

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

الشعبة: العلوم الاقتصادية

الخدمات المالية الرقمية كآلية لدعم الشمول المالي

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بمستغانم

إشراف الأستاذ:

أ.د. ودان بوعبد الله

إعداد الطالبة:

بوعبسة عفاف

السنة الجامعية: 2023-2024

الشكر والتقدير

الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده.

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في إتمام هذا التقرير، وألهمنا الصحة والعافية والعزيمة.

أما بعد أتقدم بالشكر لجميع الطاقم الجامعي والأساتذة الكرام لاعتنائهم بنا وتوجيههم لنا طيلة

هذه السنوات.

كذلك نشكر من ساعدني في إتمام هذا التقرير وتوجيهه لي طيلة مدة التقرير وبالأخص

أ.د. ودان بوعبد الله.

كما أتقدم بالشكر إلى من قدم لي المساعدة في الجانب العملي من هذا التقرير طاقم عمل بينك

الفلاحة والتنمية الريفية بمستغانم.

إهداء:

إلى صاحب السيرة العطرة، والفكر المُستتير

فلقد كان له الفضل الأَوَّل في بلوغي التعليم العالي

(والدي الحبيب)، أطل الله في عُمره.

إلى من وضعتني على طريق الحياة، وجعلتني ما أنا عليه اليوم،

وراعتني حتى صرت كبيرة

(أُمي الغالية)، طيب الله مسيرتها.

إلى صديقاتي، من كان لهم بالغ الأثر في تجاوز الكثير من العقبات والصعاب.

إلى جميع أساتذتي الكرام، ممن لم يتوانوا في مدِّ يدِّ العون لي

أُهدي إليكم بحثي.

الفهرس

الصفحة	العنوان
أ	مقدمة عامّة
7	الفصل الأول: الشمول المالي.....
9	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الشمول المالي.....
9	1. نشأة الشمول المالي.....
10	2. تعريف الشمول المالي.....
12	3. أهمية الشمول المالي.....
13	4. ركائز الشمول المالي.....
14	5. مؤشرات الشمول المالي.....
16	المبحث الثاني: البنوك الشاملة.....
16	1. نشأة البنوك الشاملة.....
17	2. مفهوم البنوك الشاملة.....
18	3. خصائص البنوك الشاملة.....
19	4. وظائف البنوك الشاملة.....
21	5. طرق إنشاء البنوك الشاملة.....
23	6. إيجابيات وسلبيات البنوك الشاملة.....
25	7. وسائل إدارة موارد البنوك الشاملة.....
28	الفصل الثاني: الخدمات المالية الرقمية.....
29	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الخدمات المالية الرقمية.....
29	1. تعريف الخدمات المالية.....
30	2. تعريف الخدمات المالية الرقمية.....
31	3. أبعاد الخدمات المالية الرقمية.....

الفهرس

الصفحة	العنوان
32	4. خصائص الخدمات المالية الرقمية.....
33	المبحث الثاني: أنواع الخدمات المالية الرقمية.....
33	1. خدمات البنوك الإلكترونية.....
37	2. خدمات الهاتف المصرفي.....
39	3. خدمات النقود الإلكترونية والعملات الافتراضية.....
44	4. خدمات البطاقات البنكية والبطاقات الذكية.....
47	5. خدمات المقاصة الإلكترونية.....
48	6. خدمات الشيكات الإلكترونية.....
51	7. خدمات الصراف الآلي.....
54	الفصل الثالث: دراسة الحالة.....
54	المبحث الأول: عموميات حول النظام المصرفي الجزائري.....
54	1. البنوك في الجزائر.....
55	2. الشمول المالي في الجزائر.....
55	3. الخدمات المالية الرقمية في الجزائر.....
56	المبحث الثاني: بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....
56	1. تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....
56	2. النشأة والتطور.....
57	3. خدمات ومنتجات البنك.....
58	المبحث الثالث: دراسة تطبيقية بوكالة 866.....
67	1. تعريف وكالة مستغانم 866.....
67	2. أقسام ووظائف.....
67	3. الدراسة التطبيقية.....
71	الخاتمة.....

الفهرس

فهرس الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
15	مؤشرات الشمول المالي	01
19	وظائف البنوك الشاملة	02
21	طرق انشاء البنوك الشاملة	03
31	أبعاد الخدمات المالية	04
34	أصناف البنوك الإلكترونية	05
36	المكونات الأساسية للبنوك الإلكترونية	06
49	الشيك الورقي	07

فهرس الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
49	الفروقات بين العملات الإلكترونية والعملات الافتراضية.	01
71	تصنيف عدد العمليات لوكالات مستغانم	02
73	أنشطة أجهزة الصراف الآلي	03

مقدمة عامة

مقدمة عامة

1. مقدمة عامة:

كان للثورة الالكترونية أثر على تطوير الأنشطة البنكية وأنظمتها، حيث ساعد انتشار استخدام الأجهزة الحديثة في ابتكار وسائل وأساليب جديدة تمتاز بالسرعة والدقة في الأداء تخفيض التكلفة وتعزيز الثقة في النظام البنكي ككل.

كما عرف هذا النظام العديد من التغيرات والتطورات بسبب ذلك، التي كان لها انعكاسات مختلفة على توجهات القطاع البنكي ونشاطاته وعملياته، كما صاحبت هذه التغيرات مستجدات التحرير التي مسّت الاقتصاد العالمي ككلّ مسببة تطورات اقتصادية وسياسية أخرى، فقد دخل التعامل بالوسائل التكنولوجية حيز التنفيذ لأول مرة سنة 1969 بفرنسا، حيث مارس بنك فرنسا التعامل بالوسائل التكنولوجية في المعاملات المالية إضافة إلى أنه قام بتطبيق نظام الكمبيالة الالكترونية في المعاملات المالية كوسيلة لتحصيل الديون وجرى تداولها سنة 1973.

كما يجدر بنا ذكر أنّ ظهور الوسائل الالكترونية لم تكن النتيجة الوحيدة لتطور الأنترنيت والتحرير الاقتصادي، بل ظهر كذلك مصطلح الشمول المالي، وهذا عقب الكساد العظيم سنة 1929 والحرب العالمية الثانية، فقد كانت التداعيات تشغل المفكرين والاقتصاديين الذين سعوا لحلّ هذه التداعيات، ومن بين ذلك ظهرت فكرة هاري ماركويتز*

* هاري ماكس ماركويتز وهو خبير اقتصادي اميركي وحائز على جائزة نوبل التذكارية في العلوم الاقتصادية.

مقدمة عامة

عن مفهوم التنوع وأثره على تخفيض المخاطر والذي انعكس فكره على منحٍ كثيرة في الاقتصاد، إذ أصبحت هذه النظرية أساساً تبني عليها القرارات الاستثمارية، فحتى البنوك الأمريكية بدأت باتباعها وترك استراتيجيات قصر التعاملات، هذا ما وضع حجر الأساس لفكرة البنوك الشاملة حيث أنّ فكرة الشمول المالي والبنوك الشاملة كما هي، لم تظهر بين ليلة وضحاها، بل كانت نتيجة لتحديات امتدت لأكثر من نصف قرن.

2. إشكالية الدراسة:

ما هو دور الخدمات المالية الرقمية كآلية لدعم الشمول المالي؟ دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بمستغانم.

3. أسئلة فرعية:

- ✓ ما هي أهم الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها البنك كآلية لدعم الشمول المالي؟
- ✓ ما الدور الذي تؤديه الخدمات المالية الرقمية في البنوك الشاملة؟
- ✓ فيم تكمن معوقات استخدام آلات الصرف الآلي من وجهة نظر بنك الفلاحة والتنمية الريفية؟

4. فرضيات الدراسة:

للإجابة على الإشكالية السابقة والتساؤلات الفرعية، قمنا بوضع الفرضيات التالية:

- ✓ هناك زيادة في المعاملات البنكية باستخدام آلات الصرف بين سنة 2022 و2023.

مقدمة عامة

✓ انتشار آلات الصرف الآلي في فروع بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

5. أهمية الدراسة:

- ✓ تكمن أهمية هذه الدراسة لتوضيح آليات الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي.
- ✓ تسعى هذه الدراسة لإبراز أهمية الشمول المالي في تسهيل الحياة المالية.
- ✓ التخطيط إلى أهداف طويلة الأجل مما يساهم في تحسين كفاءة وفعالية الخدمات المالية الرقمية.

6. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة لتحليل الشمول المالي كآلية لدعم الخدمات المالية الإلكترونية من (بطاقات بنكية، مقاصة إلكترونية، هاتف مصرفي... الخ) لانتشار وتجسيد الشمول المالي، في الجزائر وبشكل أدق ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بمدينة مستغانم.

7. منهجية الدراسة:

المنهج الوصفي: حيث تمّ الاعتماد على المنهج الوصفي في الفصل الأول (الشمول المالي) والفصل الثاني (الخدمات المالية الرقمية)، من خلال التطرّق الى المفاهيم والآليات.

المنهج التحليلي: تمّ الاعتماد عليه في الفصل الثالث (الجانب التطبيقي)، عن طريق عرض وتحليل المعلومات المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية، عن طريق إحصائيات حول أجهزة الصراف الآلي.

مقدمة عامة

8. الدراسات السابقة:

تعددت المواضيع التي تناولت الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي.

التونسي منصورية وبلعربي أمينة، الشمول المالي بديلا عن الخدمات المصرفية التقليدية، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، جامعة عبد الحميد ابن باديس 2021/2020، الدراسة تهدف إلى إبراز أهمية تعزيز الشمول المالي كوسيلة لزيادة عمق القطاع المصرفي باعتباره بديل عن الخدمات المصرفية التقليدية، وقد توصلت الدراسة إلى أن الدول العربية لا تزال متأخرة كمجموعة في تحسين كفاءة وصول الخدمات المالية والمصرفية إلى مختلف فئات المجتمع، وهو ما يستدعي من قيادات الدول العربية الاهتمام بتعزيز الشمول المالي كنهج أساسي ضمن إطار سياساتها للرفع من عمق قطاعاتها المصرفية.

رجيمي سعاد، المصارف الجزائرية وإشكالية تحولها إلى بنوك شاملة، مذكرة في العلوم الاقتصادية تخصص بنوك وأسواق مالية، جامعة عبد الحميد بن باديس، 2016/2015، تهدف هذه الدراسة الى الوقوف على واقع الجهاز المصرفي الجزائري، مع تبيان كيفية التحول إلى بنوك شاملة.

زهري زواش، دور النظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن المهدي، 2011، تهدف الدراسة إلى محاولة تقييم وسائل الدفع الحديثة لإمكانية مقارنتها بوسائل الدفع التقليدية، محاولة رصد التجربة الجزائرية في مجال وسائل الدفع ومعرفة الحدود التي وصلت إليها، معرفة مدى استجابة البنوك الجزائرية، من التطورات الحاصلة في مجال المصرفي وأهم العراقيل التي توجهها لإيجاد الحلول.

درقالي خولة، المعاملات الإلكترونية و أثرها على الخدمة المالية، مذكرة ماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق خدمات، جامعة 08 ماي 1945، 2021/2020، الهدف من هذه الدراسة هو محاولة إبراز أثر المعاملات الإلكترونية على الخدمات المالية في المؤسسات الاقتصادية عموما مع التركيز على مؤسسة بريد الجزائري باعتبارها مؤسسة تقدم خدمات مالية

مقدمة عامة

فقد قامت بتحديث أنظمة عملها وكيفتها لتتماشى مع الثورة التكنولوجية الحاصلة حيث أصبحت أغلبية عملياتها المالية تستخدم وسائل تكنولوجيا المعلومات وهو الأمر الذي لقي استحسان لدى زبائن المؤسسة.

عبد النبي وئام وبوقرن رميساء، تحسين وتسيير الخدمات المالية لعملاء البنوك الجزائرية، مذكرة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق خدمات، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2023/2022، الهدف الرئيسي للدراسة هو محاولة تحسين وازدواج الواقع الذي تعرفه البنوك التجارية الجزائرية وأهم التحديات المواكبة للتطورات التكنولوجية الحديثة.

الفصل الأول: الشمول المالي

تمهيد:

إنّ الشمول المالي هو هدف تسعى الدولة لتحقيقه عن طريق الخدمات المالية البنكية التي تصل الى كل فئات المجتمع من أجل تحسين المستوى المعيشي للأفراد وخفض البطالة وزيادة الإنتاج مفيدة المجتمع عن طريق زيادة الاستثمار مما يزيد من فرص العمل ونسبة التشغيل وارتفاع الدخل لتحقيق النمو الاقتصادي. فالبنوك لم تقف عند حدّ كونها وسيط مالي بل سعت للقيام بعدة وظائف منها الخدمات المالية الرقمية بغرض دعم التجارة الإلكترونية، وهنا نجد أن الصيرفة الشاملة من أهم الحلول لمخاطر الخدمات المالية الرقمية.

الحكومات العربية كغيرها من الحكومات الأخرى اهتمت بدعم الشمول المالي لأنه أصبح ضروريا وجود فكرة الشمول المالي لاتخاذ قرارات استثمارية، وتجنّب تراكم الديون والتخلف عن السداد ومنع حالات الأزمات المالية أو الإفلاس إضافة إلى ذلك تقوم الدول العربية بذلك لغرض تنشئة جيل يعرف حقوقه وواجباته وجيل مثقف ماليا، حيث نجد أنّ صندوق النقد العربي يساهم في دعم الشمول المالي في الدول العربية عن طريق دوره كأمانة فنية لمجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، وكذا عن طريق إرساء المقومات النقدية للتكامل الاقتصادي في الدول العربية.

على هذا الأساس سنقوم بتقسيم الفصل الأول إلى محاور كالاتي:

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الشمول المالي

- ✓ نشأة الشمول المالي
- ✓ تعريف الشمول المالي
- ✓ أهمية الشمول المالي
- ✓ ركائز الشمول المالي
- ✓ مؤشرات الشمول المالي
- المبحث الثاني: البنوك الشاملة
- ✓ نشأة البنوك الشاملة

- ✓ مفهوم البنوك الشاملة
- ✓ خصائص البنوك الشاملة
- ✓ وظائف البنوك الشاملة
- ✓ طرق إنشاء البنوك الشاملة
- ✓ إيجابيات وسلبيات البنوك الشاملة
- ✓ وسائل إدارة البنوك الشاملة

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الشمول المالي

1. نشأة الشمول المالي:

الشمول المالي هو مصطلح ظهر سنة 1993، وازداد الاهتمام به بعد الأزمة المالية العالمية 2008، وذلك من خلال سياسات تعزز وتسهّل الوصول الى كافة فئات المجتمع وتمكين هذه الفئات من الاستعمال الصحيح لهذه الخدمات المالية بشكل صحيح، كما حاولت الدول تحت راية الشمول المالي من توفير خدمات مالية بتكلفة منخفضة، وإصدار تشريعات ذات مصداقية وشفافية وعدل لحماية المستخدمين، هذا بمساعدة منظمات دولية التي سعت لنشره من أجل محاربة الفقر وتعزيز الرخاء.¹

حيث تشير الدراسات إلى ظهور مصطلح الشمول المالي لأول مرّة في دراسة عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا سنة 1993، واستخدم هذا المصطلح بشكل أوسع سنة 1999 لوصف محددات وصول الأفراد الى الخدمات المالية وفي سنة 2008 تمّ إنشاء تحالف من أجل الشمول المالي، أمّا سنة 2013 أطلقت مجموعة البنك الدولي " البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية مع التركيز على أنظمة الدفع.²

كما يمكن القول أنّ الشمول المالي نشأ بسبب حاجة الأفراد منخفضي الدخل للوصول إلى الخدمات المالية التي يمكنها أن تثري حياتهم المالية بشكل إيجابي. ففي أوائل القرن العشرين أصبح من الضروري تلبية احتياجات الأشخاص ذوي الدخل المنخفض، فهم يريدون ويحتاجون الخدمات المالية مثل المدخرات، التأمين، تأجير الأصول وغير ذلك. وقد أظهرت الدراسات أنّ المؤسسات المالية التي تستهدف شريحة الدخل المنخفض توفّر الخدمات المالية إلى 200 مليون شخص أي 10% من الاحتياجات العالمية في 2016.³

¹ التونسي منصورية وبلعربي أمينة، الشمول المالي بديلا عن الخدمات المصرفية التقليدية، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، 2021/2020، ص 6.

² نوال بيزاز، الشمول المالي، ندوة حول النقود والبنوك، مطبوعة بيداغوجية، المحاضرة الثانية، جامعة ميله، ص 1
الاطلاع تاريخ <https://elearning.centre-univ-mila.dz/a2024/mod/resource/view.php?id=25967>, 2024/03/02.

³ أماني مطاحن، ما يجب أن تعرفه عن الشمول المالي، /الشمول المالي/ <https://nudrh.com/>، تاريخ الاطلاع 2024/03/01.

2. تعريف الشمول المالي:

تعددت تعريف الشمول المالي حيث تختلف حسب البلد وطبيعة نظامه نذكر منها ما يلي:
عرفته مجموعة الاستثمارية لمساعدة الفقراء على أنه "وصول الأسر والشركات إلى الخدمات المالية المناسبة واستخدامها بشكل فعال ووجوب تقديم تلك الخدمات بمسؤولية وبشكل مستدام في بيئة منظمة تنظيماً جيداً".¹

الشمول المالي يسعى لإدماج الفئات التي لا تتعامل مع النظام المصرفي، بالتعامل مع القطاع المصرفي من خلال التعاملات الرقمية المالية باستخدام الإلكترونيات، وذلك عبر استخدام الخدمات المالية الإلكترونية التي تتميز بالبساطة والسهولة وانخفاض التكاليف، حيث يسعى إلى إزالة جميع الحواجز التي تستثني الأشخاص من المشاركة والاستفادة من خدمات القطاع المالي لتحسين ظروفهم، بحسب تقرير البنك الدولي فإن 1.7 مليار من البالغين في عام 2020 لا يتعاملون مع البنوك أو يعانون من نقص في البنوك.²

يعرف آخرون الشمول المالي بأنه تعميم المنتجات المالية والمصرفية على أكبر عدد من الأفراد والمؤسسات، خصوصاً فئات المجتمع المهمشة من ذوي الدخل المحدود، بالإضافة إلى العمل على حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وتشجيع تلك الفئات على إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم من خلال القنوات الرسمية لتفادي لجوء هذه الفئات إلى القنوات غير الرسمية التي لا تخضع لرقابة وحماية وإشراف،³ فهناك أكثر من مصطلح لكلمة الشمول المالي فيطلق البعض عليها لفظ الاشتمال المالي، والبعض الآخر يطلق عليها التعمق المالي، مع تعدد الألفاظ نجد أن الدلالة واحدة التي تعنى تطور المؤسسات المالية والمصرفية وتنوع أدواتها مع إتاحة الخدمات المالية لكل أفراد المجتمع في كل المناطق النائية منها والمتحضرة.⁴

¹ التونسي منصورية وبلعربي أمينة، مرجع سابق ، ص8.

² أماني مطاحن، /الشمول المالي/https://nudrh.com/ ، مرجع سابق.

³ نوال بيزاز، الشمول المالي، مرجع سابق، ص 2

<https://elearning.centre-univ-mila.dz/a2024/mod/resource/view.php?id=25967>

⁴ محمد محروس سعدوني، الشمول المالي وأهدافه في تحقيق مستهدفات التنمية المستدامة، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، جامعة المنوفية، المجلد 52 العدد 4، 2021، ص 13.

