمها الدولة، فيما بعد تم استخدام النظام في العديد من الأنشطة من الالتحاق بالمدارس ودخول المستشفيات وسرعان ما استفادت الشركان الخاصة من هذه الحزمة التكنولوجية العامة في الهند. (ظريفة و سلمية، 2023، صفحة 203)

ب. المدفوعات الرقمية: تعد تكنولوجيا المدفوعات الرقمية هي العنصر الأكثر تمويلا وحاملا لثورة التكنولوجيا المالية في الهند، حيث تستخدم لتحقيق أعلى نسبة من الأرباح حيث نجد فيها ما يلي: (براهيم، 2021، الصفحات 446-447)

واجهة المدفوعات الموحدة (UPI): هو نظام دفع فوري يستخدم حاليا كوسيلة من وسائل الدفع الرقمي بالهند، حيث طورته شركات المدفوعات الوطنية بالهند لتسهيل المعاملات بين البنوك.

- رمز الاستجابة السريعة (QR code) يعتبر انتشار تكنولوجيا رمز الاستجابة السريعة المدفوعات الرقمية في منافذ البيع التجارية السبب وراء إلغاء استخدام أجهزة التقاط البيانات الإلكترونية باهظة الثمن التي كانت تستخدم لجمع وإدارة البيانات من الأشخاص.
- وسائل الدفع المسبق (PPI) هي أدوات تسهل جراء السلع والخدمات بما في ذلك تحويل الأموال والخدمات المالية والتحويلات مقابل القيمة المخزنة داخل الأداة أو عليها.
- رسوم المعاملات الصفرية: بدوافع من الحوافز الحكومية والضغوط التنافسية مما جعل رسوم المعاملات التجارية والاقتصادية المدفوعات تتناقص باستمرار، وقد حد البنك الاحتياطي الهندي سعر الخصم التجاري لمعاملات بطاقات الخصم بنسبة 0.4% للشركات الناشئة، وتقدم معظم شركات التكنولوجيا المالية خدمات الدفع مجانا وعلى وأسهم شركة فايبلس.

رابعا: استراتيجيات تعزيز الشمول المالي في الهند: من أهم الاستراتيجيات التي تبنتها الهند لتعزيز الشمول المالي نجد: (خولة، 2023، الصفحات 340-341)

أ. التنسيق الفعال: حيث انتقل الشمول المالي من نموذج يقوده المصرف إلى نموذج يقوده أصحاب المصلحة المتعددون، مع ظهور دور مقدمي الخدمات وشركات التكنولوجيا المالية، بوصفهم أطراف مهمة في السعي لتحقيق الشمول المالي.

ب. حماية العملاء وإعادة التظلم:

- من خلال إنشاء بوابة لتيسير التنسيق بين الهيئات من أجل إصلاح تظلم العملاء؛
- تعزيز آلية معالجة للمظالم الداخلية لمقدمي الخدمات المالية من أجب الفعالية والاستجابة السريعة في الوقت المناسب؛
- تشغيل خط هاتفي مجاني مشترك للرد على الاستفسارات المتعلقة بمظالم العملاء.

ج. حصول الجميع على الخدمات المالية من خلال

- تشجيع اعتماد المدفوعات الرقمية وقبولها، وإشراك المواطنين في النظام المالي الرسمي؛
- زيادة للتوعية بالمنافذ المصرفية للمصارف التجارية المقررة؛
- التحرك نحو هيكل رقمي قائم على موافقة الزبائن بشكل دائم؛
- وفير إمكانية الوصول المصرفي لكل قرية تقع في دائرة نصف قطرها 5 كيلو مترات بحلول مارس 2023.
- د. الحفاظ على سبل العيش وتنمية المهارات وذلك بالأخذ بعين الاعتبار أهمية التملك لأصحاب المشاريع الصغيرة الذين تم تصنيفهم ماليا في إطار العمل بالمنهج القائم على تقارب الجهود في المجتمع المدني لزيادة وعيهم حول محو الأمية المالية والمهارات الإدارية والائتمان حيث يجب تطويرها من خلال تنمية المهارات فيمارس 2022.
- خامسا: عوامل نجاح تجربة الهند: إن النتائج التي حققتها التجربة الهندية والتي جعلتها تصنف من طرف المنظمات الدولية ضمن التجارب المنظور إليها في إطار تعزيز الشمول المالي، إنما تعود للعوامل التالية: (إبراهيم، 2021، الصفحات 151-153)
- – إثبات الشخصية بصورة رقمية من خلال هوية إلكترونية (آدهار)، تضم قاعدة البيانات كافة بيانات المواطن والمقيم بداية من بياناته الشخصية وحتى بصمة الأصابع والعين ولكن بشكل رقمي، وإتاحة تلك البيانات للشركات والحكومة والبنوك وحتى الشركات الناشئة لتقديم أفضل خدماتها للمستخدمين.
- – خفض التعاملات الورقية واستبدالها بوسائل رقمية من خلال إنشاء نظام إلكتروني يتيح للمستخدم تقديم كافة البيانات والمستندات للتعرف على العميل (E، KYC) ، وبالتالي تيسير عملية التعاملات المصرفية والمالية لكل من المستخدم والمؤسسة المالية، فضلا عن تحديثه بصورة فورية آمنة من جانب العميل مباشرة دون الحاجة لزيارة البنك أو المؤسسة المالية التي يتعامل معها كما تم إنشاء نظام إلكتروني رقمي لحفظ وتداول البيانات والمستندات الشخصية وذلك للحد من الاستخدام الورقي واستبداله بتداول إلكتروني أقل تكلفة وأكثر فاعلية وآمنا، بالإضافة لنظام للتوقيع الإلكتروني (E SIGN) والذي يعتمد على الهوية الرقمية وبيانات إثبات الشخصية مثل البصمات فبمجرد الحصول على الهوية الرقمية يمكن لحاملها الاندماج في النظام المالي و الحصول على خدمات مالية ومصرفية إلكترونية أينما كان داخل حدود الهند.
- – التحول لنظام أقل اعتمادا على التعاملات النقدية، ففي عام 2016 قام البنك المركزي الهندي بخطوة قوية لدفع المجتمع للتخلص من التعاملات النقدية واستبدالها بالطرق الإلكترونية من خلال إلغاء الأوراق النقدية لفئة 500 و100 روبية واستبدالها بأوراق جديدة من فئة الـ 500 و2000 روبية وكان النقد قبل صدور القرار يمثل 95 بالمئة من جميع التعاملات التجارية، ولم يكن لدى الباعة قارئ بطاقات أو أية وسيلة للدفع الإلكتروني، كما أن العمال كانوا يستلمون أجورهم نقدا، ولم يكن لدى نصف عدد السكان تقريبا حسابات بنكية.
- – السماح للبنوك والشركات المالية واللاعبين في مجال الثروة والتأمين والإقراض أيضا بالوصول إلى منصات مثل خدمة واجهة المدفوعات الموحدة، حيث منحت الهند الفرصة للشركات الناشئة والمبتكرين من المشاركة في حالة التطور والاستفادة من قاعدة البيانات الضخمة، بحيث يتم دعم الابتكارات التكنولوجية مع مراعاة الرقابة الحكومية، وبالتالي إتاحة الفرصة للقطاع الخاص دون التخلي عن الدور الرقابي الحكومي.
- الفرع الثالث: تجربة كينيا في اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي

- سنتطرق إلى الإجراءات التي اتخذتها كينيا سعيا منها لتعزيز وصول الافراد إلى الخدمات المالية من خلال خدمة الهاتف المحمول خدمة (M-PESA).

أولا: لمحة حول اقتصاد كينيا: تعتبر كينيا أكبر دولة في شرق إفريقيا من حيث الإمكانيات الاقتصادية، لما تمتلكه من بنية جيدة بالمقارنة بالدول المجاورة لها، ويعمل الاقتصاد الكيني في إطار الاقتصاد الحر كما يتميز مناخ الأعمال بالجودة النسبية، وسيطرة ذوي الأصول الآسيوية على أغلب عناصر الإنتاج والتصنيع والتجارة، وقد بلغ نمو إجمالي الناتج المحلي الكيني عام 2020 مليار دولار أمريكي، في حين بلغ الناتج المحلي الإجمالي للفرد 1879دولار أمريكي، كما قدر عدد السكان بـ 53 مليون نسمة حسب بيانات البنك الدولي.(The world Bank, 2022) https://data.worldbank.org/country/kenya

ويعد الاقتصاد الكيني من أحسن الاقتصاديات من حيث الأداء والتطور في القارة الإفريقية، بسبب التنوع الذي يتميز به، حيث تساهم المؤسسات والشركات إلى جانب المشاريع الصغيرة لرواد الأعمال والشركات الناشئة بقيادة النمو الاقتصادي في البلاد، بينما تدير بعض المؤسسات الحكومية أنشطة اقتصادية تشمل صناعات رئيسية من بينها الخدمات المالية. (ايمن و وفاء ، 2020، صفحة 11)

ثانيا: إجراءات كينيا في مجال الخدمات المالية الرقمية: تبنت كينيا وفي إطار سعيها نحو تحقيق شمولية الخدمات المالية البعيدة من خلال الخدمات المالية الرقمية، خطة استراتيجية عجلت بالتزام واسع من قبل الجهات الرسمية بتنفيذ سياستها التي يتم من خلالها تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل المريح، بالإضافة إلى توفير حلول مالية متنوعة مبتكرة بتكلفة منخفضة من خلال مزودي هذه الخدمات أي باختصار تعزيز الشمول المالي.

وفي إطار الخطة الجديدة لتطوير الخدمات المالية والمصرفية، عرف القطاع المالي والمصرفي نموا سريعا، تماشيا مع الخطة الاستراتيجية لتعزيز درجة الشمول المالي في كينيا والتي تعمل على تحقيق معدلات نمو اقتصادي عالية، وتطوير القطاع المالي والمصرفي، وتخفيض نسبة الفقر مع إعادة هيكلة التوزيع الجغرافي لفروع البنوك في المناطق الحضرية والريفية، حيث تعتمد الخطة الجديدة لتطوير وتنمية كينيا والتي تغطي المدة من (2008 إلى 2030) على ثلاثة ركائز أساسية موضحة كالتالي: ركائز الخطة الجديدة لتطوير وتنمية كينيا خلال المدة (2008 إلى 2030)

- الركيزة الاقتصادية: تهدف لتوفير الرخاء والازدهار الجميع شرائح المجتمع الكيني، من خلال برنامج التنمية الاقتصادية التي تهدف إلى تحقيق معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي بنسبة 10% سنويا إلى أن يصل 25% خلال السنوات المقبلة.

- الركيزة الاجتماعية: تسعى إلى بناء مجتمع عادل ومتماسك مع المساواة الاجتماعية في بيئة مستقرة وآمنة.

– الركيزة السياسية: تهدف إلى تحقيق نظام سياسي ديمقراطي يقوم على سياسات قائمة على قضايا تحترم سيادة القانون وتحمي حقوق وحريات كل فرد في المجتمع الكيني. (ايمن و وفاء ، 2020، صفحة 16) (ايمن و وفاء ، التحول الرقمي في عصر المعرفة (الواقع الانعكاسات والتحديات)، 2020)

1- في صلب هذه الركائز جاء الاهتمام بتعزيز درجة الشمول المالي عن طريق تذليل معوقات تعزيزه وذلك من خلال: **بناء قطاع مصرفي** قوي بإجراء إصلاحات قانونية ومؤسسية لجعل القطاع أكثر تنافسية؛

2- إصلاح القطاع المصرفي لتسهيل الاندماج بين المصارف الصغيرة والكبيرة لتصبح أكثر قوة؛

3- إزالة كل ما يعرقل عرض الخدمة المالية، وطلبها لتحقيق مستويات عالية من الادخار والاستثمار والودائع المصرفية من الناتج المحلي الإجمالي؛

4- تخفيض تكاليف الاقتراض وتخفيض نسبة السكان الذين يعانون حرمانا ماليا، وتسهيل التحويلات المالية المحلية والدولية عن طريق تشجيع استخدام التكنولوجيا المالية في القطاع المالي. (ايمن و وفاء ، التحول الرقمي في عصر المعرفة (الواقع الانعكاسات والتحديات)، 2020، صفحة 16)

ثالثا: الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا: تعد الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول بديلا للأنشطة المصرفية خارج نطاق البنوك، ويقوم البرنامج التكنولوجي للمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء للبنك الدولي، بتعريف الأنشطة المصرفية خارج نطاق البنوك باعتبارها:" تقديم الخدمات المالية خارج نطاق الفروع المصرفية التقليدية باستخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات ووكلاء التجزئة غير المصرفيين".

وقبل تحليل الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، يجب تعريف النقود الإلكترونية ووكلاء نقاط البيع:

- تعرف النقود الإلكترونية بأنها " قيمة نقدية، حيث يتم تخزينها على جهاز إلكتروني، تصدر بناء على تسلم مبالغ مالية لا تقل قيمتها عن القيمة النقدية المصدرة ويتطلب أن يتم التخزين الإلكتروني للقيمة على جهاز يكون في حوزة العميل" (شروق و اخرون، 2021، صفحة 90)

- ويتمثل أحد المفاهيم الهامة الأخرى للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، وكيل نقطة البيع، ويتنوع الوكلاء المصرفيون ليشملوا منافذ التجزئة والمنافذ البريدية التي تعمل نيابة عن أي مؤسسة مالية، ويسمح وكلاء نقاط البيع للعمال بإيداع أو سحب أو تحويل الأموال أو سداد الفواتير ضمن خدمات أخرى، ويستطيع الوكلاء معالجة المعاملات المالية من خلال أجهزة قراءة البطاقات أو الهواتف المحمولة، بل ويستطيع الوكلاء أيضا في بعض الحالات فتح حسابات مصرفية للعملاء الجدد واستيفاء طلبات الائتمان اعتمادا على القوانين.

وقد أصبحت الخدمات المالية عبر الهاتف بمثابة الشريك المثالي لتقديم الخدمات المالية في كينيا إلى السكان دون الحاجة إلى التعامل مع البنوك وتتضمن مزايا هذا النمط من الخدمة ما يلي:

أ. إمكانية الوصول إلى الهواتف المحمولة: نتيجة للافتقار إلى إمكانية الحصول على الخدمات المالية الرئيسية في العالم النامي، يحظى الوصول إلى الهواتف المحمولة بإمكانية توفير مساهمات هائلة نحو التخفيف من حدة الفقر لدى الفئات التي تمتلك حسابات مصرفية، ففي البلدان النامية والبلدان ذات الدخل المنخفض يحظى عدد قليل من الأشخاص بحسابات مصرفية.

ب. القرب المادي للهواتف المحمولة: توفر الأنظمة المالية للهواتف المحمولة خدمات يمكن تقديمها بتكلفة منخفضة للغاية رغم نتائجها الفعالة، وعلى سبيل المثال يمكن تقديم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول باستخدام قنوات مثل: الرسائل النصية.

