

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة لتعليم العالي والبحث العلمي



جامعة عبد الحميد  
UNIVERSITE Abdelhamid Ibn Badis  
MOSTAGANEM

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم التجارية

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة: العلوم التجارية التخصص: مالية و تجارة دولية

الصيرفة الالكترونية كألية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر  
دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري

لعوج ايمان

مقدمة من طرف الطالبة:

أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة	الاسم و اللقب	الرتبة	عن الجامعة
رئيسا	مكاوي م. الأمين	أستاذ محاضر أ	مستغانم
مقررا	بوظراف الجيلالي	أستاذ التعليم العالي	مستغانم
مناقشا	شهيدة عبدالله	أستاذ مساعد أ	مستغانم

السنة الجامعية: 2023/2022

# الاهداء

النهاية وأخيراً تخرجنا وأخيراً رفعت القبعة  
احتراماً لسنين مضت من الدراسة وقد ابتداء الوداع  
مع كل ابتسامه مع كل لقطة أخذت بدء الوداع،  
وفي البداية الشكر لله واهدي تخرجي وثمرت تعبي  
إلى من اعشقها الى نبض قلبي الى من تستقبلني  
بابتسامه وتودعني بدعوة "امي الغالية" اسأل الله  
ان يحفظها لي، والى سندي وحزام ظهري وأماني  
"أبي الغالي" وإلى وطني وملاذ حياتي، وإلى من  
ساندوني ووقفوا معي الى من احببتهم أصدقائي  
اخواني واخواتي.

# شكر و عرفان

أود أن أعتنم هذه الفرصة لأشكر أستاذتي على دعمهم السخي لي للخروج بهذا البحث القيم في النهاية، كما أقدم أجمل معاني الامتنان لأسرتي والأصدقاء الذين لم يتركوني خلال سنوات دراستي وفي فترة كتابة هذا البحث.

# الفهرس

الفهرس

العنوان

الاهداء

شكر و عرفان

الفهرس

قائمة الأشكال

قائمة الجداول

2-1.....	المقدمة.....
41-4	الفصل الأول: الاطار المفاهيمي للصيرفة الالكترونية و الشمول المالي
04.....	تمهيد.....
04.....	المبحث الأول : ماهية الصيرفة الالكترونية .....
05.....	المطلب الأول : نشأة و تعريف الصيرفة الالكترونية.....
06.....	المطلب الثاني : خصائص و أهداف الصيرفة الالكترونية.....
08.....	المطلب الثالث: دوافع ظهور الصيرفة الالكترونية .....
09.....	المطلب الرابع: مزايا و عيوب الصيرفة الالكترونية.....
12.....	المبحث الثاني : مدخل الى الخدمات المصرفية.....
12.....	المطلب الأول : مفهوم الخدمة المصرفية و خصائصها.....
13.....	المطلب الثاني: أنواع الخدمة المصرفية.....
18.....	المطلب الثالث :آليات تطوير الخدمات المصرفية.....
21.....	المطلب الرابع : الأساليب المستخدمة في تقديم الخدمة المصرفية الالكترونية.....
26.....	المبحث الثالث : ماهية الشمول المالي.....

26.....	المطلب الأول : نشأة و مفهوم الشمول المالي
29.....	المطلب الثاني: أهمية و أهداف الشمول المالي
32.....	المطلب الثالث:أبعاد و مؤشرات الشمول المالي
37.....	المطلب الرابع: أليات و ركائز تعزيز الشمول المالي
41.....	خلاصة الفصل
69-43	الفصل الثاني:الصيرفة الالكترونية في الجهاز المصرفي الجزائري
43.....	تمهيد.....
43.....	المبحث الأول: واقع الصيرفة الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري
43.....	المطلب الأول : أثر الصيرفة الالكترونية في الجزائر
45.....	المطلب الثاني: آفاق تفعيل مشروع الصيرفة الالكترونية في الجزائر
48.....	المطلب الثالث: واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر
49.....	المطلب الرابع: تطوير استخدام و سائل الدفع الالكترونية في الجزائر
53.....	المبحث الثاني: تحديات الصيرفة الإللكترونية في الجزائر
53.....	المطلب الأول: العقبات التي تواجه الصيرفة الالكترونية في الجزائر
55.....	المطلب الثاني: أهمية اعتماد الصيرفة الإللكترونية في النظام المصرفي الجزائري
56.....	المطلب الثالث: مراحل تطبيق الدفع الالكتروني في الجزائر
57.....	المطلب الرابع: وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر
59.....	المبحث الثالث: واقع و تحديات الشمول المالي بالجزائر
59.....	المطلب الأول: التحديات التي تواجه تحقيق الشمول المالي بالجزائر
63.....	المطلب الثاني: الإستراتيجية الوطنية لتطوير وسائل الدفع الالكتروني وتعزيز الشمول المالي
65.....	المطلب الثالث: أهم الإجراءات التي تبناها بنك الجزائر في مجال الشمول المالي

66.....	المطلب الرابع: تحليل مؤشرات الشمول المالي و مدى تطوره.....
69.....	خلاصة الفصل.....
	الفصل الثالث: دراسة تطبيقية للبنك الخارجي الجزائري وكالة مستغانم
72.....	تمهيد.....
73.....	المبحث الأول: مفاهيم البنك الخارجي الجزائري.....
73.....	المطلب الأول: تقديم البنك الخارجي الجزائري وظائفه و أهدافه.....
74.....	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي العام للبنك الخارجي الجزائري.....
75.....	المطلب الثالث: تقديم وكالة بنك الجزائر الخارجي مستغانم.....
76.....	المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي وكالة مستغانم.....
78.....	المبحث الثاني: البطاقات البنكية المستعملة حاليا في البنك الخارجي الجزائري وكالة مستغانم..
78.....	المطلب الأول: تقديم البطاقة ما بين البنكية CIB.....
82.....	المطلب الثاني: أنواع البطاقة CIB و استعمالاتها.....
83.....	المطلب الثالث: العراقيل التي تواجه البنك الخارجي الجزائر عند التعامل بالبطاقة CIB.....
83.....	المطلب الرابع: الحلول المقترحة لمواجهة العراقيل التي تواجه البنك الخارجي الجزائري.....
85.....	خلاصة الفصل.....
87.....	خاتمة.....

## قائمة الأشكال

الصفحة	رقم الشكل
11	الشكل(1): المزايا التي تقدمها البنوك الالكترونية مقارنة بالبنوك التقليدية
24	الشكل(2): مفهوم عمليات الاتصال للصيرفة الالكترونية
49	الشكل(3): الصفحة الرسمية لبنك الجزائر على الأنترنت
59	الشكل(4): بطاقة ماستر كارد للبنك الخارجي الجزائري
59	الشكل(5): بطاقة السحب الآلي
75	الشكل(6): الهيكل التنظيمي العام للبنك الخارجي الجزائري
78	الشكل(7): الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري وكالة مستغانم
80	الشكل(8): صورة عقد بطاقة CIB للسحب و الدفع
81	الشكل(9): صورة توضح الوجه الأمامي و الخلفي لبطاقة CIB
82	الشكل(10): صورة تمثل البطاقة الذهبية CIB
83	الشكل(11): صورة تمثل البطاقة الذهبية CIB



## قائمة الجداول

الصفحة	رقم الجدول
23	الجدول(1): مزايا استخدام الصراف الآلي بالنسبة للبنك و المتعاملين
49	الجدول(2): عدد أجهزة الصراف الآلي في فروع البنوك
67	الجدول(3): جدول يوضح نسب البالغين لحسابات في مؤسسات مالية 2011-2017
67	الجدول(4):نسب البالغين المقترضين من المؤسسات المالية أو المصارف التجارية 2011-2017
68	الجدول(5): نسبة الفروع البنكية لكل 100 ألف بالغ 2011-2017
68	الجدول(6): مؤشر استخدام الصراف الآلي لكل 100 ألف بالغ بالجزائر

# مقدمة

لقد عرف عالم الأعمال المصرفية تحولا علميا من أبعاد و أهداف استراتيجيات المصارف في العقود القليلة الأخيرة، و كان ذلك نتيجة منطقية لثورة التكنولوجيات الجديدة في الاعلام و الاتصال و عولمة الأسواق المالية و المصرفية ، و لعل هذا ما أدى بالمؤسسات المصرفية خاصة و المالية عامة بالاتجاه نحو تقديم نوع جديد من الخدمات يتماشى مع ما أصبحت تتسم به سوق الصيرفة ، و من هنا يرى البعض أن على المصارف أن تطور من أدواتها تماشيا مع الظروف المحيطة بها بما يتجسد هذا التطور في الصيرفة الالكترونية.

و الجزائر كغيرها من الدول النامية يعاني جهازها المصرفي من تبعات الفجوة الرقمية نتيجة عدم مواكبة أحدث التطورات في الساحة المصرفية الدولية، و لهذا بادرت السلطات الجزائرية منذ سنوات بالقيام بعدة اصلاحات و اجراءات الغاية منها عصرنة الجهاز المصرفي.

و في هذا الاطار نجد أن الكثير من الدول اعتمدت استراتيجيات لتحقيق الشمول المالي منها الارتكاز على الصيرفة الالكترونية ، أما في الجزائر و كباقي الدول العربية تحاول السلطات العمومية ممثلة في بنك الجزائر تبني استراتيجية وطنية لتعزيز الشمول المالي ، وهذا من خلال اتخاذ مجموعة من التدابير و الأليات لتجاوز المعوقات و التحديات التي تؤدي الى عزوف الأفراد عن استخدام الخدمات و المنتجات المالية الرسمية.

و مما سبق ذكره تتجلى لنا معالم الاشكالية التي سوف نحاول الاجابة عليها من خلال هذا البحث و التي يمكن صياغتها في اشكالية جوهرية على النحو التالي :

**كيف يمكن للصيرفة الالكترونية أن تساهم في تعزيز الشمول المالي في الجهاز المصرفي الجزائري ؟**

و بالاحاطة بكل جوانب الموضوع نسأل الأسئلة الفرعية التالية:

1-ما المقصود بالصيرفة الالكترونية ؟ و ما هو دورها في تعزيز عمل المصارف ؟

2-ما هي حوافز تحقيق الشمول المالي في البنوك التجارية الجزائرية ؟ وما هي استراتيجيته؟

3-ما هي التحديات التي تواجه تحقيق الشمول المالي في الجهاز المصرفي الجزائري ؟

**فرضيات الموضوع:**

- الصيرفة الالكترونية هي اعتماد البنك على الوسائل الحديثة في مجال الصناعة المصرفية.

- الشمول المالي هو أداة أساسية من أجل دعم الاقتصاد ما يدل على أن البنك يقوم على تحقيق الشمول المالي.

- الصيرفة الالكترونية تؤثر على الشمول المالي بالبنك.

### أسباب اختيار الموضوع

- ✓ الرغبة الشخصية في فهم المصطلحات البنكية حديثة النشأة و التي بدأ ذكرها في الأونة الأخيرة كالموضوع المتطرق في هذا البحث الصيرفة الالكترونية .
- ✓ معرفة مدى استجابة البنوك التجارية للتغيرات الحاصلة و مواكبتها للتطور العلمي .
- ✓ غموض مفهوم الصيرفة الالكترونية و ازالة تخوف العملاء من التعامل بها .
- ✓ معرفة كيف يمكن للصيرفة الالكترونية أن تعزز الشمول المالي في الأنظمة المصرفية.

### أهداف الموضوع

- ✓ تهدف هذه الدراسة الى تحقيق جملة من الأهداف نذكر منها ما يلي :
- ✓ محاولة تسليط الضوء على الصيرفة الالكترونية كونها وسيلة حديثة لتعزيز الشمول المالي في البنوك التجارية.
- ✓ اظهار مزايا خدمات الصيرفة الالكترونية و أهمية اعتمادها في المصارف الجزائرية.
- ✓ ذكر أهم التحديات التي تواجه تحقيق الشمول المالي في الجزائر .
- ✓ ابراز أهمية استعمال وسائل الدفع الالكترونية الحديثة في البنوك التجارية لمواكبة التطورات الحاصلة في المجال المصرفي.

### أهمية الموضوع:

ان أهمية هذا البحث تكمن في الدور الذي تلعبه الصيرفة الالكترونية في البنوك التي تحاول في الأونة الأخيرة أن تخوض سباقا من أجل تقديم أحسن الخدمات و بأقل التكاليف لأكثر عدد ممكن من العملاء من مختلف شرائح المجتمع و هذا كله في اطار تعزيز الشمول المالي بالجهاز المصرفي و الذي يقوم بدوره بتحقيق الرخاء و الرفاه الاجتماعي من جهة و تلبية مستوى حالة الفقر من جهة أخرى.

# الفصل الأول

## تمهيد:

أدت ثورة الاتصالات و المعلومات في هذا العصر ، عصر التطورات المتلاحقة الى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي و المالي ، نظرا لأن القطاع سريع التأثر و الاستجابة للمتغيرات الخارجية و التي أدت الى وجود كيانات مصرفية عملاقة ، فكان لا بد من اعادة النظر في الدور التقليدي للمصارف الذي يقوم على قبول الودائع و ضمان الائتمان ، و التطلع الى تقديم خدمات مصرفية و مالية متطورة و متنوعة ، وذلك بالاعتماد على ما أنتجه التكنولوجيا و ثورة المعلومات من وسائل حديثة متطورة أدت الى الاستغناء عن بعض الخدمات التقليدية بخدمات الكترونية اعتمد في تقديمها على تقنية المعلومات و الاتصال .

و قد فرض دخول الأنترنت على النشاط التجاري و بروز ظاهرة التجارة الالكترونية و النمو المتسارع للاقتصاد العالمي على المصارف أن تستغل هذه الفرص لتقديم خدمات الصيرفة الالكترونية.

سيتم من خلال هذا الفصل محاولة ابراز الاطار المفاهيمي للعمل المصرفي الحديث و ذلك من خلال ثلاث مباحث :

المبحث الأول: ماهية الصيرفة الالكترونية

المبحث الثاني: مدخل الى الخدمات المصرفية

المبحث الثالث: ماهية الشمول المالي

المبحث الأول : ماهية الصيرفة الالكترونية

المطلب الأول: نشأة و تعريف الصيرفة الالكترونية

### 1- نشأة الصيرفة الالكترونية

يرجع البعض ظهور الصيرفة الالكترونية الى السبعينيات من القرن العشرين، عندما بدأت البنوك تعرض خدماتها عبر الهاتف للاطلاع على الأرصدة و تحويل الأموال ،وكذا تسديد الفواتير .

و في الثمانينات من نفس القرن ظهرت وسائل متطورة مثل: تلفزة الكابل، و الحاسوب الشخصي يمكن استخدامها في الصيرفة بالبيت، و بذلك حلت مشكلة محدودية الأنظمة الهاتفية.

و بعد التطور الكبير الذي عرفته تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و شبكة الأنترنت ، وجدت البنوك الوسيلة المثلى لعرض العمليات المرتبطة بالحسابات المالية دون تحريك السيولة النقدية. و في سنة 1995 أنجزت "Netscape" أول برنامج يسمح بالدخول الى مواقع الواب، و أصبحت الصيرفة عبر الخطوط ممكنة، و يعتبر خط "SFNB" أول بنك أمريكي عبر الخط في العالم<sup>1</sup> و كان ظهور أول بنك افتراضي في منتصف التسعينات في الولايات المتحدة الأمريكية، ليتلاحق بروز مصارف من نفس النمط، و بصورة متسارعة في مناطق أخرى من العالم، خاصة وأن تسيير الزبون الافتراضي (client virtuel) أقل تكلفة من تسيير الزبون التقليدي.<sup>2</sup>

## 2- تعريف الصيرفة الالكترونية

هناك محاولات كثيرة من قبل الباحثين لتحديد مفهوم للصيرفة الالكترونية من أهمها ما يلي:

يقصد بمصطلح الصيرفة الالكترونية "كافة العمليات أو النشاطات المصرفية التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الالكترونية أو الرقمية مثل: الهاتف، الحاسب، الصراف الآلي، الانترنت، التلفزيون الرقمي و غيرها، وذلك من قبل المصارف أو المؤسسات المالية وكذلك العمليات التي يجريها مصدر البطاقات الالكترونية، و أيضا المؤسسات التي تتعاطى تحويل النقدية الكترونيا".<sup>3</sup>

الصيرفة الالكترونية هي "استخدام الحواسيب الشخصية والاشترك في الانترنت للتعامل، والتبادل الفوري للمعلومات التي ترتبط في شكل شبكة تظم الدؤسات الدالية والأسواق المالية و الشركات والمستثمرين المتعاملين الاقتصاديين، ويؤخذ ذلك شكل برنامج ابتكاري للتواصل بين المشتركين عن طريق البريد الالكتروني".<sup>4</sup>

1 تطار محمد منصف، "الصيرفة الالكترونية و الجهاز المصرفي الجزائري"، مجلة الباحث، العدد 02، جامعة بسكرة، 2002، ص 07

2 عبد الغني ربوح، نور الدين غردة، "تطبيق الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع و الأفاق". المؤتمر الدولي العلمي حول اصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة، جامعة ورقلة، 11-12-2008، ص 03

3 ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، "الصيرفة الالكترونية الأدوات و التطبيقات و معيقات التوسع"، دار وائل للنشر، ط1، 2008، ص 28

4 فريد النجار، "الاقتصاد الرقمي(الأنترنت و إعادة هيكلة الاستثمار و البنوك الالكترونية)"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 478

و هناك تعريف آخر للصيرفة الالكترونية على أنها : "هي التي تجري فيها المعاملات المصرفية الكترونيا في شكل آلات الصرف الاوتوماتيكية و المعاملات الالكترونية ، و مؤخرا انتقلت هذه العمليات المصرفية إلى شبكة الانترنت كقناة جديدة لتقديم الخدمات المصرفية التي تحقق مزايا لكل العملاء و المصارف من أي مكان كإمكانية الحصول عليها بسرعة ، و متاحة على مدار الأربع و العشرين ساعة ، أين ما كان العميل"<sup>1</sup>

وقد عرفها بنك التسوية الدولية الصيرفة الالكترونية بأنها "تقديم الخدمات المصرفية عن بعد أو عن الخط أو من خلال قنوات الكترونية، سواء المقيمين أو غير المقيمين داخل البلد أو خارج البلد"<sup>2</sup>

الصيرفة الإلكترونية يعرفها بنك التسوية الدولية على أنها تقديم خدمة الإنتاج البنكي عن بعد أو عبر الخط أو من خلال القنوات الإلكترونية سواء للمقيمين أو غير المقيمين داخل البلد أو خارجه.<sup>3</sup> كما تم تعريفها على أنها إجراء العمليات البنكية بطرق الكترونية، أي باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالسحب أو الدفع أو بالائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية، أو غير ذلك من أعمال البنوك، في ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك، إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع بنكه وهو في منزله أو في مكتبه، مما يعني ذلك تجاوز بعدي للمكان و الزمان.<sup>4</sup>

### المطلب الثاني: خصائص و أهداف الصيرفة الالكترونية

#### أولا: خصائص الصيرفة الالكترونية<sup>5</sup>

<sup>1</sup> طارق عبد العال، "التجارة الإلكترونية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005، ص141  
<sup>2</sup> عبد الكريم قندوز، بومدين نور الدين، الصيرفة الالكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي و مساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة شلف، الجزائر، 5/4 ديسمبر 2007  
<sup>3</sup> مورادي سعيدة، الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والمأمول، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماسترا ضمن اقتصاد نقدي وبنكي كلية العلوم الاقتصادية جامعة أحمد درارية، أدرار، الجزائر، 2018-2019، ص08  
<sup>4</sup> زبير عياش، سمية عباسية، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الانسانية، عدد 46، جامعة الاخوة منتوري، قسنطينة، 2016، ص341.  
<sup>5</sup> عرابة رايح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، عدد8، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2012، ص15.



أدت ثورة المعلومات والاتصالات إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي نظرا لأن هذا القطاع سريع التأثير والاستجابة للتغيرات الخارجية والتوجه نحو الصيرفة الالكترونية وفتح وزيادة قنواتها. و تتميز الصيرفة الالكترونية بعدة خصائص أهمها ما يلي:

- أنها خدمة تتم عن بعد وبدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة المصرفية؛
- أنها خدمات على التقاضي بدون مستندات وهذا ما طرح عدة مسائل قانونية متعلقة بأدلة الإثبات؛
- أنها خدمات عبر الحدود ولا تعرف قيودا جغرافية؛

ويمكن للمصرف الذي يرغب في ممارسة الصيرفة الالكترونية أن يحصل على ترخيص من السلطات المختصة بعد التأكد من الأمور التالية:<sup>1</sup>

- الخبرات التقنية والسياسات الرقابية؛
- السياسة العامة في تأدية الخدمات المصرفية والمالية والإلكترونية؛
- الوسائل والإجراءات المتعلقة بحفظ المعلومات؛
- المشاكل القانونية المتعلقة بتقديم هذه الخدمة.

### ثانيا : أهداف الصيرفة الإلكترونية

إن الصيرفة الإلكترونية بما تتضمنه من بنوك الانترنت تمثل حداثة القرن الواحد والعشرين، لكن السؤال الذي يفرض نفسه هو متى يمكن للبنك إعتبار تجربته في تحويل خدماته إلى خدمات إلكترونية ناجحة؟ والإجابة المباشرة هي في تحقيق البنك بعض الأهداف من أهمها:<sup>2</sup>

- ✓ فتح أسواق جديدة أمام منتجات وخدمات البنك ، وذلك أن التحول إلى الخدمات الإلكترونية يجب أن يصاحبه الحصول على عملاء جدد، وفتح آفاق جديدة، وبما يغطي تكلفة إستثماراته التكنولوجية، ومخاطر تشغيله.
- ✓ تحسين طرق إدارة العلاقات مع العملاء، وذلك لكون الخدمة الإلكترونية يميزها الدقة في الأداء والأمن، وفي أي وقت وأي مكان، فبالتالي من المفروض أن تؤدي إلى تحسين العلاقات مع عملاء البنك.

<sup>1</sup> أحمد بوراس، العمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الحادي عشر، ماي 2007، ص197.

<sup>2</sup> ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الالكترونية ( الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسيع)، دار وائل للنشر والتوزيع،الأردن، 2008، ص 35، 36.

✓ تخفيض كلفة أداء الخدمة، فإنخفاض تكلفة أداء الخدمة سمة من سمات الخدمات الالكترونية، وذلك بالرغم مما تتطلبه من بنية تحتية، والبرامج، والحسابات، والتدريب، إلا أن ذلك يظل أقل تكلفة من تقديم الخدمة المصرفية بالوسائل التقليدية من خلال الفروع.

✓ القدرة على مخاطبة كل عميل على حدى وتقديم الخدمة المناسبة له، أي إدارة العلاقات مع العملاء للمحافظة على رضاهم، وذلك نتيجة ما تتيحه الخدمات الالكترونية من البرامج التي تمكنها من تحقيق شعور لدى العميل بأن الخدمة مقدمة له دون غيره.

### المطلب الثالث: دوافع ظهور الصيرفة الالكترونية

إن ظهور الصيرفة الإلكترونية كان نتيجة تفاعل عدة عناصر منها:<sup>1</sup>

- ✓ ثورة الإتصالات والمعلومات التي أدت إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي ومنه التطلع إلى تقديم خدمات مصرفية ومالية ومنتورة ومنتوعة إعتادا على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات.
- ✓ التجارة الالكترونية التي تتم بإستخدام الوسائل الالكترونية وخاصة الانترنت والتي أصبحت تتميز بخصائص عديدة تميزها عن التجارة التقليدية التي إعتادت هذه المؤسسات المالية التعامل في ظلها ومعها مما جعل التطوير الواعي لإستراتيجيات وأساليب عمل البنوك ضرورة خدمية وليس ترفا أو هدرا للأموال .
- ✓ وجود منافسة شديدة بين البنوك بعضها البعض ومع غيرها من المؤسسات المالية هذه المنافسة التي أصبحت لا تقتصر على الإقتصاديات الوطنية بل إكتسبت أبعادا دولية في ظل تحرير التجارة العالمية.
- ✓ تزايد دخول العديد من المؤسسات المالية غير المصرفية مثل شركات التأمين وشركات الأوراق المالية ومنافستها للبنوك، حيث أصبحت العديد من هذه المؤسسات يقدم مجموعة الخدمات وثيقة الصلة بعمل البنوك.
- ✓ وجوب تطوير الأداء بصفة مستمرة سواء للبنوك وغيرها من المؤسسات المالية لرفع مستوى الكفاءة التشغيلية لتقديم أفضل خدمة لعملائها، وخاصة أن الكثير من العملاء أصبحوا يطلبون خدمة ر فية المستوى بتكلفة تنافسية، مستفيدين من المنافسة المتزايدة بين المؤسسات .

1 - وسيم محمد الحداد، شقيري موسى وآخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار الكسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، ط، 1 2018، ص 56، 57.

✓ دخول العديد من المؤسسات التجارية والإقتصاديات سوق الأعمال المصرفية ومن أهم الأمثلة في ذلك قيام بعض المحلات الكبيرة بتقديم خدمة لعملائها في صورة كوبون يستخدم عند التسوق فيها وبالتالي تقل الحاجة للتعامل مع البنوك.