وتعرفه منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OECD* بأنه العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية، في الوقت وبالسعر المعقول بالشكل الكافي والعادل وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة، وهذا من أجل تعزيز الرفاه المالي وتحقيق الاندماج الاجتماعي والاقتصادي.

1

يتم من خلال القنوات الرسمية وابتكار خدمات مالية ملائمة، بتكاليف منافسة وعادلة لتفادي اللجوء إلى القنوات غير الرسمية المرتفعة التكاليف، التي لا تخضع للرقابة والإشراف فالشمول المالي لا يتحقق إلا بالتثقيف المالي، فالمستهلك الواعي يعتبر أكثر إدراكا للمخاطر والمكاسب المرتبطة بالمنتجات المالية، وأكثر وعيا لحقوقه وواجباته، كما تجدر الإشارة بأنّ تعميم الخدمات المالية وتوسيع المشاركة في النظام المالي الرسمي هي من أهم ركائز الشمول المالي، كما تمثل عاملا أساسيا لتحقيق التنمية المستدامة، وتحسين المستوى المعيشي وتمكين المرأة من ظروف معيشية أفضل، وتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة، الحدّ من الفقر وعدم المساواة وتوفير فرص العمل وتعزيز النمو الاقتصادي ودمج الاقتصاد الموازي في الاقتصاد الرسمي.²

كما وجدت العديد من الدول ضرورة للشمول المالي الرقمي خاصة بعد جائحة الكوفيد-19، الشمول المالي الرقمي بشكل عام يدعو إلى استخدام الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي، وهو ينطوي على نشر الوسائل الرقمية للوصول إلى السكان المستبعدين ماليا والمحرومين من الخدمات المالية مع تقديم مجموعة من الخدمات المالية الرسمية التي تناسب احتياجاتهم، بطريقة مسؤولة وبتكلفة معقولة للعملاء ومستدامة لمقدمي الخدمات المالية الرقمية.³

* The Organization for Economic Cooperation and Development

¹ أحمد خروبي لقواس، الشمول المالي كآلية لتحقيق الشمول المالي، مجلة البحوث الاقتصادية والمناجمنت، جامعة حسية بن بوعلي، شلف، المجلد 4، العدد 1، 2023 ص 241.

² بهناس العباس وآخرون، أسس ومتطلبات تعزيز الشمول المالي، مجلة معارف، جامعة زيان عاشور، الجلفة، المجلد 14، العدد 2، 2019، ص ص 213-215.

³ حوري يوسف، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، الشمول المالي الرقمي في ضوء COVID-19، جامعة الجزائر 1، المجلد 16، العدد 2، 2023، ص 275.

3. أهمية الشمول المالي:

بشكل عام يساعد الشمول المالي على تسهيل الحياة اليومية والتخطيط للأهداف طويلة الأجل وقد أدى الاستخدام المتزايد للتكنولوجيا المالية إلى توفير أدوات مبتكرة لمعالجة ضعف الوصول للخدمات المالية، وابتكار طرق جديدة للأفراد والشركات للحصول على الخدمات المالية بتكلفة معقولة.¹

- ✓ يساهم الشمول المالي في تحسين مستوى أداء النشاط الاقتصادي، ذلك بزيادة كفاءة وفعالية الخدمة المالية، وزيادة القدرة على تعبئة المدخرات الوطنية، ومساعدة الأعوان الاقتصاديين على التحكم في العمليات الإدارية وعقلنة وترشيد اتخاذ القرارات.²
- ✓ حماية المدخرات: حيث أنّ أغلب مدخرات الطبقة البسيطة مبالغ ضئيلة، فهذه المبالغ ستدخل تحت قوانين البنك المركزي في حماية الودائع عند خسارة البنك أو إفلاسها، كما أنّ المبالغ المودعة في البنوك تكون محمية من السرقات والكوارث الطبيعية.
- ✓ الشمول المالي يساعد على تتبع التدفقات المالية مما يؤدي إلى معاملات أكثر أمنا وأسرع وكذلك الحدّ من الفساد والسرقة كما يساعد على تسديد الفواتير ودفع الأجور بطريقة أكثر سهولة ويسرًا، يكون للشمول المالي آثاره الإيجابية على القطاع المصرفي في تنويع المنتجات التي يصدرها، وجذب عملاء جدد وتحقيق الاستقرار في الودائع والحدّ من مخاطر السيولة.³
- ✓ يساعد الشمول المالي على تقليل حجم الاقتصاد غير الرسمي مما يؤدي إلى توفير شفافية أكبر في المعاملات المالية من خلال آليات الرقابة والإشراف، كما يمكنّ الفئات المحرومة من توفير ضروريات الحياة مثل الرعاية الصحية والتعليم والطعام.⁴

¹ أماني مطاحن، الشمول المالي/ <https://nudrh.com/> ، مرجع سابق.

² تونسي منصورية و بلعربي أمينة، مرجع سابق ، ص 10 .

³ محمد محروس سعدوني، مرجع سابق، ص 17 .

⁴ نوال بيراز، الشمول المالي، مرجع سابق، ص 2

4. ركائز الشمول المالي:

في سبيل الوصول إلى الفئات المستهدفة يتم العمل من خلال:¹

- ✓ أنظمة المدفوعات الالكترونية وحماية المستهلك المالي: وهذا يعتمد على البنية التحتية المالية والتكنولوجية القوية، ووسائل الدفع المتعددة عن طريق الأجهزة الإلكترونية، حيث من الضروري التزام البنوك بضمان حصول العملاء على كامل حقوقهم من حيث السرية والعدالة في الحصول على الخدمة والشفافية، رفع الشكاوي المقدمة من العملاء للمسؤولين وإيجاد حلول سريعة.
- ✓ الثقافة المالية والوعي المالي: يقصد بها التثقيف والتوعية المالية للعميل وجعله قادرًا على فهم الخدمات المالية وإدارة أمواله بصورة فعّالة.²
- ✓ قطاع التمويل الأصغر: نوع من الخدمات المالية المقدمة لفئات الأفراد أو المجموعات ذوي الدخل المحدود أو العاطلين عن العمل، والذين عادة ما يتم استبعادهم من الخدمات البنكية الاعتيادية، حيث يهدف التمويل الأصغر إلى إيصال الخدمات المالية إلى تلك الفئات المهمشة والنساء والفقراء، خاصة في الريف لتعزيز الاكتفاء الذاتي.³
- ✓ تجميع وتحليل البيانات ومؤشرات الأداء: عن طريق العمل على تفعيل دور مكاتب الاستعلام الائتماني، وإنشاء قواعد بيانات شاملة تتضمن سجلات البيانات الائتمانية والتاريخية للأفراد والمشروعات الصغيرة والمتوسطة، إضافة إلى قاعدة بيانات تسجل الأصول المنقولة واتخاذ ما يلزم من إجراءات للتأكد من حصول مقدمي الخدمات والعملاء على المعلومات التي يحتاجونها لضمان الشفافية وحماية حقوق كلّ منهم.⁴

¹ أماني مطاحن، /الشمول المالي/ <https://nudrh.com/>، مرجع سابق.

² تخريد مختار سيد معوض ومي محمد علم الدين، تقييم مدى قدرة ركائز الشمول المالي على دعم الميزة التنافسية للبنوك التجارية في ظل جائحة كورونا، مجلة التجارة والتمويل، جامعة عين الشمس، القاهرة، المجلد 41، العدد 1، ص8.

³ محمد صالح اللاعي، حل مبتكر للشمول المالي في ظل الحرب، تاريخ الاطلاع 2024/03/02، <https://www.findevgateway.org/ar/blog/2020/04/bnk-alaml-alalktrwny-hl-mbtkr-llshmw-almaly-fy-zl-alhrb>

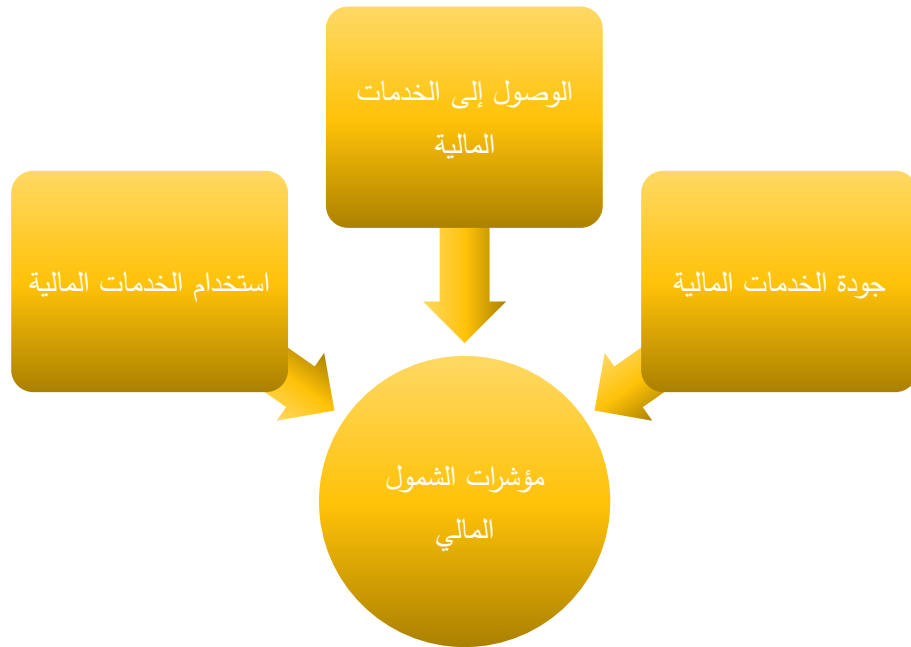
⁴ بلعربي أمينة، مرجع سابق، ص 13 .

5. مؤشرات الشمول المالي:

- ✓ الوصول إلى الخدمات المالية: ويشير إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، حيث يتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي والتقرّب من نقاط الخدمات المصرفية.
- ✓ استخدام الخدمات المالية: 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 خلال فترة زمنية معينة.
- ✓ جودة الخدمات المالية: تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس الجودة هو تحدّي في حدّ ذاته حيث أنه على مدى 15 سنة الماضية انتقل مفهوم الشمول المالي إلى جدول الدول النامية حيث كان لا بدّ من تحسين الوصول إلى الخدمات المالية.¹

¹ بهناس العباس وآخرون، مرجع سابق، ص 215-218.

الشكل رقم 01: مؤشرات الشمول المالي



المصدر: بهناس العباس وآخرون، أسس ومتطلبات تعزيز الشمول المالي، مجلة معارف، جامعة زيان عاشور، الحلقة، المجلد 14، العدد 2، 2019، ص 218.

المبحث الثاني: البنوك الشاملة

1. نشأة البنوك الشاملة:

كان للتغيرات الاقتصادية والمصرفية العالمية انعكاس على تطور أداء وأعمال البنوك وقد تركزت هذه التغيرات العالمية في مجالات عديدة أهمها الاتجاه نحو الخصخصة والعولمة المالية ومن ثمّ تعاظم المعاملات النقدية والمالية في أسواق رأس المال العالمية وتغيّرات أسعار الصرف وأسعار الفائدة، فيما يعرف بحرب العملات وتزايد دور البنوك في عمليات التجارة الدولية في ظلّ اتفاقية منظمة التجارة العالمية.¹

نشأت فكرة البنك الشامل في ألمانيا في القرن التاسع عشر، حيث تقوم البنوك الألمانية بصفة عامّة بتمويل الاستثمارات الصناعية طويلة الأجل، وتتبنى سياسة إنشاء المشروعات الإنتاجية وتقديم التمويل اللازم لها، فحديثاً بدأت الكثير من دول العالم بتبني هذا الاتجاه وإن اختلف التطبيق من دولة إلى أخرى حسب نمط الجهاز المصرفي القائم، فالتجربة الألمانية في العمل المصرفي الشامل هي الرائدة في مجال التطبيق، حيث ترجع نشأته لأسباب تاريخية تمثلت في عدم وجود رأس مال متطور بقدر كاف وبما أن البنوك هي البديل لهذا السوق في تمويل المشروعات، نجد أن تنمية الصناعات في ألمانيا اسندت إلى البنوك وأصبح التمثيل الصناعي طويل ومتوسط الأجل من معالم الصرافة الألمانية.²

ومن ثم فرضت كلّ هذه التغيرات العالمية على البنوك التجارية، فإرضاء ضرورة التحوّل نحو نظام البنوك الشاملة، حتى تستطيع أن تتكيف مع أوضاع العولمة الجديدة وتحقيق التوازن بين الربحية والسيولة والأمان من المخاطر.³

¹ عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003 ص 17 .
² رجيمي سعاد، المصارف الجزائرية و إشكالية تحولها إلى بنوك شاملة، مذكرة في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وأسواق مالية، جامعة عبد الحميد بن باديس، 2016/2015، ص 36 .
³ عبد المطلب عبد الحميد، مرجع سابق، ص 17 .

2. مفهوم البنوك الشاملة:

تعددت وتتنوّعت تعريفات البنوك الشاملة حيث عرّفها البعض بأنّها تلك البنوك التي تحصل على مواردها المالية من كافة القطاعات والفروع الاقتصادية داخل وخارج البلاد، بالإضافة إلى توليفة واسعة من الخدمات المصرفية، أمّا الآخرون يعرفون البنوك الشاملة بأنّها كيانات مصرفية دائمة السعي لتنوع مصادرها التمويلية وقدرتها على الادخار من كافة القطاعات ومنح الائتمان المصرفي، مع تقديم خدمات متنوعة ومتجددة.¹

كما عرفت البنوك الشاملة بأنّها تلك البنوك التي تقوم بممارسة كلّ وظائف البنوك التجارية والبنوك الاستثمارية وبنوك الأعمال، حيث تمتلك أيضا أسهم شركات المساهمة في إدارتها.²

أمّا في الولايات المتحدة الأمريكية فقد سادت فكرة البنك الشامل بأنّه البنك الذي يحاول تنويع مصادر تمويله ومجالات استثماره، والدخول في أنشطة أخرى كالتأجير والسمسرة، هذا من شأنه أن يحقق البقاء والاستمرارية للبنوك، كذا تجنب البنك التعرض للمخاطر التي من شأنها أن تؤثر سلبيا على البنك.³

كما تعرف البنوك الشاملة بأنّها تلك الكيانات المصرفية، التي تسعى دائما وراء تنويع مصادر التمويل وتعبئة أكبر قدر ممكن من المدخرات من كافة القطاعات وتوظيف مواردها ومنح الائتمان المصرفي في جميع القطاعات.⁴

كما يمكن القول أن البنوك لم تعد تتقيد بالتخصص المحدود بل أصبحت تمد نشاطاتها إلى كل المجالات والأقاليم والمناطق وتحصل على الأموال من مصادر متعددة وتوجهها إلى مختلف النشاطات لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية.⁵

¹ غلام عبد الله، العولمة المالية والأنظمة المصرفية العربية، نباء، الطبعة الأولى، عمان، 2014، ص231.

² أحمد غنيم، إدارة البنوك تقليدية الماضي والإلكترونية المستقبل، المكتبة العصرية، الطبعة الأولى، المنصورة، 2007، ص 29 - 30 .

³ منير إبراهيم هندی، إدارة البنوك التجارية-مدخل اتخاذ القرار، العربي الحديث، الطبعة الثالثة، الإسكندرية، 2015، ص 77 - 78.

⁴ سايب حمزة، واقع وتحديات البنوك الجزائرية في ظل العولمة المالية، دفاتر MECAS، العدد 5، 2009، ص226.

⁵ شركات كوم، البنوك الشاملة: اعرف أكثر عن تعريف وإيجابيات وإدارة البنوك الشاملة، تاريخ الإطلاع 2024/03/25
[/https://aerif.chrkat.com/about-universal-banks](https://aerif.chrkat.com/about-universal-banks)

3. خصائص البنوك الشاملة:

- ✓ أداء مجموعة متكاملة من الخدمات: حيث تقوم بتقديم الخدمات المصرفية التقليدية وحديثة وتنمية ودعم الاستثمار وممارسة العمليات المصرفية وخدمات التأمين،¹ كما يظهر مبدأ التكامل في مسيرتها للتطورات الحاصلة في مجال الصيرفة وأسواق المال واستخدامها لأدوات المالية الجديدة مثل (عقود الخيارات والعقود المستقبلية وعقود المبادلات).
- ✓ التنوع في مصادر التمويل للاستثمار: هذه الخاصية مستنبطة من مبدأ التنوع لهاري ماركويتز*، يستخدم هذا المبدأ لاسترضاء الزبائن والعملاء لتلبية حاجياته المختلفة في مناطقهم الجغرافية المختلفة،² ذلك عن طريق اللجوء الى مصادر غير تقليدية وتنوع أدوات الاستثمار وتنوع المخاطر التي تتعرض لها.
- ✓ الانتشار: حيث تمارس أعمالها في مناطق جغرافية متعددة سواء داخل أو خارج الدولة وهي بنوك صانعة لعملائها وأسواقها وتوحدهم وتعتبر معهم وبهم قيود الحاضر إلى آفاق رحة في المستقبل.
- ✓ تجنب المخاطر: وذلك عن طريق مبدأ التنوع القطاعي والجغرافي والمهني بالاعتماد على حصولها على الإيرادات، أو بتوظيف الأموال في الاستثمار، كما تقوم بإدارة المخاطر بشكل محسوب وتتنهز الفرص الاستثمارية لتأكيد قدرتها وفعاليتها وربحيتها ويعزز من مجالات تفوقها وامتيازها.³

¹ أحمد محمد غنيم، مرجع سابق، ص 30.

* هاري ماركويتز هو عالم اقتصادي أمريكي. ولد عام 1927 في شيكاغو.

² سامر بطرس جلد، "النقود و البنوك"، دار البداية، الطبعة الأولى، عمان، 2009، ص ص 158-159.