ج. أهمية التحويلات النقدية: يؤدي الانتشار المتزايد لخدمات التحويلات النقدية إلى منح الهواتف المحمولة إمكانيات فريدة لتقديم الخدمات المالية إلى الفئات التي تمتلك حسابات مصرفية أو التي تحظى بخدمات مصرفية متميزة، ويستطيع مشتركو خدمات الهاتف المحمول في البلدان المانحة، تحويل النقود بصورة مباشرة من هواتفهم المحمولة عبر الحدود الدولية إلى حافظة الهاتف المحمول الخاصة بالأسرة والأصدقاء في الدول المستقبلة. (شروق و اخرون، 2021، صفحة 91)

1.مفهوم خدمة (M-PESA):

– تشير M-PESA المؤلفة من (M) تعني الجوال ، و (PESA) تعني المال أو الدفع باللغة السواحيلية)وهو نظام للتمويل الصغير عبر الهاتف المحمول وتحويل الأموال، تم إطلاقه في عام 2007 بواسطة " Vodafone pour Safaricom" و"Vodacom" أكبر متعاملي الهاتف المحمول في كينيا وتنزانيا، وقد انتشرت منذ ذلك الحين إلى أفغانستان وجمهورية الكونغو الديمقراطية وجنوب إفريقيا والهند وعام 2014 إلى أوروبا الشرقية، وتتيح الخدمة للمستخدمين الذين لديهم بطاقة هوية أو جواز سفر إيداع الأموال وسحبها وتحويلها باستخدام جهاز محمول. (عبد القادر و نواري، 2021، صفحة 815)

– وتعرف خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول (M-PESA) على أنها: " منصة تقدم خدمات مالية بالتجزئة عبر الهاتف المحمول للكينيين خاصة لمن يفتقرون للخدمات في المناطق الريفية المحرومة بعيدا عن فروع البنوك التقليدية. (مجموعة البنك الدولي ، 2018، صفحة 13)

وقد أطلقت في البداية كمنصة قروض للتمويل الأصغر، وشراء البث لمكالمات الهواتف النقالة ودفع فواتير الخدمات العامة والرسوم المدرسية، (براهيم، 2021، صفحة 454)ثم تطورت منذ ذلك الحين إلى وسيلة يمكن من خلالها للمستخدمين إبداع وسحب النقود عبر هواتفهم المحمولة من خلال شبكة من الوكلاء المنتشرة في كل مكان في البلاد، وكان تحويل الأموال عن طريق الرسائل النصية هو أولى الخدمات المتاحة، فبإمكان المستخدمين إرسال واستقبال الأموال إلكترونيا عن طريق هاتف محمول عادي ويجري تبادل الأموال أي الإيداع والسحب بواسطة شبكة من وكلاء يحلون بالأساس محل ماكينات الصراف الآلي، ومن بين وكلاء (M-PESA) المتاجر الصغيرة ومحطات الغاز ومكاتب البريد وأفرع المصارف التقليدية، وقد بلغ عدد الوكلاء 110 ألف وكيل عام 2007، أي ما يفوق عدد ماكينات الصراف الآلي 40 مرة في كينيا، وتجذب طريقة تسعير الخدمة المقدمة أكبر عدد ممكن من شبكة الوكلاء، فخدمة الإيداع النقدي مجانية، ولكن بعمولة تقدر بحسب مبلغ المعاملة وتدفع سواء عند إرسال الأموال الإلكترونية أو سحبها نقدا، ويحصل الوكلاء على جزء من إجمالي قيمة المعاملة (الإيداع والسحب النقدي).

ويمكن لأي شخص استخدام منظومة (M-PESA)، إلا أن المستخدمين غير المسجلين في الخدمة يدفعون رسوما أعلى بكثير من غيرهم المسجلين ولديهم حسابات، والمراد من ذلك تشجيع المزيد من الناس على فتح حساب في المنصة.

في عام 2012 أطلقت (M-PESA) خدمة تمكن المستخدمين من فتح حسابات التوفير ذات الفائدة والحصول على قروض قصيرة الأجل، أما في عام 2017 فقد أصدرت منظومة تمكن صغار المزارعين من استخدام الهواتف المحمولة للتواصل مع الموردين بشأن الأسمدة والبذور والأعلاف الحيوانية على سبيل المثال)، والمهندسين الزراعيين، وخدمات المعلومات والمنافذ لبيع محاصيلهم. (إبراهيم، 2021، صفحة 455)

وتساعد منظومة (M-PESA) على تحسين مستوى المعيشة نظرا للعديد من المزايا وهي كالتالي: (عبد القادر و نواري، 2021، صفحة 817)

- لا تتطلب التنقل؛
- لا تحتاج للتعامل بمبالغ كبيرة من المال؛
- التقليل من حوادث السرقة والضياع والاحتيال؛
- لا يتعين الانتظار في طوابير طويلة لساعات من أجل سداد الفواتير؛

رابعا: عوامل نجاح تجربة كينيا: تمكنت كينيا من تحسين خدماتها المصرفية انطلاقا من خدمة الهاتف المحمول، حيث تمكن المجتمع بمختلف شرائحه من الحصول على حساب مصرفي لإنجاز معاملاته المالية والمصرفية ومن بين

العوامل التي ساعدت على نجاح خدمة (M-PESA) ما يلي: (ايمن و وفاء ، مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي تجربة كينيا نموذجا، 2020، صفحة 18)

-اعتماد البنك المركزي الكيني نهج التجربة أولا، ثم التنظيم؛ سهولة إنشاء حساب مع مجانية الاستخدام، فقط يتطلب الأمر بطاقة هوية شخصية رسمية؛ التركيز على زيادة مستويات معرفة القراءة والكتابة بين مختلف شرائح المجتمع الكيني؛

- الحاجة الكبيرة والطلب الفعال بين شرائح المجتمع ذات الدخل المنخفض للحصول على قناة توصيل جديدة أكثر سهولة وبأسعار معقولة للخدمات المالية؛ (احمد نوري و نغم، 2020، صفحة 70)

- كثافة سكانية كافية لاستغلال وفرات الحجم، فضلا عن شبكة اتصالات الالكترونية واسعة، كل ذلك ساعد في إنجاح هذه الخدمة؛

-هيمنة إحدى شركات الاتصالات سفاري كوم على السوق، وعندما أطلقت شركة M-PESA هذه الخدمة، كان سهلا عليها التنسيق مع هذه الشركة بدلا من التنسيق مع شركات الاتصالات الأخرى الأقل حصة بالسوق، وهذا وسع المجال في استخدام الهواتف الذكية للخدمات المالية عبر الانترنت؛

-توفير منتجات مالية ومصرفية آمنة وموثوق بها؛

-عدم وجود خدمات مالية ومصرفية بديلة قابلة للمقارنة بأسعار تنافسية، حيث كانت خدمة (M-PESA) أقل تكلفة بكثير من الوسائل الأخرى؛

- وجود بيئة تنظيمية متكاملة من خلال التعاون فيما بين الحكومة والبنك المركزي الكيني وشركات الاتصالات والهيئات المنافسة في كينيا، فضلا عن الاستقرار السياسي والاقتصادي.

خلاصة الفصل الأول

تناول هذا الفصل الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، حيث تم التطرق إلى المفاهيم الأساسية لهذه الخدمات، بما في ذلك ماهيتها، أنواعها، وكيفية تطورها. كما تم التطرق إلى التحول الرقمي للخدمات المالية في الجزائر، موضحين مدى تبنيه وأهميته في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي.

وفي سياق متصل، تمت مناقشة مفهوم الشمول المالي، أبعاده، ومؤشراته الأساسية، مع تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه الخدمات المالية الرقمية في تحقيقه. كما تم التطرق إلى العلاقة النظرية بين الخدمات المالية الرقمية وتعزيز الشمول المالي، من خلال استعراض كيفية مساهمتها في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية، تقليل الفجوة المالية، وتعزيز الاقتصاد الرقمي.

أخيرًا، تم عرض بعض التجارب الدولية الناجحة في استخدام الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي، مما أتاح استخلاص دروس يمكن الاستفادة منها في السياق الجزائري، خاصة فيما يتعلق بالسياسات والممارسات التي أثبتت فعاليتها في تحقيق أهداف الشمول المالي الرقمي.

الفصل الثاني: دراسة حالة الجزائر لمساهمة الخدمات المالية الرقمية بالبنوك في تعزيز الشمول المالي

تمهيد

في إطار المساعي الوطنية لتحقيق الشمول المالي وتعزيز اندماج مختلف فئات المجتمع في النظام المالي الرسمي، برزت أهمية تطوير الخدمات المالية الرقمية كوسيلة فعّالة لتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات البنكية. وقد أولت السلطات النقدية الجزائرية أهمية متزايدة لهذا التوجه من خلال وضع أطر قانونية وتنظيمية داعمة، إلى جانب تبني مجموعة من السياسات والإجراءات التحفيزية لتشجيع البنوك والمؤسسات المالية على رقمنة خدماتها.

كما لعبت مؤسسات الصيرفة الإلكترونية، على غرار شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM)والجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية(AEBS) ، دورًا تكميليًا في الإشراف وتطوير البنى التحتية اللازمة لتفعيل الصيرفة الرقمية، بما يعزز من فعالية النظام المالي ويزيد من فرص الشمول المالي.

وفي سياق متصل، يأتي هذا الفصل ليتناول بالدراسة والتحليل واقع الخدمات المالية الرقمية في كل من بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط(CNEP) ، بهدف تقييم مساهمتهما في تحقيق الشمول المالي، مع التطرق إلى مؤشرات هذا الشمول من حيث الوصول والاستخدام، واستعراض أهم التحديات والآفاق المستقبلية. سنتناول من خلال هذا الفصل مبحثين:

– المبحث الأول: دور السلطات النقدية الجزائرية ومؤسسات الصيرفة الإلكترونية في دعم الشمول المالي؛

– المبحث الثاني: : دراسة تحليلية لمساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي بعينة من البنوك الجزائرية. المبحث الأول: دور السلطات النقدية ومؤسسات الصيرفة الالكترونية الجزائرية في دعم الشمول المالي

يُعتبر تحقيق الشمول المالي من الأهداف الاستراتيجية التي تسعى إليها الدول لتعزيز النمو الاقتصادي وتقليص الفوارق الاجتماعية. وفي هذا الإطار، تلعب السلطات النقدية دورًا رئيسيًا من خلال وضع الأطر التنظيمية والتشريعية التي تُشجّع على استخدام الخدمات المالية الرقمية. كما تساهم مؤسسات الصيرفة الإلكترونية في توسيع قاعدة المستفيدين من هذه الخدمات، خاصة في ظل التحول نحو الاقتصاد الرقمي. وعليه، يتناول هذا المبحث دور كل من بنك الجزائر ومختلف الفاعلين في منظومة الصيرفة الإلكترونية في دعم الشمول المالي من خلال تطوير وتعميم الحلول الرقمية.

المطلب الأول: دور السلطات النقدية الجزائرية في دعم الشمول المالي

تُعد السلطات النقدية في الجزائر، وعلى رأسها بنك الجزائر، طرفًا أساسيًا في تعزيز الشمول المالي من خلال وضع السياسات والتشريعات التي تدعم التحول الرقمي في القطاع المالي، وتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات البنكية. ويبرز دورها بشكل خاص في تهيئة البيئة التنظيمية والبنية التحتية اللازمة لتطوير الصيرفة الإلكترونية وتحفيز الابتكار المالي.

الفرع الأول: الإطار القانوني والتنظيمي للشمول المالي في الجزائر

يشكل الإطار القانوني والتنظيمي الدعامة الأساسية لتجسيد الشمول المالي في الجزائر، من خلال وضع قوانين وتنظيمات تضمن الوصول العادل والشامل للخدمات المالية، ممّا يستوجب التطرق إلى أهم الجوانب المرتبطة به.

أولا: مذكرة رقم (01-2018) المتعلقة تطوير الشمول المالي: حسب ما نصت عليه مذكرة رقم (01-2018) المؤرخة14فبراير 2018 للبنوك والمؤسسات المالية المتعلقة تطوير الشمول المالي أنه يكون الشمول المالي من خلال الخدمات المصرفية الدائمة، وكذلك جمع الموارد من الجهات الاقتصادية فهذا يؤدي إلى تطوير النظام المصرفي، فدعم هذه الديناميكية هي مسؤولية القطاع المالي والمصرفي من خلال زيادة وتوسيع الخدمات والمنتجات المصرفية وتوسيع نطاق المنتجات المالية.

كما نجد الأمر رقم (03-2012) المؤرخ في 26 ديسمبر 2012 الصادر عن بنك الجزائر والذي يحدد الإجراءات المتعلقة بالحق في إنشاء الحساب، كما أنه تم تدعيم هذا أمر بالمادة 43 من قانون المالية التكميلي سنة 2015 التي تسمح بإدراج جهات فاعلة جديدة كمصدر لتوسيع المدخرات الوطنية وتوجيهها

لابد للنظام المصرفي أن يضع في اعتباره أن تعبئة الموارد المالية الداخلية هي ضرورة ملحة وأداة فعالة لجذب المدخرات من خلال انتشار وتطوير منتجاته بما يلبي طلبات الزبائن، وعلى البنوك تسهيل معاملاتها من خلال عدم طلب وثائق داعمة ومكلفة، فعليها أن تكتفي بالوثائق المتعلقة بهوية العميل في إطار المتطلبات التنظيمية من حيث معرفة العميل بالإضافة إلى مجانية عمليات السحب.

فعلى البنوك والمؤسسات المالية عدم إغفال الطبيعة الجغرافية لبلدنا، وبالتالي القيام بتوسيع شبكاتها إلى كامل التراب الوطني.

ثانيا: مذكرة للبنوك رقم (02-2018) بتاريخ 19 يونيو 2018 بشأن إجراءات إضافية حول الإدماج المالي فيما يتعلق بتوفير العملات للأفراد: حسب ما نصت عليه مذكرة للبنوك رقم (02-2018) بتاريخ19 يونيو 2018 بشأن إجراءات إضافية حول الإدماج المالي فيما يتعلق بتوفير العملات للأفراد أن القانون الجزائري أعطى حرية التصرف في فتح حسابات بالعملة الصعبة، لما لها دور كبير وأهمية على الاقتصاد الوطني (4,8 مليون حساب أي ما يعادل 5 مليار دولار)، ولكن الوقع أثبت عكس ذلك، فهناك بعض البنوك تقوم ببعض التعقيدات في مثل هذا النوع من الحسابات، ونذكر علي سبيل المثال بعض من هذي الصعوبات:

- متطلبات تذكرة السفر لسحب العملات؛
- طلب المستندات الثبوتية عن إيداع العملات الأجنبية في الحسابات سواء كانت تحويلات واردة من الخارج أو ودائع نقدية؛
- طلب بعض البنوك من عملائها عند الدفع الأوراق النقدية الأجنبية ملء نموذج اسمي يذكر فيه كل ورقة نقدية أجنبية يتم إضافتها إلى الحساب المصرفي؛
- عدم توفير فئات صغيرة من الأوراق النقدية التي تقل عن خمسين؛

ولهذا تم لفت انتباه البنوك المحلية إلى ضرورة تعزيز الشمول المالي لهذه الفئة من المدخرين (المدخرين بالعملة الصعبة) من خلال رفع القيود وتسهيل العمليات فتح واستخدام الحساب، فعلي البنوك أن تدعم وتطور أكبر قدر ممكن من الشمول المالي لأصحاب هذه المدخرات من خلال:

- تحسين استقبال وسهولة عمليات الدفع والسحب والتحويل.
- تعميم أدوات الدفع العالمية من خلال إتاحة الدفع الدولي، أو بطاقات الائتمان المدعومة بهذي الحسابات.

الفرع الثاني: آليات والاجراءات المعتمدة من بنك الجزائر في دعم الشمول المالي

اعتمد بنك الجزائر مجموعة من الاليات والإجراءات الهادفة الى تعزيز الشمول المالي، من خلال تسهيل الوصول للخدمات البنكية وتوسيع قاعدة المستفيدين منها، الامر الذي يتطلب عرض أرز هذه الاليات.

أولا: دعم البنية التحتية: عملت السلطات الجزائرية على تعزيز البنية التحتية والهياكل المصرفية، باعتبارها دعائم أساسية لتهيئة بيئة مواتية لتحقيق الشمول المالي وتلبية متطلباته المتزايدة.