### المطلب الرابع : مزايا و عيوب الصيرفة الإلكترونية

#### أولا مزايا الصيرفة الإلكترونية

إن من مميزات الصيرفة الإلكترونية أنها تمكن من السحب والإيداع في أي وقت حتى وإذا كان البنك مغلقا ويكون التعامل مرتبطا مع بياناتك مما يضمن ويعزز من السرية وأيضا التخفيض من الأعمال الورقية،<sup>1</sup> وكذلك فإن الصيرفة الإلكترونية تتميز ب:

- إمكانية وصول عدد أكبر وقاعدة أوسع من العملاء وفي أي وقت وأي مكان، حيث تتميز الصيرفة الإلكترونية بالقدرة على الوصول إلى قاعدة عريضة من الزبائن دون التقيد بالمكان والزمان المعينين، ومن جانب آخر لا يقل أهمية فإنها تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت من اليوم الواحد وعلى طول أيام الأسبوع الأمر الذي يوفر الراحة للعميل.
- سرية المعاملات والتعاملات والتي تميز هذا النوع من البنوك والتي تزيد من ثقة جمهورها (جمهور الزبائن والعملاء فيها).
- تقديم مختلف أنواع الخدمات المصرفية حيث تقدم إلى جانب الخدمات المصرفية التقليدية تقدم خدمات أكثر تطورا عبر الأنترنت تميزها عن الأداء التقليدي مثل:<sup>2</sup>
  - شكل مبسط من أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية.
  - تزويد العملاء بطريقة التأكد من أرصدهم لدى المصرف.
  - تقديم طريقة دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونيا.
  - كيفية إدارة المحافظ المالية من أسهم وسندات للعملاء.
  - طريقة تحويل أموال لحسابات العملاء المختلفة.
- خفض التكاليف : لأن تكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بالبنوك العادية ومن ثم تقليل وتكلفة وتحسين جودتها وهي من عوامل جذب العميل، ففي دراسة تقديرية بتكلفة الخدمات

<sup>1</sup> محمد الصيرفي، "إدارة العمليات المصرفية العادية والغير العادية الإلكترونية"، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 2016، ص 216.

<sup>2</sup> عامر إبراهيم قنديلحي، "التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها"، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2015، ص 178، 179.

المقدمة عبر قنوات مختلفة تبين أنه تكلفة تقديم الخدمة عبر فرع البنك تصل إلى 295 وحدة، في حين تقل في حالة تقديمها من خلال شبكة الأنترنت إلى تكلفة 4 وحدات، وتصل إلى تكلفة وحدة واحدة من خلال الصرافات الآلية.

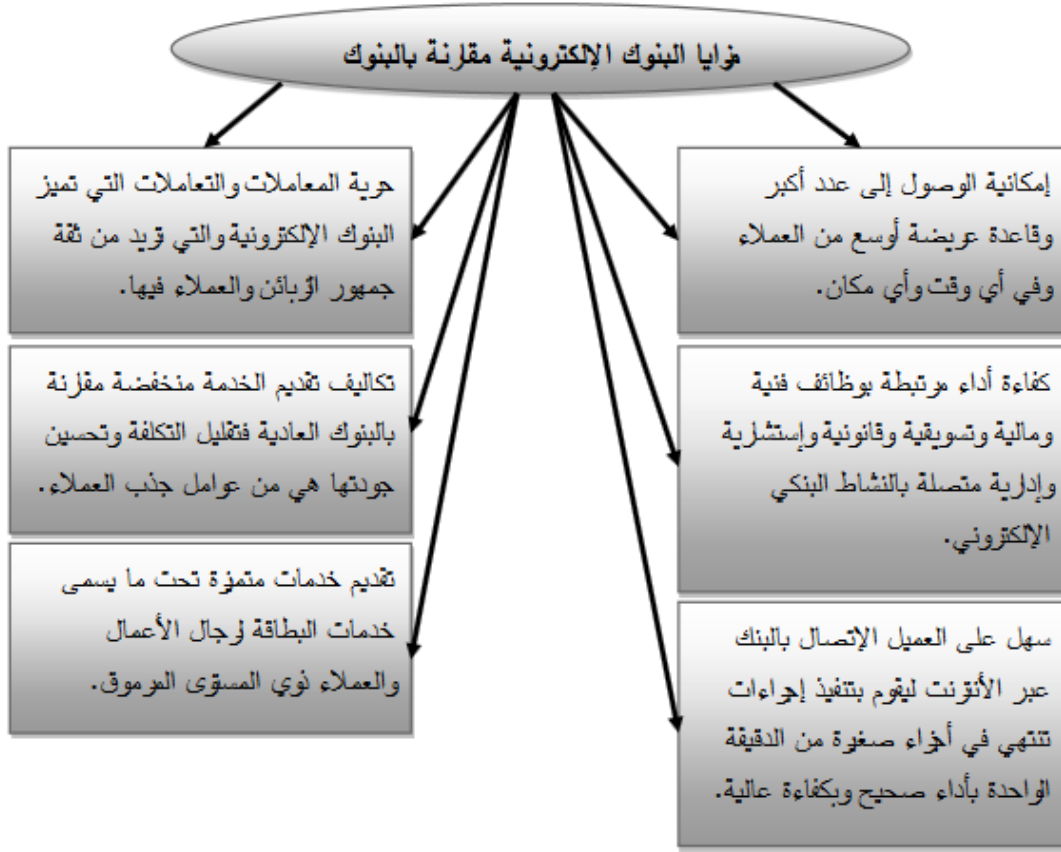
- قدرة العميل على الإستطلاع على الحساب الشخصي وتحركاته المالية.
- زيادة الكفاءة حيث أنه ومع إتساع شبكة الأنترنت وسرعة إنجاز الأعمال عند البنوك التقليدية أضحى سهلا على العميل الإتصال بالبنك عبر الأنترنت للقيام بإجراءات تنتهي في أجزء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وكفاءة عالية مما لو إنتقل العميل إلى مقر البنك شخصيا وقابل أحد موظفيه الذين عادة ما يكونون منشغلين عنه.
- تقديم خدمات مميزة تحت ما يسمى خدمات البطاقة، حيث توفر البنوك الإلكترونية خدمات مميزة لرجال الأعمال والعملاء ذوي المستوى المرموق مثل خدمات ما يسمى بسامبا الماسية والذهبية المقدمة لفئة محددة من العملاء على شكل بطاقات إنتمائية وبخصم خاص.

عموما تتيح الصيرفة الإلكترونية خيارات أوسع للمتعاملين بها وحرية أكثر في إختيار الخدمات ونوعيتها إلا أنه التحدي الأكبر يتمحور حول مدى فعالية هذه الصيرفة في كسب ثقة العملاء فيها وهو ما يتطلب من المصرف توفير قاعدة من البيانات لتأدية الخدمات بكفاءة عالية.<sup>1</sup>

ويعكس الشكل رقم 1 تصور موجز لمزايا التي تقدمها البنوك الإلكترونية مقارنة بالبنوك التقليدية:

<sup>1</sup> أديب قاسم شندي، "الصيرفة الإلكترونية وأنماطها وخيارات القبول والرفض"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة واسط، العدد 27، بغداد، 2011، ص15.

الشكل 1 يمثل: المزايا التي تقدمها البنوك الإلكترونية مقارنة بالبنوك التقليدية



المصدر: أديب قاسم شندي، "الصيرفة الإلكترونية وأنماطها وخيارات القبول والرفض"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة واسط، العدد 27، بغداد، 2011، ص15.

### ثانيا: عيوب الصيرفة الإلكترونية

من عيوب استخدام الصيرفة الإلكترونية نذكرها على النحو التالي:<sup>1</sup>

- عدم الدراية بهذه الخدمات الإلكترونية.
- صعوبة الإستخدام مثل صعوبة اللغة أو عدم توفر النشرات الإرشادية.
- قلة الثقة في استخدام الصيرفة الإلكترونية والقناعة بالتعامل مع الفروع المباشرة.
- إستخدام الصيرفة الإلكترونية ينطوي على تلاعب من قبل البنوك مثل فرض عمولات أو رسوم إضافية.

<sup>1</sup> أديب قاسم شندي، مرجع سبق ذكره، 2011، ص15.

- وجود خدمات مصرفية لا يمكن تقديمها من خلال القنوات الإلكترونية مثل الإعتماد المستندي، الكفالة، تحصيل البوالص.
- وجود قيود على الخدمة مثل تحديد سقف أعلى للسحب النقدي.
- عدم توفر المهارات اللازمة لإستخدام الخدمة مثل عدم المعرفة في استخدام الإنترنت.

### المبحث الثاني: مدخل الى الخدمات المصرفية

#### المطلب الأول : مفهوم الخدمة المصرفية و خصائصها

##### أولاً : تعريف الخدمة المصرفية

يمكن تعريف الخدمات بصورة عامة بأنها عبارة عن عبارة عن التصرفات او الأنشطة او اداء يقدم من طرف الى طرف آخر و هذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة و لا يترتب عليها نقل ملكية اي شيء كما ان تقديم الخدمة قد يكون مرتبط أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس.<sup>1</sup>

Kotle&Amstrong : "أنشطة أو منافع أو إشباعات يقدمها طرف البائع لطرف آخر المشتري، و هي بطبيعتها غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية شيء، وقد يرتبط أو لا يرتبط إنتاجها وتقديمها بمنتج مادي ملموس".<sup>2</sup>

كما تعرف الخدمات المصرفية 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 دلالتها وقيمتها النفعية التي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمبتغية التي تشكل في الوقت نفسه مصدرا لربحية المصرفية".<sup>3</sup>

#### ثانيا: خصائص الخدمة المصرفية

يرى محسن الخضيرى ان الخدمات المصرفية تتصف بخصائص أهمها:<sup>4</sup>

1 أ ، بريش عبد القادر ، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك ، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ، عدد3 ص 252.

2 بريش عبد القادر، مرجع سبق ذكره ، ص 253

3 وبيبة ليازيد، تأثير التسويق الإلكتروني في جودة الخدمات المصرفية دراسة تحليلية مقارنة بين المصارف العامة والخاصة في الجزائر، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، جامعة معسكر الجزائر، المجلد18 العدد4، 2014/11/12، ص 158

4 محسن أحمد الخضيرى ، التسويق المصرفي ، المدخل المتكامل لحل المشكلات البنكية ، مكتبة الأنجلو المصري 1982 ، ص21.

- ✓ الخدمات المصرفية ليست مادية مجسمة و بالتالي فهي غير قابلة للتلف و لا يمكن تخزينها ؛
- ✓ الخدمات المصرفية ليست محمية ببراءة الاختراع وكل خدمة جديدة يوجددها بنك ما يكمن لبنك اخر تقديمها ؛
- ✓ الخدمات المصرفية غير قابلة للتجزئة او التقسيم او الانفصال عند تقديمها ؛
- ✓ تعتمد الخدمات المصرفية على التسويق الشخصي بدرجة كبيرة ، حيث تعتمد في تقديمها على الاتصال الشخصي بين مقدم الخدمة و العميل .

### المطلب الثاني: أنواع الخدمة المصرفية

عامة هناك نوعان من الخدمات المقدمة من طرف المصارف:<sup>1</sup>

#### أولاً: خدمات مصرفية شاملة محددة مسبقاً

ومن الخدمات المصرفية الشاملة المحددة مسبقاً نجد ما يلي:

- التحقق في إصدار عدد غير محدد من الشيكات.
- صندوق لحفظ الأمانات.
- حماية ضد السحب على المكشوف.
- شيكات من أمين الصندوق.
- تحويلات نقدية.
- معدلات فائدة خاصة على دفعات القروض.
- برامج ادخار وتوفير خاصة.

#### ثانياً: خدمات مصرفية مصممة حسب رغبة كل زبون

ويقصد بها تسويق لخدمات مصرفية معدة حسب ذوق ورغبة كل زبون، عن طريق برنامج الصيرفي الشخصي الذي يقوم بخدمة هؤلاء الزبائن باعتباره نقطة اتصال معهم بخصوص كافة المعاملات المصرفية باستثناء المعاملات التجارية الروتينية مثل صرف الشيك أو استلام الإيداع.

#### • الخدمات المصرفية التقليدية

<sup>1</sup> معراج هواري، "تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف الجزائرية"، أطروحة دكتوراه، العلوم التجارية، جامعة الجزائر، 2005، ص 23، 24.

تتميز هذه الخدمات بالاعتماد بالدرجة الأولى على العنصر البشري والاتصال مباشرة مع العملاء ولهذا سميت بالخدمات التقليدية ويمكن حصرها في خمس مجموعات أساسية:

### أولاً: قبول الودائع

- يمكن تعريف الوديعة بأنها: "اتفاق بين المصرف والعميل بحيث يقوم هذا العميل بمقتضاه بدفع مبلغ معين من النقود باستخدام وسيلة من وسائل الدفع (نقداً، شيك،..الخ) ، ويلتزم المصرف برد هذا المبلغ عند الطلب أو حين حلول الأجل، كما يلتزم أيضا بدفع فوائد على هذه الوديعة"<sup>1</sup> ويمكن تقسيم الإيداعات التي يقدمها المودعون لدى المصارف إلى أربعة أقسام رئيسية:<sup>2</sup>

#### ▪ الوديعة تحت الطلب:

هي تلك الوديعة التي يستطيع أصحابها سحبها دون سابق إنذار، وعادة ما لا يمنح المصرف عن هذه الوديعة فائدة أو يمنح فائدة ضئيلة.

#### ▪ الوديعة بشرط الإخطار:

هي وديعة لا يستطيع العميل طلب استرداد النقود المودعة في أي وقت وإنما يتعين عليه أن يخطر المصرف بنية السحب قبل إجرائه بمدة يحددها العقد، وتكون الفائدة الممنوحة في هذه الحالة أيضا ضئيلة.

#### ▪ الوديعة لأجل:

هي تلك الودائع التي لا يستطيع أصحابها السحب منها الا بعد انقضاء المدة المحددة والمتفق عليها مسبقا بين المصرف والمودع.

#### ▪ الحساب الجاري:

يعد الحساب الجاري من أهم العمليات المصرفية، فهو حساب يخص المعاملات التجارية والمالية ، وهو عقد بمقتضاه يلتزم طرفاه بان يقيدا الحقوق والديون الناشئة عن كل أو بعض العلاقات المتبادلة بينهما خلال مدة محددة على أن تتم تصفية الحساب في نهاية هذه المدة،

<sup>1</sup> أحمد محمد غنيم، "إدارة البنوك (تقليدية الماضي والالكترونية المستقبل)" ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ص52.

<sup>2</sup> جليد نور الدين، "تطوير وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، علوم التسيير، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2006/2007، ص59.



وقد يكون الحساب الجاري غير محدد المدة وفي هذه الحالة تتم التصفية متى طلب احد الطرفين، أما عن أطراف الحساب الجاري فان المصرف يكون بالضرورة احد طرفيه، أما طرف إجرائها الثاني غالبا ما يكون تاجرا.

ومن الخدمات التي تقدم للعملاء و المتعلقة بالحساب الجاري : خدمات فتح الحساب،خدمات الإيداع،خدمات السحب،و خدمات غلق الحساب الجاري.

### ثانيا: التسهيلات المصرفية

ويقصد بالتسهيلات المصرفية:" كل الخدمات التي تيسر للعملاء تمويل نشاطهم بأقل جهد ممكن وبأقل قدر ممكن من التكاليف التي يتحملوها في سبيل تحقيق ذلك".<sup>1</sup> ومن أنواع التسهيلات نجد:

#### ▪ إصدار خطابات الضمان:

خطاب الضمان هو عبارة عن تعهد كتابي صادر عن البنك (البنك الضامن) ، بناء على طلب أحد العملاء بدفع مبلغ معين ضمن مدة معينة ولغرض معين الى جهة معينة (المستفيد) ، وذلك عند مطالبة تلك الجهة في حالة إخلال ذلك العميل بتنفيذ التزام محدد ووفق شروط معينة.<sup>2</sup>

#### ▪ فتح الاعتمادات المستندية

يمكن تعريف الاعتماد المستندي بأنه، تعهد كتابي صادر من مصرف بناء على طلب مستورد بضائع لصالح مصدرها يتعهد فيه المصرف بدفع أو قبول كمبيالات مسحوبة عليه في حدود مبلغ معين، ولغاية أجل محدد مقابل استلامه مستندات الشحن طبقا لشروط الاعتماد والتي تظهر شحن بضاعة معينة بمواصفات وأسعار محددة.<sup>3</sup>

#### ▪ خدمات إعتاد الشيكات (تصديقتها):

1 أحمد محمد غنيم،"إدارة البنوك(تقليدية الماضي والإلكترونية المستقبل)" ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ص74..

2 خالد أمين عبد الله إسماعيل، إبراهيم الطراد،"ادارة العمليات المصرفية(المحلية والدولية)" ، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1 ، عمان، 2006،ص312.

3 دغوش العطرة،"استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقييم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، العلوم الاقتصادية(غير منشورة) ، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2017/2016،ص109.

تطلب بعض الجهات من عملائها شيكا معتمدا لتجهيزهم بالبضائع أو إبراء ذمتهم، وهنا يتقدم عملاء المصرف بطلب التصديق أو اعتماد الشيكات المسحوبة لأمر تلك الجهات وذلك بوضع ختم توقيع المصرف عليها ويتحمل مسؤولية الوفاء.<sup>1</sup>

### ثالثاً: القروض المصرفية

لقد عرف الكتاب الاقتصاديون القروض المصرفية بتعاريف متعددة يختلف مضمونها وفقاً لوجهة نظر الباحث فإذا أخذنا معنى كلمة قرض باللغة الإنجليزية «credit» نجد انه ناشئ من عبارة «crédo» في اللغة اللاتينية التي تعني "أضع الثقة".<sup>2</sup>

وتعرف هذه الخدمة على أنها "الثقة التي يوليها المصرف لشخص ما يضع تحت تصرفه مبلغاً من المال لفترة محددة يتفق عليها بين الطرفين، حيث يقوم المقرض في نهاية المدة بالوفاء بالالتزام لقاء عائد معين يحصل".

عليه المصرف من المقرض يتمثل في الفوائد والعمولات والمصاريف.<sup>3</sup>

توجد عدة أشكال للقروض المصرفية ويمكن تقسيم هذه الأشكال إلى:<sup>4</sup>

- حسب الغرض: قرض استثماري، استغلالي، إستهلاكي.
- حسب القطاع وأنشطة الاقتصادي الممول: قرض زراعي، صناعي، خدماتي.
- حسب الجهة ممنوح لها: قرض خاص أو عام.
- حسب الضمانات المطلوبة: قروض شخصية أو القروض عينية، قروض بدون ضمانات للأشخاص الذين يثق البنك في مراكزهم المالية.
- حسب طريقة التسديد: دفعة واحدة أو على أقساط وهو الغالب.

والتقسيم الرئيسي للقروض يكون عادة حسب مدته أو اجل انقضائه حيث يقسم إلى : قروض قصيرة أو متوسطة أو طويلة الأجل.

<sup>1</sup> زكي خليل المساعد، "تسويق الخدمات وتطبيقاته"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1 ، 2003 ، ص 300.

<sup>2</sup> دغوش العطرة، مرجع سبق ذكره ، ص 111.

<sup>3</sup> رعد حسن الصرن، "عولمة جودة الخدمات المصرفية"، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع ومؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008 ، ص 289.

<sup>4</sup> سليمان ناصر، "التقنيات البنكية وعمليات الائتمان"، ديوان المطبوعات الجامعية، 2012 ، ص 29، 30.

**رابعاً: خدمة التحصيل المستندي**

يتضمن قيام مصرف ما بتسليم مستندات بناء على تعليمات تلقاها بشأن إستيفاء قبول هذه المستندات، أو دفع قيمتها أو تسليم مستندات تجارية مقابل قبولها، أو تسليم مستندات وفق شروط وتعليمات أخرى.<sup>1</sup>

ومن بين عمليات التحصيل ما يلي:

**▪ تحصيل وسداد قيمة الكوبونات:**

الكوبونات هي طابع تكون مصفوفة في أسفل شهادات الأسهم، ومطبوع في كل منها اسم المنظمة المصدرة لهذه الأسهم وعدد وأرقام الأسهم التي تحملها هذه الشهادة، وتقوم المصارف نيابة عن عملائها بتحصيل وسداد قيمة الكوبونات الخاصة بهم، وهي خدمة مصرفية هامة.<sup>2</sup>

**▪ خصم الأوراق التجارية:**

يمكن لحامل ورقة تجارية أن يتقدم إلى المصرف التجاري قبل حلول ميعاد استحقاقها للحصول على نقود حاضرة تكون اقل من المبالغ الواردة في تاريخ استحقاقها، والفرق بين قيمة هذه الورقة في تاريخ معين قبل تاريخ استحقاقها وقيمة المبلغ في تاريخ استحقاقها هو سعر الخصم، بحيث يقوم المصرف التجاري بأخذ فائدة مقابل هذه الخدمة وتسمى هذه الفائدة بمبلغ الخصم، ويطلق على هذه العملية بخصم الأوراق التجارية ويضاف إلى مبلغ الخصم نسبة معينة تعتبر كعمولة بالإضافة إلى مصاريف التحصيل.<sup>3</sup>

**▪ خدمات التحصيل الداخلية:**

تمارس المصارف تسوية الديون عن طريق المقاصة أو الترحيل في الحساب دون الحاجة إلى تداول كميات كبيرة من العملة، وما يترتب على ذلك من نقل وتكاليف وتعرض لمخاطر السرقة والضياع، وتتمثل التسويات التي تقوم بها المصارف في تحصيل الشيكات، تحصيل الكمبيالات، التحصيلات المستندية، وقبول الشيكات لغرض الإيداع في الحساب.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> عد حسن الصرن ، مرجع سابق، ص299.

<sup>2</sup> أحمد محمد غنيم، مرجع سبق ذكره، ص68.

<sup>3</sup> محمد شكرين، "بطاقة الانتماء في الجزائر"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، العلوم الاقتصادية، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2007/2006، ص6.

<sup>4</sup> زكي خليل المساعد، مرجع سبق ذكره ، ص299.

## خدمات التحصيل الخارجية:

ومنها على سبيل المثال أن يتم الإتفاق بين المصدر والمستورد على إرسال البضائع دون الحاجة إلى فتح اعتماد مستندي لصالح المصدر، ثقة منه بالمستورد بتسليم الثمن عند تسليم مستندات البضاعة، وفي هذه الحالة يقدم المصدر إلى مصرفه المستندات المتفق عليها بينه وبين المستورد، ويتولى المصرف إرسال هذه المستندات إلى مراسله في بلد المستورد ويطلب منه تسليم مستندات الشحن إلى المستورد مقابل دفع ثمن البضاعة، وعندما يسدد المستورد هذا الثمن يبلغ مصرف المصدر بما يفيد تحصيل القيمة لغرض إجراء التسويات اللازمة ومنها قيد المبلغ لصالح المصدر وكذلك الحال بالنسبة للتسويات المالية عن طريق الحوالات الخارجية.<sup>1</sup>

أما عن الخدمات المصرفية الحديثة التي من أمثلتها ما يلي:<sup>2</sup>

- القروض الإستهلاكية.
- خدمات الإرشاد والنص المالي.
- بيع خدمات التأمين.
- ادارة النقدية للمشروعات.
- التأجير التمويلي.
- المساهمة في تمويل المشروعات المخاطرة.
- تقديم الخدمات الاستثمارية للمضاربة في الأسهم...الخ.

## المطلب الثالث: آليات تطوير الخدمات المصرفية

❖ أولاً مفهوم وأهمية تطوير الخدمات المصرفية:

## 1. مفهوم تطوير الخدمات المصرفية :

التطوير هو التقدم والامتياز والتواصل والارتقاء والنمو و التنمية وهو كل ذلك وأكثر وبدون التطوير تنكمش وتتخلف فالتطوير هو جهاز المناعة ضد الانكماش و التأخر بل هو احد مقومات التواجد الرئيسية لأي مصرف من المصارف.

<sup>1</sup> أحمد محمد غنيم، مرجع سبق ذكره، ص75.

<sup>2</sup> محمد عبد الفتاح الصيرفي، "إدارة البنوك"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص4، 5.

وقد يقصد بتطوير الخدمة طرح خدمات معروضة حاليا في السوق ولطنها جديدة على المصرف مثل ادخال خدمات التخطيط المالي و الفرض الدوار للمنشأة الصغيرة ،او الخدمات المالية الجديدة و عملية تطوير الخدمات المصرفية عملية شاملة و متكاملة تهدف الى تعزيز القوى التنافسية للمصرف ومن ثم زيادة ربحية على المدى الطويل لذا ان الزبائن يميلون للتعاون مع المصارف القادرة على تطوير خدماتها المصرفية و تميزها وخاصة اذا ما كان هناك تشابه بينها وبين الخدمات الأخرى المقدمة حيث ان الخدمة المصرفية تنتج في ضوء الاحتياجات و الرغبات لدى زبائن المصرف ،لذا فان مقومات البقاء ان تكون الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف قادرة على تلبية احتياجات الزبائن في الوقت الذي يصبح فيه المصرف عاجز عن تقديم خدمات مصرفية جديدة ترتقي الى الخدمات المصرفية المقدمة الحالية لتحقيق نفس الغرض الذي تحققه الخدمات المتطورة.<sup>1</sup>

## 2. أهمية تطوير الخدمات المصرفية :

إن الأهمية التي تكتسبها عملية تطوير الخدمات المصرفية مردها إلى أن البنك يعمل في بيئة متغيرة، و أن رغبات الزبائن في تغير دائم و على البنك ملاحقة تلك التطورات و التغيير في الرغبات، ليتمكن من المحافظة على حصته السوقية و الاستمرار في ظل المنافسة.

إن جهود البنك المتعلقة بتطوير خدماته لا بد أن تتم في إطار الاستراتيجية الشاملة للبنك، و ذلك بالاهتمام بالابتكار والتجديد في الخدمات المصرفية، و تتبع أهمية الابتكار و التطوير من مجموعة من الاعتبارات نذكر أهمها فيما يلي:<sup>2</sup>

- التغير المستمر في أذواق و رغبات الزبائن، و بالتالي فإن تطوير الخدمات المصرفية يصبح ضروري لضمان الاستمرار في السوق و جلب زبائن جدد ؛
- الاستفادة من التطورات التكنولوجية في مجال العمل المصرفي و تسخيرها لخدمة الزبائن ؛

<sup>1</sup> غالي ، مجلة المثنى للعلوم الادارية و الاقتصادية ، المجلد ( 7 ) العدد (4)-(2017)85-100، ص83  
<sup>2</sup> هارون مسعودي ، " الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في تفعيل النشاط البنكي دراسة حالة بنك البركة الجزائري- وكالة باتنة"، جامعة المسيلة ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ، تخصص :بنوك ص19.