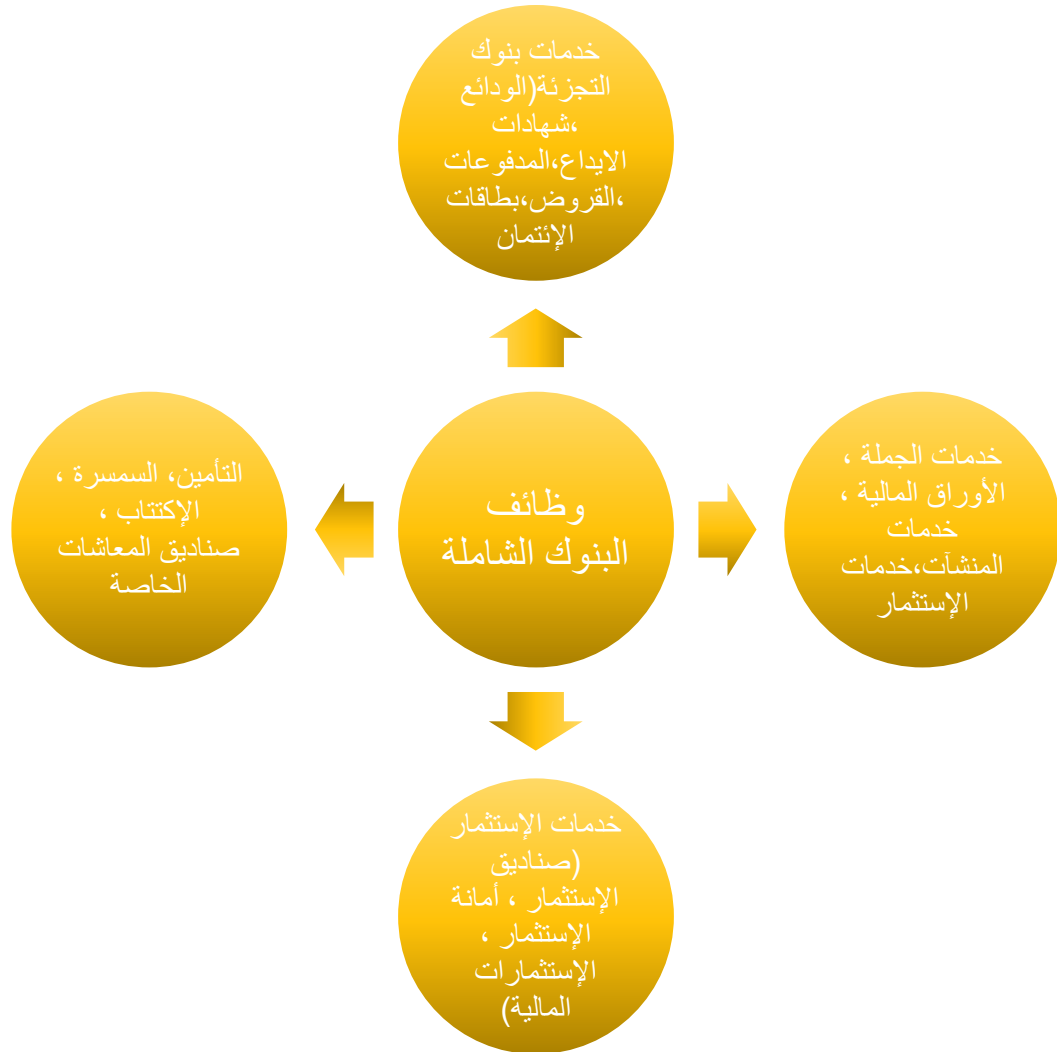
³ شركات كوم، البنوك الشاملة: اعرف أكثر عن تعريف وإيجابيات وإدارة البنوك الشاملة، تاريخ الإطلاع 2024/03/25

[/https://aerif.chrkat.com/about-universal-banks](https://aerif.chrkat.com/about-universal-banks)

4. وظائف البنوك الشاملة

إن البنوك الشاملة نشأت كمؤسسات متعددة الوظائف، حيث عبر البعض عنها كما يلي:

الشكل رقم 02: وظائف البنوك الشاملة



المصدر: عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص21.

فالوظائف التي تقدمها البنوك الشاملة هي أعمال متنوعة وذات شريحة متسعة من الاستخدام والتوجّه:

- ✓ القيام بخدمات ترويج الأسهم وإدارة الاكتتاب فيها وكذا القيام بخدمات التوريق.
- ✓ اكتشاف وتحليل ودراسة الفرص الاستثمارية والترويج لها.
- ✓ تحويل الأصول العينية إلى أصول نقدية يمكن الاستفادة منها.
- ✓ تشترك البنوك الشاملة في إدارة عمليات الاندماج بين المصارف ومؤسسات التمويل.
- ✓ تعمل على صنع أشكال جديدة من وسائل الدفع مستمرة التدفق والتي تتمتع بالاستقرار.¹
- ✓ يقوم بالإسناد حيث يتحمّل مخاطر شراء الأسهم الصادرة من الشركات المصدرة مباشرة ل حسابها الخاص، هذا لتأمين الأموال اللازمة للشركات الجديدة.
- ✓ يقوم كذلك بوظيفة التسديد أي تحويل قروض البنك إلى سندات وبيعها في الأسواق المالية وهذا عند حاجة البنك إلى سيولة.
- ✓ التعامل بالمشتقات المالية وكذا المشاركة في إنشاء مشروعات جديدة.
- ✓ القيام بالتأجير التمويلي حيث يقوم البنك الشامل بشراء الآلات والمكائن ثم تأجيرها.²
- لأنّ التأجير يقلّل من فرصة تعرّض البنك للخسائر، فبالتالي يحقق قدراً أكبر من الأمان للمودعين مقارنة بالقروض المضمونة بالأصل ذاته.
- ✓ إدارة استثمارات لحساب عملائه عن طريق تكوين صناديق ودائع عامّة يديرها البنك مقابل أتعاب محددة يحصل عليها، أمّا الأرباح والخسائر يتحمّلها العملاء.
- ✓ إدارة محافظ الأوراق المالية لعملائه بالقيام بعمليات بيع وشراء بناء على أوامر العميل ويحصل البنك على عمولة القيام بالعمليات وعمولة لإدارة المحفظة.³

¹ غالم عبد الله، مرجع سابق، ص ص 236 - 237.

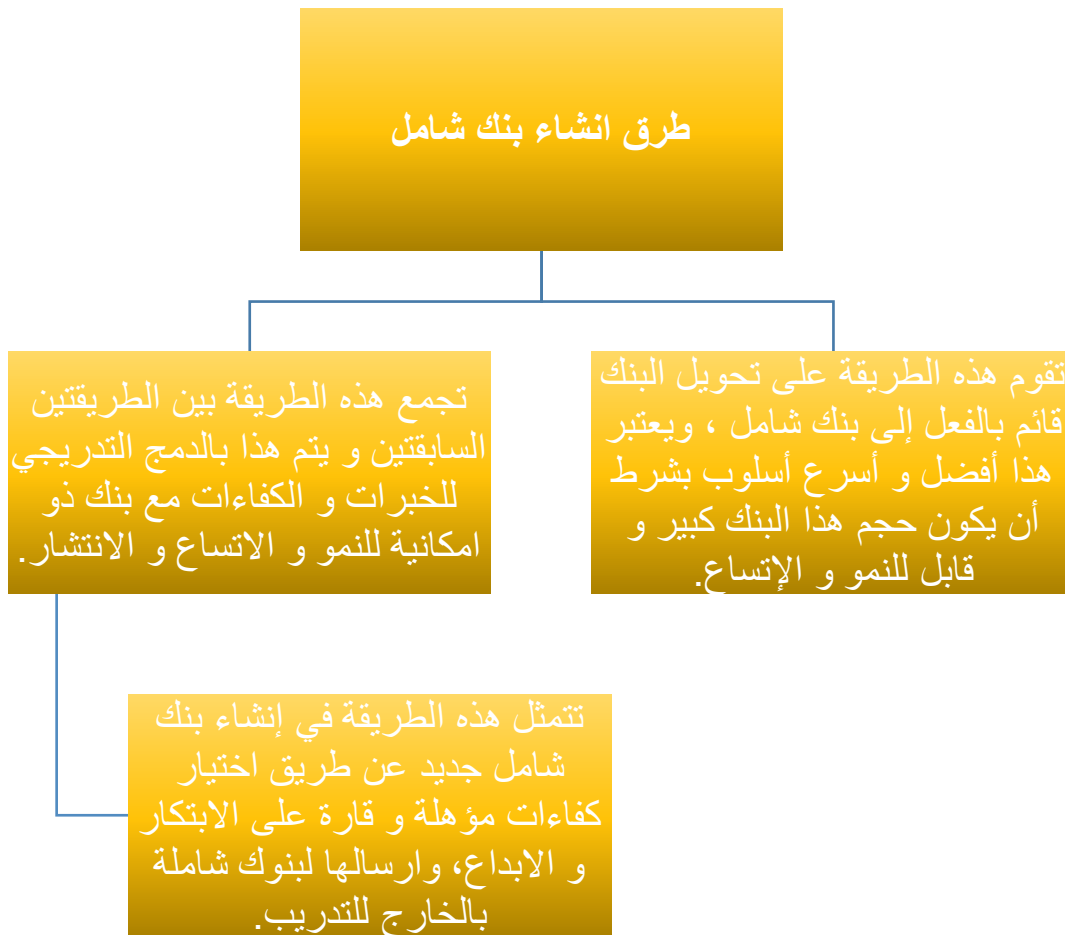
² سامر بطرس جلدة، مرجع سابق، ص 161 .

³ منير إبراهيم هندي، مرجع سابق، ص ص 70-72.

5. طرق إنشاء البنوك الشاملة:

هناك العديد من الطرق لإنشاء البنوك الشاملة، وتنقسم أساساً إلى ثلاثة طرق تتمثل فيما يلي:

الشكل رقم 03: طرق انشاء البنوك الشاملة



المصدر :غالم عبد الله، "العولمة المالية و الأنظمة المصرفية العربية"، نبلاء، الطبعة الأولى، عمان ، 2014، ص ص 238 - 239 .

كما يحتاج التحوّل إلى بنوك شاملة القيام بعدة خطوات أولية من قبل البنك والدولة يمكن تلخيصها فيما يلي:

✓ من جهة الدولة:

تقوم الدولة بوضع البنية الأساسية واللازمة للتحوّل لبنوك شاملة سواء من الناحية القانونية أو المادية أو البشرية أو التنظيمية، لرفع الحواجز عن أنشطة البنوك بالسماح لها بممارستها في قطاعات وأقاليم غير محددة تاركة الحرية للبنك.

✓ من جهة البنك:

يجب أن يملك البنك موارد مالية ضخمة، مع بنية أساسية من المعلومات والتكنولوجيا التي تساعد على التعامل مع الوحدات التابعة والبنوك الأخرى بكفاءة،¹ كما تتخذ بعض البنوك الشاملة شكل الشركة القابضة وهذا لكي تستطيع أن تضمّ العديد من الشركات الصناعية والتجارية والمالية التي تضمن للبنك موارد مالية إضافية خاصة في حالات إيفاء الودائع.²

¹ غالم عبد الله، مرجع سابق، ص 237 - 238 .

² عبد المطلب عبد الحميد، مرجع سابق، ص 22 .

6. إيجابيات وسلبيات البنوك الشاملة:

إيجابيات البنوك الشاملة:

- البنوك الشاملة لها العديد من المزايا التي تجعلها متقدمة عن غيرها من البنوك تتمثل في:
- ✓ قدرتها على التعامل المرن مع متطلبات لجنة بازل ومنظمة التجارة الدولية وبرامج التحرر الاقتصادي والتجاري والمالي.
 - ✓ القدرة على إنشاء ودعم آلاف المشروعات في مختلف المجالات والترويج والمساهمة في تدوير محافظها.
 - ✓ توفير جسور مالية، وهذا عن طريق تعامل البنك مع مختلف المراكز المالية سواء التقليدية أو الحديثة منها للتكيف مع مستجداتها.¹
 - ✓ تشمل البنوك الشاملة مجموعة واسعة من الخدمات المالية مثل التحويلات الدولية
 - ✓ والتمويل الشخصي، كما تقدّم هذه البنوك حلولاً مصرفية مبتكرة تسهّل على العملاء إدارة أموالهم بكفاءة وسهولة.
 - ✓ توفير خدمات مصرفية متنوّعة للعملاء من حيث الودائع والقروض والاستثمارات، كذلك توفير خدمات الخدمة الذاتية عبر الإنترنت لزيادة راحة العملاء.
 - ✓ توفير خدمات مصرفية من خلال حسابات التوفير والتسهيلات الائتمانية، تقديم خدمات الاستثمار والتأمين للعملاء لتحقيق أهدافهم المالية بكفاءة وسهولة.²

¹ غالم عبد الله ، مرجع سابق ، ص 240 ص 241 .

² تاريخ الإطلاع 2024/03/24 <https://quillbot.com/flow/home?project>

سلبيات البنوك الشاملة:

إنّ للبنوك الشاملة مزايا متعددة، ولكن يرى العديد من الخبراء أنّ هذه المزايا في حد ذاتها تكشف عن العديد من العيوب تتمثل في:

- ✓ انخفاض درجة الانفتاح في القطاع المالي والتخصيص على الاقتصاد الدولي وزيادة ا
لتهديد لشبكة السلامة التنظيمية.
- ✓ انخفاض حوافز الإبداع والابتكار واحتمال تزايد في المصالح.¹
- ✓ عدم وجود فروع مادية للتواصل مع الموظفين والاعتماد فقط على التكنولوجيا، بالإضافة
إلى احتمالية تعرّض البيانات الشخصية للاختراق والسرقة.²

¹ غالم عيد الله ، مرجع سابق ، ص 240 .

² <https://quillbot.com/flow/home?project> تاريخ الإطلاع 2024/03/24 .

7. وسائل إدارة موارد البنوك الشاملة:

تقوم البنوك الشاملة بتسيير مواردها بطرق خاصة تتمثل في الآتي:

- ✓ استراتيجية الدعم المالي للعملاء: يتم تطبيق هذه الاستراتيجية عن طريق عمليتين، أولاً عملية تسيير الأوراق المالية من بيع وشراء واكتتاب، إلى سداد قيمة الكوبونات وخدمات التسجيل والإصدار، أما ثانياً تتم عن طريق حساب ميزانية الأسرة حيث يجمع العميل مبلغاً من المال الذي يحدده بعد حساب النفقات الثابتة للأسرة ويمنحه للبنك الذي يقسمه على 12 شهر ويدفع الالتزامات في تاريخ الاستحقاق.¹
- ✓ تعتمد استراتيجية إدارة البنوك الشاملة على تحقيق التوازن بين المخاطر والعوائد، التي تهدف إلى تحقيق الاستدامة والنمو المستدام للبنك، وتعتمد هذه الاستراتيجية على تطبيق مجموعة من السياسات والإجراءات التي تساهم في تحسين أداء البنك وزيادة قدرته على المنافسة في سوق الخدمات المالية.
- ✓ تعزيز الثقة بين البنك والعملاء: ذلك يكون عن طريق تحقيق التوازن بين تلبية احتياجات العملاء وتحقيق الربحية للمؤسسة المالية، هذا لبناء علاقات طويلة المدى ومستدامة.²
- ✓ إدارة وظيفة الإقراض: يمكن تعريف وظيفة الإقراض في البنك الشامل بأنها منظومة تزويد الأفراد والمؤسسات والمشروعات في الاقتصاد القومي بالأموال اللازمة للحصول على أكبر عائد بأقل تكلفة ومخاطرة ممكنة، تتم عملية إدارة الائتمان في البنوك الشاملة على وجود سياسة ائتمانية مكتوبة لتحقيق الأهداف المنشودة.³

¹ غالم عبد الله ، مرجع سابق ، ص ص 240 - 241 .

² <https://quillbot.com/flow/home?project> تاريخ الإطلاع 2024/03/24.

³ شركات كوم، البنوك الشاملة: اعرف أكثر عن تعريف وإيجابيات وإدارة البنوك الشاملة، تاريخ الإطلاع 2024/03/25
/https://aerif.chrkat.com/about-universal-banks

خلاصة:

إن الشمول المالي يساعد الدول على تحقيق متطلبات المنظمات الدولية، كما يحقق المرونة في المعاملات خصوصاً بين الدول، مما يسمح بالولوج في الكثير من المشاريع الاقتصادية وتحقيق اتساع في دائرة استثمارات البنك، كذلك يربط بين مختلف الوظائف، بالإضافة إلى مختلف الخدمات التي تقدمها البنوك الشاملة مع إيجاد حلول مختلفة تتناسب مع التطورات التكنولوجية الحديثة.

كما أن مصطلح الشمول المالي قد أبرز مدى أهميته وضرورته لاقتصاديات الدول وخاصة الدول النامية، التي عانت خلال أزمة الكوفيد، لعدم قدرتها على التأقلم مع أحداث الجائحة، حيث من خلال الشمول المالي تم الإشارة إلى المشاكل التي تعاني منها الفئات كبيرة من المجتمع، لذا ظهر مصطلح الشمول المالي ليسلط الضوء على هذه الأوضاع ويسعى لعلاجها.

الفصل الثاني: الخدمات المالية الرقمية

تمهيد:

اتجهت البنوك المعاصرة الى إنجاز أعمالها ومعاملاتها المصرفية عن طريق استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية، ذلك استجابة للتقدم والتطور التكنولوجي في الحواسيب الآلية واستخدامها في إدارة أعمال المنظمات المعاصرة، كما تعمل الخدمات المالية الرقمية على تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية بسرعة أكبر وتكلفة أقل، بالتالي تحقق مستويات عليا للشمول المالي وانطلاقا من ذلك فقد أصبحت البنوك المعاصرة تقدم لعملائها مجموعة متكاملة من الخدمات المصرفية الإلكترونية المتميزة.

وتعتبر الخدمات المالية شريان البنوك، لذلك نجد أنها دائما تسعى لتحقيق وتلبية طلبات عملائها والحرص على مواكبة البنوك الأخرى، لكي لا تطرد من المنافسة ولا استمراريتها وللحفاظ على مكانتها تسعى البنوك لمواكبة التطور التكنولوجي المالي، فلا بد من هذا لتحقيق عامل الاستقرار والوصول للشمول المالي.

وعلى هذا الأساس سنقوم بتقسيم هذا الفصل إلى المحاور التالية:

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الخدمات المالية الرقمية

✓ تعريف الخدمات المالية

✓ تعريف الخدمات المالية الرقمية

✓ أبعاد الخدمات المالية الرقمية

✓ خصائص الخدمات المالية الرقمية

المبحث الثاني: أنواع الخدمات المالية الرقمية

✓ خدمات البنوك الإلكترونية

✓ خدمات الهاتف المصرفي

✓ خدمات النقود الإلكترونية والعملات الافتراضية

✓ خدمات البطاقات البنكية والبطاقات الذكية

✓ خدمات المقاصة الإلكترونية

✓ خدمات الشيكات الإلكترونية

✓ خدمات الصراف الآلي

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الخدمات المالية الرقمية

1. تعريف الخدمات المالية:

الخدمة المالية هي أي نشاط أو منفعة أو أداء له طبيعة مالية، يقدمه طرف ما إلى طرف آخر ويخضع إلى قوانين أو محكوم بتشريعات أو أنظمة أو تعليمات أو سياسات، صادرة من قبل جهة أو من قبل مؤسسة عامة تمارس سلطة تنظيمية أو رقابية، منحت لها بموجب القوانين المعمول بها في دولة معينة¹.

وتعرّف الخدمة المصرفية على أنّها تلك المنتجات غير القابلة للمس والتي تتمثل في الأداء الذي يقدمه البنك لعملائه بغرض إشباع احتياجاتهم المالية، كما تعرّف المنتجات المصرفية على أنّها كل ما يتعلق بأنشطة وعمليات متنوعة، تتضمن حزمة من الخدمات المصرفية التي تتوفر لدى البنك الذي يهدف إلى تقديمها للزبائن بالشكل الذي يحقق لهم حاجاتهم ورغباتهم في هذا المجال².

يمكن تعريف الخدمات المصرفية على أنّها مجموعة من العمليات، ذات المضمون النفعي الذي يتصف بتغلب العناصر غير الملموسة (التي ليس لها وجود مادي) على العناصر الملموسة (التي لها وجود مادي) والتي تدرك من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالاتها وقيمتها النفعية، بحيث تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، حيث تكون في نفس الوقت مصدراً لربحية المصرف، من خلال علاقة تبادلية بين المصرف والعميل³.

¹ درفالي خولة، المعاملات الإلكترونية وأثرها على الخدمة المالية، مذكرة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق خدمات، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2021/2020، ص 29.

² عبد النبي وثام و بوقرن رميساء ، تحسين و تسيير الخدمات المالية لعملاء البنوك الجزائرية ، مذكرة ماستر في العلوم التجارية ، تخصص تسويق خدمات ، جامعة 08 ماي 1945 ، قالمة، 2023/2022 ، ص 27.

³ غير معروف، مفهوم وخصائص الخدمات المصرفية، تاريخ الاطلاع 2024/04/13، المحتوى-المالي/مفهوم-وخصائص-الخدمات-المصرفية/https://finapp.jo/ar .