أ. توفير بيئة تشريعية: لقد قام بنك الجزائر بإعداد مجموعة من المذكرات واللوائح التي شنها للشمول المالي والمتمثلة في:

- مذكرة للبنوك رقم (01- 2018) بتاريخ 14 فبراير 2018 للبنوك والمؤسسات المالية والتي تهدف لتطوير الشمول المالي؛
- مذكرة للبنوك رقم (02-2018) بتاريخ 19 يونيو 2018 بشأن إجراءات إضافية حول الإدماج المالي فيما يتعلق بتوفير العملات للأفراد؛
- النظام رقم (02-2018 المؤرخ في 26 صفر عام 1440 الموافق ل 04 نوفمبر 2018 المتعلق بالصيرفة التشاركية من طرق المصارف والمؤسسات المالية؛

- النظام رقم (02-02 المؤرخ في 20 رجب عام 1441 الموافق ل 15 مارس 2020 المتعلق بالصيرفة الإسلامية من طرف البنوك والمؤسسات المالية؛

- التعليمة رقم (03-2020 (المؤرخة في 02 أفريل 2020 المعرفة للمنتجات المتعلقة بالصيرفة الإسلامية والمحددة للإجراءات والخصائص التقنية لتنفيذها من طرف البنوك والمؤسسات المالية؛

ب. الانتشار المصرفي: فقد قام بنك الجزائر بتنبيه البنوك والمؤسسات المالية بعدم إغفال طبيعة الطبيعة الجغرافية للتراب الوطني وتوسيع شبكاتها في جل مناطق الوطن، والجدول الموالي يمثل توسع عدد شبكات المصارف والمؤسسات المالية في الفترة الممتدة من (2021 -2023)

الجدول رقم (03): تطور عدد وكالات المصارف والمؤسسات خلال (2021-2022-2023)

عدد الوكالات السنوات	عدد وكالات المؤسسات المالية	عدد وكالات المصارف العمومية	عدد وكالات المصارف الخاصة	المجموع
2021	97	1202	401	1603
2022	98	1249	400	1649
2023	99	1226	400	1626

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على التقرير السنوي لبنك الجزائر سنة 2023. (التقرير السنوي لبنك الجزائر ، 2023)

نلاحظ من خلال الجدول ان عدد وكالات المصارف والمؤسسات المالية في الجزائر خلال الفترة (2021-2023) تطور بين زيادة واستقرار وتراجع طفيف. فقد عرف عدد وكالات المؤسسات المالية نموًا طفيفًا، حيث ارتفع من 97 وكالة سنة 2021 إلى 98 وكالة سنة 2022، ثم إلى 99 وكالة سنة 2023، مما يعكس سياسة توسع حذرة ومحدودة لهذا النوع من المؤسسات في ظل ظروف سوقية متغيرة. أما بالنسبة للمصارف العمومية، فقد سجلت ارتفاعًا ملحوظًا في عدد وكالاتها، منتقلة من 1202 وكالة سنة 2021 إلى 1249 وكالة سنة 2022، وهو ما يعكس جهود الدولة في تعزيز الشمول المالي وتوسيع التغطية الجغرافية، قبل أن تعرف تراجعًا طفيفًا إلى 1226 وكالة سنة 2023، نتيجة التوجه نحو ترشيد الفروع وتحسين الأداء التشغيلي. من جهتها عرفت المصارف الخاصة استقرارًا شبه تام في عدد وكالاتها، حيث بلغ العدد 401 وكالة سنة 2021، ثم انخفض بشكل طفيف إلى 400 وكالة خلال سنتي 2022 و2023، مما يدل على أن هذه المؤسسات قد أولت اهتمامًا أكبر لتطوير خدماتها وتحسين نوعيتها بدل التوسع العددي، خصوصًا في ظل التحولات التكنولوجية والمنافسة مع القطاع العمومي. أما على مستوى العدد الإجمالي للوكالات، فقد سجل ارتفاعًا من 1603 وكالة

سنة 2021 إلى 1649 وكالة سنة 2022، قبل أن يتراجع إلى 1626 وكالة سنة 2023، مما يعكس بداية تحول استراتيجي في القطاع المصرفي الجزائري، يقوم على ترشيد الشبكات البنكية والتركيز على الفعالية وجودة الخدمات، مع التحضير التدريجي للانتقال نحو عصر الرقمنة المصرفية.

ج. تطوير نظم الدفع والتسوية: قام بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية وإشراك الأسرة المصرفية في مجال أنظمة الدفع وتدعيم البنية التحتية في مجال الاتصالات الالكترونية المرتبطة بذلك، وتتمثل الأهداف الرئيسية للتحديث أنظمة الدفع فيما يلي: (مقراني، 2021 2022، صفحة 46)

- وضع البنية التحتية التي تسمح بفاعلية أكبر في معالجة العمليات بين البنوك والسوق المالي خصوصا تطوير نظام الدفع للمبالغ الكبيرة.
- تطوير مقاييس ومعايير المستقبل نظام المقاصة والتحويلات للمبالغ الصغيرة.
- تحديث نظام الإعلام الآلي لبنك الجزائر.
- تعزيز البني التحتية للاتصال بين البنوك ومقر الاجتماعي للبنوك والمؤسسات المالية البريد والمواصلات والخزينة العمومية.

1. نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل (آرتس-ARTS): يعرف نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل، الذي وضعه بنك الجزائر والمسمى بنظام الجزائر للتسوية الفورية (ARTS) علي أنه نظام التسوية بين البنوك لأوامر الدفع عن طريق التحويلات المصرفية أو البريدية لمبالغ الكبيرة أو البريدية المبالغ الكبيرة أو الدفع المستعجل التي يقوم بها المشاركون في هذا النظام، ونص هذا النظام في المادة رقم (21) على أنه يجب معالجة أوامر الدفع عن طريق تحويل لكل مبلغ يعادل أو يفوق المليون دينار جزائري بواسطة نظام ارتس كما يعالج أيضا أوامر الدفع المستعجلة التي تقل عن هذا الحد الأدنى والتي تصدر عن المشاركين. (مقراني، 2021 2022، صفحة 47)

2. نظام المقاصة الالكترونية للمدفوعات الكثيفة آتكي ATCI: يعرف هذا النظام بنظام الجزائر للمقاصة الآلية بين البنوك أتكي، لقد قام بنك الجزائر بمساهمة البنوك بإنشاء فرع تابع له يدعي مركز المقاصة المسبقة بين البنوك (CPI)، والذي تتمثل مهامه الأساسية في السهر علي تطبيق وتسيير نظام الجزائر للمقاصة الآلية بين البنوك آتكي (ATCI) ويعتبر نظام الآتكي : نظام ما بين البنوك للمقاصة الالكترونية للصكوك والسندات والتحويلات والاقتطاعات الأوتوماتيكية السحب والدفع باستعمال البطاقة المصرفية، كما لا يقبل هذا النظام إلا التحويلات التي تقل قيمتها الاسمية عن مليون دينار جزائري (مقراني، 2021 2022، صفحة 47).

د. الاستفادة من التطورات التكنولوجية: لقد قام بنك الجزائر بإصدار نظام يشجع فيه على استعمال المنتجات الرقمية وكذلك شجع على مجانية بعض الخدمات المصرفية مثل البطاقات المصرفية وكشف الحساب السنوي، استعمال الصراف الآلي، واستخدام الخدمات المصرفية الالكترونية مثل أجهزة الصراف الآلي والدفع

بالبطاقات المصرفية بالإضافة إلى تزويد التجار بمحطات دفع الكترونية، دون رسوم إضافية. (بنك الجزائر، 2020)

هـ. توفير قاعدة بيانات شاملة: قامت السلطات النقدية في هذا المجال بتنظيم وتسيير مركزيات المعلومات كما يلي:

– تأسيس مركزية المخاطر بموجب المادة (160) من قانون رقم (10/90) المتعلق بالنقد القرض لسنة 1990، كما تم تعزيز إطارها القانوني من خلال المادة (98) من الأمر رقم (03/11) المتعلق بالنقد والقرض في سنة 2003.

– تم تأسيس مركزية للمبالغ غير مدفوعة في سنة 1992 من طرف بنك الجزائر بموجب نظام رقم (02/92) المؤرخ في 22 مارس 1992 المتضمن تنظيم مركزية للمبالغ غير مدفوعة وعملها.

– تأسس سنة 1992 جهاز مكافحة إصدار الشيكات بدون مؤونة بموجب النظام رقم (03/92) المؤرخ في 22 مارس 1992 والمتضمن الوقاية والمكافحة ضد إصدار الشيكات بدون رصيد.

– تم إنشاء مركزية الميزانيات لدى بنك الجزائر في سنة 1996 بموجب النظام رقم (07/96) المؤرخ في 03 جويلية 1996 والمتضمن تنظيم مركزية الميزانيات وسيرها.

– في سنة 2010 قام بنك الجزائر بإدماج تصريحات قروض الأسر (المقاولين الفرديين والأفراد) وذلك بموجب المادة رقم (98) المعدلة بالأمر رقم (04/10) المؤرخ في 26 أوت 2010 والمتعلق بالنقد والقرض.

– في سنة 2012 تم إصدار نظام رقم (01/12) المؤرخ في 20 فيفري 2012 المتضمن مركزية المخاطر المؤسسات ومخاطر الأسر وعملها. ومن خلاله تم تقسيم مركزية المخاطر إلى قسمين:

– مركزية المخاطر المؤسسات: التي تسجل فيها المعطيات المتعلقة بالقروض الممنوحة للأشخاص المعنويين والطبيعيين الذين يمارسون نشاطا مهنيا بدون أجر؛

–مركزية المخاطر الأسر: التي تسجل فيها المعطيات المتعلقة بالقروض الممنوحة للأفراد.

ثانيا: الحماية المالية للمستهلك: وذلك من خلال توفير المعلومات اللازمة والدقيقة في جميع مراحل تعامل العميل مع مقدمي الخدمات المالية، من خلال الإفصاح للعملاء عن البيانات بشافية وبما يفل اطلاعهم على مزايا والمخاطر المتعلقة بالمنتج ووضع آليات لإبقاء العملاء علي علم بكافة التحديات والتغيرات التي تطرأ على المنتجات والخدمات بصورة منتظمة.

في هذه النقطة قام بنك الجزائر بإصدار النظام رقم (20-01) الذي يوضح فيه القواعد العامة المتعلقة بالشروط البنكية المطبقة على العمليات المصرفية وقام بشرحها حسب المادة 9 وهي كالتالي:

– المادة رقم (09): يتعين على البنوك والمؤسسات المالية، أن تبلغ زبائنها والجمهور عن طريق كل الوسائل بالشروط البنك التي تطبقها على العمليات المصرفية التي تقوم بها.

وبهذه الصفة يتعين على البنوك والمؤسسات المالية، أن تطلع زبائنها على شروط استعمال الحسابات المفتوحة وأسعار الخدمات المختلفة التي تسمح بها وكذا الالتزامات المتبادلة بين البنك والزبون.

يجب أن يتم تحديد هذه الشروط في عقد فتح الحساب أو في المستندات المرسلة لهذا الغرض (المادة رقم 09 من النظام رقم (20-01)

ثالثا: تطوير الخدمات: ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع: ويتم هذا من خلال مراعاة احتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفين عند تصميم الخدمات والمنتجات لهم قبل طرحها والتسويق لها، بالإضافة إلى ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الادخار والتأمين ووسائل الدفع وليس فقط على الاقتراض والتمويل وفي هذه النقطة فقد قام بنك الجزائر ب:

1. إدخال منتوجات الصيرفة الإسلامية من خلال مجموعة من المواد:

المادة رقم (02) في مفهوم هذا النظام، تعد عملية بنكية متعلقة بالصيرفة الإسلامية كل عملية بنكية لا يترتب عنها تحصيل أو تسديد فوائد المادة رقم (02 من النظام 20-02)

– المادة رقم (04): تخص المنتجات المتعلقة بالصيرفة الإسلامية المنتجات التالية: المرابحة؛ المشاركة؛ المضاربة؛ الإجارة؛ السلم؛ الاستصناع؛ حسابات الودائع؛ الودائع في حسابات الاستثمار (المادة رقم 04) من النظام رقم 20-02)

وقد تم تعريف كل منتج من هذه المنتجات في المواد التالية من المادة رقم 05 إلى المادة رقم 12 من نفس النظام كما تم شرح كل منتج بالتفصيل في التعليمة رقم (03-2020) المؤرخة في 02 أبريل 2020 المعرفة للمنتجات المتعلقة بالصيرفة الإسلامية والمحددة للإجراءات والخصائص التقنية لتنفيذها من طرف البنوك والمؤسسات المالية

– المادة رقم (19): يجب على البنوك والمؤسسات المالية الذين تحصلوا على ترخيص مسبق لتسويق منتجات الصيرفة الإسلامية، بشأن تعلن زبائنها بجداول التسعيرات والشروط الدنيا والقصوى التي تطبق عليهم (المادة رقم 19 من النظام رقم (20-02)

– المادة رقم (19): يجب على البنوك والمؤسسات المالية الذين تحصلوا على ترخيص مسبق لتسويق منتجات الصيرفة الإسلامية، بشأن تعلن زبائنها بجداول التسعيرات والشروط الدنيا والقصوى التي تطبق عليهم (المادة رقم 19 من النظام رقم (20-02)

والنظام رقم (20-02) المتعلق بالصيرفة الإسلامية من طرف البنوك والمؤسسات المالية، اللذان يوضحان مفهوم وكيفية التعامل في مجال الصيرفة الإسلامية التي جاءت لجمع عدد أكبر من المدخرات لأنها تعتبر الصيرفة البديلة بالصيرفة التقليدية التي لا تناسب معظم فئات المجتمع وذلك لأسباب منها السبب الديني تحريم الربا والسبب الاقتصادي الابتعاد عن الفائدة. فقد قام بوضع التعليمة رقم (03-2020) التي تشرح وتوضح الإجراءات والخصائص التقنية لتنفيذ الصيرفة الإسلامية من طرف البنوك والمؤسسات المالية من خلال مجموعة من المواد كما أشرنا إليها سابقا.

2. رقمنة الخدمات المصرفية : تم اصدار النظام رقم 24_04 المؤرخ في أكتوبر 2024 والمتعلق بشروط تأسيس واعتماد وممارسة البنوك الرقمية ، يهدف هذا النظام الى دعم التحول الرقمي قي القطاع المصرفي من خلال تمكين البنوك الرقمية من تقديم خدماتها عن بعد دون الحاجة للحضور الفيزيائي للزبائن بما يشمل تلقي الأموال ، منح القروض تقديم خدمات رقمية وتوفير وادارة ، كما ينص النظام على الزام هذه البنوك بفتح مقر اجتماعي في الجزائر لأغراض إدارية ويمنعها من فتح وكالات تقليدية او تقديم قروض للمؤسسات الكبرى ما يعكس توجه البنك المركزي نحو ترسيخ نموذج مصرفي رقمي شامل يواكب التطورات التكنولوجية ويعزز الشمول المالي.

رابعا: التثقيف المالي: قام محافظ بنك الجزائر بإحياء اليوم العربي للشمول المالي ادراكاً للأهمية الكبيرة التي باتت تكتسبها قضايا تعزيز فرص الوصول للتمويل والخدمات المالية في دعم تحقيق النمو الاقتصادي الشامل والمستدام وتعزيز الاستقرار الاقتصادي والمالي، وأهمية تعزيز التوعية في هذا الشأن.

يهدف إحياء هذا اليوم إلى المساهمة في زيادة التعريف بالشمول المالي وأهميته في الدول العربية وما يرتبط بذلك من قضايا وسياسات وبرامج كما يأتي ذلك في إطار الحرص الذي توليه الدول العربية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة 2030، والوصول لشمولية الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع.

في إطار دعم الجهود التي قام بها بنك الجزائر وكذا جميع البنوك والمؤسسات المالية في السنوات الماضية، بما يساهم في نشر الوعي والتثقيف المالي بين كافة أفراد المجتمع وخلق جيل واع اقتصاديا وماليا ولديه القدرة على التخطيط وإدارة حياته المالية بشكل سليم. (الجزائر، 2023)

المطلب الثاني: دور مؤسسات الصيرفة الالكترونية في تسيير والإشراف على الخدمات المالية الإلكترونية في الجزائر

مع التحولات الرقمية التي تمر بها المالية الجزائرية، أصبح لمؤسسات الصيرفة الإلكترونية دور حيوي في إدارة ومراقبة مختلف الخدمات المالية الإلكترونية، مما يسهم في تأمين فعاليتها. من بين أبرز هذه المؤسسات، تتصدر شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM) والجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية (AEBS) حيث تؤدي كل منهما مهامًا مكملة في إنشاء وتطوير البنية التحتية الوطنية للدفع الإلكتروني، وضمان سير المعاملات المالية الرقمية بشكل جيد.

الفرع الأول: شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM)

مع تزايد التحول الرقمي في مجال المال، أصبح من الضروري وجود أنظمة فعالة وآمنة لإدارة عمليات الدفع والتبادل المصرفي. في هذا السياق، تبرز أهمية الشركات مثل SATIM، التي تتابع هذه التحولات وتساعد في تحسين بنية الدفع الإلكتروني.