- مواجهة المنافسة المحتدمة في السوق المصرفية، حيث تعتمد المنافسة بين البنوك على جوانب الابتكار و التطوير و إيجاد أفكار جديدة تترجم في شكل خدمات لتحقيق رضا الزبائن.

#### ❖ ثانيا مصادير تطوير الخدمات المصرفية :

هناك مجموعة من المصادير لتطوير الخدمات المصرفية يمكن تلخيصها في:

#### 1. المصادير الخارجية:<sup>1</sup>

- أ. **البحوث والدراسات الأكاديمية** : المتخصصة التي تقدم الأفكار الجديدة والمبتكرة من خلال البحوث والدراسات والمؤتمرات واللقاءات المتخصصة، التي تتعقد بشكل دوري غالبا ما تعتبر مصدرا غذائيا للأفكار الجديدة المنتجات والخدمات البنكية.
- ب. **المنافسون** : أن تحليل المنافسين والذي يتم من خلاله تحليل نقاط القوة والضعف البنك وعلى صوابها، يتم تحديد الفرص المتميزة ككل أو كخدمة بنكية معينة، إذ ان البنك يستطيع أن يتعلم من أخطاء و النجاحات التي تحقها البنوك المنافسة، لتجنب الوقوع في نفس الأخطاء ويعزز النجاحات التي يحققها المنافس لصالحه أيضا.
- ت. **علاقات الزبون بتطوير الخدمة** : من المهام الرئيسية المكونة تسويق الخدمات المصرفية تكمن في :

جذب الزبون واستمرارية تعزيز الثقة معه ، وتهدف إلى بناء علاقات الخدمة المتميزة على المدى الطويل وتحصيل الرضا الكلي له عن الخدمات المصرفية، الزبون أصبح يطمح في تعاملاته وضع جوانب جودة الخدمة في مقدمة الأمر المطلوبة.

ث. **معرفة ما نحتاجه الحكومة أو المنظمات الحكومية** : بعد اتساع وتطوير دور الدولة وقيامها بتعظيم دورها في تخطيط وترويج وتقديم الخدمات والأنشطة الاقتصادية الاجتماعية ، أصبحت دولة في حاجة إلى خدمات مصرفية ذات طابع ومواصفات خاصة لخدمة هذا الدور، ومن خلال تطلعات الدولة يمكن البنوك اكتشاف مجموعة من الخدمات المصرفية التي يمكن إدخالها لأول مرة والقيام بتطوير الخدمات الحالية لتتوافق مع احتياجات الدولة.

<sup>1</sup> معمري حسينة ، اليات تطوير خدمات القطاع البنكي في ظل اقتصاد المعرفة- دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة 842 و القرض الشعبي الجزائري وكالة 317 ام بواقي- ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ، تخصص : اقتصاد نقدي وبنكي ، ص 42

2. المصادر الداخلية:<sup>1</sup>

أ. **مديري البنك و رؤساء قطاعاته:** يمكن لمدير البنك ورؤساء قطاعاته التنفيذية نتيجة معاشيتهم الواقع العملي والظروف المختلفة المحيطة بالبنك، ومعرفتهم بها أولاً بأول و التقدم باقتراحات تطوير الخدمات المصرفية الخاصة بالبنك.

ب. **موظفي البنك:** نتيجة للاحتكاك المباشر بين موظفي البنك وعملائه، ومن هذا المنطلق يتعرف الموظفون على الانطباعات المتولدة لدى العميل عن الخدمة ومدى ملائمتها لإشباع حاجياته و رغباته، وكل ملامح حول تطوير الخدمة المصرفية من نواحي هذا التطوير أو اوجه القصور.

ت. **إدارة التسويق:** من وظائف الإدارة التسويقية للبنك هو العمل على تحسين وتطوير الخدمات المصرفية وتقوم إدارة التسويق المصرفي بالبنك من خلال الدراسات التحليلية.

## ❖ ثالثاً أنواع تطوير الخدمات المصرفية:

ان أي متابع للسوق المصرفية يجد عدد كبير من الخدمات المصرفية وتتنوع بين خدمات الإيداع وخدمات الإقراض وغيرها ومن اجل سهولة البحث ستقوم بتصنيفها الى قسمين حسب نوعيتها و حسب العملاء.

1. الخدمات المصرفية حسب نوعها ويمكن أن تنقسم بدورها إلى ثلاثة انواع:<sup>2</sup>

أ. خدمات مصادر الأموال كالحسابات الجارية وودائع التوفير والودائع لأجل (الثابتة) وشهادات الإيداع وصناديق الاستثمار ؛

ب. خدمات توظيف الأموال وتشمل القروض بأنواعها المختلفة (تجارية، صناعية، سياحية) وحسب آجالها قصيرة ومتوسطة وطويلة الاجل والاعتمادات المستندية وبطاقات الائتمان ؛

ت. الخدمات المختلفة التي لا تركز إلى منح الائتمان، ويحصل المصرف من خلالها على عمولات ورسوم ومن أمثالها تحويلات العملة، الكفالات، وتأجير الصناديق الحديدية، الخزائن الخاصة وغيرها.

## المطلب الرابع: الأساليب المستخدمة في تقديم الخدمة المصرفية الالكترونية

<sup>1</sup> معمري حسنية، مرجع سبق ذكره، ص43.

<sup>2</sup> غالي ، مرجع سبق ذكره، ص84.

تتمثل قنوات الصيرفة الإلكترونية فيما يلي:

### 1. الصراف الآلي:<sup>1</sup>

ظهرت في بداية السبعينات كبديل لعمال المصرف وذلك لتقليل المعاملات داخل البنك، أما في الثمانينات بدأ الإهتمام بتخفيض التكلفة وذلك من خلال البحث عن ميزة تنافسية كما يعتبر الصراف الآلي من أول آلية تطور الجهاز المصرفي العملي اعتمادا على وجود شبكة من الإتصالات تربط فرع واحد للبنك أو عدة فروع لبنوك أخرى عند تقديم خدمة لأحد العملاء من هذه البنوك.

ولقد تطور عمل هذه الصرافات الآلية حيث أصبحت تقوم بالوصول الفوري لحسابات الزبائن، كما تقدم خدمات صرف المبالغ النقدية، كما أصبح للزبون القيام بتسديد وتسوية التزاماته بسهولة وذلك بظهور البطاقات الذكية، ولم تعد هذه الأجهزة تقوم بخدمة الحصول على النقود فقط، بل إتسع نطاق خدماتها وذلك من تمكين الزبائن والموظفين من إستلام رواتبهم وحقوق الضمان الإجتماعي، كما تسمح لهم بالوصول إلى حساباتهم الجارية، وأصبحت حاليا تقدم العديد من الخدمات نذكر منها:

التعرف على رصيد الحساب، القيام بإيداع وسحب النقود وتحويلها بين الحسابات ، سداد الفواتير، طلب دفتر الشيكات، ..ألخ، وذلك مع توفر إستخدام لغات أجنبية عبر هذه الأجهزة تم إختراع صراف آلي في فرنسا سنة 2003 يسمح بإيداعات نقدية ورقية أو معدنية أو حتى شيكات كما يقبل التعامل مع حوالي 100 شيك و 250 ورقة نقدية مالية، ويستطيع حساب 500 قطعة نقدية في الدقيقة الواحدة.

وهو جهاز أوتوماتيكي لخدمة العملاء دون أي تدخل للعنصر البشري، وذلك بمساعدة برامج معدة سلفا تلبي الإحتياجات البنكية للعملاء علة مدار الساعة باستخدام بطاقة الصراف الآلي، وهي بطاقة بلاستيكية بمواصفات معينة تصدر من البنك تحمل عادة هذه البطاقة اسم العميل ورقم حسابه ورمز الفرع وعليها شريط ممغنط ذو لون بني يحمل نفس المعلومات السابقة، ولكل بطاقة رقم سري يعرفه حاملها فقط، وتعتمد آلية عمل آلات الصرف الذاتي على وجود إتصال بين الحاسب الرئيسي للبنك وآلة الصرف الذاتي المتواجدة في أماكن جغرافية، بحيث

<sup>1</sup> بلعاش ميادة، بن سماعيل حياة، "مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر"، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد16، ديسمبر 2014، ص 73-74.



يمكن استقبال بيانات العميل كرقم التعريف الشخصي PIN ورقم الحساب ثم إدخال رمز الخدمة لتقوم بعد ذلك بإعطاء استجابة فورية تتمثل إما في السحب النقدي، الإيداع النقدي، كشف الحساب، بيان الأرصدة...<sup>1</sup>

ويتيح استخدام الصراف الآلي الإستفادة من العديد من المزايا بالنسبة للبنك والعميل على حد سواء، ويمكن تلخيص أهم هذه المزايا من خلال الجدول التالي:

جدول 1 يمثل: مزايا استخدام الصراف الآلي بالنسبة للبنك والمتعاملين

مزايا استخدام الصراف الآلي للبنك	مزايا استخدام الصراف الآلي للمتعاملين
<ul style="list-style-type: none"> <li>• معدل المسحوبات من الصراف الآلي أقل من معدل المسحوبات من الشباك مما يؤدي الى الاحتفاظ بأرصدة أطول لدى البنوك.</li> <li>• توفير الوقت والجهد وتوجيهه إلى خدمات أخرى.</li> <li>• توفير تكلفة طبع وإعداد دفاتر الشيكات.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تغني العميل عن حمل النقود بكميات كبيرة.</li> <li>• الحصول على النقود في أي وقت ولعدة مرات في اليوم.</li> <li>• تغني العميل عن استخدام الشيكات.</li> <li>• السرية التامة في أداء الخدمة.</li> <li>• التعريف ببعض الخدمات التي يعرضها البنك بصورة موجزة.</li> </ul>

المصدر: خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد، "ادارة العمليات المصرفية المحلية والدولية"، دار وائل للنشر، عمان، 2006، ص208

## 2. الصيرفة المنزلية Home Banking:

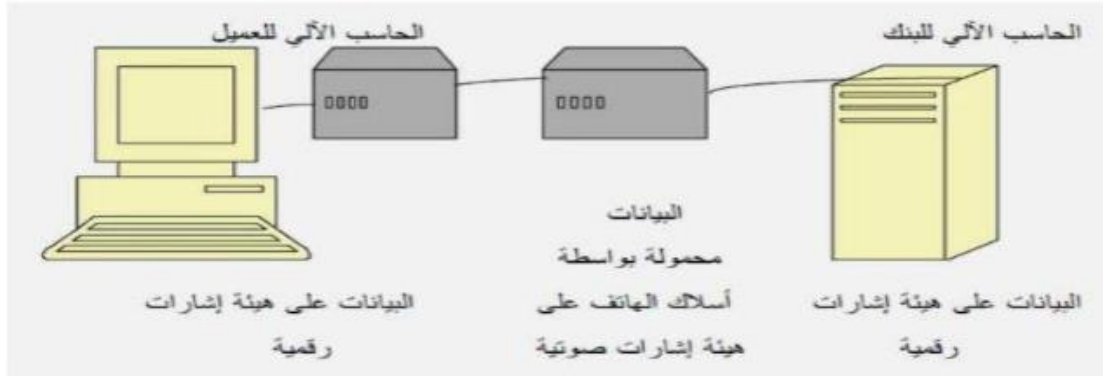
وتتمثل في الحاسب الشخصي الموجود بمكان العمل أو المنزل أو أي مكان آخر والذي يكون بدوره متصل بحاسب المصرف إلكترونيا، والذي يحصل على كلمة السر أو الرقم السري وذلك للقيام بالعمليات المصرفية المراد تسويتها، وهذا ما يضمن سرية التعامل.

وقد طبق هذا النظام لأول مرة سنة 1980 بواسطة بنك United American بولاية تيسني الأمريكية، ولكن استخدامه على النطاق التجاري الواسع لم يتحقق إلا بعد إنتشار أجهزة الحواسيب الشخصية PC، ويعمل هذا الحاسب الشخصي كمحطة يتم عن طريقها تقديم الخدام المصرفية كعرض أرصدة العميل، بيان الشبكات المحصلة وتحت التحصيل، تحويل مبلغ من حساب لآخر،

<sup>1</sup> خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد، "ادارة العمليات المصرفية المحلية والدولية"، دار وائل للنشر، عمان، 2006، ص208.

طلب دفع الشيكات ... إلخ،<sup>1</sup> كما سنوضح مفهوم عمليات الإتصال للصيرفة المنزلية في الشكل التالي:

الشكل 2 يمثل: مفهوم عمليات الإتصال للصيرفة المنزلية



المصدر: طارق طه، "إدارة البنوك في بيئة العولمة والأنترنيت"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007، ص280.

### 3. نقاط البيع الإلكترونية Electronic Point Of Sale:

وهي عبارة عن الآلات الموجودة لدى المؤسسات التجارية والخدماتية متعددة الأنشطة ومختلف الأنواع، وكما يسمح للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية لتسديد مدفوعاته وذلك من خلال خصم حسابه الإلكتروني بتمرير البطاقة على هذه الآلة المربوطة إلكترونياً بحواسيب المصرف.

وتقدم خدمات مالية متنوعة كالدفع الآلي في المحلات التجارية مثل ضمان الشيكات والقيود المباشر عن طريق التحويل الإلكتروني من حساب المشتري إلى حساب التاجر باستخدام جهاز EPOS الموجود لدى التاجر.<sup>2</sup>

يتشابه هذا النظام مع المصارف المنزلية في إعماده على شبكة إتصالات الحاسبات الآلية وعمليات التحويل وإعادته، أما وجه الإختلاف بينهما فيتمثل في أن عملية الإتصال في نظام الوحدات الطرفية بين الحاسب الآلي للمصرف وبين المحطة الطرفية الموجودة داخل منازل العملاء، وطبقاً لهذا النظام يتم إدخال قيمة مشتريات العميل من خلال هذه الوحدات الطرفية

<sup>1</sup> ناظم محمد نوري الشمري، زهير عبد الفتاح عبد اللات، مرجع سبق ذكره، ص81.

<sup>2</sup> وسيم محمد الحداد، مرجع سبق ذكره، ص64.

لتخصم من رصيد حسابه المسجل داخل الحاسب الآلي بالمصرف ويطلق عليها عملية الخصم المدين، وفي المقابل تتم إضافة نفس القيمة لحساب المتجر بالمصرف.<sup>1</sup>

#### 4. الصيرفة الهاتفية Phone Banking:

هنا تقوم البنوك بتوفير مراكز للإتصالات وخدمة الزبائن بحيث تتيح تسوية الخدمة المصرفية هاتفيا بإستخدام رقم سري، كما أن هذه المراكز تعمل على مدار الساعة، ومن مميزات هذه الصيرفة إتاحة المعلومات في أي وقت وأي يوم وخلال الأسبوع (24/7 أيام)، ومن بين هذه الخدمات خدمة الرسائل البنكية والتي تكون تلقائية وبالتالي البنك يرسل للزبون رسائل في نهاية يوم العمل عن التحركات التي تمت على حسابه وعن رصيده وبعدها تطورت الخدمة المصرفية وأصبحت الرسائل ترسل للزبون عن حدوث حركات معينة مثل: وصول الراتب، وصول الحوالة، رفض الشيك، إستحقاق وديعة، الموافقة على قرض، مراجعة البنك لسبب ما... إلخ.<sup>2</sup>

كما وصل تحديث خدمة الرسائل إلى أن يقوم الزبون بإرسال رسالة إلى أي صراف آلي داخل بنكه ليتم تسحب مبلغ للشخص الموجود حاليا أمام الصراف.<sup>3</sup>

#### 5. الصيرفة المحمولة Mobile Banking:

هي تلك الخدمات المقدمة من خلال الهاتف المحمول من خلال استعمال الزبون الرقم السري الذي يسمح له بالدخول إلى حسابه الشخصي للإطلاع على أرصده والخصم منه تطبيقا للخدمات المصرفية المطلوبة.<sup>4</sup>

هذه الخدمة تقم من خلال الهاتف المحمول من الأنواع التي تقدم تكنولوجيا الجافا Java Technology، و تعتمد هذه الخدمة على إقامة قناة إتصال مباشر بين المصرف والعميل عن طريق تقنية WAP، وهو النظام الذي يتيح استخدام الأنترنت من خلال الهاتف المحمول، حيث يتم كذلك تركيب كارت ذكي داخله يحمل إسما ويسمح لأصاحبه بالإتصال بحسابه المصرفي وإجراء العمليات المصرفية المختلفة مثل التأكد من الأرصدة المصرفية، تحويل

<sup>1</sup> طارق طه، "التسويق بالإنترنت والتجارة الإلكترونية"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2006، ص282.

<sup>2</sup> أحمد محمد غنيم، "الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل"، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، 2004، ص36.

<sup>3</sup> وسيم محمد الحداد، شقيري نوري موسى وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص65.

<sup>4</sup> محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص218.

الأموال ، دفع الفواتير، شراء الأسهم والسندات، أسعار الأسهم والسندات، أسعار العملات الأجنبية، تحذيرات للعميل من السحب على المكشوف، إيداع الأموال.<sup>1</sup>

## 6. بنوك الإنترنت Internet Banking:

إن إنتشار شبكة الإنترنت أتاح المعارف استخدامه وخاصة خدمات المصرف المنزلي، حيث اعتمدت المصارف على التوسع في إنشاء مواقع لها على شبكة الإنترنت بدلا من إنشاء مقرات ومباني جديدة لها حتى يستطيع العميل أن يصل إلى الفرع الإلكتروني بطريق أسهل، وبذلك توفير من خلال هذه الشبكة خدمات مصرفية لكل عملائها، فضلا عن تحقيق الكفاءة والفعالية في عمليات تسويق خدماتها المالية حتى في المناطق النائية والبعيدة والتي لا تتوفر لهذه المصارف فروع فيها.<sup>2</sup>

## 7. خدمات التحويل الإلكتروني للشيكات والمقاصة الآلية:

تقوم العديد من البنوك بالمشاركة في شبكة معلومات محوسبة تتولى التداول الإلكتروني لملايين القيود المحاسبية لمختلف العمليات الدائنة والمدينة بين مختلف المصارف، يتم بموجبه تحويل بيانات الشيكات الكتابية إلى بيانات إلكترونية ويتم تسوية الشيكات عن طريق تحويل الأموال بناء على البيانات الإلكترونية بدل من حركة الشيك الورقي، وهذا يؤدي إلى التحول إلى الشيكات الإلكترونية.

أما المقاصة الإلكترونية فهي تتيح للبنوك إمكانية التسوية الفورية من دفع وتلقي للأموال عبر حساباتها الجارية لدى البنوك المركزية وتوفير دفع فوري لعملائها، كما يشمل هذا النظام تسوية المدفوعات التي تتم عن طريق شبكة المدفوعات والنظام الإلكتروني لتداول الأسهم ومقاصة الشيكات.<sup>3</sup>

## المبحث الثالث: ماهية الشمول المالي

### المطلب الأول: نشأة و مفهوم الشمول المالي

#### أولا: نشأة الشمول المالي

<sup>1</sup> دغوش العطرة، مرجع سبق ذكره، ص139.

<sup>2</sup> دغوش العطرة، مرجع سابق، ص138، 139.

<sup>3</sup> عامر إبراهيم قنديلحي، "التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها"، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2015، ص184.

ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مرة في العام 1993 في دراسة بريطانية عن الخدمات المالية بجنوب شرق بريطانيا تناولت اثر اغلاق فرع احد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمات المصرفية، وفي عام 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل اوسع لوصف محددات وصول الافراد الى الخدمات المالية المتوفرة. وازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي بعد الازمة المالية العالمية عام 2008 وتمثل ذلك بالتزم الحكومات المختلفة بتحقيق الشمول المالي من خلال تنفيذ سياسات تهدف الى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع الى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح، ذلك بالإضافة الى حث مزودي الخدمات المالية وتوفير خدمات متنوعة ومبتكرة بتكلفة منخفضة وتبنت مجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في اجندة التنمية الاقتصادية و المالية واعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصول جميع فئات المجتمع اليها ركيزة اساسية من اجل محاربة الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك.<sup>1</sup>

### ثانيا: مفهوم الشمول المالي

الشمول المالي أو الاشتمال المالي، مصطلح أطلق عليه العديد من التعريفات المختلفة باختلاف الجهات المعرّفة له حيث أنه لا يوجد هناك تعريف محدد متفق عليه، ولعل أبرزها ما يلي: يعرفه مركز الشمول المالي في واشنطن على أنه "الحالة التي يكون فيها جميع الأفراد قادرين على الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات المالية ذات جودة وبأسعار مناسبة وبأسلوب مريح يحفظ كرامة العملاء".<sup>2</sup>

ويعرف البنك الدولي الشمول المالي على أنه " إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم (المعاملات، المدفوعات، المدخرات، الائتمان والتأمين) ويتم تقديمه لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة".

كما عرفته مجموعة العشرين (G20) والتحالف العالمي لشمول المالي (AFI) على أنه "الإجراءات التي تتخذها الهيئات الرقابية لتعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع، وبما يشمل الفئات المهمّة

<sup>1</sup> ربيعة صباغ، سليمة غزري، الشمول المالي في الدول العربية واقع و آفاق، جامعة الجبالي اليابس، سيدي بلعباس، جامعة بلحاج بوشعيب، عين تموشنت، الجزائر، مجلة ابعاد اقتصادية، المجلد 10، العدد 2.

<sup>2</sup> رشيد نعيمة، عبد الحفيظ بن ساسي، تقييم الشمول المالي في الجزائر من منظور العدالة في التوزيع وفقا لمؤشرات الشمول المالي لسنة 2017 مع الإشارة للدول العربية، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 03، ورقلة، الجزائر، 2021، ص 372.

شة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم، وأن تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة".<sup>1</sup>

ويشير الشمول المالي بحسب التقرير المشترك لصندوق النقد العربي (AMF) والمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP) Consultative Group To Assist The Poor إلى "تمتع الأفراد، بمن فيهم أصحاب الدخل المنخفض، والشركات، بما فيها صغيرة الحجم، بإمكانية الوصول والاستفادة الفعالة، وبأسعار معقولة، بمجموعة ممتدة من الخدمات المالية الرسمية ذات الجودة العالية (مدفوعات، تحويلات، ادخار، تمويل، ائتمان، تأمين... إلخ)، يتم توفيرها بطريقة مسئولة ومستدامة من قبل مجموعة متنوعة من مقدمي الخدمات المالية العاملة في بيئة قانونية تنظيمية مناسبة".<sup>2</sup>

أما بنك الجزائر<sup>3</sup> فلقد عرف الشمول المالي على أنه "إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده وبالأخص تلك المهمشة منها، وذلك من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات المصرفية والتوفير، وخدمات الدفع والتحويل، وخدمات التأمين، وخدمات التمويل والائتمان وابتكار خدمات مالية أكثر ملائمة وبأسعار منافسة وعادلة، بالإضافة إلى العمل على حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وتشجيع تلك الفئات على إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم لتفادي لجوء البعض إلى القنوات والوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لأي من جهات الرقابة والإشراف التي تفرض أسعار مرتفعة نسبيا مما يؤدي إلى سوء استغلال احتياجات تلك القنوات للخدمات المالية والمصرفية، ويتم قياس الشمول المالي بما يمثل جانب العرض واستخدامها وهو جانب الطلب وجودة تلك الخدمات بما يدمج جانبي العرض والطلب". أما المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP)<sup>4</sup> فتعرف الشمول المالي بأنه: "وصول الأسر والشركات إلى الخدمات المالية المناسبة واستخدامها بشكل فعال. ووجوب تقديم تلك الخدمات بمسؤولية وبشكل مستدام في بيئة منظمة تنظيما جيدا".

<sup>1</sup> حسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16 ، العدد 23، الشلف، الجزائر، 2020 ، ص 100.

<sup>2</sup> أشرف إبراهيم عطية، تعزيز الشمول المالي والتكنولوجيا المالية بين الفرص والتحديات: عرض لتجربة الشمول المالي في مصر ، المجلة الدولية للفقهاء والقضاء والتشريع، المجلد 02 ، العدد 02، مصر، 2021، ص 376.

<sup>3</sup> كركار مليكة، الشمول المالي: هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 10 ، العدد 03، البليدة، الجزائر، 2019، ص 364.

<sup>4</sup> سمير عبد الله وآخرون، (الشمول المالي في فلسطين)، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية، الفلسطيني "ماس"، القدس و رام الله، 2016.

على ضوء ما سبق ذكره يتضح أنه على الرغم من تعدد واختلاف تعاريف الشمول المالي إلا أنها تصب في معنى واحد ألا وهو الشمول المالي يقوم بتقديم الخدمات المالية باستخدام الطرق السهلة و البسيطة و بأقل التكاليف.

### المطلب الثاني: أهمية و أهداف الشمول المالي

تتزايد أهمية الشمول المالي مع تزايد الأهداف التي يريد تحقيقها و فيما يلي سيتم التطرق الى أهم أهداف الشمول المالي و أهميته .

#### أولاً: أهمية الشمول المالي

لا جدال اليوم عن الأهمية الجوهرية التي يلعبها الشمول المالي في مختلف المجالات إذ أنه أصبح محور اهتمام العديد من الحكومات والسلطات الاشرافية وفي مقدمتها المصارف المركزية، وهو ما سوف يتم التطرق إليه فيما يلي:<sup>1</sup>

تحقيق الاستقرار المالي حيث أن تحسين الظروف المالية ورفع مستوى معيشة الفقراء يؤدي إلى الاستقرار الاجتماعي والسياسي وبالتالي زيادة استقرار النظام المالي، كما أن الشمول المالي يحسن من كفاءة عملية الوساطة بين الودائع والاستثمارات فضلاً عن زيادة نصيب القطاع الرسمي على حساب القطاع غير الرسمي بما يدعم فاعلية السياسة النقدية، كما أن تحقيق نطاق أوسع من الشمول المالي في الودائع المصرفية يؤدي الى استقرار قاعدة الودائع وبالتالي تحسين مرونة التمويل والاستثمار بالقطاع المصرفي بما يؤثر بشكل ايجابي على أوضاع السيولة، إضافة إلى توجيه الأرصدة الخامدة إلى استخدامات أكثر إنتاجية وتحويلها إلى ودائع تدر عائداً.