2. الخدمات المالية الرقمية:

يمكن القول أنّ الخدمات المالية الرقمية هي خدمات مالية يتمّ تقديمها من خلال الهواتف المحمولة أو أجهزة الكمبيوتر الشخصية أو الإنترنت أو البطاقات المرتبطة بنظام دفع رقمي موثوق، فتقرير McKinsey* يحدد التمويل الرقمي على أنه "خدمات مالية يتمّ تقديمها عبر الهواتف المحمولة أو الإنترنت أو البطاقات".¹

يعرفها آخرون على أنّها نظام يتيح للزبون الوصول إلى حساباته أو أية معلومات يريدّها والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية، من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الكمبيوتر الخاص به أو الوسائل الالكترونية أو الرقمية أو الآليات الأخرى.²

مما لا شك فيه أنّ التكنولوجيا المالية ورقمنة الخدمات المالية لديها القدرة على خفض التكاليف ومعالجة عدم اتساق المعلومات وزيادة السرعة وإمكانية الوصول، فقد أثبتت هذه التجربة الإمكانيات على مستوى العالم، التي تحقّق منافع كبيرة للفقراء.³

تُعرف الخدمات المصرفية الإلكترونية بأنها إجراء المعاملات المصرفية المختلفة عبر استخدام أجهزة الحاسوب والاتصالات بدلاً من التفاعل البشري، إذ يتم من خلالها تحويل الأموال عبر تبادل الإشارات الإلكترونية بدلاً من تبادل النقد أو الشيكات أو المستندات الورقية الأخرى بين المؤسسات المالية المختلفة أو بين المؤسسات المالية والتجارية، تعتمد الخدمات المصرفية الإلكترونية على أنظمة الحاسوب المعقدة والتي تتواصل معاً عبر خطوط الهاتف، إذ تسجل الأنظمة الحاسوبية التحويلات المالية كافة وملكية الأموال للأفراد، وتتحكم في الطرق التي يمكن للعملاء والمؤسسات التجارية الوصول من خلالها إلى الأموال.⁴

* McKinsey: هي شركة استشارات إدارية أمريكية. وهي تقوم بإجراء تحليل نوعي وكمي لتقييم قرارات الإدارة عبر القطاعين العام والخاص

¹ سعاد ميلودي وفاطمة فوقة، الخدمات المالية الرقمية وأثرها على الشمول المالي في الدول العربية، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة شلف، شلف، المجلد 13 العدد 2، 2022، ص429.

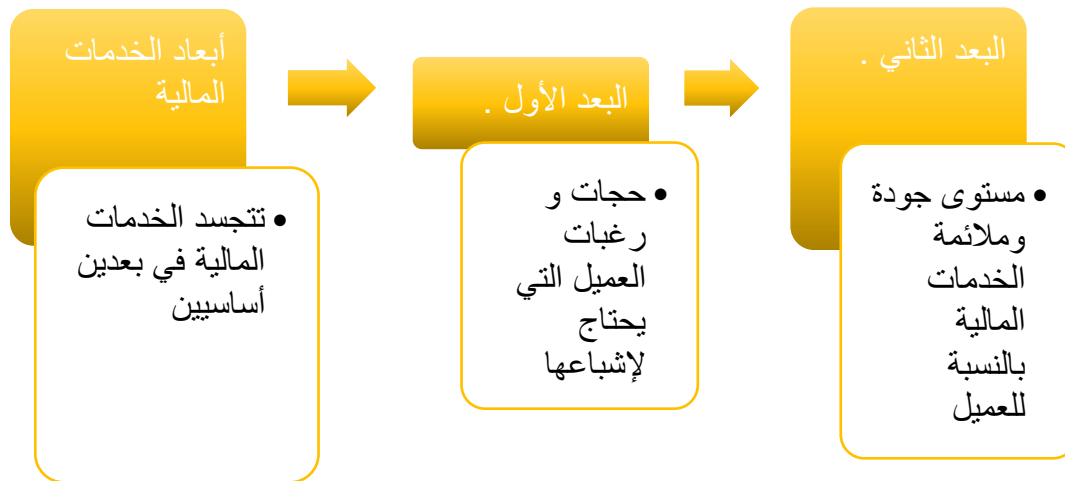
² محفوظ فاطمة، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي، دفاتر البحوث العلمية، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، المجلد 10، العدد 2، 2022، ص 254.

³ ميمونة غي غي و دوغلاس بيرس نورو أندريامهاجا، الخدمات المالية الرقمية والتكنولوجيا المالية ودورها المهم في تعافي مدغشقر بعد جائحة كورونا، <https://blogs.worldbank.org/ar/voices/> ، 2024/03/25 .

⁴ غير معروف، الخدمات المصرفية الإلكترونية، تاريخ الاطلاع 2024/04/13، المحتوى-المالي/الخدمات-المصرفية-الالكترونية/<https://finapp.jo/ar/>

3. أبعاد الخدمات المالية:

الشكل رقم 04: أبعاد الخدمات المالية



المصدر: غير معروف، مفهوم وخصائص الخدمات المصرفية، تاريخ الاطلاع 2024/04/13
<https://finapp.jo/ar/المحتوى-المالي/مفهوم-وخصائص-الخدمات-المصرفية/>

4. خصائص الخدمات المصرفية:

- ✓ الخدمة المصرفية غير ملموسة (Intangible): هذا يعني بأن الخدمة المصرفية ليس لها وجود مادي فعلي، ولا يمكن إدراكها بالحواس على العكس السلع و البضائع التي لها وجود مادي، فالشخص يستطيع أن يقارن بين سلعتين من حيث الكمية والحجم واللون والمذاق والملمس وغيرها، بينما لا يستطيع أن يفاضل بين خدمتين مصرفيتين من هذه النواحي لأنه ليس لها وجود مادي، الذي يجعل عملية تسويق الخدمات عموماً والخدمات المصرفية على وجه الخصوص أصعب وأكثر تعقيداً.
- ✓ عدم قابلية فصل الخدمة المصرفية عن شخص مقدمها (Inseparability): ترتبط الخدمة المصرفية بشكل كبير بشخص بائعها، حيث أن رضى العميل عن الخدمة المقدمة يرتبط بدرجة رضاه عن البائع (موظف البنك)، هذا يتطلب أن يكون لدى البنك نوعية متميزة من الموظفين الذين يتميزون باللياقة في التعامل والقدرة على التواصل مع العملاء والتمتع بمهارات الاتصال إضافة للسرعة والدقة والكفاءة.
- ✓ الخدمة المصرفية تقدم في وقتها (Perishability): يتم تقديم الخدمة المصرفية في وقت طلبها من قبل العميل، هي بالتالي غير قابلة للتخزين أو النقل، على العكس السلع التي يمكن أن يتم تخزينها ونقلها، فهذه الخاصية تشكل تحدياً كبيراً للبنوك لأنها لا تستطيع أن تقوم بإنتاج الخدمات المصرفية وتخزينها لمواجهة أي ارتفاع في الطلب.
- ✓ تباين الخدمة المصرفية (Variability): على العكس من السلع التي تعتبر نمطية ومتشابهة وتحقق نفس مستوى الإشباع للمستهلك بغض النظر عن المنتج، فإن الخدمات المصرفية تتميز بعدم نمطيتها وبأنها تتباين من بنك إلى آخر، حتى أنها تتباين من فرع لآخر ضمن نفس البنك، هذا راجع إلى أن درجة رضى العميل عن الخدمة المقدمة، يرتبط الأمر بمقدم الخدمة نفسه، بالتالي من الممكن أن يكون العميل راضياً عن الخدمة في حال حصل عليها من فرع معين، في حين قد لا يصل لنفس مستوى الرضا لو حصل على نفس الخدمة من فرع آخر.¹

¹ غير معروف، مفهوم وخصائص الخدمات المصرفية، تاريخ الاطلاع 2024/04/13، المحتوى-المالي/مفهوم-وخصائص-الخدمات-المصرفية/https://finapp.jo/ar

المبحث الثاني: أنواع الخدمات المالية الرقمية

1. خدمات البنوك الإلكترونية:

ظهر مصطلح البنوك الإلكترونية electronic banking مع مطلع تسعينات القرن العشرين، قد أطلق عليه عدة مترادفات لعلّ من أهمها بنوك الإنترنت internet banking، أو بنوك الويب web banking، أو البنك المنزلي home banking، أو البنوك الإلكترونية عن بعد remote electronic banking، أو الخدمات المالية الذاتية self services banking.¹

نعني بخدمات البنوك الإلكترونية قيام العميل بإدارة حساباته أو انجاز أعماله المتصلة بالبنك عبر شبكة الانترنت سواء كان في المنزل أو المكتب، في أي مكان أو وقت يرغبه ويعبّر عنها بالخدمة المالية عن بعد، بالتالي يمكن للعميل أن يتصل بالبنك مباشرة بالاشتراك العام عبر الإنترنت وإجرائه لمختلف التعاملات على أساس أن يزود البنك جهاز الكمبيوتر الشخصي للعميل بحزمة البرمجيات الشخصية لقاء رسوم أو مجاناً.²

توفر هذه الخدمة للعملاء القدرة على إجراء عمليات مصرفية مختلفة عبر الإنترنت دون الحاجة إلى زيارة فرع البنك، كما توفر حلاً سهلاً وأمناً لإدارة الحسابات المالية ودفق الفواتير عبر الأنترنت.³

كما قد تطوّر مفهوم الخدمات المالية من مجرد تنفيذ أعمال عبر خط خاص، أو من جهاز خاص إلى بنك يتواجد عبر شبكة الأنترنت، لذلك فالبنك الإلكتروني ليس فرعاً لبنك ما بل موقعاً مالياً وإدارياً واستشارياً، فوفقاً للتشريعات الأمريكية والأوروبية هناك ثلاث صور للبنوك الإلكترونية:⁴

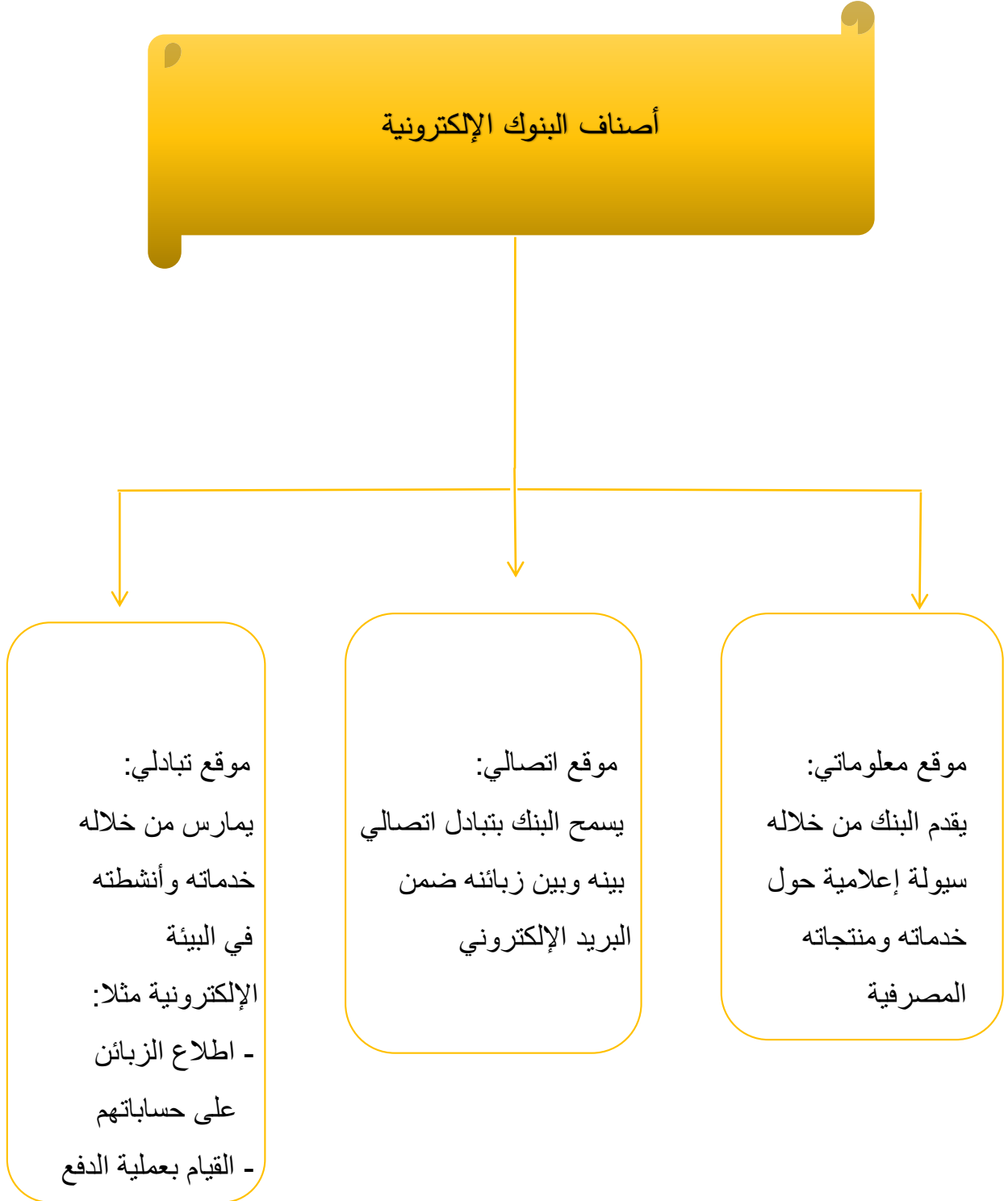
¹ أحمد محمد غنيم، مرجع سابق، ص 31.

² الكاتب غير معروف، البنوك الإلكترونية، https://repository.uobabylon.edu.iq/2010_2011/4_11621_312.pdf، تاريخ الاطلاع 2024/02/12.

³ مرجع سابق، تاريخ الاطلاع 24/03/2024 <https://quillbot.com/flow/home?project>

⁴ عبد القادر خليل، "الاقتصاد البنكي مدخل معاصر"، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، 2017، ص 73.

الشكل رقم 05: أصناف البنوك الإلكترونية



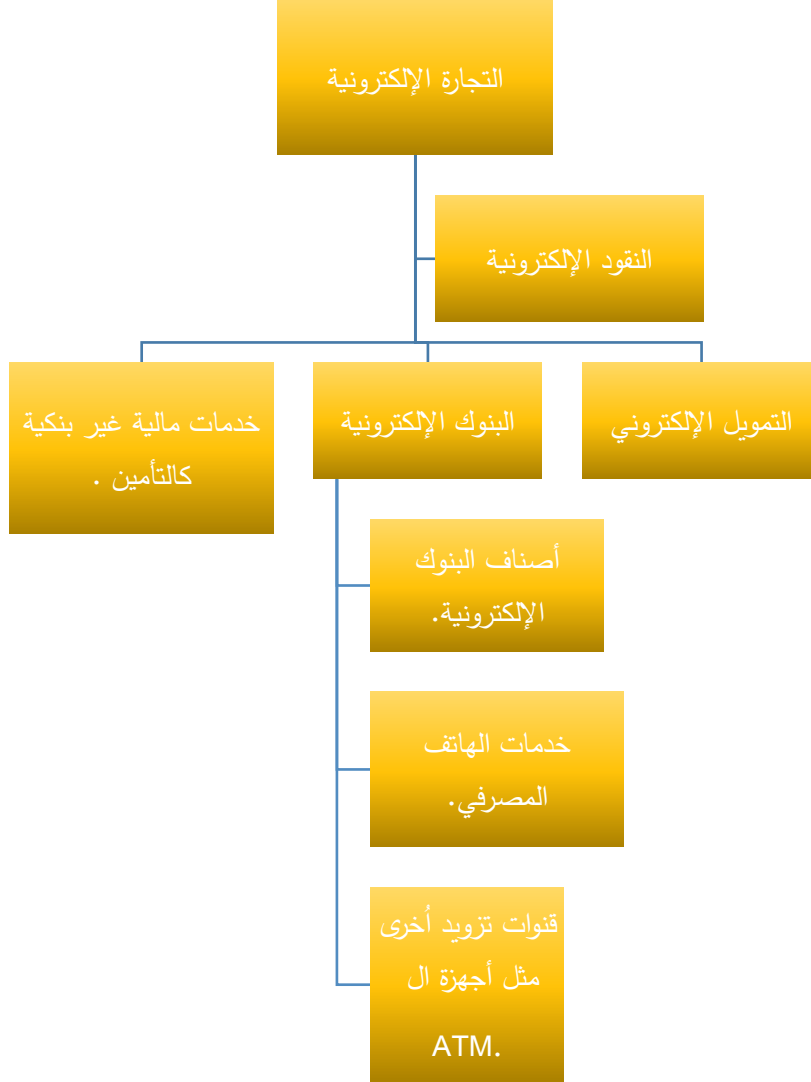
المصدر: محمد عبد الفاتح، إدارة البنوك، دار المناهج، عمان، 2015، ص ص 65-67.

فالخدمات التي يمكن أن تقدّمها البنوك الإلكترونية من خلال مواقع الإنترنت تتمثل في الآتي:

- ✓ مراجعة الحسابات: أي يمكن للعميل مراجعة الحسابات في أيّ وقت.
- ✓ تحويل المدخلات: أي قيام البنك بعملية التحويل من حساب إلى آخر، فور طلب العميل لها.
- ✓ دفع الفواتير: تقدّم هذه الخدمة مجاناً، أو نصف مجاناً، أو مقابل رسوم، ك من خلال موقع البنك.
- ✓ تحديد المواصفات الخاصة بالعميل: أي تحديد مواصفات الصفحة الخاصة بالعميل حسب إمكانياته ورغباته.
- ✓ توفير أسواق جديدة: فيقدّم البنك عروض خاصة للمستهلكين لمنتجات غير بنكية مع وجود تخفيضات إذا تمّ الشراء من المواقع التي يحددها البنك.
- ✓ شراء شهادات ادخار: حيث تعرض البنوك حصول العملاء على معدلات فائدة أعلى إذا تمّ شراؤها عبر الإنترنت.
- ✓ الحصول على قروض: هذا للسماح للعميل بالقيام بمقارنة أسعار الفائدة التي تقدّمها البنوك المختلفة واختيار ما يناسبه.
- ✓ الحصول على بطاقات ائتمانية: حيث يتم ذلك عن طريق ملء طلب عبر الأنترنت على موقع البنك.
- ✓ خدمات التخطيط المالي: حيث تقوم البنوك بمساعدة عملائهم في إدارة أموالهم في الأسواق المالية فيحدد البنك أيها أعلى فائدة وأقلّ مخاطرة، فيبقى الاختيار للعميل.¹

¹ محمد عبد الفاتح، "إدارة البنوك"، دار المناهج، عمان، 2015، ص ص 65 - 67 .

الشكل رقم 06: المكونات الأساسية للبنوك الإلكترونية



المصدر: زهري زواش، دور النظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن المهيدي، 2011، ص 63 .