أولا: التعريف بالشركة: لقد تأسست شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM) سنة 1995، من خلال تجمع بنكي ممثل في BADR, BDL, BEA, BNA, CPA, CNEP CNMA, ALBARAKA"، حيث تضم هذه الشركة في الوقت الراهن 17 عضوا ضمن شبكتها 16 بنكا من بينها 07 بنوك عمومية و09 بنوك خاصة إضافة إلى مؤسسة بريد الجزائر، وتتمثل مهامها في تحديث التقنيات البنكية تطوير تسيير النقد ما بين البنوك، عصرنة طرق الدفع، ترقية المعالجة بين البنوك.

أما الأعمال التي تضطلع بها شركة "SATIM" فهي إدماج الموزعات الآلية (DAB) في البنوك والتي تشرف عليه صناعة البطاقات البنكية الخاصة بالسحب حسب المقاييس المعمول بها دوليا وطبع الإشارة السرية، ويتم ذلك من خلال إجراء عقد بين البنك و "SATIM الذي يحدد التزام الطرفيين خاصة فيما يتعلق بأجال وإجراءات التسليم أضف إلى هذا عملية الربط بين (DAB) ، ومصالح "SATIM" بواسطة شبكة اتصال DZ-PAC-25 التي تسمح بالقيام بعمليات السحب سواء كانت داخلية أو محولة، بالإضافة إلى سجل متصل بهيئة المقاصة لتصفية الحسابات بين البنوك. (د.زبير و أ.بوكحيل، 2017، صفحة 587)

وفيما يلي جدول يبين مساهمة البنوك في رأس مال الشركة:

الجدول رقم (04): مساهمة البنوك في رأسمال شركة SATIM الوحدة: مليون دج

البنوك	عدد الأسهم	القيمة
CPA	36	3.6
BADR	36	3.6
BEA	36	3.6
BNA	36	3.6
BDL	36	3.6
CNEP	36	3.6
EL BARAKA	10	1

المصدر: (شكرين، 2006، صفحة 146)

ثانيا: مركز المعالجة النقدية ما بين البنوك: تشرف شركة (SATIM)على مركز المعالجة النقدية ما بين البنوك الذي يتولى ربط الموزع الآلي بمقدم الخدمة ومركز للاعتراض على البطاقات الضائعة أو المزورة، إذ تتطلب عملية السحب ترخيص يوجه إلى مركز الترخيص بالوكالة الذي يقبل أو يرفض الطلب، وفي حالة القبول يراقب المركز السقف المسموح به أسبوعيا لكل زبون إضافة إلى مراقبة الإشارة السرية، كما أن السحب الذي يتم بالبطاقة لا يمكن الرجوع فيه، وعلى الساعة صفر يقوم المركز بمعالجة كل الصفقات التي قامت في ذلك اليوم وتنظيمها حسب كل بنك موجود في الشبكة بين المركز وجميع البنوك المشاركة وتسجيل العمليات لدى جميع البنوك ويتم إجراء عملية المقاصة في مركز الصكوك البريدية التي لها كل حسابات البنوك. (د.زبير و أ.بوكحيل، 2017، الصفحات 287-288)

ثالثا: مهام الشركة: جاء إنشاء هذه الشركة بغرض أداء مجموعة من المهام الأساسية والضرورية التي تحقق السير الفعال للتعاملات وتتمثل هذه المهام فيما يلي: (بورايو، 2018، صفحة 374)

- تطوير وسائل الدفع الإلكترونية؛
- المشاركة في تنفيذ وتطوير المنتجات المصرفية الإلكترونية؛
- تخصيص الشيكات وبطاقات الدفع والسحب النقدي؛ تدعم البنوك في تنفيذ وتطوير المنتجات المصرفية الإلكترونية؛
- تأخذ على عاتقها كل ما يخص تسيير الهياكل والوسائل التقنية الخاصة بالنقد الآلي (بطاقات موزعات آلية نهائيات إلكترونية، تعاملات)؛
- المشاركة في التعريف بالمبادئ والقواعد الخاصة بالعمليات التي تتم بواسطة البطاقات البنكية وكذا وضع قوانين وأسس التسيير وأسعار المنتجات النقدية.

رابعا: وظائف الشركة: تتمثل في: (بورايو، 2018، الصفحات 375-376)

- تطوير وتسيير حل عملي للتعاملات البينكية للنقد الآلي والذي يعتمد على هياكل ووسائل تقنية مؤمنة ومرتبطة بمراكز الإعلام الآلي والنقد الآلي الخاصة بالبنوك؛
- تحبط كل محاولات التزوير والقرصنة التي يتم اختراقها؛
- تسمح بتشغيل عمليات الدفع على مستوى الدفع الإلكتروني TPE، أو السحب على مستوى الموزعات الآلية للأوراق النقدية DAB التي تتم على المستوى الوطني بواسطة بطاقات وطنية؛
- تعمل على ضمان السير الحسن لعملية السحب لكامل الموزعات الآلية مع عدد من المصارف بالإضافة إلى تأمين قبول البطاقات في جميع مصارف المشاركين؛ إجراء عمليات المقاصة بصفقات السحب بين المصارف وتأمين تبادل التدفقات المالية.

الفرع الثاني: الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية (AEBS)

تعتبر الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية (AEBS) ركيزة أساسية لدعم التحول الرقمي في قطاع البنوك بالجزائر. هي تعمل على تطوير طرق الدفع الرقمي وتقديم بنية تحتية متطورة وآمنة للمعاملات المالية. تهدف

(AEBS) إلى تقليل استخدام النقود الورقية وتعزيز الثقة في الخدمات المصرفية الرقمية، بما يتماشى مع التوجه نحو اقتصاد رقمي متقدم.

أولا: التعريف بالشركة: شركة الجزائر لخدمات المصرفية الالكترونية (AEBS) شركة الجزائر للخدمات المصرفية الالكترونية هي شركة خاضعة للقانون الجزائري تم إنشاؤها في جانفي 2004، هي مكرسة لخدمات تكنولوجيا الإعلام ومتخصصة في مجال الخدمات البنكية عن بعد بالنسبة للبنوك والمؤسسات المالية، ترافق هذه الشركة وتقدم الدعم والمشورة للمشاركين في عملية تحديث النظام البنكي من خلال منح الخبرات والمهارات التجريبية، وهي الشريك الجزائري لشركة (Clear2pay) المتخصصة في تكنولوجيا الدفع الالكتروني. (بوعكاز، 2021، صفحة 212)

ثانيا: خدمات شركة الجزائر لخدمات المصرفية الالكترونية AEBS: إن هذه الشركة أنشئت من أجل هدف أساسي هو تلبية حاجات المؤسسات المالية باقتراح برمجيات تقدم خدمات عن طريق برمجيات متعددة (DES PROGICIELS) وذلك من خلال: (أ,بلعايش و د. بن اسماعين، 2014، الصفحات 83-84)

- اقتراح حلول المصارف عن بعد من جهة.
- تبسيط وتأمين المبادلات الإلكترونية متعددة الأقسام من جهة أخرى. الخدمات المقدمة توجد على قسمين على نفس الدرجة من التطور التكنولوجي:

. الصنف الخاص بالبنك (DIAGRAM.E – BANKING):

ب. صنف التبادل الإلكتروني للبيانات متعدد الوجهات و(DIAGRAM. E-FILESEDI)

وتضمن هذه الخدمات تزويد زبائنها بكل تطور تكنولوجي ووظيفي يعرفه القطاع وتقديم خدماتها يكون بصفة مستمرة طوال مدة الاستفادة منها كما يلي: (نور الدين، 2011-2012، صفحة 90)

1-التحليل الأولي: تقوم بعمليات تدقيق الحاجات و الموجودات و دراسة المحيط دراسة دقيقة لتقديم حلول تتناسب مع المؤسسة ومع محيطها.

2-التركيب: و يتمثل في تقديم الخدمة و الإشراف على العمليات مع ما تشمله من خدمات مرفقة.

3-المتابعة المستمرة: وتكون بتقديم خدمات الصيانة ، التكوين ، المساعدة ، المساعدة عن بعد لضمان الإنتاجية المستمرة للعمليات.

إن شركة الجزائر لخدمات المصرفية الالكترونية (AEBS): تعتبر أول خطوة للجزائر في مجال الصيرفة الإلكترونية بما حققته من توفير هذه الخدمات، ولكن هذا لا يمنع وجود شركات أخرى لتقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية وهذا لتحقيق المنافسة من جهة وتوسيع قاعدة هذه الخدمات من جهة أخرى من أجل تطوير النظام

المصرفي والمالي ومحاولة اللحاق بركب الدول الأخرى التي قطعت أشواطا كبيرة في هذا المجال. (أ,بلعايش و د. بن اسماعين، 2014، صفحة 83)

ثالثا: اهداف شركة الجزائر لخدمات المصرفية الالكترونيةAEBS : تهدف أساسا إلى: (ايمان ن.، 2011-2012، صفحة 91)

- الاقتراح على الزبائن (بنوك مؤسسات مالية) حلول معتمدة أساسا على الخدمات متعددة القنوات وفعالية عالية مع تأمين تام لمبادلات المعلومات.
- تكييف الخدمات وفق حاجات كل زبون ووفق رغباته.
- تسمح لزبائنها باكتساب نظام معلومات ممتد على مجالات عديدة وهذا بما يتوافق مع مستلزمات كل واحد منهم.

لقد اعتمدت العديد من المصارف الجزائرية على (AEBS) في تقديم خدمات عبر الأنترنت وذلك من خلال إمضاء عقود، نذكر منها:(EDI)

- عقد مع القرض الشعبي الجزائري: في جويلية 2005 لتزويد البنك بخدمات (DIAGRAM)
- عقد مع البنك (BNP) باري باس الجزائر: في 21 نوفمبر 2005 لتزويد هذا البنك الخاص بخدمات (DIAGRAM. E – BANKING).

المبحث الثاني: دراسة تحليلية لمساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في البنكين محل الدراسة

شهد القطاع المالي في الجزائر تحولات كبيرة بفعل التطور الرقمي، حيث أصبحت الخدمات المالية الرقمية وسيلة محورية لتعزيز الشمول المالي، خاصة في المناطق ذات التغطية المصرفية الضعيفة. وتتمثل هذه الخدمات في الدفع الإلكتروني، والخدمات المصرفية عبر الهاتف والإنترنت، مما يسهّل الوصول إلى الخدمات المالية بتكاليف أقل.

في هذا السياق، تعمل البنوك الجزائرية على تبني حلول رقمية حديثة لتوسيع قاعدة عملائها وتحسين خدماتها، وعلى رأسها بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط(CNEP) اللذان يسعيان إلى دعم الشمول المالي من خلال خدمات رقمية متنوعة.

يركز هذا البحث على تحليل دور البنكين في تقليص الفجوة المالية، عبر دراسة مبادراتهما الرقمية وتقييم مدى نجاحها في تمكين شرائح المجتمع المختلفة من الولوج إلى الخدمات المصرفية، مع إبراز نقاط القوة والتحديات التي تواجههما في مسار التحول الرقمي.

المطلب الأول: دراسة وتحليل واقع الخدمات المالية الرقمية في البنكين محل الدراسة

تشكل الخدمات المالية الرقمية أحد الركائز الأساسية لدعم الشمول المالي. وفي هذا السياق، تحاول بعض المصارف الجزائرية مثل بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP) إلى تطوير خدماتها الرقمية لتيسير وصول الأفراد للخدمات المالية، الأمر الذي يستوجب دراسة وتحليل إسهامها في هذا الميدان.

الفرع الأول: دراسة وتحليل واقع الخدمات المالية الرقمية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)

يعتبر بنك التنمية الريفية (BADR) من المصارف التي أدركت أهمية التغيير الرقمي في تطوير خدماتها وتوسيع نطاق عملائها. ومن هذا المنطلق، عمل البنك على توفير مجموعة من الخدمات المالية الرقمية لمواكبة متطلبات السوق وتعزيز الشمول المالي، مما يجعل من اللازم دراسة وتحليل واقع هذه الخدمات ومدى فاعليتها.

أولا: عرض اجراء المقابلة مع بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)

أ. المحور الخاص بالخدمات المالية الرقمية: حيث قمنا بطرح الأسئلة وتلقينا الإجابات كما يلي:

س1: هل يقدم البنك خدمات مالية رقمية؟

ج1: نعم [X] لا [ ]

س2: هل قام البنك بالترويج لهذا النوع من الخدمات لدى زبائنه؟

ج1: نعم [X] لا [ ]

– ما هي الوسائل المستعملة في ذلك؟ الرسائل النصية الموجهة للعملاء؛ شاشات العرض داخل الفرع؛ الاتصال المباشر؛ المنشورات الورقية والكتيبات وغيرها من الوسائل؛

س3: فيما تتمثل الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها البنك؟

ج3. أولا: الخدمات المصرفية عبر الإنترنت:

– تبادل البيانات الالكترونية (WEB – EDI)؛ متوفرة بنسب محدودة

– الخدمات المصرفية الالكترونية (E-BANKING)؛ متوفرة وتشمل: الاطلاع على الرصيد، تحويل الأموال، تحميل الكشوفات.

– أداة إدارة الاشتراك (OGA)؛ متوفرة وهي خاصة بالمؤسسات.

– الخدمات المصرفية عبر تحويل الأموال الإلكتروني (EFT)؛ متوفرة

– الخدمات المصرفية عبر الدفع الإلكتروني للفواتير(TPE) ؛ متوفرة لكن الاستعمال لا يزال محدود

– خدمات أخرى: الاطلاع على الرصيد عبر الانترنت، طباعة كشوف الحساب الكترونيا، اشعارات فورية.

ثانيا: الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول (MOBILE-BANKING):

– الخدمات المصرفية عبر التبادل الإلكتروني للبيانات: متوفرة عبر التطبيق الرسمي.

- الخدمات المصرفية عبر الإيداع المباشر: متوفرة
- الخدمات المصرفية عبر الدفع الإلكتروني للفواتير: متوفرة
- خدمات أخرى: الاطلاع على الرصيد، الاطلاع على عمليات السحب او الإيداع.

ثالثا: الخدمات المصرفية عبر واجهات برمجة التطبيقات–(APIs): لا تقدم هذه الخدمة بشكل مباشر في الفرع لكنها قيد الدراسة على المستوى المركزي.

س4: فيما تتمثل الخدمات المالية المقدمة عبر أجهزة ووسائط الصيرفة الالكترونية؟

ج4. أولا: الخدمات المالية المقدمة عبر الموزع الآلي للأوراق (DAB): سحب المبالغ المالية.

ثانيا: الخدمات المالية المقدمة عبر الشباك الأوتوماتيكي للأوراق (GAB): تعاملات مالية: سحب، إيداع، تحويل

ثالثا: الخدمات المالية المقدمة عبر جهاز الدفع الالكتروني (TPE): مفعلة بنطاق محدود بنسبة تقدر 10% الى 12%

رابعا: الخدمات المالية المقدمة عبر نهائي نقطة البيع الإلكترونية (TPV): غير متوفرة.

س5: هل يواجه البنك عراقيل عند تقديم الخدمات المصرفية الرقمية؟

ج5: نعم [X] لا [ ]

– فيما تمثل؟

- ضعف التغطية بالأنترنت في بعض المناطق.
- نقص الوعي الرقمي لدى بعض الزبائن خصوصا من هم فوق 50سنة.
- التردد في استخدام التطبيقات البنكية بسبب مخاوف الامن.

ب. المحور الخاص بالشمول المالي

س1: في ظل تحديث الخدمات المصرفية الرقمية، هل لاحظتم توسعًا في قاعدة العملاء المستفيدين من الخدمات البنكية، خاصة في المناطق النائية أو الفئات غير المتعاملة سابقًا مع البنوك؟

ج1: نعم [X] لا [ ]

– إذا كان الجواب نعم، هل يمكن تقدير نسبة هذا التوسع؟

نسبة التوسع قدرت ب: (22%) بين 2022 و2024 خصوصا بعد إطلاق "حملة الحساب للجميع"

س2: هل ساهمت القنوات الرقمية (مثل تطبيقات الهاتف، الصرفات، الواجهات الإلكترونية) في تقليص الفجوة المالية بين المناطق الحضرية والريفية؟

ج 2: نعم [X] لا [ ]

– هل تملكون نسبًا تقريبية توضح توزيع الاستخدام الجغرافي للخدمات الرقمية؟ لا نملك نسبا دقيقة.