- التحفيز على تنمية وتطوير الأعمال التجارية، وبالتالي تحسين الإيرادات الضريبية للاقتصاد، كما يرتبط الشمول المالي مع محددات أخرى للنمو الاقتصادي مثل الاستثمار والمدخرات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، استثمار المحافظ الأجنبية والاستثمار الأجنبي المباشر والنمو والتنمية الاقتصادية الحقيقية تعزز تطوير السوق الدالية على المدى القصير، وبالمثل فإن تطوير السوق الدالية يشجع الاستثمار المحفظة الأجنبية والاستثمار الأجنبي المباشر.

<sup>1</sup>نادية لوزري ، و اقع الشمول المالي في الدول العربية وآليات تعزيزه- دراسة مقارنة لمستوى الشمول المالي في مجموعة من الدول العربية-، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد02، ، العدد02 ، الجزائر،2021،ص17.

- تعزيز الادخار وتطوير ثقافة المدخرات، وتسهيل الوصول إلى الائتمان في حالة الطوارئ في تنظيم المشاريع والسماح بالحصول على آلية دفع فعالة أيضا، كما أن تطوير وانتشار استعمال الهواتف المحمولة يساهم بشكل كبير في النمو الاقتصادي.<sup>1</sup>
- تعزيز التنافس بين المؤسسات المالية من خلال العمل على تنوع منتجاتها والاهتمام بجودتها لاجتذاب أكبر عدد من العملاء والمعاملات وتقنين بعض القنوات غير الرسمية.<sup>2</sup>
- التأثير على الجانب الاجتماعي من حيث الاهتمام الأكبر بالفقراء ومحدودي الدخل، والوصول إلى الأفراد والمشروعات الصغيرة والمتوسطة، ودمجهم بالقطاع المالي الرسمي عن طريق إتاحة الخدمات المالية وجعلها في متناول الشرائح الفقيرة والمهمشة، ذلك إلى جانب الاهتمام بتحقيق المصلحة العامة التي تتعلق بخلق فرص عمل مما يساهم في تحقيق النمو الاقتصادي وبالتالي خفض معدلات الفقر وتحسين توزيع الدخل ومن ثم رفع مستوى المعيشة.<sup>3</sup>
- رفع مستويات النزاهة المالية<sup>4</sup> وذلك من خلال مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ومساندة مكافحة الجريمة حيث أنه إذا تم الالتزام بمعايير النزاهة المالية المتعارف عليها فإن ذلك سيؤدي إلى تطوير وضعية فئة كبيرة من ذوي الدخل المنخفضة بالخدمات المالية الرسمية، والعكس صحيح فيما إذا لم تكتمل البيانات وامتنعت المصارف عن التعامل مع المستفيدين فإن ذلك سيجعلهم يلجؤون إلى اتباع الخدمات المالية الغير رسمية مما سيشكل عائقا على التقدم الاجتماعي والاقتصادي.
- تشمل أهمية الشمول المالي على الحماية المالية للمستهلك حيث تسعى هذه الأخيرة إلى خلق التوازن في العلاقة بين مقدمي الخدمات المالية والمستهلكين وضمان حصول العميل على معاملة عادلة وشفافة بالإضافة إلى حصوله على الخدمات والمنتجات المالية بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية.<sup>5</sup>

1 نادية لوزري، نفس المرجع السابق، ص 17

2 كركار مليكة، مرجع سبق ذكره، ص 364

3 كركار مليكة، مرجع سبق ذكره، ص 364

4 حفيفي صليحة، تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربية، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 07، العدد 04،، الشلف، الجزائر، 2019، ص 4.

5 حفيفي صليحة، مرجع سبق ذكره، ص 4.



- يمكن للخدمات المالية الرقمية أن تساعد الناس على إدارة المخاطر المالية من خلال تسهيل جمع الأموال من الأصدقاء والأقارب البعيدين في الأوقات الصعبة كما أنه بإمكانها مساعدو الناس على تراكم المدخرات وزيادة الإنفاق على الضروريات.<sup>1</sup>

### ثانياً: أهداف الشمول المالي

يهدف الشمول المالي إلى:

- توعية و تثقيف مستهلكي الخدمات و المنتجات المالية و زيادة معرفتهم بالحقوق و الواجبات المترتبة عليهم عند استخدام تلك الخدمات و المنتجات و ذلك لحماية حقوقهم.<sup>2</sup>
- تشجيع المواطنين على الادخار واستثمار الأموال بالطرق المثلى لتعزيز ثقافة الادخار والاستثمار لديهم وتحفيز التنافس بين مزودي الخدمات المالية لتقديم منتجات ادخارية واستثمارية تتناسب مع فئات المجتمع المختلفة، بالإضافة إلى تقليص الفجوة في الوعي والتثقيف المالي لدى فئات المجتمع المختلفة من خلال تعاون كافة الأطراف المشاركة بالاستراتيجية.<sup>3</sup>
- تسهيل وتيسير آليات وصول واستخدام فئات المجتمع المستهدفة إلى الخدمات والمنتجات المالية المختلفة<sup>4</sup> وذلك من خلال توحيد جهود كافة الأطراف المشاركة في الاستراتيجية لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية.
- تحسين معدلات الأداء المصرفي وذلك من خلال قدرة مؤسسات القطاع المصرفي على تجسيد إستراتيجية مالية فعالة تسمح لهم باستقطاب مختلف أنواع المدخرون، وتوجيه أموالهم نحو توظيفها في استثمارات منتجة بما ينعكس إيجاباً على تعظيم مستوى الربحية، وذلك ضمن إطار احترام معايير السلامة المصرفية القائمة على مدى

<sup>1</sup> صورية شنيبي، السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 04، العدد 01، المسيلة، الجزائر، 2019، ص108

<sup>2</sup> صالح ليلى، المقالة النسوية مدخل لتمكين المرأة اقتصادياً و أداة لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، ورقة بحثية مقدمة للمنتقى الوطني: تعزيز الشمول المالي في الجزائر-آلية دعم التنمية المستدامة، جامعة الجبلالي بونعامة، خميس مليانة، يومي 5-6 ديسمبر 2018، ص04.

<sup>3</sup> بهناس العباس وآخرون، أسس ومتطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة إلى التجربة الأردنية، معارف، المجلد 14، العدد 02، تيبازة، الجزائر، 2019، ص229.

<sup>4</sup> بهناس العباس وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص229.

كفاية رأس المال لمواجهة المخاطر المحتملة، مما يدعم درجة العمق المالي للقطاع المصرفي في الأسواق المحلية.<sup>1</sup>

- تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وخاصة الفقراء منهم، تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي وخفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاه الاقتصادي.<sup>2</sup>
- تمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة جدا من الاستثمار والتوسع.<sup>3</sup>

بغض النظر عن كافة هذه الأهداف يمكن وضع أهداف خاصة بكل بلد تبعا لوضعية الشمول المالي فيه.

### المطلب الثالث: أبعاد و مؤشرات الشمول المالي

لقد تم تقسيم كل من أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه من قبل مؤسسات وهيئات مالية عالمية وباحثين مختلفين إذ أنه لكل حسب نظرته وذلك كما هو موضح فيما يلي:<sup>4</sup>

#### أولا : أبعاد ومؤشرات الشمول المالي حسب البنك الدولي

أنشأ البنك الدولي قاعدة بيانات جديدة للشمول المالي تتضمن عرض مؤشر الاشتغال المالي العالمي الجديد Global Findex الذي يستخدم لقياس مستوى استخدام الأفراد البالغين للخدمات المالية والمصرفية.

يتم إجراء مقارنات دولية وإقليمية من خلال هذه البيانات لمعرفة مدى قدرة الدول على تحقيق الشمول المالي وتطوره وفيما يلي سوف يتم التطرق إلى أهم مكونات الشمول المالي حسب منهجية البنك الدولي:

#### 1. استخدام الحسابات المصرفية:

- نسبة البالغين الذين لهم حساب مالي في المؤسسات الرسمية مثل البنوك، ومكاتب البريد، ومؤسسات التمويل الصغرى.
- الغرض من الحسابات (شخصية أو تجارية).

<sup>1</sup> أيمن بوزانة، وفاء حمدوش، و اقع تأثير سياسة التفعيل الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية ، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد12 ، العدد01 ، عنابة، الجزائر، 2020، ص74.

<sup>2</sup> كركار مليكة، مرجع سبق ذكره، ص365.

<sup>3</sup> صورية شنيبي، السعيد بن لخضر، مرجع سبق ذكره، ص109.

<sup>4</sup> كركار مليكة، مرجع سبق ذكره ، ص365.

- عدد المعاملات (لإيداع والسحب).
  - طريقة الوصول إلى الحسابات المصرفية (مثل أجهزة الصراف الآلي، فروع البنك).
- 2. الادخار:**
- النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بادخار خلال 12 شهر الماضية باستخدام المؤسسات المالية الرسمية (مثل البنوك ومكاتب البريد وغيرها).
  - النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بادخار خلال 12 شهر الماضية باستخدام مؤسسة توفير غير رسمي أو أي شخص خارج الأسرة.
  - النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بادخار خلاف ذلك (على سبيل المثال في المنزل) خلال 12 شهر الماضية.
- 3. الاقتراض:**
- النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا في 12 شهر الماضية من مؤسسة مالية رسمية.
  - النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا في 12 شهر الماضية من مصادر تقليدية غير رسمية (بما في ذلك الاقتراض من الأسرة والأصدقاء).
- 4. المدفوعات:**
- النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا حساب رسمي لتلقي الأجور أو المدفوعات الحكومية في 12 شهر الماضي.
  - النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا حساب رسمي لتلقي أو إرسال الأموال إلى أفراد الأسرة الذين يعيشون في أماكن أخرى خلال 12 شهر الماضية.
  - النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا الهاتف المحمول لدفع فواتير أو إرسال أو تلقي أموال في 12 شهر الماضية.
- 5. التأمين:**
- النسبة المئوية للبالغين الذين يقومون بتأمين أنفسهم.
  - النسبة المئوية للبالغين الذين يعملون في الزراعة والغابات أو صيد الأسماك ويقومون بتأمين أنشطتهم (محاصيلهم ومواشيهم) ضد الكوارث الطبيعية (هطول الأمطار والعواصف).

ثانياً: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي حسب مجموعة العشرين (G20)

لقد تطور مفهوم الشمول المالي خلال العقد الماضي ليشمل الأبعاد الرئيسية التالية:<sup>1</sup>

### 1. الوصول للخدمات المصرفية:

تشير إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، ويتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل: تكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية (الفروع وأجهزة الصرف الآلي ... إلخ)، يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية، ومن بين مؤشرات قياس بعد الوصول إلى الخدمات التالية ما يلي:

- عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية.
- عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلو متر مربع.
- حسابات النقود الالكترونية.
- مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة.
- النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.

### 2. استخدام الخدمات المصرفية:

يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، من خلال تحديد مدى استخدام الخدمات المالية الذي يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة. وتكمن مؤشرات هذا البعد في:<sup>2</sup>

- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم.
- عدد حملة سياسة التأمين لكل 1000 من البالغين.
- عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد.
- عدد معاملات الدفع عبر الهاتف.
- نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم ومتواتر.

<sup>1</sup> بهناس العباس وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص216، 215.

<sup>2</sup> صورية شنبي، السعيد بن لخضر، مرجع سبق ذكره، ص109، 110.

- نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت.
- نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية.
- نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية.
- عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع.
- عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة.

### 3. جودة الخدمات المصرفية:<sup>1</sup>

تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة تحدي في حد ذاته حيث أنه عل بعد 15 سنة الماضية انتقل مفهوم الاشتمال المالي إلى جدول أعمال الدول النامية حيث كال لابد من تحسين الوصول إلى الخدمات المالية. عدم الوصول للخدمات المالية لا يزال مشكلة ويختلف بحسب البلد ونوع الخدمات المالية، ومع ذلك فال النضال من أجل ضمام جودة الخدمات المالية المقدمة يعتبر تحديا حيث يتطلب من المهتمين وذي العلاقة لدراسة وقياس ومقارنة واتخاذ إجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة. بعد الجودة للاشتمال المالي ليس بعدا واضحا ومباشرا حيث يوجد العديد من العوامل الس تؤثر عل جودة ونوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، وعي المستهلك، فعالية آلية التعويض، بالإضافة إلى خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية، وشفافية المنافسة في السوق بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك.

وقد وضع تحالف الشمول المالي مجموعة من المؤشرات لقياس بعد الجودة و التي تم توضيحها كالتالي:<sup>2</sup>

#### • القدرة على تحمل التكاليف:

مدى تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي وخاصة لذوي الدخل المنخفض.

#### • الشفافية:

يلعب الوصول إلى المعلومات دورا حاسما في الشمول المالي، حيث يجب على مقدمي الخدمات المالية أن يضمنوا حصول جميع العملاء على معلومات ذات صلة بالخدمات المالية

<sup>1</sup> بوطرفة رشيد، صغير عماد، و اقع الشمول المالي في المملكة السعودية و آفاق تطويره ، مجلة دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة، المجلد 03، العدد 01 ، تبسة، الجزائر، 2020، ص 28.

<sup>2</sup> بهناس العباس وآخرون، مرجع سبق ذكره ، ص 217، 218.

لتمكينهم من اتخاذ قرارات سليمة بشأن استخدام الخدمات المالية، ويجب التأكد من سلامة ووضوح هذه المعلومات حيث تكون سهلة وخالية من أخطاء اللغة.

• **الراحة والسهولة:**

يقيس هذا المؤشر وجهة نظر العملاء حول سهولة الوصول والراحة في استخدام الخدمات المالية.

• **حماية المستهلك:**

ينظر هذا المؤشر في القوانين والأنظمة المصممة لضمان حقوق المستهلك وحمايتها ومنع الشركات من الحصول على مزايا غير عادلة عن طريق الاحتيال والممارسات غير العادلة.

• **التثقيف المالي:**

ويقيس المعارف الأساسية المالية وقدرة المستخدم ن على التخطيط وموازنة دخلهم.

• **المديونية أو السلوك المالي:**

وهي سمة هامة للتعامل في النظام المالي، ومن الضروري معرفة كيف يتأخر المقترضين بالسداد ضمن فترة زمنية معينة.

• **العوائق الائتمانية:<sup>1</sup>**

الشمول المالي لا يشمل فقط استخدام الخدمات المالية ولكنه يمنح أيضا العملاء القدرة على اختيار الخدمات والمنتجات المالية ضمن مجموعة من الخيارات.

ويقصد بمؤشرات قياس الشمول المالي تلك المؤشرات والأدوات المعتمدة والمتعارف عليها دوليا والتي تشخص حالة القطاع المالي والمصرفي من حيث إتاحته للفرص المتكافئة لجميع الفئات المختلفة في المجتمع للحصول على خدمات مالية رسمية جيدة المستوى دون أي شكل من أشكال التمييز، من أهمها ما يلي:

- نسبة المواطنين البالغين الذين يملكون حساب مصرفي (جاري/ توفير/ وديعة).
- عدد الحسابات المصرفية (توفير/ جاري/ وديعة) لكل 10 آلاف مواطن بالغ.

<sup>1</sup> بهناس العباس وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص218، 219.

- نسبة المواطنين البالغين الحاصلين على أي نوع من التسهيلات المصرفية.
- عدد حسابات التسهيلات المصرفية لكل 10 آلاف مواطن بالغ.
- نسبة المنشآت الصغيرة والمتوسطة التي تملك حساب بنكي (جاري/ توفير/ وديعة).
- نسبة المنشآت الصغيرة والمتوسطة الحاصلة على تمويل قائم.
- عدد المواطنين البالغين من حملة بواصل التأمين لكل 10 آلاف مواطن بالغ (مقسمة إلى تأمين على الحياة وتأمينات أخرى).
- عدد المنتفعين من خدمات التأجير التمويلي بشقيه (التأجير التمويلي التشغيلي و التشغيل التمويلي المنتهي بالتملك).
- عدد المتعاملين مع السوق المالي على مستوى الجنس خلال حقبة زمنية محددة وحجم التعامل.
- عدد نقاط الوصول (فروع ومكاتب المصارف، مؤسسات الإقراض، الصرافين، الصرافات الآلية، نقاط البيع، فروع ومكاتب شركات التأمين، شركات الوساطة المالية، شركات التأجير التمويلي والمؤسسات المالية الأخرى ... إلخ).

#### المطلب الرابع: آليات و ركائز تعزيز الشمول المالي

##### أولاً: آليات تعزيز الشمول المالي

وتتمثل فيما يلي:<sup>1</sup>

#### 1. تحسين فرص الحصول على الخدمات المالية

حيث يعد التوسع في استخدام التكنولوجيا الجديدة ونماذج الأعمال المبتكرة من أهم سبل تعزيز عروض الخدمات المالية وايصالها مثل سداد الفواتير و اجراء المعاملات المالية من خلال الهاتف المحمول.

#### 2. التثقيف المالي

تعاظمت أهمية التثقيف المالي بعد الأمة المالية العالمية وهو مزيج من الوعي والمعرفة والمهارات الضرورية لاتخاذ القرارات مالية سليمة وذلك لتحقيق الرفاهية المالية للأفراد، كما

<sup>1</sup> نادية لوزري، مرجع سبق ذكره، ص 26.

يساهم التتقيف المالي في زيادة عدد المنتجات والخدمات المالية على التطوير وزيادة معدلات الادخار.

### 3. بيئة تشريعية مواتية

يتطلب تحويل المجتمع الى الشمول المالي توافر بيئة تشريعية مناسبة تحدد الحقوق والواجبات، حيث يعتبر القانون بمثابة الاطار التشرعي الذي يتيح مواجهة الجرائم الالكترونية.

### 4. رقمنة الخدمات المالية

وجود نظام دفع حديث وأمن وفعل مثل نظام الدفع بالهاتف النقال والصراف الألي ونظام عرض وتحصيل الفواتير الكترونيا، يخلق مجال متكافئا لمقدمي الخدمات المالية وتمكين العملاء الماليين، والإستفادة من خلال خفض التكاليف وتقليل المخاطر، حيث تمثل الخدمات المالية الرقمية بوابة مريحة فعالية للوصول للخدمات المالية الرسمية، وهي محرك اساسي لأتمته العمميات المالية من قطاع الأعمال للأفراد ومن الحكومة للأفراد.

### 5. البيانات والأبحاث

تلعب البيانات والأبحاث في تمكين الجهات الرقابية وصناع القرار من تحديد التفاصيل في إستخدام الخدمات المالية من قبل العملاء من جهة وتحديد المعوقات التي تواجه مقدمي الخدمات من جهة أخرى، تسهم البيانات والأبحاث في وضع أهداف وطنية مبنية على أدانة لتعزيز الشمول المالي.

### ثانيا: ركائز تعزيز الشمول المالي<sup>1</sup>

إن تعزيز الشمول المالي يتطلب جملة من الركائز نوجزها فيما يلي:

#### 1. دعم البنية التحتية المالية:

حيث تعتبر هذه الركيزة ضرورية لتلبية متطلبات الشمول المالي وتعد من أهم الركائز التي تحقق بيئة ملائمة وقوية له، ويجب تحديد أولوية تجهيز هذه البنية والتي تتضمن ما يلي:

- بيئة تشريعية ملائمة تتضمن كافة التعليمات واللوائح التي تعزز الشمول المالي.

<sup>1</sup> جواني صونيا، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي، (مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة)، العدد 02، المجلد 04، 2021، ص278.



- الانتشار الجغرافي لشبكة فروع مقدمي الخدمات والمنتجات لمالية بمختلف أنواعها من فروع البنوك، خدمات الياثف البنكي، نقاط البيع، الصرافات الآلية، خدمات التأمين وغيرها.
- تطوير وسائل ونظم الدفع والتسوية وهذا لتسهيل تنفيذ العمليات وتقديم الخدمات المالية.
- تقديم الخدمات المالية بغرض خفض تكاليف هذه الخدمات من خلال الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال والصيرفة الالكترونية.
- توفير قواعد بيانات شاملة، خاصة فيما يتعلق بالبيانات الائتمانية للأفراد والمؤسسات المصغرة.

## 2. الحماية المالية للمستهلك

وهذ من خلال معاملة عادلة وشفافة لكل العملاء دون التمييز بينهم وتسيير الحصول على الخدمات المالية بأقل التكاليف وبجودة عالية وفي الوقت المناسب وتزويدهم بالمعلومات الكافية وتوفير خدمات الاستثمار المالية لهم، إضافة إلى ضرورة التثقيف المالي خاصة للفئات المستبعدة والمهمشة.

## 3. تطوير منتجات وخدمات مالية تلبى إحتياجات كافة فئات المجتمع<sup>1</sup>

يعتبر أحد أهم ركائز تحقيق وارساء الشمول المالي من خلال تسهيل الحصول على الخدمات المالية والوصول اليها من طرف الأفراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر أخذا بعين الاعتبار ما يلي:

- مراعات إحتياجات العملاء ومتطلباتهم عند تصميم الخدمات والمنتجات المالية لهم قبل طرحها والتسويق لها، بالاضافة إلى ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الاقراض، الادخار، التأمين، ووسائل الدفع مع الاهتمام بالتمويل.
- التشجيع على المنافسة بين مقدمي الخدمات المالية من خلال توفير المزيد من الخيارات للعملاء بما يضمن جودة الخدمات المقدمة.
- تخفيض التكاليف المتمثلة في الرسوم والعملاء غير المبررة المفروضة على العملاء وكذا الخدمات المالية غير المناسبة التي تقدم مقابل دفع عمولات.

<sup>1</sup> بن السياسي سهير، دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، ( أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد الصديق بين يحي، جيجل، 2020، ص31.

#### 4. التثقيف المالي

يعتبر التثقيف المالي والنوعية المالية من الركائز التي يتوجب على كل الدولة الاهتمام بها، من خلال وضع و اعداد استراتيجية وطنية موجهة لتعزيز مستويات التعلم والتثقيف المالي والعمل على تطوير هذه الاستراتيجيات من طرف الجهات الحكومية والقطاع الخاص وكل الأطراف ذات العلاقة، بهدف تعزيز الوعي والمعرفة المالية لكل الفئات الخاصة وكل الفئات المجتمع خاصة الفئات المستبعدة والمهمشة.

## خلاصة الفصل

تتميز الخدمة المصرفية في النظام المصرفي الجزائري بأنها ما زالت متخلفة و بطيئة و غير متنوعة، رغم الإصلاحات التي قامت بها السلطات الوصية و التي أهمل جانب الخدمة المصرفية في برنامجها الإصلاحي. و في ظل التوجه الجديد للاقتصاد الجزائري، برزت عمليات التحديث للخدمة المصرفية، من خلال ادخال بطاقات السحب و انشاء بعض المصارف شبكات الكترونية خاصة بها، فضلا عن ادخال بعض التكنولوجيات الحديثة كاستعمال الاعلام الألي مثلا و الاهتمام بالموارد البشرية، و تحرير القطاع المالي و المصرفي، فضلا عن القفزة التي شهدتها قطاع الاعلام و الاتصالات في الجزائر، من خلال انتشار شبكات الأنترنت، الهاتف النقال و الثابت و تشجيع الاستثمار في الميدان.

ان اعتماد الصيرفة الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري ما زال في البداية، رغم العدد الهائل من البرامج و المشاريع.

لذلك لا بد من المرور الى انشاء شبكة الكترونية مصرفية وطنية من خلال استخدام نظام التسوية الاجمالية، الفورية مما له فوائد و امتيازات، و تطور استخدام بطاقات الائتمان بمختلف أنواعها، و النقود الالكترونية، و توسيع استعمال شبكة الأنترنت.

كما يجب أن تستعد المصارف الجزائرية لتحديث اداراتها ، و تحديث خدماتها فضلا عن تطور الاعلام المصرفي للمساهمة في نشر ثقافة مصرفية في المجتمع، و ضرورة أن تساهم المراكز التجارية و المؤسسات الأخرى في ذلك.

# الفصل الثاني

## تمهيد:

لقد انعكس التطور التكنولوجي على تطور الصناعة البنكية ما انبثق عنها من خدمات يتطلب تسويقها باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، حيث أصبح تطور الخدمات المصرفية يعد واحدا من الاتجاهات المهمة والحديثة التي شهدت توسعا كبيرا في السنوات الأخيرة، في مختلف المجتمعات بسبب تزايد دورها الكبير في الحياة المعاصرة، سيتم خلال هذا الفصل التطرق إلى واقع الصيرفة الإلكترونية في الجهاز المصرفي الجزائري من خلال ثلاث مباحث :

**المبحث الأول: واقع الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري**

**المبحث الثاني: دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الخدمة المصرفية**

**المبحث الثالث: واقع و تحديات الشمول المالي بالجزائر**

**المبحث الأول: واقع الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري**

**المطلب الأول : أثر الصيرفة الإلكترونية في الجزائر**

1. تأثير الصيرفة الإلكترونية على الاقتصاد الجزائري: إن مرور الاقتصاد الجزائري بفترة انتقالية نحو اقتصاد السوق جعله مستعدا لتبني كل الوسائل التي تؤدي به الى الاستقرار، و التي تتمثل في:

أ. **تأثير الصيرفة الإلكترونية على المؤسسة الاقتصادية:** تعمل الصيرفة الإلكترونية على زيادة تحسين الإدارة و اقتصاد الوقت و التكلفة و الاستفادة من خدمات بجودة عالية و بتكلفة و جهد أقل<sup>1</sup>.