2. خدمات الهاتف المصرفي:

يتم تقديم هذه الخدمات من قبل البنوك المحمولة mobile banks أو ما يعرف بالبنوك اللاسلكية، تعدّ ثورة جديدة في عالم البنوك وخدماتها، فقد أنشأت المصارف خدمة الهاتف المصرفي كخدمة يتمّ تأديتها لمدة 24 ساعة يوميا، تتيح للعملاء الاستفسار عن حساباتهم، كما تسمح لهم بالاتصال بحساباتهم المصرفية، وإجراء معاملات مختلفة من الحصول على المعلومات مثل أسعار الأوراق المالية إلى إصدار طلبات شراء الأوراق المالية.¹

لقد غيرت الإنترنت الطريقة التي نبحث بها عن المعلومات ونتسوق بواسطتها المنتجات، فأصبح لتقنية الهاتف المحمول تأثير بعيد المدى في قطاع المصارف، فخدمات الهاتف المصرفي كانت مفيدة جداً للعملاء من جهة توفير الجهد والوقت وسهّلت على المصارف إنجاز معاملات عملائها من دون أن يتوافدوا إلى مكاتبها ويتزاحموا فيها، وزادت المنافسة الشديدة بين المصارف التي تتطلع إلى جذب مزيد من العملاء عن طريق تطوير آليات عملها.²

كما تسمى أيضا مركز بخدمة العملاء، إذ تقوم المصارف بتشغيل مراكز للاتصال وخدمة العملاء بطريقة تتيح أداء الخدمة المصرفية هاتفيا باستخدام رقم سري، تعمل هذه المراكز على مدار الساعة، من أهم مميزات هذه الخدمة الحصول على الخدمات الآتية:

- ❖ إتاحة الحصول على الخدمة في أي وقت خلال اليوم وخلال الأسبوع.
- ❖ باستطاعة العميل اختيار نغمة الاتصال التي يريد سماعها.
- ❖ الحصول على معلومات بخصوص حسابات الودائع، والقروض التي يملكها العميل.³
- ❖ تتيح خدمات الهاتف المصرفي الوصول لمعلومات الحساب ببساطة، وتمكين العميل القيام بكافة المعاملات المصرفية.

¹ أحمد محمد غنيم ، مرجع سابق ، ص ص 38 – 39 – 96.

² هبه قابلي، تكنولوجيا الهاتف المحمول والعمل المصرفي، تاريخ الاطلاع 2024/02/12 ، <https://scs.org.sy/?q=scs/infomag/showarticlenode&id=836>.

³ كاتب غير معروف، الخدمات المصرفية عبر الهاتف، تاريخ الاطلاع 2024/02/12 . https://www.adib.ae/ar/pages/personal_services_telephone_banking.aspx

- ✓ دفع الفواتير (الاتصالات، تجديد خط واصل، إعادة تعبئة خط واصل، الهاتف الثابت، الإنترنت، فواتير الكهرباء والمياه) والابلاغ عن فقدان أو سرقة البطاقات البنكية.
- ✓ تمتع بالأمان والخصوصية والراحة والسهولة، مع القدرة على الوصول للحساب البنكي من أي مكان سواء من المنزل، أو المكتب، أو حتى من السيارة.
- ✓ الاستفسار عن رصيد حساب العميل، تحويل الأرصدة المالية بين حساباته، طلب كشف حساب يتم إرساله عبر الفاكس.
- ✓ ارسال ملاحظات واقتراحات والشكاوى.
- ✓ التعرف على المنتجات، والخدمات من المصرف، التحدث إلى أحد الوكلاء لمعرفة أحدث العروض والحملات الترويجية من المصرف.¹

¹ كاتب غير معروف، الخدمات المصرفية عبر الهاتف، تاريخ الاطلاع 2024/02/12 . https://www.adib.ae/ar/pages/personal_services_telephone_banking.aspx

3. خدمات النقود الإلكترونية والعملات الافتراضية:

3.1. خدمات النقود الإلكترونية (النقود الرقمية):

تعددت التعاريف حيث لا يوجد تعريف واحد لها، فعرفها البعض بأنها سلسلة الأرقام الإلكترونية التي تستخدم للتعبير عن قيمة معينة، تصدرها البنوك الافتراضية لمودعيها، الذين يحصلون عليها في شكل نبضات bits كهرومغناطيسية، على الكروت الذكية أو على الحسابات الشخصية ليتم تخزينها على الهارد درايف، لاستخدامها لتسوية معاملاتهم التي تتم عن طريقه.¹ عرفها آخرون أنها تطوّر تاريخي للنقود الكتابية، أو يمكن القول أنها نتاج الفكر الإنساني لتسهيل العمليات الاقتصادية والمالية لاشتمالها على أربع خصائص تتمثل في: الأمان، السرعة، السهولة وقلة التكاليف.²

كذلك عرفت النقود الإلكترونية بأنها قيمة نقدية مخزنة، أو منتج مدفوع القيمة مقدما، حيث يتم تخزين سجل بالأموال، أو القيمة المتاحة لاستخدام المستهلك في أغراض متعددة داخل بطاقة مدفوعة مسبقا أو جهاز إلكتروني مثل الكمبيوتر أو الهاتف، فهي أداة دفع مقبولة لجميع الأطراف بخلاف الجهة المُصدرة لها (للاستخدام في أغراض متعددة) وتمثل القيمة المُخزنة استحقاقاً إلزامياً على مُصدر النقود الإلكترونية لسداد الرصيد بالكامل عند الطلب.³

وعرفها البعض الآخر بأنها تلك النقود التي يتم تداولها عبر الوسائل الإلكترونية، أو أنها النقود التي تستخدم في تسوية قيمة المشتريات، التي تتم من خلال شبكة الانترنت، كما ذهب البعض إلى تعريف النقود الإلكترونية، بأنها نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات إلكترونية تخزن على قرص صلب في جهاز الكتروني، بمكان يسمى المحفظة الإلكترونية، يُمكن الأشخاص من إتمام المعاملات المالية والتجارية وشراء مستلزماتهم اليومية.⁴

¹ أحمد محمد غنيم، مرجع سابق، ص 92 .

² عبد القادر خليل، مرجع سابق، ص 67 .

³ كاتب غير معروف، النقود الرقمية، تاريخ الاطلاع 2024/02/12، <https://www.imf.org/ar/Publications/fandd/issues/2022/09/Digital-Money-101-explainer>

⁴ خالد حسن أحمد، مستقبل العملات الرقمية الافتراضية (البتكوين)، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2021، ص 26-27.

يمكن تجسيد النقد الإلكتروني في صورتين التاليتين:¹

✓ حامل النقد الإلكتروني:

يحتوي على برنامج احتياطي نقدي مخزن في البطاقة يسمح بإجراء الدفع للمشتريات الصغيرة.

.Le porte-monnaie electronique

✓ النقد الافتراضي:

عبارة عن برنامج يسمح بإجراء الدفع عبر شبكات الإنترنت .La monnaie virtuelle

¹ وزاني محمد و حميدي زقاي ، تسويق الخدمات المصرفية ، النشر الجامعي الجديد ، تلمسان ، 2021 ، ص 91 .

3. 2. خدمات العملات الافتراضية:

إنّ العملات الافتراضية هي نوع من أنواع النقود الالكترونية، لكنّها تختلف عنها في عملية الإنتاج، فالعملات الافتراضية يتمّ إنتاجها عن طريق عملية تدعى بالتعدين (هي عملية حلّ رموز ومعدلات رياضية)، تتداول عبر الإنترنت وليس لها أي وجود مادي، مع ذلك يمكن تحويلها لعملات تقليدية أو إلكترونية، من خلال مواقع متخصصة كم أنّها تتميز عن غيرها من العملات بعدم وجود هيئة تنظيمية مركزية تقوم عليها، مع ذلك يمكن استخدامها كأيّ عملة أخرى للشراء من خلال الانترنت،¹ و من أشهر العملات الافتراضية وأكثرها تداولاً عبر الإنترنت لدينا

Bitcoin–Ethereum–Ripple–Litecion–Neo–Iota

كما تعرف العملات الافتراضية على أنّها عملات في الواقع الافتراضي حيث تعمل بشكل مستقل عن البنوك والحكومات، لكن لا يزال من الممكن تبادلها أو المضاربة عليها تماماً مثل أي عملة فعلية، تمّ إطلاق البيتكوين في عام 2009 كأول عملة افتراضية لا مركزية، منذ ذلك الحين نجد أنه تمّ إطلاق آلاف من العملات الافتراضية.²

تعرف العملة الافتراضية عادة على أنّها وحدة حساب مخزنة على دعامة إلكترونية، لا يتم إصدارها من قبل حكومة أو اتحاد نقدي معين، بل ينشئها مجموعة من الأشخاص الذاتيين أو المعنويين بغرض تسوية المبادلات المتعددة الأطراف للسلع والخدمات بين أفراد هذه المجموعة وقد تمّ إحداث العملات الافتراضية كبديل للعملات التقليدية، فقد طوّرت في البداية لدى المجموعات الافتراضية، لاسيما في إطار ألعاب الإنترنت.³

¹ خالد حسن أحمد ، مرجع سابق ، ص 33 .

² كاتب غير معروف، مقارنة العملات الافتراضية، تاريخ الاطلاع 2024/03/15، <https://www.ig.com/ar-ae> .

³ كاتب غير معروف، العملة الافتراضية، تاريخ الاطلاع 2024/03/15، <https://www.bkam.ma/ar> .

3.3. تعدين العملات الافتراضية:

عملية تعدين العملات الافتراضية، هي عملية تتم من خلال أجهزة الحاسوب المتطورة، عن طريق حل معادلات رياضية معقدة وكلما تمّ حل معادلة، تحصل على جزء من البتكوين كمكافأة، إن هذه العملية تعتبر قلب البتكوين النابض، حيث تعمل على تحقيق وتأمين اللامركزية للشبكة ومع تزايد شعبية هذه العملات الافتراضية، ظهرت تطبيقات لتعدين العملات الافتراضية على الهاتف المحمول مثل: تطبيق Pi Network، بالرغم من أنّ التعدين باستخدام الهاتف النقال، لا يقارن بسرعة التعدين باستخدام الحاسوب، إلى أنّه يوفر طريقة سهلة ومتاحة للجميع لدخول عالم التعدين.¹

عند إجراء معاملات جديدة للعملات الافتراضية، تُرسل إلى مجمّع يُسمّى مجمّع الذاكرة، ووظيفة المُعدّن هي التحقّق من صحة هذه المعاملات المعلقة وترتيبها في كتل، يمكن اعتبار الكتلة صفحة من سجلات سلسلة البلوكشين، تُسجّل فيها عدة معاملات إلى جانب بياناتٍ أخرى، تكون عقدة التعدين مسؤولة عن جمع المعاملات غير المؤكدة من مجمّع الذاكرة وتجميعها في كتلة مرشحة، يحاول المُعدّن تحويل هذه الكتلة المرشحة إلى كتلة صحيحة ومؤكدة، للقيام بذلك يجب على المُعدّن حل مشكلة رياضية معقدة تتطلب الكثير من الموارد الحاسوبية و مع كلّ كتلة يتم تعدينها بنجاح، يحصل المُعدّن على مكافأة كتلة تتألف من عملات رقمية جديدة، إضافةً إلى رسوم المعاملات.²

¹ كاتب غير معروف، تعدين العملات الرقمية بالهاتف، تاريخ الاطلاع 2024/04/16، <https://ae.linkedin.com/pulse>.
² كاتب غير معروف، ما هو تعدين العملات الرقمية؟ وما هي آلية عمله؟، تاريخ الاطلاع 2024/04/16، <https://academy.binance.com/ar>.

3. 4. الفرق بين العملات الإلكترونية والعملات الافتراضية :

الجدول رقم 01: الفروقات بين العملات الإلكترونية والعملات الافتراضية

العملات	الإلكترونية	الافتراضية
تعريف	هي قيمة نقدية محددة، بعملة قانونية موجودة بالأصل.	هي عملة الكترونية لكنّها ليست صورة من صور النقد التابعة للعملات النقدية المعروفة.
الاعتراف القانوني	معظم العملات الإلكترونية حصلت على إطار قانوني.	حاليا لا يوجد أي إطار قانوني لها.
القبول العام	تعد وسيط مقبول للتبادل بشكل واسع حتى خارج الحدود، فهي صالحة للوفاء بالالتزامات وشراء السلع والخدمات.	التعامل بها يقتصر على مجموعة معينة من الأفراد والمؤسسات، فهي غير صالحة للالتزامات المختلفة بل فقط على شراء بعض السلع والخدمات.

المصدر: خالد حسن أحمد، مستقبل العملات الرقمية الافتراضية (البتكوين)، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2021، ص ص 35 - 37.

5. خدمات البطاقات البنكية والبطاقات الذكية:

5.1. البطاقات البنكية:

تعرف أيضا باسم النقود البلاستيكية وهي عبارة عن بطاقات بلاستيكية ومغناطسية كالكارت الشخصي أو الفيزا أو الماستركارد، تمكّن هذه البطاقات حاملها من الحصول على النقود عن طريق آلات الصرف الآلي، كما تمكّنه أيضا من شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يريده من خدمات، ذلك دون أن يكون لديه مبالغ كبيرة من الأموال قد تتعرض للسرقة أو الضياع أو التلف.¹

كما أنّه يجدر الذكر بأنّ البطاقات البنكية ليست نوعا واحدا فهي وسائل دفع حديثة وجدت في البيئة المالية والاقتصادية من أجل تسهيل المعاملات الاقتصادية التبادلية، كما يعرفها الدكتور عمر سالم على أنّها بطاقة تمنح بناء على تعاقد خاص بين إحدى الهيئات الائتمانية وأحد الأشخاص، بموجب هذا التعاقد تقوم هذه الهيئة بفتح اعتماد بمبلغ من المال، فتصبح هذه الهيئة هي الضامن لسداد قيمة العمليات التجارية للشخص.²

وتعرّف البطاقات البنكية كذلك على أنها ضمان لشخص أو مؤسسة، ليتمكن صاحبها من الحصول على قرض تحت الطلب، يكون مساويا أو أكثر من مقدار الضروي لتسديد سندات شراء حاملها أو شيكاته سواءً كان فردا أو مؤسسة، ما يمكن حامل البطاقة من صلاحية الحصول على ما يريده من فتح حساب قرض دائم أو قرض مؤقت.³

¹ أحمد غنيم ، مرجع سابق ، ص 98 .

² آمال زهران ، الآثار الاقتصادية للبطاقات البنكية ، دار الزهران ، السعودية ، 1429هـ ، ص ص 16- 20 .

³ وزاني محمد ، مرجع سابق ، ص 90 .

5. 2. أنواع البطاقات البنكية :

يمكن تقسيم البطاقات البنكية بشكل عام إلى ثلاثة أنواع كالآتي:

- ✓ بطاقات الدفع: تصدرها المصارف أو الشركات التمويل الدولية بناء على وجود أرصدة فعلية للعميل في صورة حسابات جارية تقابل المحسوبات المتوقعة له، كما أنّها البطاقات التي تمكّن صاحبها من الاستفادة من الخدمات التي تخصّ سحب النقود من الموزعات الآلية للبنوك وكذا خدمة تسديد الفواتير وتسديد عمليات الشراء لدى مختلف التجار.¹
- ✓ البطاقات الائتمانية: تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، تمكّن حاملها من الشراء الفوري لاحتياجاته مع دفع لقيمتها، زيادةً لاحتساب فائدة معينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل نهاية كلّ شهر، أما آخرون يرون أنّها أداة وفاء تصدر من قبل البنوك لصالح عملائها بعدما تقوم البنوك بدراسة وضعيتهم، والتحقّق من قدرتهم على التسديد تجنّباً لمخاطر عدم التسديد،² يجب الإشارة إلى أنّ هذا النوع من البطاقات تصدره البنوك كما تصدره جهات غير مصرفية، لكن تمثل البنوك المصدّر الأوّل لها، إذ تصدر البنوك حوالي 75 % من إجمال بطاقات الائتمان المتداولة في بعض الدول خاصة في الولايات المتحدة الأمريكية نذكر منها بطاقات الفيزا و الماستر كارد.
- ✓ بطاقات الصرف الشهري: تحمل تقريباً نفس مفهوم البطاقات الائتمانية، إلا أنّ صاحب هذه البطاقة مطالب بتسديد قيمة المشتريات من سلع وخدمات للبنك، الذي أصدر له البطاقة خلال نفس الشهر الذي أُسْتُعْمِلَتْ فيه البطاقة، كذلك تختلف هذه البطاقة عن البطاقات الائتمانية، كونها تسدد بالكامل من قبل العميل للمصرف خلال شهر (أي الائتمان في هذه البطاقة لا يتجاوز الشهر).³

¹ وزاني محمد ، مرجع سابق ، ص 90 .

² فضيل فارس ، تقنيات بنكية ، النشر الجامعي الجديد ، تلمسان ، 2018 ، صص 207-208 .

³ أحمد عبد الخالق ، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين الإقتصادية و القانونية ، الجزء الثاني ، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت ، 2002 ، ص 487 .

5. 3. البطاقات الذكية:

حينما يُنظر للبطاقات الذكية فإنّها ستبدو للوهلة الأولى كأنّها كأى بطاقة بنكية بلاستيكية على الأقل من حيث الشكل، لكنّها تختلف عنها، فهذه البطاقة تتصف بالأمان التام عند استخدامها من جهة، أمّا من جهة ثانية فإنّها أداة متعددة الاستخدامات.¹

هي عبارة عن بطاقات بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم تخزين عليها جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم، العنوان، المصرف المُصدِر، أسلوب الصرف، المبلغ المنصرف، وتاريخه (تاريخ العميل المصرفي)، كما أنّ هذا النوع من البطاقات الجديدة يسمح للعميل باختيار طريقة التعامل سواء كان دفعا ائتمانيا أو دفعا فوريا.²

كما تعرف أيضا أنّها بطاقات بلاستيكية مماثلة لحجم البطاقات البنكية، ذات شريحة إلكترونية تساعد على الدخول للنظام وكذا التوقيع الإلكتروني على الوثائق المقدمة من خلال النظام، من أجل قراءتها يجب وجود قارئ بطاقات أو برمجيات مساعدة.³

يتمّ تحميل هذه البطاقات بقيمة معينة من حساب العميل لدى البنك أو من أجهزة الصراف الآلي أو من حاسوب مجهز بألة خاصة لذلك، إذ عند التعامل يمرر هذا الكارد على آلة قارئ له ويتمّ خصم قيمة المشتريات ونقلها إلى طرفية الآلة، التي يملكها البائع دون الحاجة للتوقيع وتُنقل كذلك قيمة المشتريات إلى الحساب البنكي، تتسم هذه النقود بإمكانية إعادة شحنها مرّات عدة بنفس الطريقة، فهذه الطريقة لا حاجة فيها لاستخدام النقود الورقية.⁴

¹ فضيل فارس ، مرجع سابق ، ص 224 .

² وزاني محمد ، مرجع سابق ، ص ص 91- 92 .

³ كاتب غير معروف، البطاقة الذكية، تاريخ الاطلاع 2024/02/20، https://www.gov.il/ar/Departments/Guides/smart_card_guide_justice

⁴ أحمد عبد الخالق ، مرجع سابق ، ص ص 492- 493 .

5. خدمات المقاصة الإلكترونية:

تسمح خدمات المقاصة الإلكترونية بتحويل النقود من حساب العملاء إلى حسابات أفراد آخرين أو منظمات أخرى، في أي فرع لأي بنك في الدولة مثل دفع المرتبات الشهرية من حساب صاحب العمل إلى حسابات الموظفين، أو دفع المعاشات الشهرية من حساب هيئة التأمين إلى المستفيدين منها، كما تطورت خدمات المقاصة الإلكترونية، بحيث أصبحت تشمل نظام المدفوعات الإلكترونية للمقاصة system house automated payment clearing¹.