س3: هل ساعد تحديث الخدمات المصرفية على استقطاب شرائح جديدة من العملاء مثل الشباب، النساء، أو أصحاب المشاريع الصغيرة؟

ج3: نعم [X] لا [ ]

– ما هي الفئة الأكثر استجابة؟ وهل توجد بيانات توضح ذلك؟

الفئة الاكثر استجابة: الشباب بين 18–35 سنة (حوالي 65% من مستخدمي التطبيق البنكي)

أصحاب مشاريع المصغرة

النساء أكثر تفاعلا في القروض المصغرة، لكن اقل من الرجال في الاستخدام الرقمي المباشر.

س4: هل تلاحظون اختلافًا في نمط استخدام الخدمات الرقمية بين الفئات العمرية المختلفة؟

ج4: نعم [X] لا [ ]

– توضيح ذلك؟ هل الشباب أكثر استخدامًا من كبار السن مثلا؟

الشباب يستخدمون التطبيقات المصرفية والموزعات الالية بشكل أكبر بحيث:

- الشباب (18–35 سنة): الأكثر استخداما (65 %)
- الفئة (36–50 سنة): استخدام متوسط (25%)
- فوق 50 سنة: اقل استخداما (10%)

س5: ما هي نسبة الحسابات البنكية المفتوحة رقميًا مقارنة بالحسابات التقليدية خلال السنوات الأخيرة؟

الحسابات الرقمية لا تزال اقل بنسبة 18 من مجموع الحسابات المفتوحة في 2024، لكنها كانت (7%) فقط في 2021 ما يدل على تحسن واضح.

– هل تُظهر هذه النسبة تحسنًا في الوصول الخدمات؟ نعم [X] لا [ ]

س6: هل توجد مبادرات من طرف البنك لتعزيز الثقافة المالية لدى الفئات غير المتعاملة مع البنوك؟

ج6: نعم [X] لا [ ]

– هل تم تنظيم حملات توعية، دورات، أو شراكات مع منظمات المجتمع المدني؟

- تنظيم أيام إعلامية بالتنسيق مع البلديات
- شراكات مع المدارس الثانوية لتوعية التلاميذ
- حملات مع جمعيات محلية توعوية حول الفوائد البنكية واستخدام التطبيقات.

س7: ما هي التحديات التي ما تزال تعرقل تحقيق شمول مالي فعلي، رغم تحديث الخدمات المصرفية؟

ضعف البنية التحتية الرقمية.

هل هي مرتبطة بالبنية التحتية، بالثقافة المالية، أو بمعوقات تنظيمية؟ متعلقة بالبنية التحتية، الثقافة المالية.

س8: من بين الخدمات والقنوات الرقمية المعتمدة، أيّها تعتبر الأكثر فاعلية في تعزيز الشمول المالي؟

- تطبيق الهاتف المحمول (mobile app) هو الأكثر استخداما.
- الموزع الالي يأتي في المرتبة الثانية.

– هل توجد إحصائيات أو نسب استخدام تدل على تفضيلات العملاء؟

لا توجد احصائيات تدل على تفضيلات العملاء.

ثانيا: مناقشة وتحليل نتائج المقابلة مع بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)

أ: المحور الخاص بالخدمات المالية الرقمية: تُظهر البيانات أن البنوك أصبحت تعتمد بشكل متزايد على تقديم خدمات مالية رقمية، إما عبر الإنترنت أو من خلال تطبيقات الهواتف الذكية. وقد تم التحقق من وجود هذا النوع من الخدمات في عدد كبير من الفروع البنكية، ما يعكس تحولًا تدريجيًا نحو رقمنة القطاع المصرفي.

وقد ساهمت عدة قنوات رقمية في تعزيز هذا التوجه، مثل نقاط الدفع الإلكتروني (TPE)، والخدمات المصرفية عبر الهاتف (Mobile Banking)، بالإضافة إلى خدمات التحويل الإلكتروني للأموال (EFT). ويبدو أن استعمال هذه الخدمات يختلف حسب الفئة العمرية، حيث يُظهر الشباب بين 18 و35 سنة أعلى معدلات الاستخدام.

من الجدير بالذكر أن التحول الرقمي في البنوك لا يقتصر فقط على توفير القنوات، بل يتعداه إلى حملات توعوية وترويجية تهدف إلى تعريف العملاء بمزايا هذه الخدمات وتشجيعهم على استخدامها.

ب: المحور الخاص بالشمول المالي: يتضح أن الرقمنة المصرفية تلعب دورًا محوريًا في دعم الشمول المالي خصوصًا في صفوف الفئات التي كانت مستبعدة سابقًا من النظام المالي الرسمي. فقد ساعد انتشار الخدمات الرقمية على تقليص الفجوة بين المناطق الحضرية والريفية، كما ساعد على استقطاب شرائح جديدة من العملاء مثل النساء وأصحاب المشاريع الصغيرة.

وتشير البيانات إلى مبادرات متعددة من قبل البنوك لتعزيز الثقافة المالية، سواء من خلال ورشات تكوينية أو توفير منصات رقمية سهلة الاستخدام. ورغم التحديات التنظيمية والتقنية، فإن هذه المبادرات ما تزال تحقق تقدمًا في إدماج مزيد من الأفراد في النظام المالي.

كما تبين أن النساء، رغم كونهن أقل استخدامًا نسبيًا من الرجال، إلا أن الفجوة بدأت تضيق بفضل الخدمات الرقمية المصممة خصيصًا لتناسب احتياجاتهن.

الفرع الثاني: دراسة وتحليل واقع الخدمات المالية الرقمية في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP)

يعتبر الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP) من البنوك الجزائرية التي اعتمدت الخدمات المالية الرقمية لمواكبة متطلبات العصر الحديث.

وفي هذا الإطار، تبرز دراسة وتحليل واقع هذه الخدمات أهمية خاصة لفهم مدى مساهمتها في تطوير الأداء البنكي وتوسيع الشمول المالي.

أولا: عرض اجراء المقابلة مع الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط –بنك– (CNEP)

أ: المحور الخاص بالخدمات المالية الرقمية: حيث قمنا بطرح الأسئلة وتلقينا الإجابات كما يلي:

س1: هل يقدم البنك خدمات مالية رقمية؟

ج1: نعم [X] لا [ ]

س2: هل قام البنك بالترويج لهذا النوع من الخدمات لدى زبائنه؟

ج1: نعم [X] لا [ ]

- ما هي الوسائل المستعملة في ذلك؟
  - الإعلانات الرقمية
  - الأبواب المفتوحة
  - الحملات التوعوية
  - المشاركة في التظاهرات العلمية

س3: فيما تتمثل الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها البنك؟

ج1. أولا: الخدمات المصرفية عبر الإنترنت:

- تبادل البيانات الالكترونية (WEB – EDI)

تقديم تحويلات فردية وجماعية عبر المنصة الالكترونية.

- الخدمات المصرفية الالكترونية (E-BANKING)؛ تتبع العمليات البنكية، كشف الحسابات، طلب دفتر الشيكات، محاكاة القروض.

- أداة إدارة الاشتراك (OGA)؛ تتبع الحسابات، إدارة العمليات البنكية.

- الخدمات المصرفية عبر تحويل الأموال الإلكتروني (EFT)؛ التحويلات الفورية ومجدولة بين الحسابات.

- الخدمات المصرفية عبر الدفع الإلكتروني للفواتير(TPE) ؛ اجراء عمليات الدفع الالكتروني، التحويل الفوري للأموال، تقارير العمليات المالية

- خدمات أخرى: دعم الدفع عبر رمز الاستجابة السريعة، ارسالا اشعارات الكترونية بعد إتمام كل عملية إمكانية الربط مع تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول.

ثانيا: الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول (MOBILE-BANKING):

- الخدمات المصرفية عبر التبادل الإلكتروني للبيانات، اشعارات العمليات البنكية عبر البريد الالكتروني، ارسال واستقبال الاشعارات المصرفية عبر الرسائل النصية (SMS)، التنبيهات حول العمليات الاحتيالية

-الخدمات المصرفية عبر الإيداع المباشر: اجراء تحويلات مالية باستخدام تطبيق الهاتف، دفع الفواتير، تعبئة الرصيد

– الخدمات المصرفية عبر الدفع الإلكتروني للفواتير: الدفع عبر الهاتف باستخدام CODE QR، استلام الأموال عبر CODE QR.

– خدمات أخرى: طلب بطاقات ائتمانية او تجديدها، فتح حسابات فرعية عبر الهاتف، اجراء حجوزات او دفع تذاكر سفر.

ثالثا: الخدمات المصرفية عبر واجهات برمجة التطبيقات–(APIs):

- خدمات الدفع والتحويلات
- لتمكين تطبيقات الدفع من الوصول الى بيانات الحسابات المصرفية
- خدمات العملاء من خلال عرض ارصدة الحسابات والمعاملات عبر التطبيقات
- خدمات الإقراض من خلال توفير بيانات الائتمان لتطبيقات القروض السريعة
- التحقق من هوية المستخدمين عند كل عملية دخول.

س4: فيما تتمثل الخدمات المالية المقدمة عبر أجهزة ووسائط الصيرفة الالكترونية؟

أولا: الخدمات المالية المقدمة عبر الموزع الآلي للأوراق (DAB): ارتفع عدد الأجهزة من 143 في 2019 إلى 154 في المناطق الحضرية سنة 2023 (7.7%)، المناطق الريفية ثابتة عند 5% أجهزة 0% زيادة

ثانيا: الخدمات المالية المقدمة عبر الشباك الأوتوماتيكي للأوراق (GAB): ارتفع عدد أجهزة GABفي المناطق الحضرية من 1 جهاز في 2019 الى 30 جهاز 2023 (2900%)، المناطق الريفية 11 جهاز في 2019 واستقرت عند 26 في 2023 (زيادة متواضعة)

ثالثا: الخدمات المالية المقدمة عبر جهاز الدفع الالكتروني (TPE): ارتفع عدد أجهزة TPEمن 200 جهاز تقريبا في 2019 الى 1300 جهاز في المناطق الحضرية سنة 2023 (550)

رابعا: الخدمات المالية المقدمة عبر نهائي نقطة البيع الإلكترونية (TPV): (633.3%) شهدت زيادة كبيرة من 30 جهازاً في 2019 إلى 220 جهازاً في 2023

س5: هل يواجه البنك عراقيل عند تقديم الخدمات المصرفية الرقمية؟

ج5: نعم [X] لا [ ]

– توضيح ذلك؟ هل الشباب أكثر استخدامًا من كبار السن مثلا؟ فئة الشباب (18_35 سنة) تمثل 60% من مستخدمي الخدمات الرقمية مقارنة ب 30% للفئة العمرية 36–35 سنة و10% للفئة العمرية الأكبر من 50 سنة.

– فيما تمثل؟

- ضعف البنية التحتية التقنية في المناطق الريفية
- نقص التكوين الرقمي للموظفين
- مقاومة التغيير لدى بعض العملاء

ب. المحور الخاص بتعزيز الشمول المالي

س1: في ظل تحديث الخدمات المصرفية الرقمية، هل لاحظتم توسعًا في قاعدة العملاء المستفيدين من الخدمات البنكية، خاصة في المناطق النائية أو الفئات غير المتعاملة سابقًا مع البنوك؟

ج1: نعم [X] لا [ ]

- إذا كان الجواب نعم، هل يمكن تقدير نسبة هذا التوسع؟ ارتفع عدد حسابات E-Bankingفي فئة الافراد (PERS) من 5000 حساب في 2019 الى 25000 حساب في 2023 (400)

س2: هل ساهمت القنوات الرقمية (مثل تطبيقات الهاتف، الصرافات، الواجهات الإلكترونية) في تقليص الفجوة المالية بين المناطق الحضرية والريفية؟

ج 2: نعم [X] لا [ ]

- هل تملكون نسبًا تقريبية توضح توزيع الاستخدام الجغرافي للخدمات الرقمية؟

المناطق الحضرية حوالي 95%

المناطق الريفية حوالي5%

س3: هل ساعد تحديث الخدمات المصرفية على استقطاب شرائح جديدة من العملاء مثل الشباب، النساء أو أصحاب المشاريع الصغيرة؟

ج3: نعم [X] لا [ ]

- ما هي الفئة الأكثر استجابة؟ وهل توجد بيانات توضح ذلك؟

- تعتبر فئة الشباب أكثر استجابة خاصة خدمة الدفع الالكتروني وتطبيق CNAP Connect
- تمثل نسبة 60% يستخدمون هذه الخدمة هم فئة الشباب.

س4: هل تلاحظون اختلافًا في نمط استخدام الخدمات الرقمية بين الفئات العمرية المختلفة؟

ج4: نعم [X] لا [ ]

س5: ما هي نسبة الحسابات البنكية المفتوحة رقميًا مقارنة بالحسابات التقليدية خلال السنوات الأخيرة؟

ج5: نعم [X] لا [ ]

– هل تُظهر هذه النسبة تحسنًا في الوصول الخدمات؟ سجلت الخدمات الرقمية نموا بنسبة 300% في الفترة من 2019 الى 2023 مقارنة بزيادة بنسبة 50% فقط في الخدمات التقليدية

س6: هل توجد مبادرات من طرف البنك لتعزيز الثقافة المالية لدى الفئات غير المتعاملة مع البنوك؟

ج6: نعم [X] لا [ ]

– هل تم تنظيم حملات توعية، دورات، أو شراكات مع منظمات المجتمع المدني؟ أطلق البنك عدة حملات توعوية وتثقيفية حول أهمية استخدام القنوات الرقمية مثل، حملة الدفع الالكتروني التي استهدفت الشباب وأصحاب المشاريع الصغيرة سنة 2023

س7: ما هي التحديات التي ما تزال تعرقل تحقيق شمول مالي فعلي، رغم تحديث الخدمات المصرفية؟

- ضعف البنية التحتية في المناطق الريفية
- مقاومة التغيير لدى بعض العملاء خاصة كبار السن
- نقص التكوين الرقمي لبعض الموظفين
- نقص الوعي المالي

– هل هي مرتبطة بالبنية التحتية، بالثقافة المالية، أو بمعوقات تنظيمية؟ نعم مرتبطة بما سبق ذكره

- البنية التحتية ضعفها يعيق انتشار الخدمات الرقمية أجهزة الدفع وأجهزة الصراف الالي
- الثقافة المالية يعاني كبار السن من مقاومة استخدام الخدمات الرقمية لهذا يفضلون الطرق التقليدية مما يبطئ من عملية التحول الرقمي
- فئة الشباب (18_35 سنة) تمثل 60% من مستخدمي الخدمات الرقمية مقارنة ب 30% للفئة العمرية 36-35 سنة و10% للفئة العمرية الأكبر من 50 سنة

س5: ما هي نسبة الحسابات البنكية المفتوحة رقميًا مقارنة بالحسابات التقليدية خلال السنوات الأخيرة؟

ج5: نعم [X] لا [ ]

– هل تُظهر هذه النسبة تحسنًا في الوصول الخدمات؟ سجلت الخدمات الرقمية نموا بنسبة 300% في الفترة من 2019 الى 2023 مقارنة بزيادة بنسبة 50% فقط في الخدمات التقليدية

س6: هل توجد مبادرات من طرف البنك لتعزيز الثقافة المالية لدى الفئات غير المتعاملة مع البنوك؟

ج6: نعم [X] لا [ ]

– هل تم تنظيم حملات توعية، دورات، أو شراكات مع منظمات المجتمع المدني؟ أطلق البنك عدة حملات توعوية وتثقيفية حول أهمية استخدام القنوات الرقمية مثل، حملة الدفع الالكتروني التي استهدفت الشباب وأصحاب المشاريع الصغيرة سنة 2023.