ب. **محاربة الاقتصاد الموازي:** لقد فرض تأخر وسائل الدفع في المنظومة الجزائرية على المتعاملين التجاريين التعامل خارج الدائرة المصرفية، هذا التعامل قد ساعد على تداول النقود خارج هذا الاطار الذي ساهم بدوره في بروز ظاهرة الاقتصاد الموازي (غير الرسمي) و نقشي ثقافة الاكتناز كلها عوامل ساعدت على ارتفاع السوق الموازية، و هذا الأمر أصبح يهدد الاقتصاد الوطني الذي مازال هشاً، و بالتالي فان اعتماد الصيرفة الإلكترونية و إقامة أنظمة دفع الكترونية سوف يسهل دخول النقود المتداولة في السوق الموازي الى

<sup>1</sup> حورية جنان، محمد رضا بوسنة، دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، ( أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية و بنوك، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2012 / 2013، ص68.

- دائرة السوق المصرفية و بالتالي المساهمة في التخفيف من حدة الاقتصاد غير الرسمي و السوق الموازية بالأخص في ظل توفير بيئة مناسبة لذلك.<sup>1</sup>
- ت. إيجاد و تطوير التجارة الإلكترونية في الجزائر: إن أساس ظهور و تطور التجارة الإلكترونية يعود في الأصل إلى مدى انتشار استخدام وسائل الدفع الإلكترونية و فعالية الصيرفة الإلكترونية، و لا أحد تخفى عليه أهمية التجارة الإلكترونية و بالتالي على الجزائر تدعيم الصيرفة و وسائل الدفع الإلكترونية لإيجاد وسط مناسب لهذا النوع من التجارة.
- ث. إعطاء دفع للحكم الإلكتروني في الجزائر: لقد أصبحت فكرة إنشاء الحكومة الإلكترونية أمرا لا بد منه في ظل انفتاح الجزائر على الاقتصاد العالمي و تشجيعها للاستثمارات الأجنبية و تزايد المطالب الشعبية بضرورة تخفيف الأعباء البيروقراطية، و هذا المشروع يتطلب توفير بنية أساسية للانطلاق أحد دعائمها هي الصيرفة الإلكترونية.
- ج. بناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر: إن تبني نظام الصيرفة الإلكترونية يكون القاعدة نحو الانطلاق في مشاريع رقمية أخرى، تنتقل الاقتصاد الوطني نحو اقتصاد رقمي.
2. تأثير الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري: ان اعتماد الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري سوف يتيح للنظام دخول العصرنة من أبوابها الواسعة سواء تعلق الأمر بالبنوك التجارية أو بنك الجزائر أو المؤسسات المالية الأخرى، و هي تمنح عدة امتيازات مثل:<sup>2</sup>
- تخفيض النفقات التي تتحملها المصارف في أداء الخدمات و إنشاء فروع جديدة في مناطق مختلفة،
  - إن استخدام الأنترنت في المصارف الجزائرية يشكل نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية و ذلك من خلال التعريف بهذه المصارف و ترويج لخدماتها و الاعلام بالنشرة و تطورات المؤشرات المالية لوضعها تحت تصرف الباحثين و سائر الأطراف الأخرى المعنية بالأمر،
  - تساهم ثورة الاتصالات و المعلومات في شؤون الحياة اليومية و ذلك بتحسين و تسهيل معيشة العائلات و الأفراد بترقيتها للأفضل و تطوير المجتمع بتمكينه من وسائل جديدة،
  - تفعيل دور البورصة القيم المنقولة بالجزائر من خلال إقامة سوق مالية الكترونية و إقامة أنظمة دفع الكتروني تساهم في تطور أدائها و ترقيتها.

<sup>1</sup> حورية جنان، مرجع سبق ذكره، ص 69، 68.

<sup>2</sup> حورية جنان، مرجع سبق ذكره، ص 69، 70.

## المطلب الثاني: آفاق تفعيل مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

شهدت الجزائر نهاية عام 2016، مجموعة من التحولات الخاصة بالمنظومة الإلكترونية للبنوك تمثلت أساسا في إدراج وتفعيل بطاقات الدفع الإلكتروني والتي تعتبر مفتاح الأداء الإلكتروني للبنوك غير أن هذا التفعيل كان محدودا جدا ومقتصرا على مجموعة من البنوك دون سواها واقتصر صلاحية الشبكات المالية الإلكترونية بها على الحدود الوطنية، هذا بالإضافة إلى قلة ومحدودية الخدمات المالية المتوفرة بها، في المقابل كان هناك انتشارا موازيا للبنوك الأجنبية توفر خدمات مالية مطلوبة من الجمهور، كتوفير بطاقة ماستر كارد، وفيزا، التي تسمح بتسديد وتحصيل مستحقات الغير محدودة جغرافيا أي في كل العالم، ومن هذه البنوك (بنك نتلر، وبنك سكريل، وبنك بايونير) اللواتي تشهد إقبال كبيرا على خدماتها، وهذا يدل على أن عنصر الطلب متوافر على كل حال على الخدمات البنكية والمالية الإلكترونية وإنما لمشكل في العرض.<sup>1</sup>

والانتقال إلى عصر المعلوماتية يعني ضرورة تكييف البنوك الجزائرية مع تغيرات وتطورات المحيط، وهذا التكيف يتطلب اتخاذ عدة إجراءات تعتمد بالأساس على:

## أولاً: مواكبة أحداث التطورات التكنولوجية في العمل البنكي

لا شك في أن أهم ما يميز العمل المصرفي في عصرنة العولمة هو تعاظم دور البنوك التكنولوجية المصرفية والعمل على تحقيق الاستفادة القصوى من ثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بغية تطوير النظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية حتى تتسم بالكفاءة والسرعة في الأداء، وقد اهتمت الدول المتقدمة بشكل خاص بتكثيف الاستخدام لإحداث تقنيات المعلومات والاتصالات في المجال المصرفي لتحقيق هدف انخفاض العمليات المصرفية التي تتم داخل فرع البنك، حيث أصبحت لا تتجاوز 10% من إجمالي العمليات،<sup>2</sup> بينما تتم جميع العمليات الأخرى بواسطة قنوات إلكترونية مثل أجهزة الصراف الآلي، ونقاط البيع الإلكترونية، وهو ما ترتب عليه تغيرات ملحوظة في طبيعة وآليات تقديم الخدمة المصرفية.

## ثانياً: تطوير التسويق المصرفي

<sup>1</sup> بلبالي عبد الرحيم، واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر و آليات تفعيلها على الموقع : <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/74037>

<sup>2</sup> اريج زبيري، لندة بوزرورة، آفاق الصيرفة الإلكترونية في المؤسسة المصرفية الجزائرية، مجلة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 16، 2016، ص300.

يعتبر التسويق المصرفي الحديث أداة تحليلية هامة لمعاونة العاملين بالبنك في رسم السياسات ومراقبة ومتابعة العمل المصرفي، من خلال القيام ببحوث السوق وجمع وفحص وتحليل تطورات السوق واتجاهاته، واستخدام المنهج العلمي في تحليل قدرات العملاء المالية و تحديد احتياجاتهم و تصميم مزيج الخدمات المصرفية الذي يتلائم معهم ،لضمان تهيئة بيئة مصرفية مناسبة للعملاء تمكن البنك من الاحتفاظ بهم من خلال الاهتمام بتحسين الانطباع المصرفي لديهم.<sup>1</sup>

### ثالثا: الارتقاء بالعنصر البشري

يعد العنصر البشري من الركائز الأساسية للارتقاء بالأداء المصرفي على اعتبار أن الكفاءة في الأداء هي الفاصل ما بين المصارف فمهما تنوعت مصادر الكفاءة يظل العامل البشري ورائها، ومن أجل مسايرة أحداث ما وصل إليه العلم في مجال التكنولوجيا المصرفية ينبغي تطوير إمكانيات العاملين وقدراتهم لاستيعاب التطورات في مجال الخدمات المصرفية، بما يحقق تحسين مستوى الخدمة المصرفية وتحقيق أفضل استخدام للموارد البشرية في المصارف الجزائرية ويتطلب الارتقاء بالعنصر البشري تبني العديد من الإستراتيجيات نذكر منها:<sup>2</sup>

- تنمية مهارت العاملين بالبنوك وإعداد كفاءات مصرفية على مستوى عالمي وتطوير نظم الإدارة من خلال برامج التدريس المتطورة، وضرورة مشاركة العاملين في وضع أساليب تطوير الأداء، ما يضمن التزامهم وحماسهم عند التطبيق؛

- اعداد البرامج التدريبية لمختلف المستويات الإدارية العليا والوسطى والتمثيلية بقدر كبير من المرونة والفاعلية في ظل الإيقاع السريع لنشاطات الصيرفة العالمية؛

- ترسيخ بعض المفاهيم المتطورة لدى موظفي البنوك التي تتعلق بأهمية الابتكار والإبداع، ومواكبة التكنولوجيا الحديثة والمبادرة لكسب عملاء جدد مع تحرر من القيود الروتينية التي تعيق سير العمل؛

<sup>1</sup> رابح زبيري، مرجع سبق ذكره، ص: 301 .

<sup>2</sup> كريمة بن صالح، طلحي فاطمة الزهراء، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاهتمام بالكفاءات البشرية كمدخل لعصرنة البنوك الجزائرية في ظل الاقتصاد المعرفي، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد 03، 2018، ص69 .



- تطبيق مبدأ قيادات المستقل بصورة أكثر فعالية وذلك بإعطاء فرصه للعناصر التشابه لتولي الوظائف القيادية، على أن يتم اختيار من تتوفر لديهم الكفاءات الصفات الشخصية التي تأهلهم لذلك.

#### رابعا: مواكبة المعايير الدولية

هذا لا يتأتى إلا من خلال إتباع العمل علة تدعيم القواعد الرأسمالية، تطوير السياسات الائتمانية والاهتمام بإدارة المخاطر.<sup>1</sup>

#### خامسا: تفعيل دور الدولة والبنك المركزي في تطوير الجهاز البنكي الجزائري

يعد تطوير الجهاز البنكي مسألة مصيرية في مستقبل الاقتصاد الجزائري لذا فإنه لا يمكن إغفال الدور الذي يمكن أن تؤديه الدولة ومؤسساتها المختلفة، خاصة البنك المركزي في تفعيل هذا التطوير، وفي هذا الإطار ينبغي القيام بما يلي:<sup>2</sup>

- تهيئة المناخ التشريعي ليتلائم مع المتغيرات على الساحة المصرفية خاصة في ظل العولمة والتحرير الاقتصادي.

- تطوير الدور الرقابي والاشرافي للبنك المركزي على البنوك ليتلائم مع المخاطر العديدة التي أصبحت تتعرض لها البنوك في ظل استخدام تكنولوجيا الحديثة.

- العمل على تدعيم القواعد المحاسبية والراجعة بالبنوك.

- تبني أنظمة الخبرة في مجال اتخاذ القرار وذلك بالعمل على خلق خلية متخصصة كما أصبح يعرف بالنكاء الاقتصادي، والهدف منها هو جمع المعلومات (داخليا وخارجيا) من أجل توضيح الرؤى، وتقديم النصح لمتخذي القرار في البنوك.

- شن التشريعات اللازمة لتسهيل انتشار الأعمال الإلكترونية.

بعد أن أدركت الجزائر مؤخرا ضرورة توظيف التقنيات الحديثة في مختلف نشاطاتها الاقتصادية والدخول لعالم الاقتصاد الرقمي، للنهوض بالاقتصاد الوطني بذلك ولا زالت تبذل جهودا لترقية

<sup>1</sup> العياطي جهيدة، محمد بن عزة، تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية، منشور على: <http://www.asjp.cerist.dz/en/article>

<sup>2</sup> مرزيق عاشور، مغموري صورية، عصرنة القطاع المالي والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الإلكترونية بالجزائر، مداخلة مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: إصلاح النظام المصرفي الجزائري، جامعة الجزائر، ص18.

أنشطتها الاقتصادية ومنظومتها المصرفية، حيث أخذت البنوك مبادرة إنشاء شركة خاصة تعمل على تركيب أجهزة الدفع الإلكتروني للتجار مجانا مقابل دفع اشتراك شهري بقيمة 500 دج، وهذا من أجل ترقية وتطوير خدماتها وتعميم ثقافة استعمال بطاقات الدفع الإلكترونية في الآفاق المستقبلية.<sup>1</sup>

كما قامت البنوك مؤخرا بتوقيع اتفاقيات مع بعض الشركات لدفع مختلف الفواتير مثل اتفاقية سونلغاز والبنك الوطني الجزائري المتعلقة بفتح المجال للزبائن بدفع فواتير الكهرباء والغاز إلكترونيا في أفق 2018. كما تم المصادقة مؤخرا ضمن قانون المالية 2018 على مشروع قانون التجارة الإلكترونية الذي تضمن عدة أحكام لضمان أمن التجارة الإلكترونية مع تحديد التزامات المومنين والعملاء الإلكترونيين، وينبغي مشروع القانون أولا على التسجيل في السجل وفي سياق عصرنة الأنظمة المالية، تم إنشاء نظام معلوماتي مركز للمالية العمومية يخص أساسا إدارة الضرائب، إدارة الميزانية وإدارة المحاسبة، مع تعميم وسائل الدفع الإلكتروني وتطوير الأنظمة المعلوماتية، زيادة على عصرنة جهاز الجمارك حيث تم ربط البنوك بقاعدة البيانات للمديرية العامة.

### المطلب الثالث: واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر

إن أي مشروع ناجح تسبقه دراسة دقيقة ومفصلة عن إمكانية تطبيقه أو اعتماده، والنظام المصرفي الجزائري يسعى لاعتماد الصيرفة الالكترونية في أداء معاملاته و ذلك بدراسة واقع مختلف القطاعات ومدى استعدادها لتدعيم هذا المشروع.

تقوم تكنولوجيا الاعلام والاتصال على عدة ركائز و بنى تحتية من تطور البريد و تكنولوجيا الاعلام والاتصال الى شبكة الاتصالات الالكترونية، وكذلك تطور الجهاز المصرفي الجزائري.

1. الأنترنت والبنوك الجزائرية: إن معظم البنوك الجزائرية لها مواقع على شبكة الأنترنت:

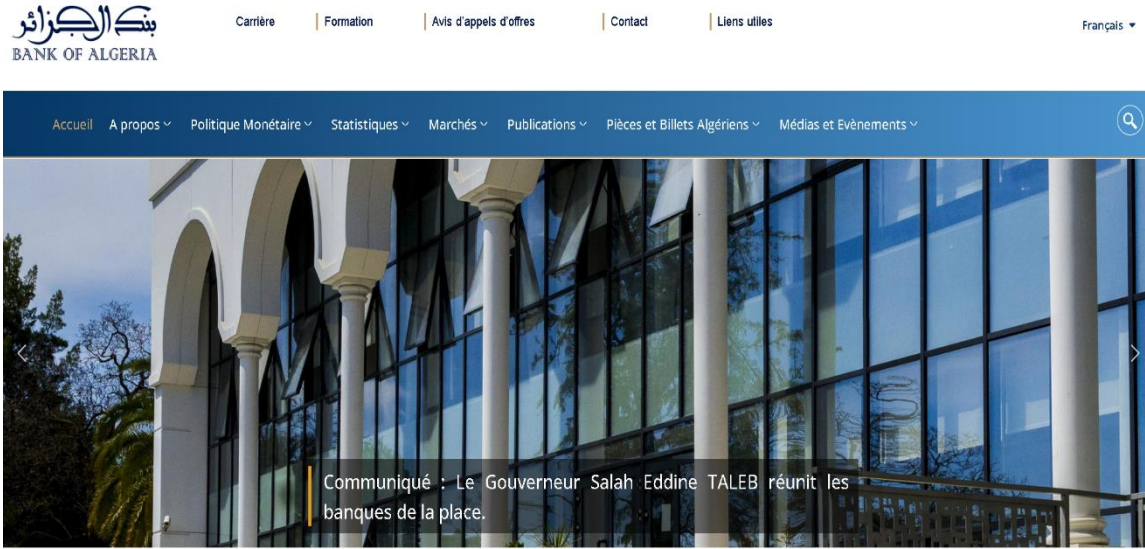
- بالنسبة لبنك الجزائر موقعه على الأنترنت <http://www.bank-of-algeria.dz>

تظهر فيه مجموعة من المعطيات والبيانات عن السياسة النقدية والمالية وإحصائيات مختلفة، كما تظهر تقارير حول إستقرار القطاع البنكي الجزائري، التغيرات في سعر الصرف....، بحيث أخر تقرير سنوي موجود على الموقع هو تقرير سنة 2019 .

<sup>1</sup> أحمد ضيف، بوعكاز عامر: نحو بناء اقتصاد رقمي من خلال تفعيل الصيرفة الالكترونية بالجزائر-تحليل إحصائي للواقع والآفاق مع إشارة لبعض التجارب الدولية الرائدة-، مجلة الإستراتيجية والتنمية، المجلد 9، العدد 16 مكر، جامعة زيان عاشور الجلفة-الجزائر-، 2016، ص137.

- بالنسبة للبنوك الجزائرية، مواقعها تظهر مجموعة من المعلومات عن نفسها، و الخدمات المميزة لها، كما تظهر طرق الاتصال بالبنك، و هناك بنوك تضع ملفات يمكن تحميلها تشرف فيها كيفية التعامل مع البنك الكترونيا و كيفية القيام بجميع المعاملات البنكية و هذا هدف تسهيل وصول المعلومات للعملاء و جذبهم.<sup>1</sup>

الشكل 3 يمثل:الصفحة الرسمية لبنك الجزائر على الأنترنت



المصدر: بنك الجزائر: الموقع الالكتروني [/https://www.bank-of-algeria.dz](https://www.bank-of-algeria.dz)، تاريخ الزيارة 2023/04/12، على الساعة 15:06.

جدول رقم 2 يمثل : عدد أجهزة الصراف الآلي في فروع البنوك

2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	
1418	1404	1365	1333	1289	1243	1163	1122	1020	946	826	724	مناطق حضرية
75	73	56	54	52	43	64	33	30	50	42	18	مناطق قروية
1493	1477	1421	1387	1341	1268	1227	1155	1050	996	868	742	المجموع

المصدر: بنك الجزائر، الموقع الالكتروني <https://www.bank-of-algeria.dz/nombre-dab-gab>، تاريخ الزيارة 2023/04/12، على الساعة 15:06.

<sup>1</sup> معيزي سعيدة، "الصيرفة الالكترونية و دورها في تحسين الأداء المالي للبنوك الجزائرية،دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة الشراكة الجزائر"،رسالة ماجستير،تخصص إدارة أعمال مالية،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير،جامعة 8 ماي،قائمة،2015/2014، ص68.

## المطلب الرابع: تطوير استخدام و سائل الدفع الالكترونية في الجزائر

إن وسائل الدفع المستعملة في النظام المصرفي الجزائري تتميز بأنها تقليدية في أغلبها ولا تتناسب مع الواقع العالمي الجديد، و لكن تبعا لحرص الجزائر على مواكبة الأحداث و التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي و سعيها نحو الصيرفة الالكترونية، شرعت في تقدم و تبني بعض وسائل الدفع الحديثة و هذا ما سيتم عرضه فيما يلي:

1. البطاقات الائتمانية:<sup>1</sup>

لقد بدأت تظهر بوادر الصيرفة الالكترونية في الجزائر عن طريق اصدار أول بطاقة ائتمانية و هي بطاقة دفع الالكترونية العالمية "سي بي لأي غولد" التي ترخصها هيئة عالمي "فيزا" حيث عن طريق هذه البطاقة يتمكن صاحبها من شراء السلعة التي يرغب فيها بواسطة الأنترنت في أي مكان من العالم، و تحويل الأموال الى البائع عن طريق ارسال المعلومات البنكية عبر البريد الالكتروني و الى جانب الاتفاق مع "فيزا" قامت الجزائر بمفاوضات مع "ماستر كارد" للانضمام الى ميثاقها، علما أن هاتين الهيئتين هما اللتان تصدران البطاقات الائتمانية ذات الاستعمال العالمي الى جانب بطاقة "سي بي أي فيزا" هناك بطاقة أخرى هي بطاقة "كاش يو" حيث أبدت اهتماما خاصا في السوق الجزائرية، حيث كانت تقوم بنشر إعلانات في موقع مكتوب تبحث فيه عن موزعين لبطاقتها الالكترونية في الجزائر، إلا أن الجزائر نفت وجود أي اتفاق مع إدارة "كاش يو" رغم ابداء بعض الجزائريين رغبتهم في التعرف على التسوق الالكتروني.

## 2. شبكة الاتصالات و البريد

تظهر جهود الجزائر و مساعيها من أجل تطوير الصيرفة الالكترونية في مجال البريد من خلال ما صرح به المكلف بالاعلام على مستوى بريد الجزائر أن الجزائر ستعقد اتفاقا بالشراكة مع دولة أجنبية فرنسية في مجال البريد السريع، حيث هناك مشروع اصدار أكثر من 4 ملايين بطاقة منها 600 ألف بطاقة جاهزة بمكاتب البريد يتم توزيعها تدريجيا بالعاصمة، لتأتي ولايتي

<sup>1</sup> حورية جنان، مرجع سبق ذكره، ص 87.

وهران و سطيف في المرحلة الثانية، و في هذا الاطار يتم وضع 240 جهاز دفع عبر التراب الوطني على أن يتم تطور 500 جهاز آلي قبل نهاية 2007.<sup>1</sup>

### 3. الصيرفة على الخط في الجزائر<sup>2</sup>

إن احد أهم أوجه الصيرفة الإلكترونية هي الصيرفة على الخط ، و في إطار سعي الجزائر لتبني مشروع الصيرفة الإلكترونية عملت على إيجاد هذا النوع من الخدمة في السوق المالي الجزائري ، لكن قدرات المصارف الجزائرية لم تسمح بذلك ، ومن هنا جاءت فكرة إنشاء مؤسسة تقدم أو تساعد المصارف الجزائرية على تقديم هذا النوع من الخدمات فكانت " الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية " .

#### 1. التعريف ب"الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية":<sup>3</sup>

نتجت هذه الشركة عن إتفاق شراكة بين المجموعة الفرنسية EDI DIAGRAM الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية و أمن تبادل البيانات المالية ، و ثلاث مؤسسات جزائرية هي : MAGACT MULTIMEDIA و SOFT ANGINERING و مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني CERIST لتتأسس شركة مختلطة سميت الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية تقدم هذه الشركة خدماتها المتعلقة بالمصارف عن بعد و تسيير و أمن تبادل البيانات المالية لجميع البنوك و المؤسسات المالية بإختلاف أصناف زبائنها ( مؤسسات كبرى ، مجموعات شركات ، تجار ، مهنيين ، خواص .. ) بتقديم تشكيلة من الخدمات بدرجة عالية من الأمن و سلامة في أداء العمليات ، أنشئت هذه الشركة في جانفي 2004 ، في البداية ركزت على عمليات تطوير و تدعيم موجهة جهودها بصفة رئيسية نحو عصرنة الخدمات البنكية و أنظمة الدفع الإلكترونية .

#### 2. خدمات AEBS :

<sup>1</sup> د. ايت زيان كمال ، د.حورية ايت زيان،الصيرفة الإلكترونية في الجزائر،المركز الجامعي-خميس مليانة-الجزائر،ص15.

<sup>2</sup> د. ايت زيان كمال ، مرجع سبق ذكره،ص16.

<sup>3</sup> د. ايت زيان كمال ، مرجع سبق ذكره،ص17.

إن هذه الشركة أنشئت من أجل هدف أساسي هو تلبية حاجات المؤسسات المالية بإقتراح برمجيات تقدم خدمات عن طريق برمجيات متعددة ( DES PROGICIELS ) و ذلك من خلال :

- ✓ اقتراح حلول المصارف عن بعد من جهة.
- ✓ تبسيط و تأمين المبادلات الالكترونية متعددة الأقسام من جهة أخرى.

الخدمات المقدمة توجد على قسمين على نفس الدرجة من التطور التكنولوجي :

- الصنف الخاص بالبنك: DIAGRAM.E-BANKING
- صنف التبادل الالكتروني للبيانات EDI متعدد الوجهات و الأقسام -DIAGRAM.E-FILES

و تضمن تزويد زبائنها بكل تطور تكنولوجي و وظيفي يعرفه القطاع و تقديم خدماتها يكون بصفة مستمرة طوال مدة الاستفاد منها كما يلي :

- 1- التحليل الأولي : تقوم بعمليات تدقيق الحاجات و الموجودات و دراسة المحيط دراسة دقيقة لتقديم حلول تتناسب مع المؤسسة و مع محيطها .
- 2- التركيب : و يتمثل في تقديم الخدمة و الإشراف على العمليات مع ما تشمله من خدمات مرفقة .
- 3- المتابعة المستمرة : و تكون بتقديم خدمات الصيانة ، التكوين ، المساعدة ، المساعدة عن بعد ، لضمان الإنتاجية المستمرة للعمليات .

### 3. أهداف AEBS<sup>1</sup>:

تهدف أساسا إلى :

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

<sup>1</sup> د. ايت زيان كمال ، مرجع سبق ذكره، ص18.

▪ لقد اعتمدت العديد من المصارف الجزائرية على AEBS في تقديم خدمات عبر الأنترنت وذلك من خلال امضاء عقود، نذكر منها:

➤ عقد مع القرض الشعبي الجزائري : في جويلية 2005 لتزويد البنك بخدمات

.DIAGRAM EDI

➤ عقد مع البنك BNP باري باس الجزائر : في 21 نوفمبر 2005 لتزويد هذا البنك

الخاص بخدمات .DIAGRAM.E-BANKING

و معظم الخدمات المقدمة عبر الأنترنت ( من طرف المصارف الجزائرية ) عبارة عن خدمات الإطلاع على الرصيد و نطمح أن تنتوع هذه الخدمات في المستقبل القريب.

إن شركة AEBS تعتبر بحق أول خطوة للجزائر في مجال الصيرفة الإلكترونية بما حققته من توفير هذه الخدمات، ولكن هذا لا يمنع وجود شركات أخرى لتقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية و هذا لتحقيق المنافسة من جهة وتوسيع قاعدة هذه الخدمات من جهة أخرى من أجل تطوير النظام المصرفي و المالي و محاولة اللحاق بركب الدول الأخرى التي قطعت أشواطاً كبيرة في هذا المجال .