تعرف كذلك بأنها عملية تبادل المعلومات، التي تشمل بيانات وصور ورموز الشيكات ا بوسائل الكترونية بين البنوك الأعضاء ومركز المقاصة من خلال البنك المركزي، مع تحديد صافي الأرصدة الناتجة، مما قلص فترة تحصيل الشيكات من ثلاثة أيام إلى يوم واحد.²

قامت خدمات المقاصة الإلكترونية بتخفيض العديد من الأعباء، مثلا كانت عملية المقاصة للشيك المسحوب على بنك آخر تستغرق في حدود أربعة أيام لحين إرسال الشيك الأصلي إلى غرفة المقاصة بالبنك المركزي وإجراء العمليات اللازمة، كذلك خفّضت مخاطر تضييع الشيكات والشيكات المزورة والشيكات الخاطئة.³

¹ أحمد غنيم ، مرجع سابق ، ص ص 104 – 105 .

² دريد كامل آل شبيب ، إدارة العمليات المصرفية ، دار المسيرة ، الطبعة الأولى ، عمان ، 2015 ، ص 226 .

³ فضيل فارس ، مرجع سابق ، ص 228 .

6. خدمات الشيكات الالكترونية:

6.1. تعريف الشيك:

الشيك هو وثيقة مكتوبة على شكل حوالة يسمح لصاحبه بأن يسحب لصالحه أو لصالح شخص آخر كلاً أو بعضاً من الأموال الموجودة في دائنية حسابه لدى المسحوب عليه.

يعتبر الشيك أيضاً أداة للأداء، لذلك يتم نقله عن طريق التظهير كالاتي:

- ✓ عن طريق انتقال الملكية: ينقل المُظهِر من تلقاء نفسه ملكية الرصيد.
 - ✓ عن طريق التوكيل: لا يسمح التظهير بنقل ملكية الشيك، لكنّه يخول للمظهر إليه (البنك) تفويضا بتحصيل الشيك لحساب المظهر.¹
- يعتبر الشيك مستندا يتضمن أمراً كتابيا صادرا من صاحب الحساب (الساحب) إلى البنك (المسحوب عليه) بدفع مبلغ معين إلى شخص ما.

أطراف الشيك:

- ✓ الساحب: وهو صاحب الحساب الذي يعطي أمراً للبنك بدفع مبلغ محدد ويوقع على الشيك.
- ✓ المسحوب عليه: وهو البنك الذي يقوم بدفع مبلغ الشيك من الحساب الجاري.
- ✓ المستفيد: وهو الشخص الذي حرر لمصلحته الشيك.²

¹ كاتب غير معروف، الشيك، تاريخ الاطلاع 2024/03/30، <https://www.bkam.ma/ar>.

² محمد ختاب، الشيك - تعريف الشيك وأركانه وأنواعه والكثير، تاريخ الإطلاع 2024/03/30، <https://www.business4lions.com>.

الشكل رقم 07: الشيك الورقي

رقم متسلسل....	رقم الشيك...	بنك...	التاريخ ...
التاريخ		فرع....	المبلغ بالأرقام
الاسم
المبلغ		أو لحامله	أدفع لأمر السيد.....
			مبلغ وقدره
			توقيع الساحب

المصدر: محمد ختاب، الشيك - تعريف الشيك وأركانه وأنواعه والكثير، تاريخ الاطلاع

.https://www.business4lions.com، 2024/03/30

6. 2. الشيكات الإلكترونية:

تطلبت مقتضيات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الدول والمنظمات ضرورة تطوير واستخدام الشيكات الإلكترونية لتحل محل الشيكات الورقية، فالشيك الإلكتروني هو عبارة عن وثيقة إلكترونية تتضمن العديد من البيانات تتمثل في رقم الشيك، اسم الدافع، رقم الحساب الدافع، أسم البنك، اسم المستفيد، القيمة التي ستدفع، وحدة العملة المستعملة، تاريخ الصلاحية، التوقيع الإلكتروني للدافع والتظهير للشيك.¹

تعتمد فكرة الشيك الإلكتروني على وجود وسيط، لإتمام عملية التخليص والمتمثل في المصرف الذي يشترك لديه البائع والمشتري، من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بهما، مع تحديد التوقيع الإلكتروني لكل منهما وتسجيله في قاعدة البيانات لدى المصارف الإلكترونية.² ويعرّف الشيك الإلكتروني على أنه رسالة إلكترونية، موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله)، ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الأنترنت.³

تستخدم الشيكات على نطاق واسع في الاقتصاديات المتقدمة حيث تمثل 79 % من إجمالي المعاملات التي تمت في 1997.⁴

هو مظهر من مظاهر التطور التكنولوجي والتقني في المجال البنكي، حيث يعتبر من أبرز أشكال النقود الإلكترونية وأهم وسائل الدفع الإلكتروني، التي تتناسب مع الخصائص المميزة للمعاملات الإلكترونية، فهو يحقق السرعة في إنجازها والثقة بين المتعاملين، كما أنه يتفق مع عالميتها، حيث يتم تداوله عبر الإنترنت.⁵

1 أحمد غنيم ، مرجع سابق ، ص 103 .

2 وزاني محمد ، مرجع سابق ، ص 91 .

3 فضيل فارس ، مرجع سابق ، ص 222 .

4 أحمد عبد الخالق ، مرجع سابق ، ص 486 .

5 محفوظ فاطمة ، مرجع سابق ، ص 257 .

7. خدمات الصراف الآلي:

وهي آلات الصرف الآلي* ATM فهي وسيلة إلكترونية لصرف النقد وجدت لتحل محل وسائل الصرف التقليدية، حيث يستطيع العميل سحب الأموال بعد إدخال الرقم السري الخاص به، بحيث يتم خصم الكمية المسحوبة من حساب العميل في الحال وبشكل أوتوماتيكي.¹ ترتبط هذه الآلات معاً بشبكة واحدة، بغرض السماح للعملاء بالحصول على نقود سائلة، من البنوك المختلفة داخل البلاد أو خارجها، يتم ذلك باستخدام بطاقات الائتمان على حد سواء.²

هو جهاز إلكتروني يستخدم من قبل عملاء البنك فقط، لمعالجة معاملات الحساب، إذ يصل المستخدمون إلى حساباتهم عبر نوع خاص من البطاقات البلاستيكية المشفرة تحتوي على معلومات المستخدم، متواجدة في شريط مغناطيسي يحتوي على رمز التعريف، يتم إرساله إلى الكمبيوتر المركزي الخاص بالبنك عن طريق المودم، حيث يقوم المستخدمون بإدراج البطاقة في أجهزة الصراف الآلي للوصول إلى حساباتهم ومعالجة معاملات حساباتهم، تم اختراع آلة الصراف الآلي عام 1960.³

تقوم آلات الصراف الآلي بتوجيه وقراءة المعلومات من بطاقة العميل ومعالجتها، التي بدورها تقوم بتوجيه الطلب إلى المؤسسة المالية الخاصة بالعميل، فإذا كان صاحب الحساب يطلب نقوداً يصدر المعالج المضيف إشارات من شأنها تحويل الأموال إلكترونياً من الحساب المصرفي للعميل إلى حساب المعالج المضيف وبمجرد تحويل الأموال، تتلقى آلات الصراف الآلي رمز اعتماد يمنحها صلاحية صرف النقود، فهذا يمكنها من تنفيذ الاتصال والتحقق والاعتماد بعدة طرق، كما يمكن استخدام الخط المؤجر أو الاتصال الهاتفي أو روابط البيانات اللاسلكية في الاتصال بالنظام الخاص بالمضيف.⁴

* automatec teller machine

¹ أحمد عبد الخالق، مرجع سابق، ص 486.

² أحمد جمال الدين موسى، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين الإقتصادية و القانونية، الجزء الأول، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، بيروت، 2002، ص 125.

³ كاتب غير معروف، ما الفرق بين ماكينات ATM و الصراف الآلي التفاعلي ITM، <https://www.bankygate.com>، 25 تاريخ الاطلاع /2024/03.

⁴ ستيف ويلان، آلات الصراف الآلي، https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/files/mfg-ar-atm-machines-22645_0.pdf، تاريخ الاطلاع /2024/03/25.

الخلاصة:

إن استخدام التكنولوجيا في المعاملات البنكية، يتيح سهولة في الوصول إلى مختلف الخدمات المالية، كما توفر مجموعة مختلفة ومتنوعة من الخدمات المالية الرقمية، التي تتناسب مع ضروريات العصر، فاستخدام الخدمات المالية الرقمية أصبح ضرورة ملحة لمواجهة مختلف المخاطر المستقبلية، وهو ما أكدته عليه الحالة الصحية الحرجة في زمن كوفيد 19 والتي تقتضي معاملات بعدية لا تلامسية، فنشاط الدفع عبر شبكة الانترنت كذلك أكد مدى احتياج إلى الخدمات المالية الرقمية.

كما أن تطور الخدمات المالية الرقمية، قد ساهم في جعل الخدمات المالية أكثر سهولة وسرعة وأقل تكلفة، سامحة لها بالوصول إلى فئات اجتماعية مختلفة وحتى المهمشة منها، محققتا الشمول المالي.

دراسة الحالة

المبحث الأول: عموميات حول النظام المصرفي الجزائري

1. البنوك في الجزائر:

البنوك في الجزائر تتكون من بنك مركزي واحد، وعدة بنوك تجارية تابعة له.

1. 2. بنك الجزائر:

وهو بنك مركزي ومؤسسة مالية تابعة للجزائر الذي يسير الشؤون النقدية في الجزائر، وله عدة مهام وخواص منها

✓ بنك البنوك؛

✓ يقوم بالإصدار النقدي؛

✓ يسير وينظم الجهاز المصرفي؛

✓ المسؤول عن السياسة النقدية؛

✓ المقرض الأخير؛

✓ يملك الاستقلال المالي؛

1. 3. البنوك التجارية:

تدعى كذلك بالبنوك الكلاسيكية، وهي مؤسسات مالية ربحية تعمل كوسيط بين أصحاب الفائض الذين يرغبون بتمية أموالهم أو الحفاظ عليها، وبين أصحاب العجز المالي الذين يحتاجون إلى التمويل، حيث تضم قائمة البنوك التجارية المتواجدة في الجزائر ما يلي: بنك الجزائر الخارجي، البنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك التنمية المحلية، القرض الشعبي الجزائري، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، بنك البركة الجزائري، المؤسسة المصرفية العربية، BNP PARIBAS، CITIBANK N.A، SOCIETE GENERALE، NATIXIS، TRUST BANK، ARAB BANK PLC، بنك الخليج، بنك الاسكان للتجارة والتمويل، بنك السلام، FRANSABANK، البنك الوطني للإسكان.

2. الشمول المالي في الجزائر:

لقد كان الشمول المالي بالجزائر موضع تنفيذ خلال السنوات الأخيرة منذ بدء جائحة الكورونا لأنّ الشمول المالي يساعد على ادخال الأموال للبنك، عن طريق تشجيع المودعين لوضع أموالهم في البنك، فمن بين التدابير التي قام بها بنك الجزائر القانون الجبائي الصادر ب14 فيفري سنة 2018، حيث حُدد الرسم على القيمة المضافة بنسبة 7% مع وضع أي كمية أموال دون الاهتمام بمصدر هذه الأموال، هذا راجع لحدوث عجز سنة 2016، ممّا أدّى بالحكومة بالاقتراض من الشعب عن طريق منحهم وصل استلام خاص بالخرينة العمومية ل3 سنوات ول5 سنوات، لتسديد عجز الميزان التجاري.

3. الخدمات المالية الرقمية في الجزائر:

كما قامت الجزائر بتشغيل نظام المقاصة الإلكتروني، الذي يعمل كما يلي: إنّ المقاصة الإلكترونية في الجزائر تكون مثلا بين المشتري والبائع، حيث يقم المشتري شيك خاص ببنك الفلاحة والتنمية الريفية للبائع، لكن البائع لا يملك حساب في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بل يملك حساب مثلا في بنك التنمية المحلية فيقوم البائع بمنح الشيك الذي تلقاه من المشتري لبنكه هنا حيث تتم عملية المقاصة بين البنوك ويتم تحويل الشيك إلى شيك خاص ببنك التنمية المحلية لكي يتمكن العميل من استخدامه، تتم عملية المقاصة بين البنوك و التي تستمر لمدة 3 أيام ويتم استخدام الشيك خلال مدة 3 سنوات و26 يوم أي قبل انتهاء صلاحية الشيك، أمّا المقاصة بين البنك والخرينة العمومية فتستغرق 8 أيام وكذا الشيكات التي تحتوي على مبلغ فوق 50 مليون دج، وهذا الوقت الإضافي مقارنة مع المقاصة بين البنوك والشيكات تحت عتبة 50 مليون دج تستخدم للتحقيق في العميل من خلال التحقق من إذا كان العميل مثلا قاصرا أو إذا كان الساحب هو نفسه أو إذا كان الشيك لا يتناسب مع كمية الأموال المتواجدة في الحساب، ففي هذه الحالات تتم عقوبات ابتداءً من 1مليون دج وتزداد العقوبة كلما زاد المبلغ قد تصل حتى للسجن، وتتم هذه العملية بغرفة المقاصة ببنك الجزائر.

أما الأوراق التجارية الإلكترونية في الجزائر تستخدم للتعاملات المالية، التي تتم من أجل التجارة مع الخارج، حيث تستخدم من أجل دفع ثمن السلع التي تشتري من الخارج، لكن لا يوجد استخدام لها في الجزائر من قبل الأفراد، حيث يمكن أن نجد بعض المؤسسات تستخدمه، لكن ذلك نادر جدا في الجزائر.

أما فيما يخص أجهزة الصراف الآلي في الجزائر فإنها تستخدم لدى المؤسسات العامة والبنوك العامة والبريد الجزائري، بسبب عدم وجود هذه الأجهزة في المؤسسات الخاصة هو عدم وجود الأمن والإشراف الكافيين على هذه الأجهزة، فقد قدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية طلبا لوضع جهاز بحديقة الحيوانات والتسليية بمدينة مستغانم لكن تم رفض طلب البنك، هذا راجع إلى الأسباب السابقة الذكر، كما قام بنك Société générale بوضع جهاز بالمجمع التجاري UNO لكن لم تكن هناك نتائج المرجوة بل كانت مخيبة للأمل لذلك تم إيقاف جهاز، لكن هذا لا يعني ان هذه الأجهزة لا تلقى رواجاً واستخداماً في الجزائر، خاصة بعد اجتياح جائحة كورونا، فقد وجد الناس أنّ لهذه الأجهزة فوائد عدة منها إمكانية استخدامها حتى لو كان البنك مغلق، فالبنك يغلق على الخامسة مساءً، لكنها تحمل ميزة إمكانية استعمالها بعد هذا الوقت، أما من سلبياتها أنه في بعض الأحيان قد لا يوجد إرسال أو أن الأجهزة تكون معطلة، أو حتى قد يتم سحب الأموال بالخطأ، لكن يمكن استرجاعها عن طريق طلب يستغرق من يوم إلى 3 أيام بعد مراجعة قاعدة المعلومات الإلكترونية، التي تحتوي على معلومات العميل ومعاملاته.

المبحث الثاني: بنك الفلاحة والتنمية الريفية

1. التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية:

بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)* هو بنك شامل ومؤسسة مالية وطنية، تعتبر من حيث الشكل القانوني شركة ذات أسهم، يعمل منذ نحو أربعين سنة، على التنمية الإقليمية وتدعيم المشاريع لزبائنه بشكل فعال، بما في ذلك تمويل الفلاحة والصناعات الغذائية والصيد البحري وتربية المائيات، فهذه هي المجالات التي تجعله في مسار البنوك الأخرى، ما يشكل دعما

* Banque de l'agriculture et de développement rural.

لتنمية الاقتصاد الوطني وتحسين مستواه، كما يجنّد بنك الفلاحة والتنمية الريفية أكثر من 7000 موظف مع فريق يتكون من 1200، مكلف بالزبائن للإصغاء إلى انشغالاتهم عبر 321 وكالة و39 مجمع استغلال جهوي موزع عبر التراب الوطني، بالإضافة إلى نظام معلومات جديد لمزيد من الأمان والسهولة والفعالية والسرعة، برأسمال يقدر ب 45.000.000.000 دينار جزائري.

2.النشأة والتطور:

تأسس بنك الفلاحة والتنمية الريفية بمرسوم رئاسي 106/82 المؤرخ ب 13 مارس 1982 والذي صدر في الجريدة الرسمية رقم 11، والمؤرخة في 16 مارس 1989، جاء هذا القرار منفذ للسياسة الاقتصادية الضرورية الناتجة عن:

✓ ضرورة العمل في سبيل الاستغلال الاقتصادي للبلاد بتحقيق الاكتفاء الذاتي من المنتجات الفلاحية.

✓ رفع مستوى المعيشة وتحسين الظروف الحياتية لسكان الأرياف.

✓ رفع مستوى الفلاحة في الانتاج الوطني.

✓ إعادة تنظيم جهاز الانتاج الفلاحي.

✓ زيادة مساحة الأراضي الصالحة للزراعة مع استصلاح مساحات جديدة.

✓ تنمية الري ببناء السدود وحفر الآبار.

فهذا فيما يخص نشأة البنك، أما فيما يخص تطوره فقد مرّ البنك بعدة تطورات تتمثل في الآتي:

✓ من 1982 إلى 1990: كان هدف البنك فرض وجوده ضمن القطاع الريفي بفتح عدة

وكالات، هذا ما أكسبه سمعة وكفاءة في ميدان تمويل القطاع الفلاحي.

✓ سنة 1990: تمّ تطبيق نظام swift لتطبيق عمليات تجارية دولية.

✓ سنة 1992: وضع برمجيات logiclel sybu على مستوى مختلف الفروع للقيام

بالعمليات البنكية، كذلك إدخال الإعلام الآلي، بالإضافة إلى مخطط الحسابات الجديد

على مستوى كلّ الوكالات.

- ✓ سنة 1996: إدخال عملية الفحص السلبي، لفحص وإنجاز العمليات المصرفية عن بعد.
 - ✓ سنة 1998: بدء العمل ببطاقة ما بين البنوك CIB.
 - ✓ سنة 2000: التدخل في تحويل الاقتصاد حيث رفع إلى حد كبير القروض، هذا لفائدة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مع رفع إعانات للقطاع الفلاحي، واضعين مخطط خماسي.
 - ✓ سنة 2010: إدخال مشروع Banque Assise بمختلف الوكالات بصفة جزئية، مع إدخال مخطط جديد للحسابات على مستوى المحاسبة المركزية، وتعميم شبكة MEGAP AC لكل الهياكل المركزية والوكالات.
 - ✓ سنة 2011: أدخلت GAB بفروع تلمسان وتيزي وزو.
 - ✓ سنة 2018: تم إدخال نظام flexcube، هو الذي ما يزال يتم استخدامه حتى الآن.
 - ✓ سنة 2019: تم القيام بمشروع بنك الإسكان، الذي تم في إطار الاستثمار تحت ظل الشمول المالي.
 - ✓ سنة 2020: تم الإقرار بتحوّل بنك الفلاحة والتنمية الريفية، إلى بنك شامل من قبل وزارة المالية، ذلك بعد توقيف تخصص البنوك.
- 3. خدمات ومنتجات بنك الفلاحة والتنمية الريفية:**

3.1 الحساب البنكي:

- حساب يضمن إدارة نشاطات وسيولة العملاء بشكل جيد، فهي من أهم الخدمات التي يوفرها بنك بدر، حيث أنّ البنك يحرص على أنّ تكون إجراءات فتح الحساب سهلة وسريعة كما أنّها مجانية، ويتمّ توفير دفتر الشيكات والاستشارة عبر الانترنت ومنح بطاقات CIB مجاناً، فهناك نوعان من الحسابات لدى البنك بنك بالعملة المحلية الدينار الجزائري واخر بالعملة الصعبة.
- ✓ حساب بالدينار الجزائري: حيث يقدم هذا الحساب عروض، كتمكين العملاء من دفع نفقاتهم باستعمال بطاقة بنكية أو من خلال شيك بنكي، أو تمكين العملاء من فتح حساب الصكوك بالدينار الجزائري دون إجراءات معقدة، أو حتى تمكينهم من سحب وإيداع في أي وقت، أو استلام الأموال من الأقارب، أو التزويد بوسائل الدفع كالشيكات

والبطاقات البنكية، حيث تسمح هذه الوسائل بإنجاز المشتريات اليومية ودفع الفواتير، عن طريق التحويلات المالية الدائمة أو الاقتطاعات التلقائية، بالإضافة إلى الخدمات البنكية الالكترونية، التي تسمح للعميل متابعة حركات ورصيد الحساب البنكي عن بعد عبر الهواتف المحمولة.