س7: ما هي التحديات التي ما تزال تعرقل تحقيق شمول مالي فعلي، رغم تحديث الخدمات المصرفية؟

- ضعف البنية التحتية في المناطق الريفية
- مقاومة التغيير لدى بعض العملاء خاصة كبار السن
- نقص التكوين الرقمي لبعض الموظفين
- نقص الوعي المالي

– هل هي مرتبطة بالبنية التحتية، بالثقافة المالية، أو بمعوقات تنظيمية؟ نعم مرتبطة بما سبق ذكره

- البنية التحتية ضعفها يعيق انتشار الخدمات الرقمية أجهزة الدفع وأجهزة الصراف الالي
- الثقافة المالية يعاني كبار السن من مقاومة استخدام الخدمات الرقمية لهذا يفضلون الطرق التقليدية مما يبطئ من عملية التحول الرقمي

ثانيا: مناقشة وتحليل نتائج المقابلة مع الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP)

أ: المحور الخاص بالخدمات المالية الرقمية: اعتمد بنك (CNEP) على استراتيجية شاملة لتطوير الخدمات المالية الرقمية بهدف تعزيز التحول الرقمي وتحقيق الكفاءة التشغيلية.

وقد ركز البنك على مجموعة متكاملة من الخدمات الرقمية التي شملت الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والتحويلات المالية الإلكترونية، مما أتاح للعملاء إجراء العمليات المالية بسهولة ومرونة. شهدت الخدمات المصرفية عبر الإنترنت نمواً ملحوظاً بفضل إطلاق منصة (E-Banking)، التي توفر خدمات مثل كشف الحسابات، طلب دفتر الشيكات، ومحاكاة القروض، إلى جانب خدمات (OGA) التي تعزز من قدرة العملاء على إدارة حساباتهم بشكل مستقل كما أن تعزيز استخدام التحويلات الإلكترونية (EFT) سمح بتسريع المعاملات وتقليل الاعتماد على القنوات التقليدية.

وعلى الرغم من هذه الجهود، ما زالت هناك فجوة واضحة في البنية التحتية الرقمية بين المناطق الحضرية والريفية، حيث تركزت معظم الأجهزة والخدمات الرقمية في المدن، بينما ظلت المناطق الريفية تعاني من نقص في الأجهزة البنكية مثل أجهزة الصراف الآلي (DAB) وأجهزة الدفع الإلكتروني (TPE)، مما يحد من انتشار الخدمات الرقمية ويعكس تحدياً كبيراً أمام البنك لتحقيق شمول مالي فعّال في كافة المناطق.

ب: المحور الخاص بتعزيز الشمول المالي: شهد الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP) تطوراً ملحوظاً في تعزيز الشمول المالي من خلال القنوات الرقمية، حيث استهدفت الخدمات الرقمية الفئات غير المتعاملة تقليدياً مع البنوك، خاصة الشباب وأصحاب المشاريع الصغيرة.

وقد كان لتطبيق (CNAP Connect) دور محوري في هذا السياق، إذ أسهم التطبيق في جذب شريحة الشباب بنسبة 60% من مستخدميه، بفضل خدماته المتكاملة مثل الدفع عبر (QR Code)، طلب بطاقات الائتمان، والإشعارات الفورية. كما سجلت الخدمات الرقمية نمواً بنسبة 300% من 2019 إلى 2023، في مقابل 50% فقط للحسابات التقليدية، مما يعكس تحولاً تدريجياً نحو القنوات الرقمية.

ومع ذلك، ما زالت التحديات قائمة فيما يتعلق بالفجوة الرقمية بين المناطق الحضرية والريفية، حيث لم تتجاوز نسبة المستخدمين الرقميين في المناطق الريفية 5%، مما يشير إلى قصور في البنية التحتية وضعف الثقافة المالية لدى الفئات غير المتعاملة مع البنوك. أطلق البنك مبادرات توعوية لرفع الوعي حول أهمية الخدمات الرقمية، إلا أن مقاومة التغيير ونقص التكوين الرقمي لدى بعض الموظفين قد يشكلان عائقاً أمام تحقيق الشمول المالي الكامل.

المطلب الثاني: دراسة وتحليل مؤشرات الشمول المالي في الجزائر

المؤشر / السنة	عدد أجهزة الصراف الالي لكل 100000 بالغ	عدد فروع البنوك التجارية لكل 100000 بالغ

يشكل الشمول المالي معيارًا لدرجة اندماج الأفراد والشركات داخل النظام المالي الرسمي، ويُحدد هذا الأمر بواسطة مقاييس جوهرية مرتبطة بمدى الحصول على الخدمات المالية وتطبيقها العملي. ولهذا السبب، يتناول هذا النص دراسة وتحليل مقاييس الشمول المالي في الجزائر عبر محورين رئيسيين: الأول يختص بمدى الحصول على الخدمات المالية، والثاني يركز على مدى استعمال هذه الخدمات.

الفرع الأول: دراسة وتحليل مؤشرات بعد الوصول

يتناول مدى إمكانية وصول الأفراد إلى الخدمات المالية من خلال قياس نطاق تغطية النظام المالي في المجتمع الجزائري، سواء عبر البنوك أو من خلال وسائل الدفع الإلكترونية. يوضح الجدول التالي أبرز المؤشرات المعتمدة لتقييم مستوى الوصول إلى هذه الخدمات:

الجدول رقم (06): مؤشرات بعد الوصول من 2014 الى2023

2014	7.61	5.30
2015	8.35	5.30
2016	8.65	5.30
2017	9.21	5.30
2018	9.62	5.30
2019	9.39	5.30
2020	9.38	5.30
2021	9.37	5.30
2022	8.13	5.30
2023	11.96	5.30

ذ

المصدر: (البنك الدولي، 2025) (IMF DATA, 2025)

من خلال الجدول أعلاه سجل زيادة طفيفة في عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 100,000 بالغ من 7.61 جهاز في 2014 إلى 11.96 في 2023، مما يسهم في تحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية. ورغم هذا التحسن، ظل عدد الفروع البنكية ثابتاً عند 5.30 فرعاً لكل 100,000 بالغ طوال الفترة المدروسة، وهو ما قد يشير إلى تركز الجهود على تعزيز الخدمات الرقمية بدلاً من التوسع الجغرافي الفعلي، مما قد يؤثر على انتشار الخدمات المصرفية في المناطق النائية والريفية.

الفرع الثاني: دراسة وتحليل مؤشرات بعد الاستخدام

يمثل بُعد الاستخدام أحد المؤشرات الأساسية لقياس الشمول المالي، إذ لا يكفي توفر الخدمات المالية، بل يجب أن تُستخدم فعليًا من قبل الأفراد والمؤسسات. ويهدف التحليل إلى قياس مدى استخدام هذه الخدمات.
وضح الجدول التالي أهم المؤشرات التي تُستخدم لقياس مدى إقبال الأفراد والمؤسسات على استخدام الخدمات المالية

الجدول رقم (07): مؤشرات بعد الاستخدام من 2014 الى2023

المؤشر / السنة	عدد المودعين في البنوك التجارية لكل 1000 بالغ	عدد المقترضين في البنوك التجارية لكل 1000 بالغ	عدد بطاقات الخصم
2014		42.90	24.32

2015		44.60	18.73
2016	550.58	39.60	25.60
2017	528.48	41	17.57
2018	515.62	43.20	22.22
2019	572.25	50.60	25.57
2020	517.92	48.10	161.60
2021	517.98	48.60	124.56
2022	531.29	41.90	211.37
2023	551.41	46.90	220.82

المصدر: (IMF DATA, 2025)

من خلال الجدول يلاحظ أن بُعد الاستخدام في الجزائر يعكس تطوراً ملحوظاً في الاعتماد على الخدمات المصرفية خلال الفترة الممتدة من 2014 إلى 2023. فقد شهد عدد المودعين لكل 1000 بالغ زيادة من 528.48 في 2017 إلى 551.41 في 2023، مما يشير إلى نمو الثقة في القطاع المصرفي وتوسع ثقافة الادخار والاستخدام المالي. كما ارتفع عدد المقترضين تدريجياً من 39.60 إلى 46.90 خلال نفس الفترة، مما يعكس زيادة فرص الحصول على التمويل للأفراد والشركات، وهو ما يسهم في تنشيط الحركة الاقتصادية. علاوة على ذلك، شهد عدد بطاقات الخصم نمواً كبيراً من 24.32 مليون بطاقة في 2014 إلى 220.82 مليون بطاقة في 2023، مما يعكس التحول نحو الاقتصاد الرقمي والاعتماد على وسائل الدفع الإلكترونية.

المطلب الثالث: مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في البنكين محل الدراسة

أصبحت الخدمات المالية الرقمية أداة فعالة لتوسيع الشمول المالي، من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات البنكية وتقليص الفجوة الجغرافية. وفي هذا السياق، سعت البنوك الجزائرية، ومنها **بنك** الفلاحة والتنمية الريفية

(BADR) والصندوق الوطني للتوفير والاحياط (CNEP)، إلى تطوير عروضها الرقمية. يهدف هذا المطلب إلى إبراز مساهمة هذه الخدمات في تعزيز الشمول المالي من خلال تحليل التجارب المعتمدة في كلا البنكين

الفرع الأول: *مساهمة* الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)

كشفت نتائج المقابلة مع مسؤولي بنك BADR أن المؤسسة تبنت تدريجيًا الخدمات المالية الرقمية بهدف توسيع قاعدة المتعاملين وتعزيز الشمول المالي، لا سيما في المناطق الريفية، وقد شملت هذه الخدمات أساسًا:

- الخدمات المصرفية عبر الإنترنت مثل تحويل الأموال، الاطلاع على الرصيد، وطباعة الكشوفات إلكترونيًا.
- الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، بما في ذلك تطبيقات دفع الفواتير والتحويلات.
- استخدام أجهزة الصراف الآلي DAB) و (GABالتي شهدت انتشارًا متزايدًا، خاصة في المناطق الحضرية، رغم محدودية توفرها في الأرياف.
- أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) التي بدأت تتوسع بنسبة معتبرة بلغت 550% بين 2019 و2023.

ورغم هذه التطورات، أشار البنك إلى وجود تحديات تعيق تحقيق شمول مالي فعلي، أبرزها:

- ضعف البنية التحتية الرقمية خاصة في المناطق النائية،
- مقاومة بعض الفئات (كبار السن) لاستخدام القنوات الرقمية،
- ونقص التكوين الرقمي لدى بعض الموظفين والعملاء.

من جهة أخرى، ساهمت هذه القنوات الرقمية في استقطاب شرائح جديدة من الزبائن، خصوصًا فئة الشباب التي تمثل حوالي 60%من مستخدمي الخدمات الرقمية، كما ساعدت في تقليص الفجوة المالية بين المناطق، وإن بقي الاستخدام مركزًا بشكل كبير في المدن (95 %من إجمالي المستخدمين). وأفاد البنك بتحقيق نمو بنسبة 300 %في الحسابات الرقمية بين 2019 و2023، مقارنة بنمو تقليدي لا يتجاوز 50.%

كما أطلق البنك عدة حملات توعوية بالشراكة مع المجتمع المدني لتعزيز الثقافة المالية، مما ساهم في دعم جهود الإدماج المالي للفئات غير المتعاملة سابقًا مع البنوك.

الفرع الثاني: *مساهمة* الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في الصندوق الوطني للتوفير والاحياط (CNEP)

ساهمت الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها الصندوق الوطني للتوفير والاحياط (CNEP) بشكل فعّال في توسيع الشمول المالي، من خلال توفير خدمات مصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول وواجهات برمجة التطبيقات (APIs)شملت هذه الخدمات تحويل الأموال، تتبع الحسابات، الدفع الإلكتروني، وفتح الحسابات عن بُعد.

اعتمد البنك على الترويج الرقمي، والحملات التوعوية، لاستقطاب فئات جديدة، حيث ارتفع عدد حسابات E-Bankingمن 5,000 في 2019 إلى 25,000 في 2023، بنسبة نمو بلغت 400%. كما شكّلت فئة الشباب النسبة الأكبر من المستخدمين.(60%)

ورغم هيمنة الاستخدام في المناطق الحضرية (95%)، إلا أن القنوات الرقمية بدأت تقلص الفجوة مع المناطق الريفية. ومع ذلك، لا تزال التحديات قائمة، مثل ضعف البنية التحتية، مقاومة التغيير، ونقص الوعي المالي.

بالمجمل، أظهرت النتائج أن رقمنة الخدمات ساهمت في تحسين الوصول المالي، لكنها تحتاج إلى دعم إضافي لضمان شمول أوسع وأكثر توازنًا.

خلاصة الفصل الثاني

من خلال التحليل المزدوج للجانب التنظيمي والتطبيقي، يتبين أن السلطات النقدية الجزائرية قد خطت خطوات مهمة نحو تهيئة البيئة الملائمة لتحقيق الشمول المالي، عبر توفير أطر تنظيمية داعمة وتفعيل أدوات الصيرفة الإلكترونية. كما أظهرت مؤسسات الصيرفة الرقمية مستوى معتبرًا من التطور في الخدمات، ما ساهم في تحسين جودة الخدمة وتوسيع قاعدة الزبائن.

أما على مستوى التطبيق، فقد أبرزت الدراسة الميدانية في كل من بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) والصندوق الوطني للاحتياط واليرتوف (CNEP) أن إدماج الخدمات المالية الرقمية مكّن من توسيع الوصول إلى

الخدمات البنكية، خاصة لدى فئة الشباب وسكان المناطق النائية، رغم استمرار بعض التحديات المتعلقة بالبنية التحتية، وضعف الثقافة المالية، والتفاوت في الاستفادة بين الفئات السكانية.

وتبعًا لذلك، فإن تعزيز الشمول المالي في الجزائر يبقى رهينًا بمواصلة الجهود التنظيمية، وتوسيع استخدام التكنولوجيا المالية، إلى جانب العمل على تكثيف الحملات التوعوية وتطوير البنية التحتية الرقمية بما يخدم كافة شرائح المجتمع

خاتمة

1- خلاصة عامة للدراسة:

أظهرت نتائج الدراسة أن تحقيق الشمول المالي في الجزائر يتطلب تفعيل دور السلطات النقدية والبنوك العمومية، لاسيما بنك الفلاحة والتنمية الريفية والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط. وقد أظهرت الدراسة أن السلطات النقدية تبنت مقاربة ترتكز على توظيف الخدمات المالية كوسيلة فعالة لتقليص الفجوة بين الفئات المشمولة وغير المشمولة مالياً، بدلًا من الاكتفاء بالوصول الشكلي. كما اعتمد البنكان العموميان على الخدمات المالية الرقمية كخيار استراتيجي لتوسيع قاعدة العملاء ودمج شرائح جديدة ضمن النظام المالي الرسمي، مما يعزز من فرص تحقيق شمول مالي أوسع وأكثر استدامة

2- نتائج اختبار صحة الفرضيات:

بالنسبة للفرضية الأولى: تم تأكيد صحتها من خلال المعطيات التي أظهرت ان السلطات النقدية الجزائرية وعلى راسها بنك الجزائر، تولي أهمية متزايدة لتعزيز استخدام المواطنين الفعلي للخدمات المالية، من خلال برامج الادماج المالي والحملات التوعوية ما يعكس وعيا رسميا بضرورة الانتقال من مجرد اتاحة الخدمات الى استعمالها الفعلي من قبل كافة الفئات.

بالنسبة للفرضية الثانية: تأكدت من تحليل ممارسات كل من بنك الفلاحة والتنمية الريفية والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، حيث أظهرت الدراسة وجود توجه حقيقي نحو الرقمنة من خلال إطلاق تطبيقات بنكية، وتوسيع خدمات الدفع الالكتروني، وتبني حلول تكنولوجية جديدة تهدف الى تقريب الخدمات من المواطنين وتعزيز الشمول المالي.

3- نتائج الدراسة:

- الخدمات المالية الرقمية تساهم بفعالية في تعزيز الشمول المالي وتسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية.
- مساهمة هذه الخدمات المالية الرقمية في تقليص الفجوة بين الفئات المشمولة والغير المشمولة.
- السلطات النقدية الجزائرية تعزز الشمول المالي بتنظيم القوانين، تطوير نظم الدفع، دعم الابتكار، وحماية المستهلك.

- شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية (SATIM)تدير وتطور أنظمة الدفع الإلكتروني وربط البنوك، مما يعزز أمان وسلاسة المعاملات المالية الرقمية في الجزائر.

- تقدم شركة الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكتروني حلول تكنولوجية متطورة للخدمات المصرفية عن بعد، بهدف تأمين وتسهيل المعاملات الإلكترونية للبنوك وتعزيز التحول الرقمي وتقليل استخدام النقد في البلا

- اعتماد الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP)على الرقمنة كوسيلة استراتيجية لتوسيع قاعدة العملاء بشكل كبير.

- الرقمنة المالية عززت الشمول المالي عبر تسهيل الوصول للخدمات خاصة للشباب والنساء وأصحاب المشاريع الصغيرة، مع تقليل الفجوة بين المناطق وتحسين الوعي المالي.

4- التوصيات:

- ضرورة تعزيز التثقيف المالي وتشجيع الاستخدام الفعلي للخدمات المالية.
- تسريع التحول الرقمي داخل البنوك وتحديث بنيتها التحتية الرقمية.
- دعم برامج التوعية المالية لتعريف السكان بطرق الاستفادة من الخدمات المالية الرقمية.

5- آفاق الدراسة:

- تحليل أثر استخدام الخدمات المالية الرقمية على فئات اجتماعية.
- تقييم الأثر طويل المدى لاستراتيجيات الشمول المالي على الاقتصاد الوطني.
- دراسة تجارب مقارنة مع بلدان نامية تعتمد على الرقمنة لتعزيز الشمول المالي.

مراجع باللغة العربية

الكتب

1) أحمد، جميل عبد الكريم،(2015) ، التسويق المصرفي، عمان – الأردن: الجنادرية للنشر والتوزيع.

2) المجلس الوطني للإعلام،(2020) ، كتاب يقدم نظرة شاملة عن دولة الإمارات من حيث النشأة ومراحل التطور بكافة مناحي الحياة.

3) بن قيدة، مروان؛ بن يحي، سمية .(2021) .الخدمات المالية الرقمية وإدارة مشاكل الأوبئة العالمية: تحليل الفرص والتحديات المرتبطة بجائحة كورونا، مخبر التنمية المحلية المستدامة، جامعة يحي فارس، المدية.

4) بوزانة، أيمن؛ حمدوش، وفاء،(2020) ، التحول الرقمي في عصر المعرفة (الواقع، الانعكاسات، والتحديات)، وقائع المؤتمر الدولي الأول الافتراضي، جامعة أم البواقي.

5) صبري، الفران، والوليد، طلحة. (دون تاريخ)، مؤتمر دور الهوية الرقمية في تعزيز الشمول المالي .أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة: صندوق النقد العربي.

6) قندوز، عبد الكريم .(2019) .التقنيات المالية وتطبيقاتها في الصناعة المالية الإسلامية .صندوق النقد العربي.

7) مجموعة البنك الدولي، (2018) اقتصاد جديد لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، المرصد الاقتصادي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

8) نوري، أحمد؛ مطر، حسين؛ نعمة، نغم حسين، (2020) الشمول المالي: متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس، الطبعة الأولى، دار الأيام للنشر والتوزيع، الأردن.

الكتب باللغة الاجنبية

1) GPFI. (2016). *G20 High Level Principles for Digital Financial Inclusion.*
2) Monem, Heba Abdel. (2019). Using blockchain in financial services. *Arab Monetary Fund*, Abu Dhabi.
3) Nguyen. (2021). Constructing a composite financial inclusion index for developing economies. *The Quarterly Review of Economics and Finance*.
4) Ozili, P.K. (2022). *Digital Financial Inclusion*. Emerald Publishing Limited.
5) R. Yorulmaz. (2016). Financial inclusion. *The University of Sheffield*, page201 .
6) United Arab Emirates Government. (2022). Emirats Arabes Unis Regulatory Sandboxes in the UAE

ال

المقالات

1) احسان، ناجي، مُحَمَّد جمال، صادق راشد الشمري (2024)، تأثير التحول الرقمي في تحسين الأداء المالي: دراسة تحليلية في القطاع المصرفي .مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 19، العدد 69.

2) أحمد، أسماء عزيز، النعيمي، أحمد توفيق زهراء (2022)، أثر العمق المالي في تعزيز الشمول المالي في بعض البلدان العربية .مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية.

3) أسامة، فراح، رحمة، عبد العزيز (2021)، الشمول المالي في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية.

4) إيمان، فنيش، نجار، حياة (2023)، التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي الرقمي في الإمارات العربية المتحدة في ظل جائحة كورونا، مجلة بحوث الاقتصاد والمنجمنت.

5) براهيم، بلقلة (2021)، واقع صناعة التكنولوجيا المالية في الهند وكينيا، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة.

6) بلحرش، عائشة، مسعد، خالد (2023)، الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول: تجربة كينية .مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة.

7) بلعايش، ميادة، بن اسماعين، حياة (2014)، مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 16.

8) بورايو، هاجر أميرة (2018)، واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر: دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية الجزائرية، مجلة الأبحاث الاقتصادية لجامعة البليدة، العدد 18.

9) بوقرة، رابح، لعراف، فائزة (2014)، تقييم جودة الخدمات البنكية المقدمة من منظور الزبائن: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة المسيلة، مجلة جامعة المسيلة، العدد 12.

10) تكيالين، فوزية، مسعودي، رشيدة (2023)، الخدمات المالية الرقمية آلية الشمول المالي للتمكين المالي الرقمي: دراسة حالة دولة الإمارات العربية، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية.

11) تهامي، خالد صبيح الهادي (2022)، دور الشمول المالي في العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة: دراسة تطبيقية على الشركات الصغيرة والمتوسطة، مجلة جامعة الزقازيق، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، المجلد 13، العدد 2.

12) حسيني، جازية (2020)، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 23.

قائمة المراجع

13) خليفي، أمينة، مكي الحاج، نسيلي، خديجة (2018). أثر جودة الخدمات المصرفية على تحقيق رضا الزبون المصرفي: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين وسارة، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 10، العدد 3.

14) خليل، عبد القادر، نواري، لعلاوي (2021)، مساهمة تحويل الأموال عن طريق الهاتف المحمول في إرساء الشمول المالي، مجلة أبعاد اقتصادية.

15) رملي، خديجة، شلالي، عبد القادر (2023)، الشمول المالي والتكنولوجيا المالية: تجربة الإمارات العربية نموذجاً، مجلة المعارف.

16) زبير، عياش، بوكحيل، نسيم (2017). تطوير وعصرنة الخدمات البنكية في ظل التوجه نحو اقتصاد المعرفة: حالة الجزائر، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد 5.

17) سعد، خضير، عباس، الرهيمي (غير محدد)، التنظيم القانوني للرقابة على التكنولوجيا المالية، مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية، العدد 2.

18) سوسن، فوزي عساف، نشوى، مُحَّد عبدربه (2021)، أهمية التحول الرقمي Digital Transformation في تحقيق التنمية المستدامة .مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، المجلد 7، العدد 12.

19) شروق، حدوش، وآخرون (2021)، الخدمات المالية عبر الهاتف النقال :MPESA تجربة كينيا .مجلة التنويع الاقتصادي.

20) طارق، يلولي، صبرينة، قراري (2023)، واقع وتحديات الشمول المالي الرقمي في الجزائر .مجلة الاقتصاد والمنجمنت.

21) عبد القادر، دبوش، نورة، بيري (2023)، دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 6، العدد 1.

22) علماوي، أحمد، موسى، اعمر بن (غير محدد)، دور التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمة المصرفية الإلكترونية في البنوك العمومية: تجربة الإمارات المتحدة .مجلة البحوث الاقتصادية والمالية.

23) عميروش، إيمان، قمازي، نجوم (2023)، مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي: دراسة تجربة دولة كينيا .مجلة أبعاد اقتصادية.

24) فلاق، صليحة، حمدي، معمر، حفيفي، صليحة (2019)، تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي، مجلة التكامل الاقتصادي.

25) قوجيل، مُحَّد، قرزيز، نبيلة (2021)، استخدامات التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية الإسلامية: تجربة المصارف السعودية، مجلة الميادين الاقتصادية، المجلد 4، العدد 1.

26) قيمش، خولة (2023)، التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي: دراسة تجربة الهند، مجلة بحوث الاقتصاد والمنجمنت.

27) محفوظ، فاطمة (2022)، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، دفاتر البحوث العلمية، المجلد 10، العدد 2.

28) مروة، زكريا أحمد (2023). المهارات التكنولوجية والتحول الرقمي، المجلة العلمية للخدمة الإلكترونية، المجلد 2، العدد 22.

29) هبة الله، مصطفى مُحَمَّد (2023)، دور الخدمات المالية الرقمية في التمكين الاقتصادي للمرأة المعيلة: دراسة ميدانية على عينة من النساء المعيلات في المجتمع المصري، مجلة البحث العلمي في الأدب، المجلد 24، العدد 2.

30) وفاء، حمدوش، بوزانة، أيمن (2020)، مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي: تجربة كينيا نموذجاً .مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية.

31) وفاء، حمدوش، لمياء، عماني، سمية، بن علي (2021)، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 12، العدد 4.

المحاضرات

1) السيد صلاح الدين طالب، محافظ بنك الجزائر، مداخلة حول اليوم العربي للشمول المالي 2023.

2) بلبخاري، سامي .*تسويق الخدمات*، مطبوعة في مقياس تسويق الخدمات، تخصص تسويق، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، السنة الجامعية 2016-2017.

3) محمودي، أحمد .محاضرات في مدخل الخدمات، جامعة تيسمسيلت، السنة الجامعية 2019-2020.

المذكرات والاطروحات باللغة العربية

1) إيمان، نور الدين،(2012-2011) ، تطوير الخدمات البنكية في الجزائر: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ومديرية بسكرة، رسالة ماجستير، بسكرة.

2) الدبابنه، سوار إبراهيم سلامة،(2023) ، أثر تبني التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة في البنك التجاري الأردني. مذكرة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

3) بن قرين، جمال،(2018-2017) ، تنافسية البنوك الجزائرية في ظل تحديات تطوير وتنويع. أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، تخصص مالية، عين تموشنت.

4) بوعكاز، عامر،(2021) ، تطبيق الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية. أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، الجلفة.

5) شكرين، مُحَمَّد،(2006-2005) ، بطاقة الائتمان في الجزائر، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع النقود والمالية، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر.

6) عبد الرحيم نادية .(2010-2011) تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي. مذكرة ماجستير قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 3.

7) لخضر، أحمد، .(2011-2012) متطلبات تطوير وتحرير الخدمات المصرفية في الجزائر. أطروحة دكتوراه، جامعة قسم التسيير، الجزائر 3.

8) مقراني، خديجة (2021-2022)، دور البنوك المركزية في تعزيز الشمول المالي، مذكرة ماستر، كلية العلوم اقتصادية جامعة الجزائر.

المواقع الالكترونية

1) موليغان، كاثي. (2025). تقنية سلسلة الكتل "البلوك تشين". موقع الأمم المتحدة.
تاريخ الاطلاع: 22-04-2025 https://www.un.org/ar/44863

Sit web:

1) IMF DATA.https://www.imf.org/en/Home
2) The UEA Pass application one Million Arab Coders.https://www.dubaifuture.ae/initiatives/capacity-building/one-million-arab-coders
3) The world bank 2025. https://www.worldbank.org/ext/en/home
4) The World Bank. The World Bank in Kenya. https://data.worldbank.org/country/kenya
5) United Arab Emirates Government https://u.ae/en-/#

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

جامعة محمد خيضر – بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم والتسيير
عمادة الكلية

Université Mohamed Khider –Biskra
Faculté des Sciences Economiques
Commerciales et des Sciences de gestion

الرقم : 13 / ك.ع.إ.ت.ع ت /2025

إلى السيد مدير: بنك الفلاحة و التنمية الريفية (BADR)
ولاية بسكرة

طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطلبة:

1-بن عياد مريم سرين

2-بلمبروك حسينة

3-//

المسجلون بـ: قسم العلوم الاقتصادية
بالسنة: ثانية ماستر إقتصاد رقمي
وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة التخرج المعنونة بـ:
"" دور الخدمات المالية الرقمية بالبنوك في تعزيز الشمول المالي
""

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

بسكرة في 2025/01/19
ع/ عميد الكلية
نائب العميد المكلف بالدراسات والعلاقات مع المحيط المرتبطة بالطور الثاني
محمدي رشيد

تأشيرة المؤسسة المستقبلة
M. SAKER DJAMEL
Directeur d'Agence

الملحق رقم (02): طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

جامعة محمد خيضر – بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم والتسيير
عمادة الكلية

Université Mohamed Khider –Biskra
Faculté des Sciences Economiques
Commerciales et des Sciences de gestion

الرقم : 258 / ك.ع.إ.ت.ع ت /2025

إلى السيد مدير: المديرية العامة للصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط - بنك ((CNEP
الجزائر العاصمة

طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطلبة:

1- بلمبروك حسينة
2- //
3- //

المسجلون بـ: قسم العلوم الاقتصادية
بالسنة: ثانية ماستر إقتصاد رقمي
وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة التخرج المعنونة بـ:
"" دور الخدمات المالية الرقمية بالبنوك في تعزيز الشمول المالي - دراسة حالة الجزائر- ""

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

بسكرة في: 2025/03/20

ع/ عميد الكلية

تأشيرة المؤسسة المستقبلة

Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance
CNEP Banque
Direction de la Formation et Développement des Compétences
Banque

الملحق رقم (03): إستمارة المقابلة مع بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) – وكالة بسكرة

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

الطلبة:
– بن عياد مريم سرين
– بلمبروك حسينة
تخصص: اقتصاد رقمي **الى السيد مدير وكالة بنك الفلاحة والتنمية**
المستوى: السنة الثانية ماستر **الريفية – بسكرة**

الموضوع: طلب معلومات للمساعدة في انجاز مذكرة ماستر أكاديمي

سيدي الكريم/

لي عظيم الشرف أن اتقدم إلى سيادتكم السامية بطلبي هذا والمتمثل في الحصول على المعلومات اللازمة للمساعدة في إنجاز مذكرة بعنوان:

دور الرقمنة المالية في تطوير الخدمات المصرفية – دراسة حالة عينة من البنوك العمومية الجزائرية (بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)؛ الصندوق الوطني للضمان (CNP) – وكالات بسكرة)

تحت إشراف الدكتورة: بالعبيدي عايدة عبير

لذا يرجى من سيادتكم تقديم يد المساعدة وإثراء هذا البحث العلمي لإتمام هذه الدراسة من خلال الإجابة على مجموعة من الأسئلة آملين منكم التزام الدقة والموضوعية والشفافية لما له من أثر إيجابي في إنجاح هذا البحث ونحيطكم علما بأن المعلومات المقدمة من طرفكم ستستخدم لغرض البحث العلمي فقط.

ولكم مني جزيل الشكر وفائق الاحترام والتقدير على تعاونكم.

أسئلة المقابلة

I. المحور الأول: الخدمات المالية الرقمية :

1. هل يقدم البنك خدمات مالية رقمية؟ نعم ☒ ☐

إذا كان البنك لا يقدم هذا النوع من الخدمات فما هي الأسباب لذلك؟ .....

.....

2. هل قام البنك بالترويج لهذا النوع من الخدمات لدى زبائنه؟ نعم ☒ ☐

ما هي الوسائل المستعملة في ذلك؟ ..... عبر الموقع الالكتروني المباشر

..... والمكتوب وعبر وسائل

3. فيما تتمثل الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها البنك؟

أولا: الخدمات المصرفية عبر الإنترنت:

- تبادل البيانات الالكترونية (WEB – EDI)؛ ..... نعم
- الخدمات المصرفية الالكترونية (E-BANKING)؛ ..... نعم
- أداة إدارة الاشتراك (OGA)؛ ..... نعم
- الخدمات المصرفية عبر تحويل الأموال الإلكتروني (EFT)؛ ..... نعم
- الخدمات المصرفية عبر الدفع الإلكتروني للفواتير(TPE)؛ ..... نعم
- خدمات أخرى ..... عن طريق الموقع الالكتروني للبنك يمكن للزبون الاطلاع

..... والإستفسار عن بعد

ثانيا: الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول (MOBILE-BANKING):

- الخدمات المصرفية عبر التبادل الإلكتروني للبيانات ..... نعم
- الخدمات المصرفية عبر الإيداع المباشر ..... نعم
- الخدمات المصرفية عبر الدفع الإلكتروني للفواتير ..... نعم
- خدمات أخرى .....