**المبحث الثاني: تحديات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر**

**المطلب الأول: العقبات التي تواجه الصيرفة الإلكترونية في الجزائر**

لاشك ان تبني الصيرفة الإلكترونية و اعتمادها في البنوك الجزائرية ،يستوجب عليها مواجهة عدة عقبات تحديات وسوف نجيز اهمها فيما يلي:

### 1. عدم اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر:<sup>1</sup>

رغم الأهمية البالغة لضرورة اعتماد التجارة الإلكترونية كأداة متطورة في الاقتصاد الجزائري، إلا أن هذه التجارة لم تعتمد كلياً ، بل أننا لا نبالغ أن نقول أنه لم يتم حتى التفكير في ضرورة اعتمادها ، حيث تؤكد لنا أنه ليس هناك أي جهود في إطار ذلك، بل إن الإحصائيات المتعلقة بهذا النوع من التجارة، غير متوفرة لدى وزارة التجارة، بالتالي فإننا نسجل هنا مجموعة من الأسباب.

<sup>1</sup> سماح شعيبور، وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، واقع و تحديات ،مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شادة ماستر اكايمي،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير،تخصص علوم تجارية،جامعة العربي التبسي،تبسة،الجزائر،2016،ص82.

- أ- ارتفاع تكلفة استخدام الانترنت، في ظل غياب المنافسة في قطاع الاتصالات الذي لا تزال الدولة تحتكر الجزء الأكبر منه.
- ب- نقص اهتمام المؤسسات الاقتصادية في البلد بهذه التقنية التجارية الحديثة التي يمكن أن تفتح لهم افاق اقتصادية اوسع مما يجعل انتشارها منعدما في بلادنا.
- ت- عدم اهتمام الهيئات الادارية العليا بالموضوع.
- ث- تخلف النظام المصرفي الجزائري من حيث الوسائل و التقنيات الدفع الحديثة.
- ج- انتشار الأمية بالمعنى الحديث، أي الأمية المعلوماتية، أو يقصد بها جعل باساليب و وسائل التعامل في مجال المعلوماتية.

## 2. مشاكل البطاقة الائتمانية:

يترتب على البطاقة الائتمانية مشاكل جمة تلخصها كالتالي:

- عدم الدقة جراء بعض الأخطاء المرتكبة من قبل الموظفين في التعامل مع الفواتير ومع تكرار الأخطاء التقنية تفقد الثقة بين البنك و العميل.
- سرقة البطاقة الائتمانية أو ضياعها من طرف الغير.
- التكاليف العالية بالنسبة للبنك والخاصة بتوزيع بطاقات وطبعها ومنح قروض دون فائدة.
- خطر السيولة على البنك في حالة الإفراط في استعمال البطاقة من طرف المتعاملين.

## 3. العقبات التي تواجه نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية:

لعل أهم ما يميز العمل المصرفي في عصر العولمة المالية هو تقادم دور التكنولوجيا المصرفية والسعي الحديث نحو تحقيق الاستفادة القصوى من فوائد تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من أجل ترقية وتطوير وسائل تقديم الخدمة المصرفية بما يتوافق والإيقاع المتسارع للصناعة المصرفية في القرن الواحد والعشرين، وسعيها منها لمواكبة التطورات في الصناعة المصرفية عملت البنوك الجزائرية على ربط الشبكة مع مختلف البنوك في العالم وبالرغم من هذه الجهود المبذولة إلا أن الفجوة التكنولوجية بين البنوك الجزائرية ونظرائها من البنوك العربية والغربية لا تزال كبيرة نظرا للعديد من المعوقات التي شكلت حجرة عثرة دون تحقيق القفزة المأمولة لعل من أهمها:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> سماح شعبور، فس المرجع السابق، ص83.



- ✓ عدم وضوح البيئة القانونية والتشريعية المتعلقة بتنظيم التجارة الإلكترونية بالإضافة إلى تعدد المخاطر المترتبة بتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- ✓ مشاكل سوء استعمال وسائل الدفع، فالمؤسسات الجزائرية والأفراد يفضلون الدفع النقدي على الشيك نتيجة النقص أو غياب الثقافة المصرفية في مجتمع لا يتعامل بالشيك المصرفي إلا قليلا.
- ✓ ضعف الإقبال على استخدام وسائل الدفع الإلكترونية فكيف في اقتصاد برفض الشيك كوسيلة للدفع أن يقبل بطاقة الدفع.

فالبنوك الجزائرية لم تتأهل بعد الاستخدام النظم الإلكترونية الجديدة التي تسير عمليات الإيداع والسحب وتنظم حركة التعامل مع العملاء مثل جهاز الصراف الآلي.

في ظل هذه المتغيرات الجديدة وجدت البنوك التجارية الجزائرية نفسها في وضع بالغ الحساسية لا سيما مع تطبيق اتفاقيات تحرير التجارة في الخدمات المالية، إذ أصبحت ملزمة بتدعيم قدراتها التنافسية لمواجهة هذه التحديات المرهونة بمدى نجاحها في تحقيق مكاسب تقنية المعلومات ولعل أهم المحاور التي يجب أخذها بعين الاعتبار لتعظيم الاستفادة القصوى من ثورة العلم والتكنولوجيا في العمل المصرفي تتمثل في:

- زيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- التوسع في استخدام الانترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات المصرفية للعملاء بكفاءة أعلى وتكلفة أقل.
- العمل على خلق شبكة مصرفية تكون بمثابة حلقة وصل الكترونية بين البنوك من جهة وبين الشركات والعملاء من جهة أخرى.
- تفعيل دور شبكة الاتصال بين المركز الرئيس لكل بنك وبين باقي فروعها بما يحقق السرعة في تداول المعلومات الخاصة بالعملاء وإجراء التسويات اللازمة عليها، بالإضافة إلى الارتباط بالشبكات الإلكترونية الخاصة بالبنوك والمؤسسات المالية الأخرى.

### المطلب الثاني: أهمية اعتماد الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري<sup>1</sup>

<sup>1</sup> بو عافية رشيد، "الصيرفة الإلكترونية و النظام المصرفي الجزائري"، مذكرة نيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، البلدية، 2005، ص164.

ان اعتماد الصيرفة الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري سيمكن عصرنته، فهي تمنح عدة امتيازات يمكن حصرها فيما يلي:

-قيام المصارف الجزائرية بتسوية أنشطتها و خدماتها المصرفية الالكترونية، يؤدي الى تخفيض النفقات التي تتحملها في أداء خدماتها.

-ان استعمال شبكة الأنترنت في المصارف الجزائرية يشكل نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية و ذلك من خلال التعريف بهذه المصارف و الترويج لخدماتها و الاعلام بالمؤشرات المالية.

-يمكن من خلال الصيرفة الالكترونية تحسين و تسهيل معيشة العائلات و الأفراد.

-مواكبة المصارف الجزائرية العالمية في ميدان الخدمات المصرفية الالكترونية.

-المساهمة في جلب الاستثمارات لا سيما الاستثمار الأجنبي المباشر، من خلال خدمة مصرفية الكترونية (24/24 ساعة و سبعة أيام على سبعة أيام).

### المطلب الثالث: مراحل تطبيق الدفع الالكتروني في الجزائر

تعتبر أول تجربة للبنوك الجزائرية في مجال استخدام أدوات الدفع، استعمال بطاقات السحب الخاصة بالشباك الآلي البنكي GAB والموزع الآلي البنكي DAB وتم ذلك على مراحل:

- المرحلة الأولى: كانت تستعمل بطاقة السحب إلا في الشباك الآلي البنكي والموزع الخاص بالبنك المصدر للبطاقة بمعنى لا يستطيع حامل البطاقة السحب من جهاز بنك آخر.
- المرحلة الثانية: خلال هذه المرحلة تم ربط الشبكة البنكية الجزائرية من خلال استعمال شبكة SATIM التي تسمح بإمكانية السحب من أي موزع آلي للنقود سواء كان تابع لمصدر البطاقة أو لبنك آخر، وبذلك حولت SATIM بطاقة السحب العادية إلى بطاقة سحب ما بين البنوك CIB وعملها يشبه عمل غرفة المقاصة بالبنك المركزي في تسوية المعاملات المالية بين البنوك.

ولقد عملت على استثمار 3.6 مليون أورو سنة 2003 لأجل تقليص دوران النقود السائلة وتعميم استعمال البطاقة البنكية في الجزائر، حيث عملت على زيادة عدد الموزع الآلي للنقود، وكذا إقام طرفيات دفع عند التجار (Terminaux de paiement) لأجل نفس الغرض تم عقد اتفاقية في شهر أبريل 2003 مع مؤسسات فرنسية مختصة في صنع طرفيات البطاقة و SATIM بمبلغ 400.000 أورو ولقد مول هذا العقد من طرف البنوك المساهمة في SATIM وهي الصندوق

الوطني للتعاون الفلاحي CNMA وبنك البركة. ولقد تم ربط كل الموزعات الآلية للنقود الموجودة في الجزائر سن 2003.<sup>1</sup>

### المطلب الرابع: وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر<sup>2</sup>

هناك عدة أنواع للبطاقات البنكية وهي كما يلي:<sup>3</sup>

#### 1. البطاقات الغير الائتمانية: يطلق على هذا النوع بطاقة الخصم الفوري (المدينة) Debit

Card حيث تستخدم كأداة وفاء فقط حيث يحصل حامل البطاقة على احتياجاته من حيث السلع والخدمات والصرف النقدي فور تقديم البطاقة، ويتم الخصم مباشرة لقيمة هذه الاستخدامات من الحساب الجاري المفتوح من طرف البنك المصدر دون الانتظار إلى إعداد كشف حساب البطاقة والذي يستخدم هنا كوسيلة لعرض البيانات فقط، وتشمل البطاقات الغير الائتمانية عدة أنواع نذكر منها ما يلي:<sup>4</sup>

أ. **بطاقة الدفع المسبق:** حيث يقوم صاحب البطاقة الالكترونية بشحنها بمبلغ مالي وعند إتمام أي معاملة تجارية يتم سحب المقابل المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون أو المعبأ في البطاقة لإعادة استخدامها يجب إعادة شحنها وهكذا. وقد عممت هذه الطريقة على مجالات عدة أهمها قطاع الاتصالات الهاتفية الثابتة والنقالة.

ب. **البطاقات المدينة:** ويتطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة حيث يتيح استخدام البطاقة عملية التسوية أو الدفع من خلال تمكين المستفيد من سحب الأموال من حساب صاحب البطاقة الذي يفترض فيه أن يكون حسابه مدينا وفي حالة العكس لا تتم عملية التسوية تتطلب رصيدا كافيا ومغطيا للنفقات المجرات بواسطة البطاقة.

ت. **بطاقة الشيكات:** يتعهد بمقتضاها البنك المصدر لهذه البطاقة لعميله حامل البطاقة بان يضمن سداد الشيكات التي يحررها العميل من هذا البنك بشروط معينة، وتحتوي هذه البطاقة عادة على اسم العميل، توقيعه، رقم حسابه والحد الأقصى الذي يتعهد البنك الوفاء

<sup>1</sup> حورية جنان ، مرجع سبق ذكره ، ص 69 ، 67.

<sup>2</sup> ناشق فاطمة، وسائل الدفع الالكتروني في البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية مستغانم مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص اقتصاد بنكي، ص32.

<sup>3</sup> ناشق فاطمة، نفس مرجع ، ص32.

<sup>4</sup> ناشق فاطمة ، مرجع سبق ذكره، ص33.

به في كل شيك يحرره العميل، وأن البنك المسحوب عليه ملزم بدفع قيمة الشيك للمستفيد بغض النظر عن وجود رصيد كاف لديه من عدمه، وظهور هذه البطاقة جاء لعدم اكتمال الثقة في أشخاص يتعامل معهم البنك دون أن يعرفهم.

2. **البطاقات الائتمانية:** هي بطاقات خاصة تصدرها البنوك أو المؤسسات المالية الأخرى لعملائها كخدمة إضافية، وهي عبارة عن بطاقات مغناطيسية يستطيع حاملها أن يستخدمها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات. وتتقسم البطاقات الائتمانية بدورها الى:

أ. **البطاقات الائتمانية المتجددة:**<sup>1</sup> هذا النوع هو الأكثر شهرة واستخداما ومن أمثله بطاقتين شهيرتين هما فيزا وماستر كارد والأصل في بداية هذا النوع أن يصدر عن بنك تجاري يوجد به حساب نقدي لحامل البطاقة، ويقوم البنك المصدر بسداد فواتير المشتري في أي مكان يقبل بهذه البطاقة وتدفع للمحل كامل المبلغ، ويقوم البنك المصدر للبطاقة بإرسال فاتورة شاملة مصنفة للعميل حسب المشتريات ويطلبه بسداد جزء بسيط من المبلغ لا يتجاوز 5 % ويزيد البنك المصدر على حامل البطاقة على المبلغ الذي في ذمته (الرصيد دائن). بنسبة معلومة شهريا تصل إلى 1.5 % ولكن لو يسدد حامل البطاقة كامل المبلغ الدائن خلال فترة الاستفاد، لا يترتب على ذلك أي زيادة في التسديد. وفي كلتا الحالتين السابقتين يتم تجديد القرض الاو لحامل البطاقة لذلك سميت ببطاقة الائتمان المتجددة.

ب. **البطاقات الائتمانية غير المتجددة:** تسمى ببطاقات الصرف الشهري لأنه يتوجب على العميل أن يقوم بالسداد الكامل من قبيل عميل البنك خلال الشهر الذي يتم فيه السحب، أي أن الفترة الائتمانية في هذه الحالة لا تتجاوز الشهر.

ت. **النقود الالكترونية:** النقود الالكترونية عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات الكترونية يتم انتقالها بطريقة معينة من حساب شخص إلى شخص آخر، وتخزن على القرص الصلب لجهاز الكمبيوتر في مكان يسمى المحفظة الالكترونية، بحيث يمكن استخدام هذه الوحدات في إتمام التعاملات المالية والتجارية عبر شبكة الانترنت بما في ذلك شراء المستلزمات اليومية ودفع ثمنها في شكل وحدات من النقود الالكترونية.

ث. **الشبكات الالكترونية:** هو محور ثلاثي الأطراف معالج الكتروني بشكل كلي، أو جزئي يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بان يدفع مبلغا من

<sup>1</sup> ناشق فاطمة ، مرجع سبق ذكره، ص33، 34.

النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد ، ولعل الشيك الالكتروني هو أكثر الأوراق التجارية التي يمكن الاستفادة منها في مجال التقنيات الالكترونية.<sup>1</sup>  
الشكل 4 يمثل: بطاقة ماستر كارد للبنك الخارجي الجزائري



المصدر: <https://www.sahm-media.dz/>

الشكل 5 يمثل: بطاقة السحب الألي



المصدر: <https://www.arabbank.dz/ar/mainmenu>

<sup>1</sup> ناشق فاطمة ، مرجع سبق ذكره، ص35.

المبحث الثالث: واقع و تحديات الشمول المالي بالجزائر

المطلب الأول: التحديات التي تواجه تحقيق الشمول المالي بالجزائر

ان الخطوات التي قامت بها الجزائر في مجال الشمول المالي هي خطوات أقل ما يقال عنها بالخطوات الضعيفة، لأنها حتى الآن لم تقطف ثمارها، و من أهم التحديات التي تواجه الشمول المالي في الجزائر:<sup>1</sup>

• **ضعف البنية المالية التحتية:** نقصد بها ضعف المكونات الأساسية لها، التي تتمثل فيمل

يلي: (Banque D'Algérie consulté le 2019/07/18)

1. **عدم ملائمة البيئة التشريعية:** و التي تتركز في النقاط التالية:<sup>2</sup>

-ان البيئة التشريعية التي تنظم نشاط المصرفي في الجزائر، لا تواكب التطورات الحاصلة في الساحة المصرفية، فنجد في الدول يتم وضع القوانين مسبقا أي قبل حدوث ما أعدت لأجله.

-عدم وجود قوانين تأطر الصيرفة الإسلامية بالرغم من وجود مصرفين ينشطان في هذا المجال منذ أكثر من 10 سنوات.

-التأخر في سن القوانين الخاصة بالصيرفة الالكترونية، لانجاح التجارة الالكترونية.

-اصدار قوانين بدون وجود مذكرات عمل أو تعليمات تشرح كيفية تطبيقها، مما يؤدي الى تضارب على مستوى مختلف المصارف، بسبب كثرة التأويلات و الفهم الضيق للقوانين.

2. **ضعف الشبكة المصرفية:** في سنة 2014 جاء قانون المالية بمهام جديدة لبنك الجزائر المتمثلة في تحديد ترقية و تنظيم الشمول المالي بالتركيز على تطويره خاصة بعد الانتشار المصرفي على المستوى الوطني، و هو ما سمح بفتح وكالات بنكية جديدة، و منح الاعتمادات لفتح بنوك خاصة و مكاتب تمثيل، ليتعزز القطاع المصرفي الجزائري مع نهاية 2016 ب 20 وكالة جديدة، حيث ارتفع عدد وكالات الشبكة المصرفية من 1557 وكالة في 2015 الى 1577 وكالة في 2016، اما في 2017 فقد تعززت الشبكة المصرفية باعتماد 27 وكالة

<sup>1</sup> بن شهلة عبد السلام،التحديات والفرص التي تواجه تحقيق الشمول المالي في الجزائر، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير،قسم العلوم الاقتصادية،ص57.

<sup>2</sup> بن شهلة عبد السلام،مرجع سبق ذكره،ص57.

جديدة، ليصبح العدد الإجمالي للمؤسسات البنكية و المالية 1604 وكالة، لآكن هذا النمو المتزايد في عدد المصارف لا يعني بالضرورة تحسن مستوى التغطية المصرفية.<sup>1</sup>

وسائل الدفع و أنظمة التسوية: توفر المصارف في مجملها البطاقة البنكية لسحب (CBR) لزيائنها، و البطاقات البين بنكية (CIB)، و هي تسمح لزبون بنك معين بالدفع و السحب، كما أنها متاحة لفئة كبيرة من الزبائن، بالإضافة الى أنواع أخرى من البطاقات الالكترونية الا أن مجالات استخدامها في الجزائر ضيقة.<sup>2</sup>

3. قواعد البيانات: ان مكاتب الاستعلام الائتماني لا تؤدي دورها اللازم، بالإضافة الى انعدام قواعد البيانات التي تخص التاريخ الائتماني لكل من الأفراد و الشركات.<sup>3</sup>

4. العنصر البشري: ضعف مهارات أعوان الرقابة بالمقارنة مع الموظفين في المصارف، مما أدى الى تفشي عمليات الاختلاس، او عدم احترام الإجراءات الرقابية الداخلية، الأمر الذي أفقد الثقة بين البنك و الزبون.

5. آليات معالجة القروض: يشتكي الأفراد و المؤسسات من ثقل إجراءات طلب القروض، خاصة ما يتعلق بفترة دراسة ملفات القروض، ووجود شروط تعجيزية فيما يخص القروض الاستثمارية، بالإضافة الى ذلك المبالغة في قيمة الضمانات التي قد تصل لضعف المبلغ المقترض، ما أدى الى عزوف الشباب عنها.

#### • ضعف الحماية المالية للزبون:

ان النظام المتعلق بضمان الودائع المصرفية، يسمح بتعويض الزبون، في حالة افلاس البنك أو توقفه عن النشاط في حدود قيمة معينة تعتبر منخفضة نسبيا و لا تحفز على الادخار، وفي اطار سياسة الشمول المالي و بعث الثقة من جديد في علاقة البنك و الزبون، تم رفع هذه القيمة لكنها تبقى غير كافية، خاصة في ظل ارتفاع معدلات التضخم، و انخفاض معدلات الفائدة على ودائع الادخار.

#### • الخدمات التقليدية:

<sup>1</sup> بن شهلة عبد السلام، مرجع سبق ذكره، ص57، 58.

<sup>2</sup> بن شهلة عبد السلام، مرجع سبق ذكره، ص58.

<sup>3</sup> بن شهلة عبد السلام، مرجع سبق ذكره، ص58.

انعدام المنافسة بسبب هيمنة القطاع العمومي، حيث تقدم جميع المصارف نفس المنتجات، و تطبق نفس معدلات الفائدة، ما عدا حالات خاصة تنفرد بها المصارف الخاصة.

• نقص الثقافة المالية:<sup>1</sup>

يعرف الوعي المصرفي بأنه اعتياد الأفراد و المؤسسات الاقتصادية عل إيداع أرصدهم النقدية في المصارف، و اعتمادهم على مختلف وسائل الدفع في تسوية معاملاتهم الاقتصادية، و يزداد الطلب على الودائع المصرفية كلما ازداد انتشار الوعي المصرفي و العكس يؤدي الى تنامي ظاهرة الاكتتاز، و هي الظاهرة المتجددة في الاقتصاد الجزائري.

**المطلب الثاني: الإستراتيجية الوطنية لتطوير وسائل الدفع الالكتروني وتعزيز الشمول المالي**

تهدف الإستراتيجية الرقمية في الجزائر إلى تطوير وسائل الدفع الالكتروني للحد من الدفع أو التسديد عن طريق الأوراق النقدية، إضافة إلى تعميم نقاط الدفع الإلكتروني، والعمل مستقبلا على الحد من عمليات السحب النقدي وزيادة عمليات السداد الإلكتروني وتوسيع الشمول المالي من خلال التسهيلات التي أقرها البنك المركزي لفتح الحسابات المصرفية والبريدية للأشخاص وبغية تحقيق ذلك وضعت مجموعة منا لإجراءات كان أهمها:

**أولا: تطوير البنية التحتية للنظام المصرفي الجزائري<sup>2</sup>**

قام بنك الجزائر بمساعدة البنك العالمي بتطوير البنية التحتية للنظام المصرفي الجزائري، وذلك من خلال الاستفادة من إعانة قدرها 16.5 مليون دولار أمريكي وكانت أهداف المشروع كما يلي:

- 1) إنشاء بنية تحتية تسمح برفع كفاءة العمليات داخل البنوك والسوق المالي، خاصة تطوير نظام الدفع للمبالغ الكبيرة.
- 2) تطوير المقاييس والمعايير المستقبلية لنظام المقاصة للمبالغ صغيرة الحجم،
- 3) تطوير نظام المعلومات لبنك الجزائر، والذي يعتبر ضرورة حتمية لنظام الدفع وعمليات السياسة النقدية.

<sup>1</sup> بن شهلة عبد السلام، مرجع سبق ذكره، ص58.

<sup>2</sup> أيمن جبالة، إسكندر فكار، دور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة 8 ماي 1945-قالمة، ص93.



4) تقوية البنية التحتية للاتصالات ما بين بنك الجزائر ومقر البنوك والمؤسسات المالية، مركز الصكوك البريدية الخزينة العمومية وشبكات الاتصال، وذلك من أجل تسهيل عمليات تبادل المعلومات ومعاملات الدفع.

### ثانياً: وضع برنامج أو مخطط أعمال

في إطار مشروع تحديث وتطوير وسائل الدفع تم وضع برنامج أعمال من طرف بنك الجزائر يتكون من أربع مجموعات تعمل على مستوى البنوك، وهذه المجموعات هي:

#### 1. مجموعة الهندسة الإجمالية

تتكفل بالمبادلات بين البنوك ومركز المقاصة التي تتم بشكل إلكتروني وتتكفل هذه المجموعة أيضاً بكافة النقاط المتعلقة بتطوير الشيك والمقاصة الإلكترونية والاعتماد على الدعائم الإلكترونية بدلاً من الورقية.

#### 2. مجموعة وسائل الدفع

تقوم بتحليل نوعي لمختلف وسائل الدفع الكلاسيكية، بالإضافة لسحب من الموزعات الآلية للنقود والدفع بالبطاقة، مع محاولة معرفة الإيجابيات والسلبيات من وجهة نظرالبنك المركزي، البنوك التجارية والعملاء، مع محاولة إيجاد الحلول، بالإضافة إلى تحليل كمي لوسائل الدفع يعتمد على التدفقات الحالية والمتوقعة، مما يسمح بمعرفة النظام المعلوماتي للبنوك ومدى قدرته على إعداد الإحصائيات حول حركة وسائل الدفع.

#### 3. المجموعة النقدية

تعمل هذه المجموعة على دراسة القواعد الرئيسية لوضع نظام ما بين البنوك حول الدفع والسحب بالبطاقة البنكية، مع مناقشة المواضيع المتعلقة بأنواع البطاقات الوطنية والدولية والعراقيل التي تواجهها.

#### 4. مجموعة القانون

يرتكز عملها على واقع معالجة حوادث عدم الدفع من وجهة النصوص القانونية وكذلك الوضعية الحالية لعملية توحيد مختلف وسائل الدفع التي لا تتميز بتمائل وطني.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> أيمن جبالة، مرجع سبق ذكره، ص93.

### ثالثاً: القيام بإصلاحات تشريعية

بادر بنك الجزائر في إطار تحديث وتطوير أنظمة الدفع إلى تحديد إطار قانوني يحكم المعاملات المالية حيث قام بإصدار لوائح وقوانين جديدة خلال الفترة 2000-2005، قبل الشروع في تنفيذ مشروعه حول تحديث وسائل الدفع وكانت من أبرزها ما يلي:

#### 1. انتشار نظام المقاصة الإلكترونية:

والذي حدد بالنظام 05-06 الصادر بتاريخ 15 ديسمبر 2005، الذي يتمثل هدفه الأساسي في تسوية المعاملات ومعالجتها ما بين البنوك والمؤسسات المالية بصورة آلية تحت إشراف البنك المركزي، مما يؤدي إلى:

- التسيير المحاسبي اليومي وإعطاء نظرة شاملة وحقيقية عن وضعية الخزينة في السوق المالية الوطنية.
- تقليص أجال المعالجة قبل قبول أو رفض العملية في أجل أقصاه 5 أيام.
- إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع.

#### 2. وضع نظام كشف الهوية البنكية

وهذا النظام أجبر الجهاز البنكي بإعادة تسجيل كل زبائن البنوك بهوية بنكية جديدة وهذا من أجل التحكم في المبادلات الإلكترونية بين البنوك ومحاربة التزوير والتدقيق في هوية الزبائن.