ولفتح هذا النوع من الحسابات، يحتاج العميل إلى الوثائق التالية:

- بطاقة هوية سارية المفعول.
- وثيقة رسمية تثبت محل الإقامة.

✓ حساب بالعملة الصعبة: هو الحساب الذي يفتح الآفاق الدولية، حيث يسمح باستلام الأموال من الأفراد في الخارج، كما يمنح هذا الحساب وسيلة للدفع عند السفر خارج البلاد، من خلال البطاقات البنكية "ماستر كارد" و"فيزا"، أو حتى القيام بعمليات السحب في الخارج أو تسديد المشتريات عبر شبكة الإنترنت، أو حتى متابعة حركات الرصيد البنكي عن بعد باستخدام الخدمات الالكترونية البنكية عبر الهاتف المحمول.

يتطلب ملف فتح هذا الحساب ما يلي:

- تقديم بطاقة هوية سارية المفعول.
- وثيقة رسمية تثبت مكان الإقامة.
- مبلغ مالي بالعملة الصعبة.

هذا في حالة الأشخاص الطبيعيين أما بالنسبة للشركات:

- القانون الأساسي للشركة أو الجمعية.
- السجل التجاري و/أو قرار الاعتماد بالنسبة للجمعيات.
- وثائق تثبت أرقام التعريف الإحصائي والضريبي.

أما بالنسبة للأجانب أو الجزائريين المقيمين في الخارج، فإنه من الضروري وجود بطاقة إقامة في الملف المقدم للبنك.

✓ حساب التوفير بدون فوائد: يتيح هذا الحساب الاحتفاظ بالمدخرات بطريقة آمنة والقدرة على سحب الأموال في أي وقت، وكذا تتبع حركات الرصيد عبر الموقع الإلكتروني للبنك مجاناً.

ويتطلب فتح هذا الحساب الوثائق التالية:

-شخص بالغ ذو شخصية مقيمة أو غير مقيمة.

-بطاقة هوية سارية المفعول.

-وثيقة رسمية تثبت العنوان.

-بطاقة الإقامة وجواز السفر بالنسبة لغير المقيمين.

✓ حساب التوفير الشبابي: هو حساب بدون فوائد، يمكن تمويله من خلال التحويلات التي يأمر بها الوصي القانوني، أو أي شخص آخر يرغب في تمويل هذا الحساب من حسابه الجاري أو حسابه الادخاري، يمكن لأي شخص بشخصية طبيعية دون سن الـ 19 يتم تمثيله من قبل وصي قانوني بفتح هذا الحساب، كما أنه معفي من جميع الرسوم ويسمح بالتحويلات الواردة والإيداعات على هذا الحساب.

يتطلب ملف هذا الحساب الأوراق الآتية:

-تقديم بطاقة هوية وصي قانوني سارية المفعول.

-وثيقة رسمية تثبت عنوان وصي قانوني.

-بالنسبة للمقيمين في الخارج: بطاقة الإقامة وجواز السفر للوصي القانوني.

✓ دفتر التوفير للفلاح: فهذا الحساب مخصص حصريا للفلاحين، وهو حساب بفوائد كل ثلاثة أشهر، كما أنه حساب جاري لا يجمد الأموال ويتركها متاحة للعملاء في أي وقت، زيادة عن ذلك هو سهل التزويد سواء من خلال التحويلات المالية الدائمة أو المنتظمة، أو عن طريق عملية الدفع العادية، مع امتلاكه لميزة الإبقاء على الأموال الزائدة في أمان من دون أن ينتج عنها فوائد، وهذا الحساب يستطيع أن يملكه كل شخص يمارس نشاطا فلاحيا.

تكوين الملف:

-تقديم بطاقة هوية سارية المفعول.

-وثيقة رسمية تثبت مكان الإقامة.

3. 2. خدمات البنك الالكترونية:

كما يوفر البنك خدمات الكترونية تتمثل فيما يلي: إمكانية الحفاظ على اتصال دائم مع الحسابات المصرفية على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع بأمان تام، يمكن الوصول إلى هذه الخدمة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع عبر منصة الويب وكذلك عبر تطبيق الهاتف المحمول، كذلك تفقد أرصدة الحسابات وتاريخها على مدى 3 أشهر مع حركات الحساب، البحث عن المعاملات التي تتم على الحساب، أو تنزيل وتحرير كشوفات الحساب على مدى سنة وبصيغ مختلفة، الوصول إلى معلومات البطاقة والمعاملات النقدية (طلب البطاقة وحظرها، طلب دفتر الشيكات، وما إلى ذلك)، حتى إمكانية إجراء تحويلات لمرة واحدة بين الحسابات التابعة لنفس العميل، أو القيام بتحويلات إلى المستفيدين المقيمين في وكالات.

كما ان البنك لا يتيح فقط استشارات عبر الإنترنت بل يتيح أيضا خدمة لطلب القروض عبر الإنترنت أو طلب موعد للحصول على قرض عبر موقع الويب للبنك، كما يقدم خدمة المساعدة في الموقع، حيث عند الضغط على نافذة موقع البنك ستظهر استمارة لمثلها إذا كان للعميل اية مشاكل ويتم الإجابة عليها بعد 48 ساعة.

3.3. البطاقات البنكية:

أما فيما يخص بطاقات البنكية فيقدم البنك 4 أنواع هي كالآتي:

✓ بطاقة الدفع الالكتروني CIB: امتلاك هذه بطاقة يمكنك من القيام بالعمليات المصرفية دون الحاجة للانتقال، مع إمكانية الوصول إلى الحساب في جميع فرع البنك والبنوك المتعاونة معه، كما تمكن هذه البطاقات من تسوية المشتريات دون حاجة لحمل سيولة، بالإضافة إلى توفير السرعة والأمان عند سحب النقود.

✓ بطاقات الدفع ما بين البنوك CIB: هي عبارة عن بطاقات بين البنوك ذات مدة صلاحية قدرها عامين وصالحة للاستخدام في الجزائر فقط، حيث تمكنكم من إجراء عمليات الدفع والسحب بكل أمان على مدار / 24 ساعة وخلال 07 أيام كما أنها تمكن من إجراء:

عمليات الدفع من خلال أجهزة الدفع الالكتروني لدى التجار، أو عمليات الدفع عبر الانترنت، أو عمليات السحب من الموزعات الآلية للبنك "DAB" والشبابيك الآلية للبنك "GAB"، أو الاطلاع على رصيدكم من خلال الموزعات والشبابيك الآلية عبر شبكة "بدر بنك".

شروط الإصدار:

-الأشخاص الطبيعيون أصحاب الحسابات البنكية بالدينار.

-الأشخاص الطبيعيون الذين يمارسون مهنة معترف بها حسب الأصول مع دخل ثابت .

-ممثلو أو وكلاء الشركات أو المؤسسات التي لديها حساب بنكي جاري؛ في هذه الحالة، يتم إصدار البطاقة على الحساب البنكي للشركة.

✓ بطاقة ماستركارد: بنك الفلاحة والتنمية الريفية يقدم بطاقة الدولية ماستركارد، مصممة لتقديم أعلى مستوى من الراحة والثقة والأمان، كما تمكن صاحبها من سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي في الخارج التي تحمل شعار ماستركارد، بالإضافة إلى القدرة على تسوية مشتريات السلع والخدمات باستخدام البطاقة على أجهزة نقاط البيع التي تحمل شعار ماستركارد، أو حتى الدفع عبر الإنترنت على مواقع آمنة تحمل شعار ماستركارد.

✓ بطاقة الأعمال: هي بطاقة مصرفية للدفع والسحب مخصصة للشركات، لتغطية مختلف مصاريفها المهنية لتسديد النفقات، الفواتي، الضرائب ... على مدار 24 ساعة 7 أيام في الأسبوع، كما يمكن ربط العديد من البطاقات بنفس الحساب، أو أن تكون بطاقة الأعمال مكتتبة باسم شخص طبيعي مكلف مسبقاً أو مفوض مسبقاً من قبله لصالح الشركة المالكة للحساب التجاري في البنك الفلاحي، فهذا لأغراض مختلفة متعلقة بالأعمال.

يملك هذا النوع من البطاقات هم كالاتي:

-التجار الأشخاص الطبيعيين.

-الشركات التجارية.

-الشركات العامة.

-الوزارات.

-الهيئات الحكومية.

3. 4. الاستثمارات:

بالإضافة إلى كل ما سبق يقوم بنك بدر بالاستثمارات التالية:

- ✓ الإيداع بالأجل: فيكون التوظيف المالي بالدينار أو بالعملة الصعبة.
- لعمليات الخاصة بتوظيف الاموال بالدينار أو بالعملة الصعبة، يقترح البنك إيداعا ماليا أولا يسمى الإيداع لأجل، يتم عن طريق تحويل بنكي من حساب جاري أو حساب بالعملة الصعبة إلى حساب مخصص حيث يتم احتساب الفوائد فيه بشكل تناسبي زمني.
- يتم فتح هذه الحسابات لأجل حسب اختيار العميل ووفقا للشروط الجاري العمل بها في البنك.
- بالنسبة للمبالغ المالية الكبيرة، سيستفيد العميل من سعر فائدة تفضيلي.
- يتم رفع التجميد المبكر عن أموال العميل من دون قيود بعد تقديمه لطلب بهذا الخصوص.

- ✓ سندات الصندوق: حيث يقترح البنك حلولا تمكن من تسيير الأصول المالية بسهولة وبفعالية، أما بالنسبة للاستثمارات المالية، فإنه يضع تحت تصرف عملائه استثمارات لأجل تتراوح مدتها بين شهر واحد و خمس سنوات، تعتبر القسيمة النقدية أو ما يطلق عليها عادة سندات الصندوق عبارة عن أوراق مالية، يعترف فيها البنك بديونه ويتعهد بسداد رأس المال وكذا الفوائد من خلال تاريخ استحقاق محدد مسبقا، حيث تسمح سندات الصندوق هذه بادخار الأموال عن طريق تجميدها لمدة زمنية محددة حسب اختيار العميل، كما يمكن أن تكون إسمية أو مغفلة الهوية.

3. 5. التمويلات:

أما في مجال التمويلات يقدم بنك بدر الخدمات التالية:

✓ القرض العقاري: هذا القرض طويل أو متوسط الأجل يتيح للعميل اقتراض ما يصل إلى 90% من سعر العقار الممول، مع حد أقصى للمبلغ يصل إلى 50 مليون دينار. وللتحصل على هذا التمويل يجب أن تتوفر الشروط التالية:

- قاصر ولديه القدرة القانونية على التعاقد لقبول القرض.

- عمر أقل من 70 عاما في تاريخ تقديم الطلب.

- تقديم دخل مستقر ومنتظم يثبت قدرتك على توفير القسط الشخصي.

- تقديم شهادة بممارسة العمل لمدة عامين للتجار وعام واحد للمهن الحرة.

- حامل عقد عمل دائم ومؤكد في وظيفتك.

- تقديم دخل يبلغ ما لا يقل عن مرة واحدة ونصف الحد الأدنى للأجور الوطنية الضمانية.

الوثائق المطلوبة هي كالاتي:

- طلب قرض.

- عقد ميلاد.

- شهادة عائلية للمتزوجين.

- نسخة من بطاقة الهوية السارية المفعول تحمل الرقم الوطني للتعريف الفردي.

- بطاقة الضمان الاجتماعي، CNAS و CASNOS.

- نسخة من بطاقة التعريف الضريبي للتجار والمهن الحرة.

-إثبات الإقامة.

-شهادة تحديث CNAS أو CASNOS واستخراج قوائم مسددة وبتواريخ حديثة، أقل من شهر في تاريخ تقديم ملف القرض.

-للتجار والحرفيين والمهن الحرة إثباتات الدخل.

-تصريح بالسماح بخصم الأقساط من الحساب المفتوح لدى شبابيك البنك.

✓ القرض السكني الريفي: يتضمن تمويل الأشغال التالية كبناء منزل بنفسك، توسيع المسكن الحالي، تهيئة أو تجديد المنزل.
الوثائق المطلوبة هي كالاتي:

-قرار الأهلية لدعم الدولة.

-عقد الملكية أو شهادة الملكية.

-شهادة سلبية من البيان المالي.

-وثائق إدارية أخرى.

المبحث الثالث: الدراسة التطبيقية بوكالة 866

1. تعريف الوكالة 866 مستغانم:

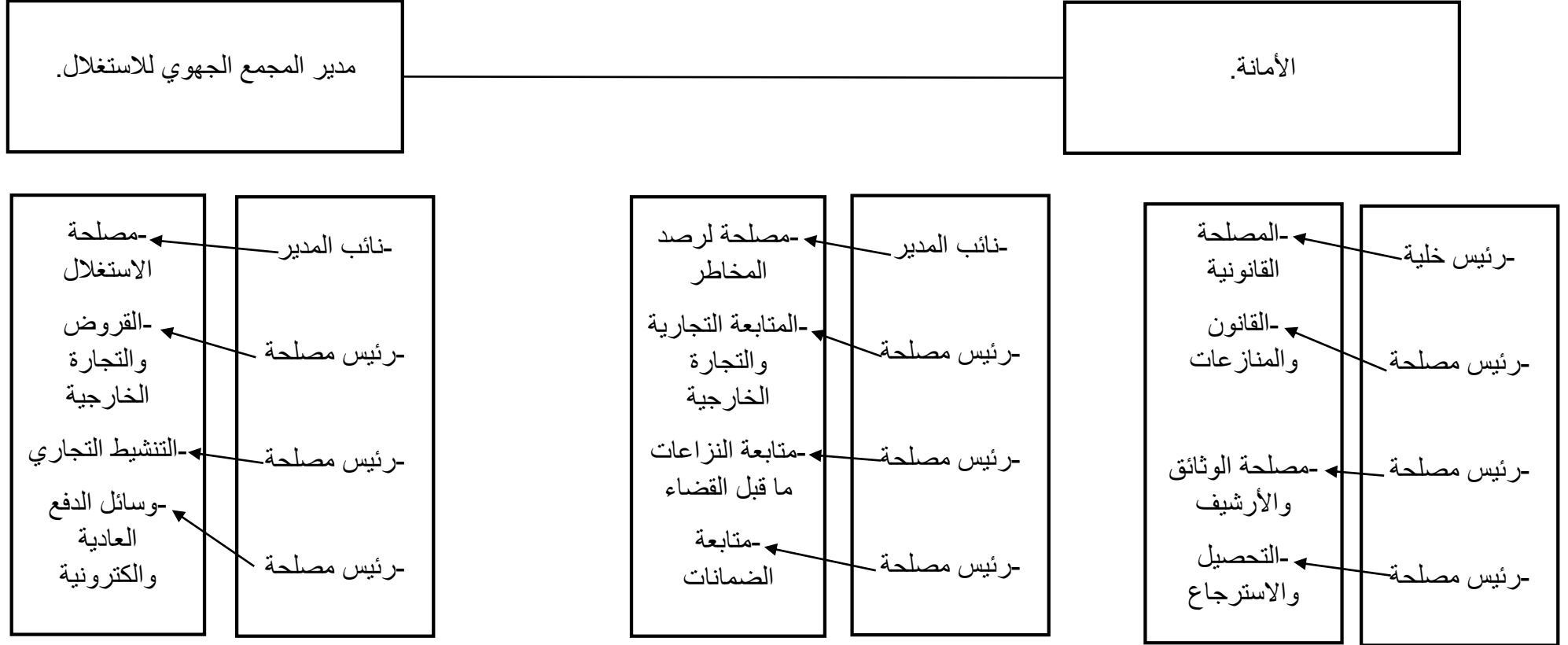
هي ممثل للمؤسسة المصرفية وتقوم بالتعامل مع العملاء، كما تقوم بكل العمليات المصرفية مثلا لسحب، دفع، تقديم القرار وجمع الموارد، أنشأت الوكالة سنة 1982 بعدما انبثقت من البنك الوطني الجزائري، وبعدها التقسيم الجديد الذي حصل في إطار الإصلاحات التنظيمية والهيكلية التي عرفت الجزائر أثناء تلك المرحلة في هذا القطاع، أما مصادر أموال الوكالة فهي تأتي عن طريق الإيداعات العينية، عن طريق الادخار مقابل خدمات يحصل عليها الزبون لتسهيلات الأمن على عكس الإيداعات الأجلة، حيث يحصل البنك على معدل فائدة مسبقا من طرف البنك المركزي ويقدر رأسماله 40 مليار سنتيم.