.....

ثالثا: الخدمات المصرفية عبر واجهات برمجة التطبيقات–(APIs):.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. فيما تتمثل الخدمات المالية المقدمة عبر أجهزة ووسائط الصيرفة الالكترونية؟

أولا: الخدمات المالية المقدمة عبر الموزع الآلي للأوراق (DAB): .....

.....

.....

ثانيا: الخدمات المالية المقدمة عبر الشباك الأوتوماتيكي للأوراق (GAB): .....

.....

.....

ثالثا: الخدمات المالية المقدمة عبر جهاز الدفع الالكتروني (TPE): .....

.....

.....

ثالثا: الخدمات المالية المقدمة عبر نهائي لنقطة البيع الإلكترونية (TPV): .....

.....

.....

5. هل يواجه البنك عراقيل عند تقديم الخدمات المصرفية الرقمية؟ نعم ☐ لا ☒

فيما تمثل؟.....

.....

II. المحور الثاني: تعزيز الشمول المالي

1. في ظل تحديث الخدمات المصرفية الرقمية، هل لاحظتم توسعًا في قاعدة العملاء المستفيدين من الخدمات البنكية، خاصة في المناطق النائية أو الفئات غير المتعاملة سابقًا مع البنوك؟ نعم ☒ ☐

- إذا كان الجواب نعم، هل يمكن تقدير نسبة هذا التوسع؟.....

.....

2. هل ساهمت القنوات الرقمية (مثل تطبيقات الهاتف، الصرافات، الواجهات الإلكترونية) في تقليص الفجوة المالية بين المناطق الحضرية والريفية؟ نعم ☐ لا ☒

- هل تملكون نسبًا تقريبية توضح توزيع الاستخدام الجغرافي للخدمات الرقمية؟.....

.....

3. هل ساعد تحديث الخدمات المصرفية على استقطاب شرائح جديدة من العملاء مثل الشباب، النساء، أو أصحاب المشاريع الصغيرة؟ نعم ☒ لا ☐

- ما هي الفئة الأكثر استجابة؟ وهل توجد بيانات توضح ذلك؟.....

.....

4. هل تلاحظون اختلافًا في نمط استخدام الخدمات الرقمية بين الفئات العمرية المختلفة؟ نعم ☒ ☐

- توضيح ذلك؟ هل الشباب أكثر استخدامًا من كبار السن مثلا؟ نعم

5. ما هي نسبة الحسابات البنكية المفتوحة رقميًا مقارنة بالحسابات التقليدية خلال السنوات الأخيرة؟ نعم ☒ ☐

- هل تُظهر هذه النسبة تحسنًا في الوصول الخدمات؟ تحسن مستمر

6. هل توجد مبادرات من طرف البنك لتعزيز الثقافة المالية لدى الفئات غير المتعاملة مع البنوك؟ نعم ☒ لا ☐

- هل تم تنظيم حملات توعية، دورات، أو شراكات مع منظمات المجتمع المدني؟

تنظيم حملات وإشهارات توعوية

7. ما هي التحديات التي ما تزال تعرقل تحقيق شمول مالي فعلي، رغم تحديث الخدمات المصرفية؟

- هل هي مرتبطة بالبنية التحتية، بالثقافة المالية، أو بمعوقات تنظيمية؟ بالبنية التحتية والثقافة المالية

8. من بين الخدمات والقنوات الرقمية المعتمدة، أيّها تعتبر الأكثر فاعلية في تعزيز الشمول المالي؟ الهاتف

- هل توجد إحصائيات أو نسب استخدام تدل على تفضيلات العملاء؟

CS Scanné avec CamScanner

الملحق رقم (04): إستمارة المقابلة مع الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط – بنك– (CNEP)

جامعة مُحَمَّد خيضر بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

الطلبة:
– بن عياد مريم سرين
– بلمبروك حسينة
تخصص: اقتصاد رقمي
المستوى: السنة الثانية ماستر

الى السيد مدير وكالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط – الجزائر

الموضوع: طلب معلومات للمساعدة في انجاز مذكرة ماستر أكاديمي

سيدي الكريم/

لي عظيم الشرف أن اتقدم إلى سيادتكم السامية بطلبي هذا والمتمثل في الحصول على المعلومات اللازمة للمساعدة في إنجاز مذكرة بعنوان:

دور الرقمنة المالية في تطوير الخدمات المصرفية – دراسة حالة عينة من البنوك العمومية الجزائرية (بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)؛ الصندوق الوطني للضمان (CNP) – وكالات بسكرة)

تحت إشراف الدكتورة: بالعبيدي عايدة عبير

لذا يرجى من سيادتكم تقديم يد المساعدة وإثراء هذا البحث العلمي لإتمام هذه الدراسة من خلال الإجابة على مجموعة من الأسئلة آملين منكم التزام الدقة والموضوعية والشفافية لما له من أثر إيجابي في إنجاح هذا البحث ونحيطكم علما بأن المعلومات المقدمة من طرفكم ستستخدم لغرض البحث العلمي فقط.

ولكم مني جزيل الشكر وفائق الاحترام والتقدير على تعاونكم.

أسئلة المقابلة

I. المحور الأول: الخدمات المالية الرقمية :

1. هل يقدم البنك خدمات مالية رقمية؟ نعم ☒ ☐

إذا كان البنك لا يقدم هذا النوع من الخدمات فما هي الأسباب لذلك؟ .....

.....

2. هل قام البنك بالترويج لهذا النوع من الخدمات لدى زبائنه؟ نعم ☒ ☐

ما هي الوسائل المستعملة في ذلك؟ الإعلانات الرقمية، البوابة، مختوبة، حملات التوعية المشاركة في الصالونات العلمية .....

3. فيما تتمثل الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها البنك؟

أولا: الخدمات المصرفية عبر الإنترنت:

- تبادل البيانات الالكترونية (WEB – EDI): تقديم تحويلات شريط وطباعة عبر المنصة الالكترونية
- الخدمات المصرفية الالكترونية (E-BANKING): كشف كشوفات، ضف دفترشكات، وحالات الصرف
- أداة إدارة الاشتراك (OGA): تتبع كشوفات، إدارة الحسابات البنكية
- الخدمات المصرفية عبر تحويل الأموال الإلكتروني (EFT): التحويلات الفورية بين الحسابات
- الخدمات المصرفية عبر الدفع الإلكتروني للفواتير(TPE): تحويل الفوري للأموال، تقارير العمليات
- خدمات أخرى: دعم الدفع عبر رمز الاستجابة السريعة .....
ارسال استمارات الكترونية بعد كل عملية، تتبع تحويلات الدفع عبر الهاتف المحمول

ثانيا: الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول (MOBILE-BANKING):

- الخدمات المصرفية عبر التبادل الإلكتروني للبيانات: استمارات العملاء البنكية عبر البريد الكتروني
- الخدمات المصرفية عبر الإيداع المباشر: دفع الفواتير عبر الرسائل النصية SMS
- الخدمات المصرفية عبر الدفع الإلكتروني للفواتير: الدفع عبر الهاتف CODEQR، استلام الأموال عبر CODEQR
- خدمات أخرى: ملئ بطاقات الائتمان او تجديدها، دفع حسابات، خريطة عبر الهاتف، إجراء الحجوزات او دفع تذاكر السفر

ثالثا: الخدمات المصرفية عبر واجهات برمجة التطبيقات (APIs): خدمات الدفع والتحويلات
- تمكين تطبيقات الدفع من الوصول الى بيانات الحسابات المصرفية
- خدمات العملاء من خلال برمجة الحسابات والمعاملات عبر التطبيقات .....
- خدمات الاقتراض من خلال توفير بيانات الائتمان لتطبيقات الدفع السريعة والترخيص بحيث يمكن للمتعاملين كل عملية دخول .....

4.فيما تتمثل الخدمات المالية المقدمة عبر أجهزة ووسائط الصيرفة الالكترونية؟

أولا: الخدمات المالية المقدمة عبر الموزع الآلي للأوراق (DAB):

- عدد الجهزة (رقمي) سنة 2019 بـ 143 في المناطق الحضرية
سنة 2023 (GAB) المناطق الريفية بنسبة (%) 2023 بنسبة زيادة

ثانيا: الخدمات المالية المقدمة عبر الشباك الأوتوماتيكي للأوراق (GAB):

1. ارتفاع GAB في المناطق الحضرية من 1 جهاز سنة 2019 الى 30 جهاز
سنة 2023 (%) المناطق الريفية 11 جهاز سنة 2019 واستقرت عند 2023

ثالثا: الخدمات المالية المقدمة عبر جهاز الدفع الالكتروني (TPE):

1. ارتفاع TPE من 200 جهاز في 2019 الى 1300 جهاز في المناطق
الحضرية سنة 2023 (%)

رابعا: الخدمات المالية المقدمة عبر نقاط البيع الإلكترونية (TPV):

زيادة من 30 جهاز في 2019 الى 220 في 2023

5.هل يواجه البنك عراقيل عند تقديم الخدمات المصرفية الرقمية؟ نعم [X] لا [ ]

فيما تتمثل؟ عدم تغطية الشبكة في المناطق الريفية
نقص التكوين الرقمي للموظفين، مقاومة التغيير من الموظفين

II. المحور الثاني: تعزيز الشمول المالي

1. في ظل تحديث الخدمات المصرفية الرقمية، هل لاحظتم توسعا في قاعدة العملاء المستفيدين من الخدمات البنكية، خاصة في المناطق النائية أو الفئات غير المتعاملة سابقا مع البنوك؟ نعم [X] لا [ ]

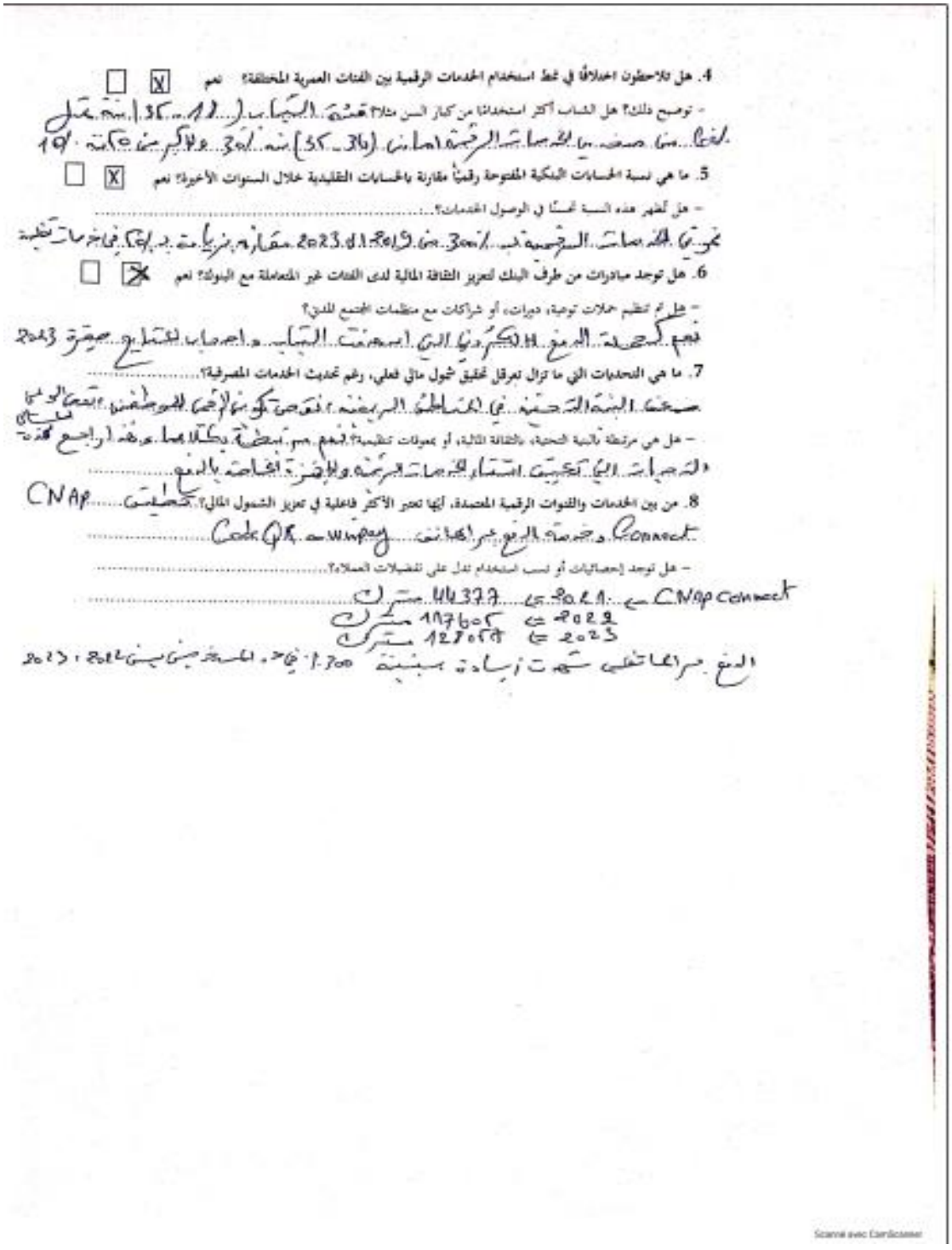
- إذا كان الجواب نعم، هل يمكن تقدير نسبة هذا التوسع؟ ارتفاع عدد الحسابات E Banking
في حدود الأفراد (PERS) من 2019 حساب E Banking 2019 حساب

2. هل ساهمت القنوات الرقمية (مثل تطبيقات الهاتف، الصرافات، الواجهات الإلكترونية) في تقليص الفجوة المالية بين المناطق الحضرية والريفية؟ نعم [ ] لا [X]

- هل تملكون نسبا تقريبية توضح توزيع الاستخدام الجغرافي للخدمات الرقمية؟ المناطق الحضرية 195
المناطق الريفية 25

3. هل ساعد تحديث الخدمات المصرفية على استقطاب شرائح جديدة من العملاء، مثل الشباب، النساء، أو أصحاب المشاريع الصغيرة؟ نعم [X] لا [ ]

- ما هي الفئة الأكثر استجابة؟ وهل توجد بيانات توضح ذلك؟ فئة الشباب الكبار محاسبة
خاصة جراء الدفع الالكتروني وتحصيل CNAP Connect



4. هل تلاحظون اختلافًا في نمط استخدام الخدمات الرقمية بين الفئات العمرية المختلفة؟ نعم ☒ ☐

- توضيح ذلك؟ هل الشباب أكثر استخدامًا من كبار السن مثلاً؟ فئة الشباب (18-35 سنة) ...

5. ما هي نسبة الحسابات البنكية المفتوحة رقميًا مقارنة بالحسابات التقليدية خلال السنوات الأخيرة؟ نعم ☒ ☐

- هل تُظهر هذه النسبة تحسنًا في الوصول للخدمات؟.....

6. هل توجد مبادرات من طرف البنك لتعزيز الثقافة المالية لدى الفئات غير المتعاملة مع البنوك؟ نعم ☒ ☐

- هل تم تنظيم حملات توعية، دورات، أو شراكات مع منظمات المجتمع المدني؟

7. ما هي التحديات التي ما تزال تعرقل تحقيق شمول مالي فعلي، رغم تحديث الخدمات المصرفية؟.....

- هل هي مرتبطة بالبنية التحتية، بالثقافة المالية، أو بعوامل تنظيمية؟

8. من بين الخدمات والقنوات الرقمية المعتمدة، أيها تعتبر الأكثر فاعلية في تعزيز الشمول المالي؟

- هل توجد إحصائيات أو نسب استخدام تدل على تفضيلات العملاء؟.....

Scanné avec CamScanner