#### 3. ضبط أمر بالقتطاع

حيث تم إدراج أمر بالقتطاع كوسيلة دفع رسمية في نظام الدفع البنكي الجزائري، حيث استعملت حديثاً في الجزائر، وهي تشبه التحويل حيث تسمح بتحويل أموال العملاء من حسابهم إلى حساب آخر، فهو تصريح مستمر يعطيه المدين إلى دائنه للاقتطاع من حسابه دائماً، وفي تواريخ منتظمة.

#### 4. ضبط الورقة التجارية<sup>1</sup>

حيث تم إدراج الورقة التجارية ضمن التبادلات الإلكترونية، وذلك من أجل حماية عملية التبادل بين البنوك، وتحصيل العمليات المسجلة على الورقة التجارية. وتجدر الإشارة إلى أن الحكومة

<sup>1</sup> أيمن جبالة، مرجع سبق ذكره، ص 95.

الجزائرية ومن أجل تغطية النقص في السيولة، بالإضافة إلى تحديث وسائل الدفع أصدرت المرسوم رقم 05-442 بتاريخ 14 نوفمبر 2005 الذي ينص على إلزامية استعمال الشيك التحويل البنكي، بطاقة الدفع، الاقتطاع من الرصيد السفتجة، السند للأمر، وكل وسيلة دفع كتابية أخرى في كل المعاملات التجارية والمالية التي تتجاوز قيمتها 50 ألف دينار جزائري (50.000 دج)، ولكن تحت تأثير السوق الموازي الذي ظل يمثل نسبة كبيرة من التعاملات التجارية والمالية ثم إلغاء تنفيذ المرسوم بمرسوم تنفيذي آخر صدر في سنة 2006 ، ليمت إصدار مرسوم تنفيذي جديد في 13 جويلية 2010 بنفس الإلزامية، ولكن للمعاملات التجارية والمالية التي تتجاوز 500 ألف دينار جزائري (500.000 دج)، ليدخل حيز التنفيذ في 31 مارس 2011.

#### رابعا: السياسات المحفزة للدفع الإلكتروني

إن السياسات الهادفة لتشجيع الدفع الإلكتروني في الجزائر، يتم من خلالها تقديم عدد من المزايا مثل:<sup>1</sup>

- إلغاء الرسوم ومصاريف استخدام العملاء للبطاقات الائتمانية.
- تخفيض تسعيرة الخدمات التي تُفرض على التجار بواقع 10 دنانير عن كل المشتريات التي تصل قيمتها إلى 5000 دينار جزائري وتدفع إلكترونيا.
- حث البنوك ومكاتب البريد على توفير بطاقات الدفع الإلكتروني لفائدة العملاء بدون تكاليف من خلال طلبات إلكترونية على شبكة الانترنت بسهولة ودون قيود.

#### المطلب الثالث: أهم الإجراءات التي تبناها بنك الجزائر في مجال الشمول المالي

من أهم الإجراءات التي تبناها بنك الجزائر هي كالتالي:<sup>2</sup>

بناء على تصريح السيد محافظ بنك الجزائر في اليوم العربي للشمول المالي 27 أبريل 2020 تحت شعار "نحو بناء تعليم تعزيز الشمول المالي"، سيمثل الانتقال لمرحلة جديد لبنك الجزائر، الذي يعتمز تنفيذ العديد من الإجراءات و هي كالتالي:

<sup>1</sup> صندوق النقد العربي، التقنيات المالية الحديثة في الدول العربية التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة، 2020، ص18، 19.

<sup>2</sup> عماد غزاري، الشمول المالي الرقمي في الجزائر في ظل جائحة كورونا-كوفيد 19، (مجلة التمويل و التنمية المستدامة، العدد 01، المجلد 06، جامعة المية، الجزائر، 2021، ص79.

-تعليم و تحسين فئة الشباب خاصة، بمبادئ و أصول الثقافة المالية حسب المعايير الدولية المعتمدة، لتحقيق بناء ثقافة مصرفية لدى الشباب.

-وضع استراتيجية اتصال ديناميكية موجهة خصوصا نحو البنوك و المؤسسات المالية العاملة بالجزائر، بغرض إشراكها في هذه المبادرة خاصة فيما يتعلق ببلورة اللوائح و الإجراءات التنظيمية.

-تركز البنك خلال لقاءاته على مسألة الشمول كعنصر أساسي لتنمية النشاط المصرفي، كأداة فعالة للتنمية الاقتصادية.

-تسجيل الشمول المالي كأولوية قصوى في برامجهم و التركيز على فئة الشباب من خلال حملات ترويجية و تحسيسية تتضمن التعريف بمختلف المنتجات البنكية.

-توسيع الخدمات الى كل مناطق الوطن و التي تعرف البعض منها انعداماً من الخدمات المالية، و في نفس السياق يستحسنها.

-تشجيعاً لاستعمال المنتجات الرقمية (بطاقة مصرفية، كشف الحساب السنوي، استعمال صرف آلي، و تزويد التجارة بأجهزة الدفع الالكترونية...الخ)، و هذا من تحفيز للعملاء على استخدام وسائل الدفع غير النقدية من جهة و دفع البنوك العاملة على الابتكار و تقديم منتجات جديدة مساهمة للتطورات التكنولوجية.

#### المطلب الرابع: تحليل مؤشرات الشمول المالي و مدى تطوره

وفق دراسة صندوق النقد الدولي فعن العديد من المناطق العربية تسجل تدني في مستويات الشمول المالي في العالم، من بين هاته الدول العربية نجد الجزائر التي لا تزال تعاني من ضعف نسب و معدلات الشمول المالي.<sup>1</sup>

وهنا سنقوم بالتطرق إلى تحليل بعض من مؤشرات الشمول المالي وهي كالآتي:

#### أولاً: من جانب الطلب

\* مؤشر عدد البالغين المالكين لحسابات في مؤسسات مالية (فوق 15 سنة) بالجزائر:

<sup>1</sup> مكرود راوية، زعوان رقيقة، واقع الشمول المالي و دور التكنولوجيا المالية في التعزيز، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص: اقتصاد نقدي و بنكي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة عبد الحفيظ بو الصوف، ميلة، الجزائر، 2020-2021، ص49.

سنقوم هنا بعرض جدول للنسب المئوية تحد هذا المؤشر خلال السنوات الثلاث وهم 2011-2014.

الجدول رقم 03 : يوضح نسب البالغين لحسابات في مؤسسات مالية

الذكور			الإناث			المجموع			
2017	2014	2011	2017	2014	2011	2017	2014	2011	السنوات
40.3	60.9	46.1	29.3	40.3	20.4	42.5	50.5	33.3	النسبة %

المصدر: مكرود راوية، زعوان رفيقة، واقع الشمول المالي و دور التكنولوجيا المالية في التعزيز، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص: اقتصاد نقدي و بنكي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة عبد الحفيظ بو الصوف، ميله، الجزائر، 2020-2021، ص58.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معدل الشمول المالي يتغير من سنة الى أخرى حيث سجل ارتفاع بين سنتي 2011 و 2014 ما بين 33.3 % الى 50.5 % و بعدها شهد تراجع بنسبة 08 % أي أصبح 42.5 % و ذلك عام 2017 و السبب راجع الى الخطة المعتمدة في تطبيق الشمول المالي في البنوك الجزائرية.

\*مؤشر البالغين الذين اقترضوا من مصارف تجارية أو مؤسسات مالية (فوق 15 سنة) بالجزائر:<sup>1</sup>

سنقوم هنا بعرض جدول يوضح النسب المئوية لهذا المؤشر الذي له أهمية لكونه يقوم بجذب شرائح المجتمع للاستفادة من الخدمات المالية.

الجدول رقم 04 يمثل: نسب البالغين المقترضين من المؤسسات المالية أو المصارف التجارية

2017	2014	2011	السنوات
% 05	% 02	% 01	النسبة %

المصدر: مكرود راوية، زعوان رفيقة، مرجع سابق، ص59

<sup>1</sup> مكرود راوية، زعوان رفيقة، مرجع سابق، ص50.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الاقتراض من المؤسسات المالية للبالغين (فوق 15 سنة) ضعيفة جدا، حيث ارتفعت قليلا بين سنتي 2011 و2014 من 01% الى 02%، بينما بلغت 05% في سنة 2017 و لم تفوق هذه النسبة، و هذا بسبب نقص اعتماد الجزائر على استراتيجية الشمول المالي و كذا الشروط الصعبة الموضوعة من قبل الدولة للحصول على القروض.

ثانيا: من جانب العرض

\*مؤشر الفروع البنكية لكل 100000 بالغ:<sup>1</sup>

ان هذا المؤشر يقيس نسبة الفروع البنكية لكل 100 ألف بالغ خلال السنوات الثلاث 2011-2014-2017.

الجدول رقم 05 يمثل: نسبة الفروع البنكية لكل 100 ألف بالغ

السنوات	2011	2014	2017
النسبة%	5.2%	5.2%	5.2%

المصدر: مكرود راوية، زعوان رفيقة، مرجع سابق، ص60.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الفروع البنكية لكل 100 ألف بالغ في وضع مستقر، و هذا راجع الى ضعف استخدام الخدمات المالية في القطاع المصرفي و ذلك بسبب اعتماد معظم البنوك التجارية على تقديم الخدمات البنكية التقليدية.

\*مؤشر استخدام الصراف الآلي لكل 100 ألف بالغ بالجزائر:

ان هذا المؤشر يقيس نسبة استخدام الصراف الآلي لكل 100 ألف بالغ خلال السنوات الثلاث 2011-2014-2017.

الجدول رقم 06 يمثل: مؤشر استخدام الصراف لكل 100 ألف بالغ بالجزائر

السنوات	2011	2014	2017
النسبة%	6.10%	7.50%	9.34%

المصدر: مكرود راوية، زعوان رفيقة، ص61

<sup>1</sup> مكرود راوية، زعوان رفيقة، مرجع سابق، ص50.

نلاحظ من خلال الجدول التالي ان نسبة استخدام الصراف الآلي من قبل 100 ألف بالغ ضعيفة جدا رغم ارتفاعها في السنوات الموالية، إلا أنها تدل على غياب مفهوم الشمول المالي في القطاع المصرفي الجزائري.

## خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق التطرق اليه في هذا الفصل نأكد أن الاعتماد على الصيرفة الالكترونية في الجهاز المصرفي الجزائري عامة أصبح أمرا ضروريا ، و ذلك لضمان بقائها و استمراريتها و تطور مستوى الخدمات المقدمة فيها.

كما لاحظنا أن للصيرفة الالكترونية تأثير على الشمول المالي الذي يعتبر أداة فعالة لتحقيق التوازن الاقتصادي و انعاش الوضع الاقتصادي للبلاد، كما له دور في تحفيز الأفراد للجوء الى الخدمات المصرفية الالكترونية.



# الفصل الثالث

## تمهيد:

من خلال هذا الفصل سنتطرق الى تقديم المؤسسة البنكية التي قمنا باجراء الدراسة حول البطاقات البنكية التي تقوم باصدارها،ألا و هي البنك الخارجي الجزائري لوكالة مستغانم،كون البنك الخارجي أحد أهم البنوك ،و كذلك بالنظر الى التجربة و الخبرة التي تحوزها المديرية النقدية لهذا البنك في مجال التعامل بالبطاقات البنكية سواء الوطنية أو الدولية.

و في اطار تحديث وسائل الدفع ،انصرف مشروع التحديث الى ادخال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في النشاط المصرفي، و ذلك بمشروع البطاقات البنكية للسحب و الدفع CIB.

**المبحث الأول: مفاهيم البنك الخارجي الجزائري**

لكل بنك مديرية عامة تنقسم الى مديريات جهوية ووكالات، ومن بين وكالات البنك الخارجي الجزائري وكالة بمستغانم، وهي محطة دراستنا التطبيقية.

**المطلب الأول: تقديم البنك الخارجي الجزائري و وظائفه و أهدافه****أولاً: تعريف البنك الخارجي الجزائري**

من أكثر البنوك التجارية الجزائرية شهرة في العالم نجد بنك الجزائر الخارجي الذي يعتبر الرائد من حيث التعاملات مع الخارج خاصة في ميدان الضمانات البنكية و لذلك أوكلت له الدولة كل الصلاحيات للقيام بمهامه على أحسن وجه، فهو يعتبر بنك من الدرجة الأولى و ذو سمعة عالمية كبيرة.

أنشئ البنك الجزائري الخارجي بتاريخ 01 أكتوبر 1967 بموجب الأمر 204/67 في شكل شركة جزائرية حدد رأسماله 20 مليون جزائري مقره الجزائر العاصمة و له وكالات و فروع داخل ولايات الجزائر ، و لقد ورث خمسة بنوك أجنبية و هي:

القرض الليوني

المؤسسة العامة

قرض الشمال

البنك الصناعي الجزائري المتوسط

بنك بركليز

و لم يحصل البنك على هيكله النهائي الا في جوان 1986، و أصبح مستقلا بموجب نص القانون 10/88 الصادر في 17 جانفي 1988 ، و بعدها تحول البنك الأول الى مؤسسة ذات أسهم مع حفاظه على نفس الهدف الذي حدده القرار 01 أكتوبر 1967 .

**ثانياً: وظائف البنك الخارجي الجزائري**

من بين أهم وظائفه هي:

- \_تسهيل و تطوير العلاقات الاقتصادية بين الجزائر و الدول الأخرى.
- \_ترخيص جميع أشكال الإقراض، قروض أو تسبيقات أو بدون ضمان.
- \_تمويل جميع أشكال التجارة الخارجية.
- \_بالإضافة الى تمويلاتها الخاصة فانها تتدخل بضمانها الاحتياطي و ضمان الوفاء أو حتى باتفاقات القرض مع مراسلين أجنب لترقية الصفقات التجارية مع دول أخرى.
- \_المشاركة في كل نظام أو مؤسسة تامين القروض و يمكن لها ان تكلف بالتسيير و المراقبة مع الخارج، معالجة جميع عمليات الصر العاجلة أو الأجلة المبرمة المستعارة المقرضة، رهن الحيازة ربح فروق الأسعار بين العملات الأجنبية.
- \_يمكنها إعادة تسيير المخازن العمومية القيام بالشراء أو القيام بالعمليات العقارية أو غير العقارية المتصلة بنشاط الشركة اتخاذ إجراءات اجتماعية لصالح مستفيديها.

### ثالثا: أهداف البنك الخارجي الجزائري

- للبنك الخارجي عدة أهداف يسعى الى تحقيقها منها:
- تحفيز و تشجيع و تمويل العمليات التجارية مع باقي بلدان العالم.
- تسهيل تنمية الإصلاح الاقتصادية بين الجزائر و الخارج.
- يعمل عل تأمين العمليات التجارية مع الخارج ضد الأخطار السياسية و الاقتصادية.
- ضمان التنفيذ الجيد للالتزامات الناتجة بين أسواق الدول و الجماعات المحلية.

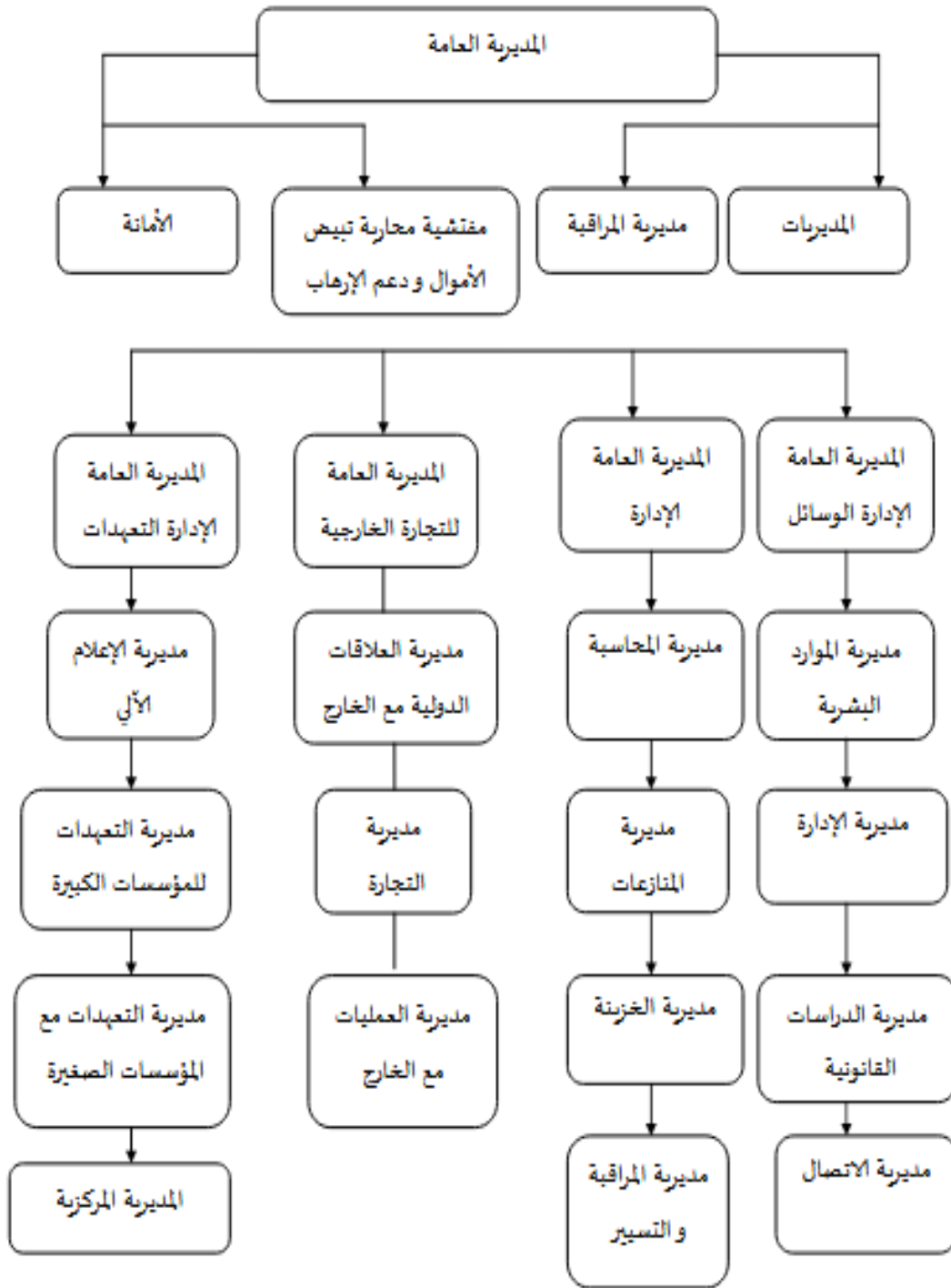
### المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي العام للبنك الخارجي الجزائري

تنقسم المديريات بالبنك الجزائري الخارجي الى 04 مديريات عامة و هي :

- 1\_المديرية العامة لإدارة الوسائل.
- 2\_المديرية العامة لإدارة التنمية.
- 3\_المديرية العامة لإدارة التعهدات.
- 4\_المديرية العامة للتجارة الخارجية.

و كل هذه المديرية الفرعية حسب ما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم 06: الهيكل التنظيمي العام للبنك الخارجي الجزائري



المصدر: البنك الخارجي الجزائري

المطلب الثالث: تقديم وكالة بنك الجزائر الخارجي مستغانم

أولاً: تعريف وكالة مستغانم

هي واحدة من بين الوكالات التابعة للمديرية الجهوية لمستغانم، و المديرية الجهوية لمستغانم ثلاث وكالات و هي :

\_مستغانم وكالة 66: تأسست سنة 1982 و مقرها مستغانم في وسط المدينة، و هي تعمل مع موظفين أصحاب رواتب محدودة، و تقدم لهم قروض صغيرة مثل قرض اقتناء السكن الترقوي عمومي LPP.

\_وكالة 104: تأسست سنة 2009 و هي وكالة تتعامل مع زبائن أصحاب المشاريع الكبرى و تقدم لهم قروض قصيرة المدى مثل قروض الاستغلال و قروض متوسطة المدى مثل قروض الاستثمار.

### ثانيا: مهام و نشاط الوكالة

تقوم الوكالة بعدة نشاطات من أهمها:

- \_استقبال الودائع المتعلقة برؤوس الأموال من طرف الأشخاص.
- \_استقبال عمليات الدفع التي تقدم نقدا أو عن طريق الشيك المتعلق بعمليات التوظيف و التحصيل و جمع عمليات البنك.
- \_منح القروض بجميع أنواعها.
- \_توزيع رؤوس الأموال للأفراد و مراقبة استعمالها.
- \_يقوم بجمع العمليات المتعلقة باكتتاب الخصم، شراء الأوراق التجارية.
- \_يقوم بدور البنك المرسل مع البنوك الأخرى.
- \_التمويل بشتى الطرق لعمليات التجارة الخارجية.
- \_اكتساب الأموال من العمليات التالية، الايجار، و جميع عمليات المنقولة و غير المنقولة التي تخص نشاط الوكالة أو متعاملين معها.

### المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي للبنك الجزائري الخارجي وكالة مستغانم

توجد بالوكالة المصالح التالية:

- مصلحة الصندوق: تنقسم هذه المصلحة الى أقسام فرعية تؤدي عدة خدمات منها:

\_التحصيلات بأنواعها.

\_عمليات السحب و الدفع.

\_عمليات التحويل.

\_عمليات المقاصة.

\_عمليات المحفظة.

• مصلحة التجارة الخارجية: من بين المهام الرئيسية التي تؤديها هذه المصلحة هي:

\_عملية السحب و الدفع بالعملة الصعبة.

\_التحصيلات بالعملة الصعبة.

\_عملية التجارة الخارجية(التصدير و الاستيراد).

• مصلحة التعهدات: تعمل هذه المصلحة على ما يلي:

\_دراسة القرض.

\_دراسة التعهدات القانونية و التحصيل.

\_الاهتمام بالقضايا و المنازعات.

\_العمل على تكوين الملف و تحليله و تسير الملفات و طلبات القروض: تعمل على تقديم

القروض حسب نوع الوكالة و حسب الامتيازات المقدمة للبنك من حيث نوع القرض و قيمته

و أهميته.

\_القيام بدراسات ميدانية للتأكد من سلامة القرض.

\_اجراء مقابلات مع العملاء و التعامل معهم.

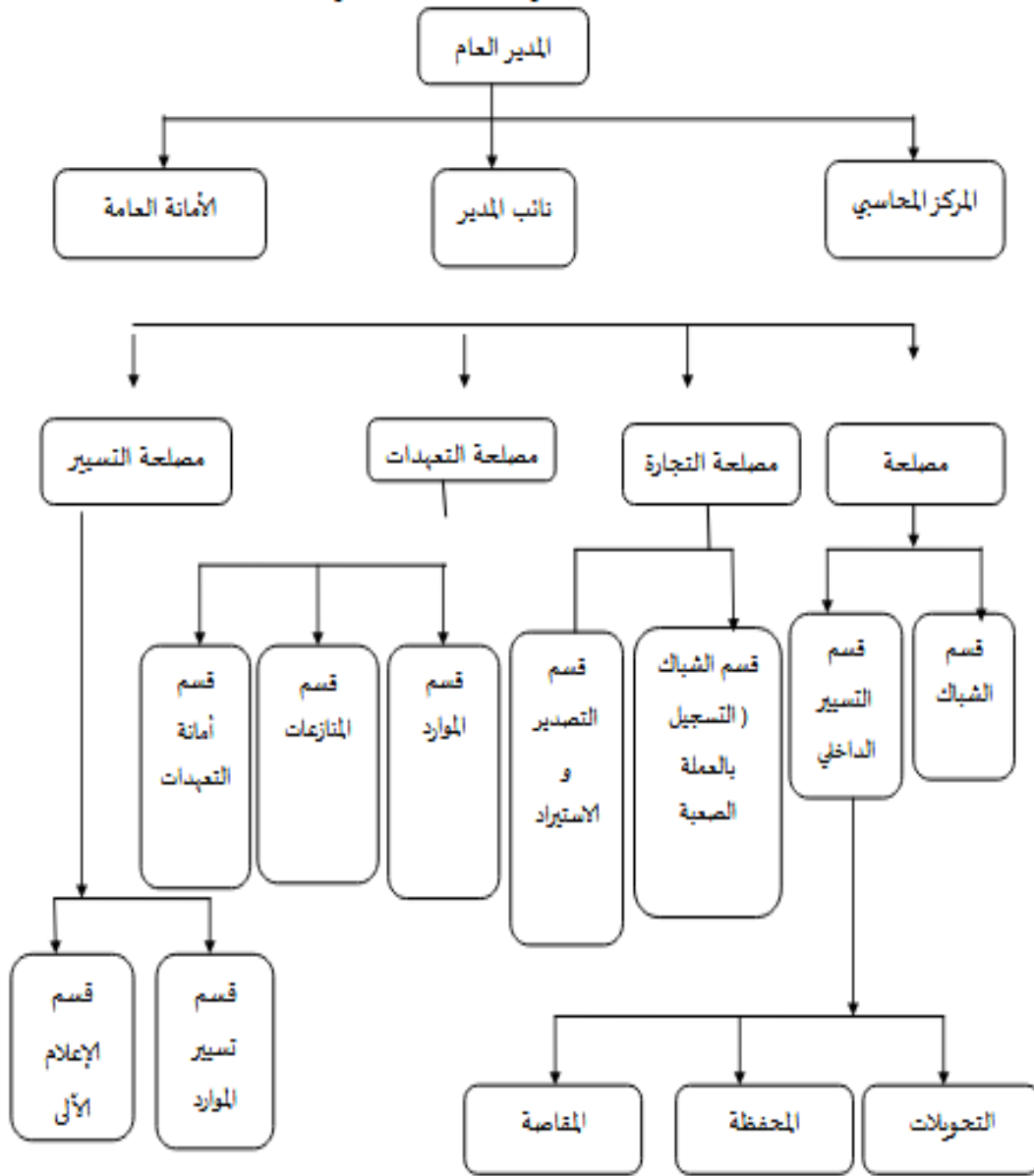
• مصلحة التسيير: و تتولى هذه المصلحة المهام التالية:

\_الاهتمام بالتنظيم و الرقابة.

\_التسيير الآلي للعمليات.

و يمكن توضيح هذه المصالح من خلال المخطط العام لوكالة مستغانم

الشكل رقم 07: الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي وكالة مستغانم



المصدر: البنك الخارجي الجزائري

**المبحث الثاني: البطاقات المستعملة حاليا في الوكالة**

وكالة البنك الخارجي الجزائري حاليا تتعامل ببطاقة ما بين البنكية CIB و بطاقة هي بطاقة تم إصدارها من قبل البنك من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في مجال الخدمات النقدية البنكية.

**المطلب الأول: تقديم البطاقة ما بين البنكية CIB**



## أولاً : مفهوم البطاقة ما بين البنكية CIB

تعرف البطاقة ما بين البنكية بأنها (بطاقة بنكية مشتركة فهي سند لاثبات الهوية، أصدرها البنك لزيائنه كبديل عن النقود أو كصورة متطورة عن الشيك، و هي بطاقة تسمح لحاملها القيام بعدة عمليات سحب و دفع على الموزعين الأليين و نهائيات الدفع الالكتروني التابعة لشرطة SATIM، و هي بطاقة صالحة فقط في الجزائر ، أي على المستوى الوطني فقط، حيث تسمح لحاملها القيام بعدة عمليات سحب على مدى أيام الأسبوع (7 أيام على 7 أيام) و على مدار الساعة (24 ساعة على 24 ساعة) وفق الحد الأقصى المحدد.

كما تعرف على أنها بطاقة بلاستيكية و مغناطيسية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حمل النقود و هي بطاقة مستطيلة الشكل تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها، شعارها، توقيع حاملها، و بشكل بارز رقمها، اسم حاملها و تاريخ نهاية صلاحيتها.

و تستعمل البطاقات البنكية في السحب النقدي من آلات السحب الآلي DAB أو GAB أو كذلك في عمليات شراء السلع و الحصول على الخدمات، حيث تعطي لحاملها قدرا كبيرا من المرونة في السداد، و قدر أكبر من الأمان و تكلفة أقل في إتمام العمليات، و بسرعة أكبر في التسويات المالية.

تم الانطلاق في اصدار البطاقة البنبنكية CIB بالبنك الخارجي لولاية مستغانم سنة 2006، حيث بلغ عدد البطاقات البنكية CIB في وكالة مستغانم سنة 2022 ب 166 بطاقة و في سنة 2023 ب 56 بطاقة بنكية ذهبية.

من شروط الحصول على البطاقة CIB:

ملئ طلب البطاقة من طرف العميل.

وجود حساب بنكي مفعل للعميل.

وجود رصيد لا يقل عن 5000 دج.

أن لا تقل مدة تعامله مع البنك عن 3 أشهر.

و الشكل التالي يمثل عقد بطاقة CIB للسحب و الدفع.

الشكل رقم 08 : صورة تمثل عقد بطاقة CIB للسحب و الدفع



2\_ اثبات هوية صاحبها.

3\_ رقم البطاقة و تاريخ نهاية الصلاحية.

4\_ عنوان البنك المصدر للبطاقة.

و الشكل التالي يمثل الوجه الأمامي و الخلفي للبطاقة:

الشكل رقم 09: صورة توضح الوجه الأمامي و الخلفي لبطاقة CIB



المصدر: 35: 11/05/2023 <https://www.bitakati.dz/ar/page/decouvrir-la-carte-cib-p2>

### ثالثا: مميزات البطاقة CIB

- الأمان: حيث يمكن القيام بعمليات السحب و الدفع بكل أمان
- يمكن دفع المشتريات مباشرة من الحساب بطريقة آنية
- يمكن الاطلاع على الحساب عبر كامل الوكالات دون عناء التنقل
- تعطي لصاحبها مكانة مميزة لمواكبته التطور الحاصل في المجتمع
- يمكن استعمالها يوميا

- تقلل و تجنب من الصفوف الطويلة على الصراف الآلي ، و ذلك بتقليل الضغط على البنوك

المطلب الثاني: أنواع البطاقة ما بين بنكية و استعمالاتها

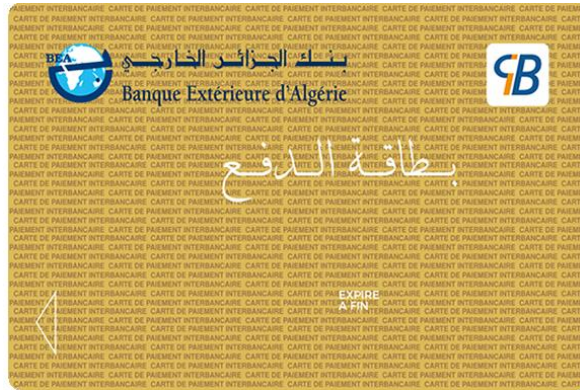
أولاً: أنواع البطاقة ما بين البنكية CIB

يوجد نوعان و هما الذهبية و الكلاسيكية:

1\_البطاقة الذهبية CIB :

هذه البطاقة تمنح للزبائن خدمات إضافية، و سقف أعلى لمبالغ الدفع و السحب، و هي ذات لون ذهبي، فهي تمنح لكبار المسؤولين و الموظفين ذوي الدخل المتوسط و الكبير، و توضح في الشكل التالي:

شكل رقم 10: صورة تمثل البطاقة الذهبية CIB

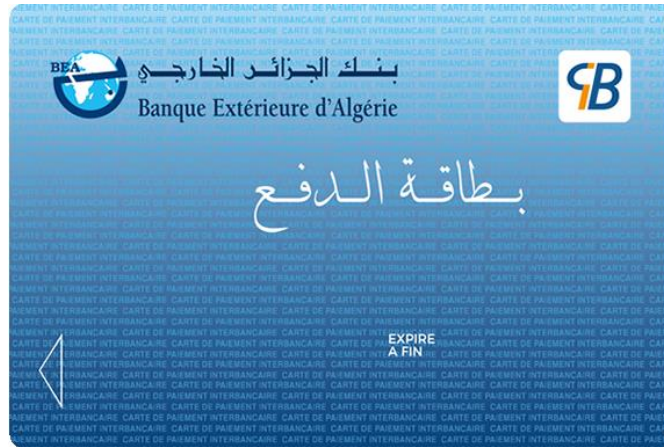


المصدر: <https://www.bea.dz/monetique>

2\_البطاقة الكلاسيكية:

يمكن من خلالها القيام بعمليات السحب و الدفع عبر كامل الشبكة، تقدم لزبائن البنوك بناء على معايير يحددها البنك، و هي ذات لون أزرق متدرج، توضح في الشكل التالي:

شكل رقم 11: صورة تمثل البطاقة الكلاسيكية CIB



المصدر: <https://www.bea.dz/monetique>

### ثانيا: استعمالات البطاقة CIB

تستعمل كوسيلة للدفع و السحب

تستعمل للسحوبات و الاطلاع على الرصيد على مستوى الموزع الألي للبنك.

الشبابيك الآلية للبنوك الأخرى من أجل السحب.

تستعمل للسحب، التحويلات، الدفع النقدي، كشف الرصيد، الاطلاع على رقم التعريف البنكي، العمليات السابقة على مسوى الشباك الألي GAB للوكالة المستوطن فيها فقط.

### المطلب الثالث: العراقيل التي تواجه البنك الخارجي عند تعامل بالبطاقة بين بنكية CIB

على الرغم من استفادة البنك الخارجي من التكنولوجيات الحديثة، الا أن هناك عدة عراقيل تواجهه في تطبيقها، نذكر أهمها:

عدم ثقة الزبون بالبطاقة، نظرا لترسخ المفهوم التقليدي في بعض الفئات (اعتماد النقود الورقية كوسيلة دفع أولي).

عدم اقبال الأفراد على التعامل عبر الأنترنت فهم يفضلون التعامل مباشرة مع البنك.

مشكل الأمية يجعل الأفراد لا يتقنون في السيولة النقدية و غير قادرين على استيعاب البطاقات البنكية.

وجود أزمة ثقة بين العملاء و التجار بسبب الفضائح المالية التي عرفتتها البنوك الجزائرية.

### المطلب الرابع: الحلول المقترحة لمواجهة عراقيل التي تواجه البنك الخارجي الجزائري

التعريف بالبطاقة بين بنكية CIB و ذكر مميزاتها و أهم استعمالاتها.

تدريب الإطارات المصرفية على استخدام أحدث النظم البنكية.

تحسين و تسريع عمليات الدفع و المبادلات.

خلق فكرة استعمال الأنترنت في المعاملات البنكية.

إعادة النظر في الوسائل المستعملة في البنك و جلب وسائل جديدة مواكبة للتطورات الحاصلة.

## خلاصة الفصل:

يعتمد اقتصاد أي دولة على وسائل الدفع الحديثة، لتواجدها في معظم النشاطات الاقتصادية، لذلك هناك عدة مجهودات و خطوات يجب الاعتماد عليها من طرف البنك الخارجي الجزائري لوكالة مستغانم، لتحسين صورة وسائل الدفع الحديثة المتمثلة في البطاقة بين بنكية CIB و ادخال ثقافتها على أفراد المجتمع للتخلص من الثقافة النقدية التقليدية.

و لهذا من الأحسن القيام بمزيد من الدراسات و البحوثات من طرف البنك الخارجي الجزائري لمواكبة التطور الحاصل في بنوك الدول المتقدمة.

خاتمة



تركزت دراستنا حول معرفة كيفية تعزيز الصيرفة الالكترونية للشمول المالي في المصارف الجزائرية، و ذلك من خلال ملاحقة المؤسسات المصرفية التي تتعامل بالوسائل الحديثة للطرق و الأساليب المساعدة في تقديم الخدمات المالية لكل فئات المجتمع و جعلها تحت طلبهم.

و بناءا على ما تم تقديمه في الفصول النظرية و الدراسة التطبيقية التي تمت على مستوى البنك الخارجي الجزائري توصلنا الى جملة من النتائج و هي كما يلي:

### 1\_نتائج الدراسة النظرية:

-تغير اتجاهات المصارف نحو استعمال وسائل الدفع الحديثة و الاهتمام بالتكنولوجيا جعلها تواكب التطور الحاصل في المجال المصرفي، و ذلك باتباع طرق حديثة في تقديم خدماتها.

-للصيرفة الالكترونية دور كبير في تفعيل الشمول المالي على فئات المجتمع و ذلك من خلال الاعتماد على الخدمات المالية المتطورة المقدمة من طرف البنوك الجزائرية.

-وسائل الدفع الالكترونية الحديثة تساهم الى حد كبير في تسريع العمليات المصرفية.

### 2\_نتائج الدراسة التطبيقية:

من خلال الدراسة التي قمنا بها حول الصيرفة الالكترونية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر على مستوى البنك الخارجي الجزائري\_وكالة مستغانم\_ توصلنا الى ما يلي:

-ان تحقيق الأهداف النهائية للبنك لا يكون الا باتباع أساليب أكثر نجاعة تعمل على تحسين الخدمات المالية المصرفية و تطويرها.

-وسائل الدفع الحديثة في البنك الخارجي الجزائري واقع يجب تغييره و آفاق يجب العمل على تطبيقها.

-ان البنك الخارجي الجزائري يعتمد على وسائل الدفع الحديثة لتوصيل خدماته للزبائن (بطاقة CIB)، و ذلك من أجل توفير الجهد و الوقت.

-ان تعدد البنوك داخل الساحة الوطنية ألزم إيجاد وسيلة موحدة فيما بينها لتسهيل المعاملات، و الذي أدى بدوره الى ظهور بينبنكية التعاملات و الذي تجسد في اصدار البطاقة ما بين بنكية CIB.

### 3\_التوصيات:

أولاً: ضرورة اهتمام البنوك الجزائرية بتبني وسائل تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة للمساعدة في تقديم الخدمات المالية بسرعة و فعالية كبيرة للزبائن بهدف اختصار المسافات و توفير الجهد.

ثانياً: ضرورة انشاء البنك الخارجي الجزائري موقعا الكترونيا ليتمكن العملاء من اجراء أغلب عملياتهم المصرفية من خلال هذا الموقع.

ثالثاً: على البنوك و المؤسسات المالية المشاركة في الشبكة البنبنكية، و تكثيف الدورات التكوينية للموظفين التابعين لها من أجل الارتقاء بالعنصر البشري و الخدمات المصرفية المقدمة.

رابعاً: الاستعانة بتجارب الدول السابقة في هذا المجال من أجل الوقوف على نقاط القوة و الضعف.

# قائمة المراجع

## قائمة المصادر و المراجع

### الكتب:

- 1\_ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، "الصيرفة الالكترونية الأدوات و التطبيقات و معيقات التوسع"،دار وائل للنشر،ط1، 2008.
- 2\_فريد النجار،"الاقتصاد الرقمي(الأنترنت و إعادة هيكلة الاستثمار و البنوك الالكترونية)"،الدار الجامعية،الإسكندرية،مصر،2007.
- 3\_طارق عبد العال،"التجارة الالكترونية"،الدار الجامعية،الإسكندرية ،مصر،2005.
- 4\_ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الالكترونية ( الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع)، دار وائل للنشر والتوزيع،الأردن، 2008.
- 5\_وسيم محمد الحداد، شقيري موسى وآخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار الكسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، ط 1 ، 2018.
- 6\_محمد الصيرفي، "إدارة العمليات المصرفية العادية والغير العادية الإلكترونية" ، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1 ، القاهرة ، مصر، 2016.
- 7\_عامر إبراهيم قنديلحي،" التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها" ، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن،2015.
- 8\_محسن أحمد الخضيرى ، التسويق المصرفي ، المدخل المتكامل لحل المشكلات البنكية ، مكتبة الأنجلو المصري 1982.
- 9\_أحمد محمد غنيم،"إدارة البنوك(تقليدية الماضي والكترونية المستقبل)" ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- 10\_خالد أمين عبد الله إسماعيل، إبراهيم الطراد،"ادارة العمليات المصرفية(المحلية والدولية)" ، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1 ، عمان، 2006.
- 11\_زكي خليل المساعد،"تسويق الخدمات وتطبيقاته"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1 ، 2003.
- 12\_رعد حسن الصرن،"عولمة جودة الخدمات المصرفية"، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع ومؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.

13\_ محمد عبد الفتاح الصيرفي، "إدارة البنوك"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.

14\_ خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد، "إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية"، دار وائل للنشر، عمان، 2006.

15\_ طارق طه، "التسويق بالإنترنت والتجارة الإلكترونية"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2006.

16\_ أحمد محمد غنيم، "الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل"، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، 2004.

17\_ عامر إبراهيم قنديلحي، "التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها"، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2015.

18\_ سمير عبد الله واخرون، (الشمول المالي في فلسطين)، معهد ابحاث السياسات الاقتصادية، الفلسطيني "ماس"، القدس و رام الله، 2016.

#### المجلات:

19\_ تطار محمد منصف، "الصيرفة الالكترونية و الجهاز المصرفي الجزائري"، مجلة الباحث، العدد 02، جامعة بسكرة، 2002.

20\_ زبير عياش، سمية عباسية، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الانسانية، عدد 46، جامعة الاخوة منتوري، قسنطينة، 2016.

21\_ أحمد بوراس، العمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الحادي عشر، ماي 2007.

22\_ أديب قاسم شندي، "الصيرفة الإلكترونية وأنماطها وخيارات القبول والرفض"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة واسط، العدد 27، بغداد، 2011.

23\_ أ، بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، عدد 3.

24\_ وبيبة ليازيد، تأثير التسويق الالكتروني في جودة الخدمات المصرفية دراسة تحليلية مقارنة بين المصارف العامة والخاصة في الجزائر، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، جامعة معسكر الجزائر، المجلد18، العدد4، 2014/11/12.

25\_ غالي ، مجلة المثنى للعلوم الادارية و الاقتصادية ، المجلد ( 7 ) العدد (4)-(2017) 85\_100.

26\_ رفيقة صباغ،سليمة غزري،الشمول المالي في الدول العربية واقع و افاق،جامعة الجبليالي اليابس،سيدي بلعباس،جامعة بلحاج بوشعيب،عين تموشنت،الجزائر،مجلة ابعاد اقتصادية،المجلد10،العدد2.

27\_ رشيد نعيمي، عبد الحفيظ بن ساسي،تقييم الشمول المالي في الجزائر من منظورالعدالة في التوزيع وفقا لمؤشرات الشمول المالي لسنة 2017 مع الإشارة للدول العربية ، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد08 ، العدد 03 ، ورقلة، الجزائر .

28\_ حسيني جازية،تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية،مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد16 ، العدد23،الشلف، الجزائر،2020.

29\_ أشرف إبراهيم عطية،تعزيز الشمول المالي والتكنولوجيا المالية بين الفرص والتحديات: عرض لتجربة الشمول المالي في مصر ، المجلة الدولية للفقهاء والقضاء والتشريع، المجلد02 ، العدد 02، مصر،2021.

30\_ كركار مليكة،الشمول المالي: هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد10 ، العدد03،البليدة، الجزائر .

31\_ نادية لوزري ، و اقع الشمول المالي في الدول العربية وآليات تعزيزه- دراسة مقارنة لمستوى الشمول المالي في مجموعة من الدول العربية-، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد02، العدد02 ، الجزائر .

32\_ حفيفي صليحة،تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربية، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد07، العدد04، الشلف،الجزائر .

33\_ صورية شنبي، السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 04، العدد 01، المسيلة، الجزائر.

34\_ بهناس العباس وآخرون، أسس ومتطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة إلى التجربة الأردنية، معارف، المجلد 14، العدد 02، تيبازة، الجزائر.

35\_ أيمن بوزانة، وفاء حمدوش، و أفع تأثير سياسة التفعيل الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 12، العدد 01، عنابة، الجزائر.

36\_ بوطرفة رشيد، صغير عماد، و أفع الشمول المالي في المملكة السعودية و آفاق تطويره، مجلة دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة، المجلد 03، العدد 01، تبسة، الجزائر.

37\_ جواني صونيا، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي، (مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة)، العدد 02، المجلد 04.

38\_ اريج زبيري، لندة بوزرورة، آفاق الصيرفة الإلكترونية في المؤسسة المصرفية الجزائرية، مجلة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 16.

39\_ كريمة بن صالح، طلحي فاطمة الزهراء، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاهتمام بالكفاءات البشرية كمدخل لعصرنة البنوك الجزائرية في ظل الاقتصاد المعرفي، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد 03.

40\_ أحمد ضيف، بوعكاز عامر: نحو بناء اقتصاد رقمي من خلال تفعيل الصيرفة الإلكترونية بالجزائر-تحليل إحصائي للواقع والآفاق مع إشارة لبعض التجارب الدولية الرائدة-، مجلة الإستراتيجية والتنمية، المجلد 9، العدد 16 مكرر، جامعة زيان عاشور الجلفة-الجزائر.

41\_ عماد غزاري، الشمول المالي الرقمي في الجزائر في ظل جائحة كورونا-كوفيد 19، (مجلة التمويل و التنمية المستدامة، العدد 01، المجلد 06، جامعة المية، الجزائر).

الرسائل الجامعية:

42\_مورادي سعيدة،الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والمأمول، مذكرة تخرج لنيل شهادة  
ماسترا ضمن اقتصاد نقدي وبنكي كلية العلوم الاقتصادية جامعة أحمد  
درارية،أدرار،الجزائر،2018-2019.

43\_عرابة رايح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي  
الجزائري، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، عدد8 ،جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف،  
2012.

44\_معراج هوارى، "تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف  
الجزائرية"،أطروحة دكتوراه، العلوم التجارية، جامعة الجزائر،2005.

45\_جليد نور الدين،"تطوير وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري"، مذكرة مقدمة ضمن  
متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، علوم التسيير،جامعة يوسف بن خدة،  
الجزائر،2006/2007.

46\_دغوش العطرة،"استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقييم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء  
البنكي"،أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، العلوم الاقتصادية(غير منشورة) ، جامعة محمد  
خيضر بسكرة، 2016/2017.

47\_سليمان ناصر،"التقنيات البنكية وعمليات الائتمان"، ديوان المطبوعات الجامعية، 2012.

48\_محمد شكرين،"بطاقة الائتمان في الجزائر"،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، العلوم  
الاقتصادية، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2006/2007.

49\_هارون مسعودي، "الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في تفعيل النشاط البنكي دراسة  
حالة بنك البركة الجزائري- وكالة باتنة"،جامعة المسيلة ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة  
ماستر أكاديمي ، تخصص :بنوك.

50\_معمرى حسينة ، اليات تطوير خدمات القطاع البنكي في ظل اقتصاد المعرفة- دراسة حالة  
البنك الوطني الجزائري وكالة 842 و القرض الشعبي الجزائري وكالة 317 ام بواقي- ، مذكرة  
مقدمة ضمن متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ، تخصص : اقتصاد نقدي وبنكي.

51\_بلعاش ميادة، بن سماعيل حياة، "مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر"، أبحاث اقتصادية  
وإدارية، العدد16، ديسمبر 2014.



52\_ بن السياسي سهير، دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، ( أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد الصديق بين يحي، جيجل.

الملتقيات و المؤتمرات:

53\_ عبد الغني ربوح، نور الدين غردة،"تطبيق الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع و الأفاق".المؤتمر الدولي العلمي حول اصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة،جامعة ورقلة،11-12-2008.

54\_ عبد الكريم قندوز،بومدين نور الدين ،الصيرفة الالكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر ،الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي و مساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية،جامعة شلف،الجزائر،4/5ديسمبر 2007.

55\_ صالح ليلي،المقابلة النسوية مدخل لتمكين المرأة اقتصاديا و أداة لتعزيز الشمول المالي في الجزائر،ورقة بحثية مقدمة للملتقى الوطني:تعزيز الشمول المالي في الجزائر-آلية دعم التنمية المستدامة ،جامعة الجبالي بونعامة،خميس مليانة.

56\_حورية جنان،محمد رضا بوسنة، دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، ( أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية و بنوك، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي.

57\_مرزوق عاشور، مغموري صورية، عصرنة القطاع المالي والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الإلكترونية بالجزائر، مداخلة مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: إصلاح النظام المصرفي الجزائري، جامعة الجزائر.

58\_ معيزي سعيدة،"الصيرفة الالكترونية و دورها في تحسين الأداء المالي للبنوك الجزائرية،دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة الشراكة الجزائر"،رسالة ماجستير،تخصص إدارة أعمال مالية،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير،جامعة 8 ماي،قالمة.

59\_ د. ايت زيان كمال ،د.حورية ايت زيان،الصيرفة الالكترونية في الجزائر،المركز الجامعي-خميس مليانة-الجزائر.

60\_ سماح شعبور، وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر، واقع و تحديات ،مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شادة ماستر اكايمي،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير،تخصص علوم تجارية،جامعة العربي التبسي،تبسة،الجزائر .

61\_ يوعافية رشيد،"الصيرفة الالكترونية و النظام المصرفي الجزائري"،مذكرة نيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية،البليدة.

62\_ ناشق فاطمة، وسائل الدفع الالكتروني في البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية مستغانم مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص اقتصاد بنكي.

63\_ بن شهلة عبد السلام،التحديات والفرص التي تواجه تحقيق الشمول المالي في الجزائر، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي ،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير،قسم العلوم الاقتصادية.

64\_ أيمن جبالة، إسكندر فكار، دور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي،جامعة 8 ماي 1945-قالمة.

65\_ صندوق النقد العربي، التقنيات المالية الحديثة في الدول العربية التقنيات المالية في مجال الدفع الالكتروني في قطاع التجزئة.

66\_ مكروود راوية، زعوان ربيعة،واقع الشمول المالي و دور التكنولوجيا المالية في التعزيز، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر،تخصص:اقتصاد نقدي و بنكي،كلية العلوم الاقتصادية،جامعة عبد الحفيظ بو الصوف،ميلة،الجزائر .

#### مواقع الأنترنت:

بلبالي عبد الرحيم ،واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر و آليات تفعيلها على الموقع :

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/74037>

العياطي جهيدة، محمد بن عزة، تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية، منشور على: <http://www.asjp.cerist.dz/en/article>

[/ https://www.bank-of-algeria.dz](https://www.bank-of-algeria.dz)

[/ https://www.arabbank.dz/ar/mainmenu](https://www.arabbank.dz/ar/mainmenu)

<https://www.bitakati.dz/ar/page/decouvrir-la-carte-cib-p2>

<https://www.bea.dz/monetique>

**ملخص:**

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع الشمول المالي في الجزائر، و مدى تطبيق البنوك الجزائرية لمبدأ الصيرفة الالكترونية الذي من خلاله يمكن تحقيق الشمول المال بالجهاز المصرفي الجزائري. ولخصت هذه الدراسة وجود ضعف في مستوى الشمول المالي بالجزائر مقارنة ببعض الدول، مما جعلها تصنف ضمن الدول ذات الشمول المالي لمتوسط، و مواكبة للتطور الاقتصادي و التكنولوجي ظهر النقد الآلي البنينكي كضرورة ملحة لتسهيل التبادلات ما بين الأفراد و المؤسسات المالية و الذي تولد عنه اصدار البطاقة البنينكية و التي هي محل دراستنا التطبيقية.

الكلمات المفتاحية: الصيرفة الالكترونية، الخدمات المصرفية، الشمول المالي، البنك الخارجي الجزائري، البطاقة ما بين بنكية.

**Summary:**

This study aimed to identify the reality of financial inclusion in Algeria; and the extent to which Algerian banks apply the principal of electronic banking; through which financial inclusion can be achieved in the Algerian banking system.

This study concluded that there is a weakness in the level of financial inclusion in Algeria compared to some countries; which made it classified among the countries with medium financial inclusion; and keeping pace with the economic and technological development .They issued the interbank card; which is the subject of our applied study.

Keywords: electronic banking; banking services; financial inclusion; Algerian foreign bank; interbank card Cib.