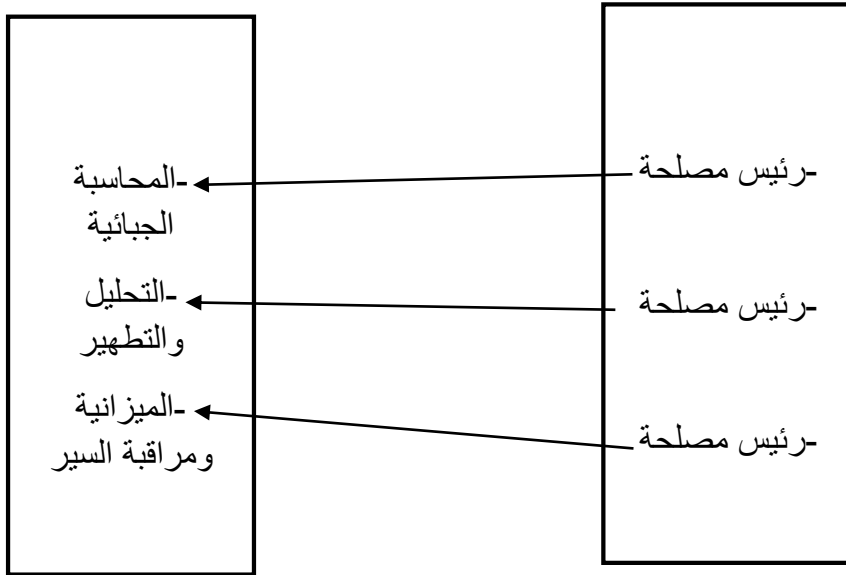
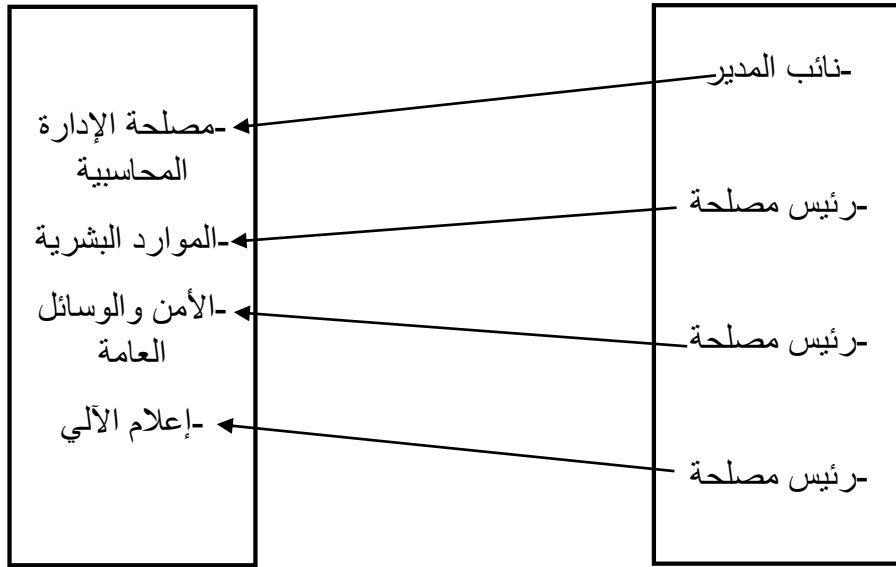
2. وظائف وأقسام البنك:

- ✓ الأمانة: هي حاوية أسرار المدير المهنية حيث يمر عليها جميع الملفات التي تدخل للمدير.
- ✓ المدير: وظيفته بناء استراتيجية وفق المحيط الداخلي والخارجي للمؤسسة.
- ✓ نائب المدير: تنفيذ الاستراتيجية الداخلية التي تبنى من طرف المدير.
- ✓ مصلحة الاستغلال: تبنى من أجل تحقيق ودائع، التي تعتبر مادة أولية بالنسبة للبنك هنا كالأستغلال الخاص بالحسابات التي تسري بالعملة الصعبة (استغلال خارجي) واستغلال خاص بالحسابات التي تسري بالعملة المحلية (استغلال داخلي).
- ✓ مصلحة القروض: لها تأثير حساس للاقتصاد حيث من خلالها تستطيع إنشاء مؤسسة جديدة، فقد تكون قروض خارجية متمثلة في التجارة الخارجية أو القروض الفلاحية، التي تخص المشاريع المتصلة بالجانب الفلاحي أو القروض التجارية و الصناعية.
- ✓ مصلحة الزبائن: تعتبر الصورة الحية للمؤسسة صورة حساسة بما أن لها علاقة مباشرة مع الزبون، لهذا يجب على المدير الإحسان في اختيار الأشخاص الممثلين للمصلحة.

- ✓ مصلحة المحاسبة والمراقبة: هذه المصلحة تتضمن التسيير الحسن لكلا لقيود المحاسبة المسجلة من طرف موظفي المصلحة.
- ✓ مصلحة الإجراءات القانونية: لها علاقة بجميع المصالح الأخرى وتقوم بدورها في حالة وجود خلل في إحدى المصالح السابقة الذكر.

الهيكل التنظيمي للمجمع الجهوي للاستغلال لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بمستغانم.





المصدر: بنك الفلاحة والتنمية الريفية بمستغانم.

يرتكز الهيكل على شبكة واسعة من الوكالات التي تتوزع على كافة التراب الوطني وهذا من أجل خدمة زبائنه أينما كانوا حيث يبلغ عددها ما يقارب 450 وكالة حيث تتولى هذه الفروع مهمة التنظيم والتسيير.

3. الدراسة التطبيقية:

ولتوضيح مدى تأثير أجهزة الـ ATM ومدى استخدامها لدينا الجدولين التاليين:

الجدول رقم 02: تصنيف عدد العمليات لوكالات مستغانم

التصنيف	عدد العمليات من 2024/01/01 حتى 2024/03/04	عدد العمليات في 2023	عدد العمليات في 2022	ATM الموزعة	الوكالة
4	75	225	54	53	وكالة مستغانم 866
5	64	393	55	19	وكالة سيدي لخضر 867
2	91	373	11	8	وكالة عين تادلس 872
3	81	349	89	25	وكالة بوقيراط 874
1	160	674	123	8	وكالة ماسرة 878
6	27	155	7	6	وكالة عشعاشة 879
/	498	2169	339	119	المجموع لدى المجمع الجهوي الاستغلال

المصدر: وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

إن استغلال البيانات الواردة في الجدول يسمح لنا بملاحظة ما يلي:

- بلغ العدد التراكمي لصفقات المجموعة الإقليمية 498 صفقة حتى 04.03.2024.
- ماسرة في المركز الأول من بين الوكالات الست (06)، أي بعدد 160 معاملة خلال نفس الفترة، سجلنا عددا لا يذكر من 75 معاملة نحو مستغانم، مما يضعها في المركز الرابع تليها سيدي لخضر في المركز الخامس، بـ 64 المعاملات ثم ACHACHA التي سجلت 27 معاملة، وهو رقم يعتبر مقبولا بالنسبة لعدد الآلات المثبتة.
- بالنسبة للتطور خلال عامي 2022 و 2023 نسجل زيادة في المعاملات لجميع الوكالات أي بنسبة 84%

تحسب هذه النسبة على الطريقة التالية:

$$339 \longleftarrow 2022$$

$$2169 \longleftarrow 2023$$

$$100 \times (2169/339 - 2169) = 84\% \text{ و يمكن اعتبارها جيدة في حالة تجاوزت النسبة } 50\%$$

- بالنسبة لحجم أجهزة ATM المثبتة، فإن المعاملات العالية المسجلة مع MESRA، أي عدد 160 معاملة لـ 8 ATM

- بالنسبة لحجم أجهزة ATM المثبتة، الحد الأدنى من المعاملات المسجلة لدى مستغانم، أي عدد 75 معاملة مقابل 53 جهاز ATM

الخلاصة هي أننا نقدم توصيات لوكالة مستغانم لتوعية العملاء وقبول التجار عندما يوفر استخدام وسيلة الدفع هذه مزايا ومحاكاة لهذا الأخير.

الجدول رقم 03: أنشطة أجهزة الصراف الآلي

الوكالة	عدد التحويلات با 2021	عدد التحويلات في 2024 حتى تاريخ 2024/03/14	الترتيب	ATM المشغلة	ATM الغير مشغلة
مستغانم	4	214	1	14	39
سيدي لخضر	14	122	4	6	13
عين تادلس	/	151	3	5	3
بوقيراط	100	115	5	6	19
ماسرة	30	179	2	7	1
عشعاشة	/	37	6	2	4
م ج ا	148	818	/	40	79

مصدر: وكالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية بمستغانم

استغلال معاملات ATM في النشاط خلال عام 2024. ونشير إلى النقاط التالية المرتبة الأولى مستغانم بعدد 214 صفقة

من أصل 53 ATM تم تركيبها في مستغانم، 14 فقط نشط خلال نفس الفترة اثنان من ATM يسجلان عددًا كبيرًا من المعاملات المثبتة داخل دائرة نصف قطرها عمل مستغانم، وهما

CASNOS ولاية مستغانم مع 80 معاملة

تم تركيب محلات بقالة ومحلات سوبر ماركت مؤخرًا مع 88 معاملة تراجع معاملات ماسرة مقارنة بالعام المالي 2023 بالنسبة لبقية الجهات لم نسجل أي تحسن. كما لاحظنا فإن الجدولين يمثلان ATM الموزعة وعدد العمليات التي تمت من جهة و من جهة أخرى الوكالات في الولاية مع ترتيبها حسب عدد العمليات التي تم فيها.

أولاً من جهة عدد العمليات والتحويلات التي تمت باستخدام ATM نلاحظ ارتفاع ملحوظ في العدد الكلي من سنة 2021 إلى سنة 2024 حيث انتقلت عدد العمليات من 148 عملية إلى 2169 عملية في 2023، وقد بلغ بالفعل 818 عملية من بداية 2024 إلى تاريخ 03/14. ثانياً بالمقارنة بين الجدولين فإنه في هذه السنة قد ارتفع عدد العمليات من تاريخ 2024/04/03 من 498 عملية إلى 818 عملية بتاريخ 2024/14/03.

الخاتمة

الخاتمة

1. خاتمة عامة:

بالرغم من التحسن الذي يحدث في الجزائر بتطبيق الشمول المالي وتشجيع الخدمات المالية الإلكترونية كآلية لدعمه، فإنه ما يزال من غير الممكن مقارنة البنوك الجزائرية بالبنوك في الخارج، فالجزائر ما تزال متأخرة في هذه المجالات، هذا راجع لحوكمة البنوك وتحكم الدولة في القطاع البنكي، وقد كان ذلك واضح في تراجع سعر الدينار الجزائري عبر السنوات خاصة بعد الأزمة المالية سنة 2008 وإعارة صندوق النقد الدولي الأموال للجزائر، التي لم تسدده حتى سنة 2019 عندما سدده الرئيس الراحل في آخر سنواته، وقد كان لأزمة خليفة بنك سنة 2015 أثر على نظام البنوك الجزائرية وثقة الشعب في هذا النظام وتخوفهم منه، على كل لحل المشكلة قام بنك BADR بالتعاون مع بنك البركة نو الأصول البحرينية، بحل الأزمة التي سببها بنك خليفة، و أصبح بذلك بنك BADR أول بنك عام جزائري يتخصص في الخدمات البنكية الإسلامية، ولكن في ما بعد تم نزع تخصص البنوك، حسب تنظيمات بازل 2 وأصبحت كل البنوك الجزائرية لديها منتجات إسلامية وهذا لفتح المنافسة بين البنوك العامة، لكن بسبب أن بنك الجزائر يحدد و يمنح سعر فائدة مشترك يقدر بـ 7% لكل البنوك الجزائرية، فإنه يمكن القول بأن المنافسة في القطاع البنكي الجزائري شبه منعدمة .

2. نتائج الدراسة:

إن دور الخدمات المالية الرقمية كآلية لدعم الشمول المالي، تتمثل في تسهيل وتسريع الخدمات المالية الرقمية للمعاملات المصرفية، بالإضافة لتوجيهها لأكثر عدد من العملاء، لتحقيق الشمول المالي، وبدوره فإن الشمول المالي وبالتحديد الصيرفة الشاملة، فهي التي تساعد على تجنب مخاطر الخدمات المالية الرقمية (مخاطر الائتمان، السيولة، سعر العائد، ومخاطر السوق).

✓ أهم الخدمات المالية الرقمية التي تقدمها البنوك كآلية لدعم الشمول المالي تتمثل في (خدمات البنوك الإلكترونية، خدمات الهاتف المصرفي، خدمات النقود الإلكترونية والعملات الافتراضية، خدمات البطاقات البنكية والبطاقات الذكية، خدمات المقاصة الإلكترونية، وخدمات الشيكات الإلكترونية).

الخاتمة

✓ الدور الذي تؤديه الخدمات المالية الرقمية في البنوك الشاملة، أنها تساعد على اتساع نشاطات البنوك الشاملة، عن طريق توسيع دائرة عملاء البنك.

✓ تتمثل معوقات استخدام آلات الصرف الآلي ببنك الفلاحة والتنمية الريفية، بعدم انتشار الآلات في الأماكن العامة نظرا لعدم وجود المشرفين التقنيين والأمنيين، الذين يضمنون السير الجيد لهذه الأجهزة، هناك أيضا معوقات أخرى كتعطل الآلات باستمرار، وتأثير سرعة تدفق الأنترنت على جودة الخدمات التي توفرها هذه الآلات.

3. نتائج اختبار الفرضيات:

بعد القيام بدراسة والتحقق من الفرضيات توصلنا للنتائج التالية:

✓ نعم كان هناك زيادة في المعاملات البنكية باستخدام آلات الصرف الآلي، بين سنتي 2022 و2023 في جميع الوكالات بمدينة مستغانم، حيث قدرت الزيادة عدد العمليات على مستوى الولاية بنسبة 84%.

✓ كما لاحظنا زيادة انتشار الآلات الصرف الآلي، بسبب افتتاح وكالات في كل من عين تادلس وعشعاشة، وزيادة استخدام هذه الآلات حيث وضحت النتائج ارتفاع في عدد التحويلات في سنة 2021 من 148 تحويل على مستوى الولاية، إلى 818 تحويل سجل حتى تاريخ 2024/03/14.

4. اقتراحات وتوصيات:

من أجل إنجاح نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر وعلى ضوء النتائج المتوصل إليها، ارتأينا تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات التالية:

✓ على السلطات العمومية تعزيز تكنولوجيا الإعلام والاتصال باستمرار وفق أحدث التقنيات لمواكبة التكنولوجيا الحديثة ولتحقيق النجاح اللازمة في نقل المعطيات والمعلومات لضمان أمنها.

✓ الإسراع في تنفيذ برامج عصرنه نظام الدفع ووسائل الدفع الإلكترونية، للاستفادة من المزايا التي تحققها.

الخاتمة:

✓ لا بد من تقوية بنية التحتية للجهاز المصرفي وذلك بزيادة الإنفاق الاستثماري مجال تكنولوجيا المعلومات، والتوسع من الاستفادة من شبكة الإنترنت لتشكيل خدمات حديثة متنوعة للعملاء بكفاءة وأقل تكلفة.

✓ الارتقاء بالعنصر البشري وذلك بإجراء دورات تدريبية خارج الوطن، وكذلك الاستعانة بذوي الخبرة والاستشارة الدولية على استخدام أحدث نظم الدفع الإلكتروني.

5. آفاق المستقبلية:

من خلال الدراسة النظرية التي تمت أظهرت فيها التعاريف أهمية الشمول المالي والبنوك في تحقيقه، فمن خلال دراسة الحالة التي تمت يمكننا القول إن الخدمات المالية الرقمية وخاصة آلات الصرف الآلي، ستعرف رواجاً وانتشاراً أكثر في المستقبل لتقديمها خدمات متوفرة على مدار الساعة حتى في أيام العطل والأعياد، حيث أن هذا سيساعد في حالة غياب نظام الدوام في إدارات المؤسسات المالية في الجزائر.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

كتب:

- ✓ عبد المطلب عبد الحميد "البنوك الشاملة عملياتها وادارتها"، الدار الجامعية، الإسكندرية 2003 .
- ✓ غالم عبد الله، "العولمة المالية والأنظمة المصرفية العربية"، نبلأء، الطبعة الأولى، عمان 2014،
- ✓ أحمد غنيم ، "إدارة البنوك -تقليدية الماضي و إلكترونية المستقبل-"، المكتبة العصرية الطبعة الأولى، المنصورة، 2007، ص29ص30.
- ✓ منير إبراهيم هندی، "إدارة البنوك التجارية مدخل اتخاذ القرار"، العربي الحديث، الطبعة الثالثة، الإسكندرية، 2015.
- ✓ سامر بطرس جلدة، "النقود و البنوك"، دار البداية، الطبعة الأولى، عمان، 2009.
- ✓ عبد القادر خليل، " الاقتصاد البنكي مدخل معاصر"، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، 2017.
- ✓ محمد عبد الفاتح، "إدارة البنوك"، دار المناهج، عمان، 2015.
- ✓ وزاني محمد وحميدي زقاي، تسويق الخدمات المصرفية، النشر الجامعي الجديد، تلمسان 2021 .
- ✓ خالد حسن أحمد، مستقبل العملات الرقمية الافتراضية (البتكوين)، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2021.
- ✓ وزاني محمد وحميدي زقاي، تسويق الخدمات المصرفية، النشر الجامعي الجديد، تلمسان 2021 .
- ✓ آمال زهران، الآثار الاقتصادية للبطاقات البنكية، دار الزهران، السعودية، 1429هـ.
- ✓ فضيل فارس، تقنيات بنكية، النشر الجامعي الجديد، تلمسان، 2018.
- ✓ أحمد عبد الخالق، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين الاقتصادية والقانونية الجزء الثاني، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2002.
- ✓ دريد كامل آل شبيب، إدارة العمليات المصرفية، دار المسيرة، الطبعة الأولى، عمان 2015 .
- ✓ أحمد جمال الدين موسى، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين الاقتصادية

قائمة المراجع:

والقانونية، الجزء الأول، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، بيروت 2002.

مذكرات:

- ✓ التونسي منصورية وبلعربي أمينة، الشمول المالي بديلا عن الخدمات المصرفية التقليدية ، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكية جامعة عبد احميد بن باديس، 2021/2020.
- ✓ رجيمي سعاد، المصارف الجزائرية وإشكالية تحولها إلى بنوك شاملة، مذكرة في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وأسواق مالية، جامعة عبد الحميد بن باديس 2016/015.
- ✓ زهري زواش، دور النظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن المهيدي، 2011 .
- ✓ درقالي خولة، المعاملات الإلكترونية وأثرها على الخدمة المالية، مذكرة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق خدمات، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2021/2020، ص 29.
- ✓ عبد النبي وئام وبوقرن رميساء، تحسين وتسيير الخدمات المالية لعملاء البنوك الجزائرية ، مذكرة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق خدمات، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2023/2022، ص 27.

مجلات :

- ✓ محمد محروس سعدوني، الشمول المالي وأهدافه في تحقيق مستهدفات التنمية المستدامة ، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، جامعة المنوفية، المجلد 52 العدد 4، 2021، ص 13.
- ✓ أحمد خروبي لقواس، الشمول المالي كآلية لتحقيق الشمول المالي، مجلة البحوث الاقتصادية والمناجمنت، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، المجلد 4، العدد 1، 2023.
- ✓ بهناس العباس وآخرون، أسس ومتطلبات تعزيز الشمول المالي، مجلة معارف، جامعة زيان عاشور، الجلفة، المجلد 14، العدد 2، 2019.

قائمة المراجع:

- ✓ حوري يوسف، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، الشمول المالي الرقمي في ضوء COVID-19، جامعة الجزائر 1، المجلد 16، العدد 2، 2023.
- ✓ تخريد مختار سيد معوض ومي محمد علم الدين، تقييم مدى قدرة ركائز الشمول المالي على دعم الميزة التنافسية للبنوك التجارية في ظل جائحة كورونا، مجلة التجارة والتمويل، جامعة عين الشمس، القاهرة، المجلد 41، العدد 1، ص 8.
- ✓ سايح حمزة، "واقع وتحديات البنوك الجزائرية في ظل العولمة المالية"، دفا تر MECAS، العدد 5، 2009.
- ✓ سعاد ميلودي وفاطمة فوقة، الخدمات المالية الرقمية وأثرها على الشمول المالي في الدول العربية، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة شلف، شلف، المجلد 13 العدد 2، 2022، ص 429.
- ✓ محفوظ فاطمة، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي، دفا تر البحوث العلمية، جامعة آكلي محند أولحاج، البويرة، المجلد 10، العدد 2، 2022، ص 254.

مواقع الكترونية :

- ✓ نوال بيراز، الشمول المالي، ندوة حول النقود والبنوك، مطبوعة بيداغوجية، المحاضرة ال ثانية، جامعة ميله، ميله، ص 1 <https://elearning.centre-univ-mila.dz/a21> تاريخ الاطلاع 2024/03/02 <https://mod/resource/view.php?id=25967>
- ✓ أماني مطاحن، ما يجب أن تعرفه عن الشمول المالي، /الشمول المالي <https://nudr.h.com>، تاريخ الاطلاع 2024/03/01.
- ✓ محمد صالح اللاعي، حل مبتكر للشمول المالي في ظل الحرب، تاريخ الاطلاع 2024/03/2 <https://www.findevgateway.org/ar/blog/2020/04/bnk-alami-alalktrwny-hl-mbtkr-llshmwil-almaly-fy-zi-alhrb>
- ✓ شركات كوم، البنوك الشاملة: اعرف أكثر عن تعريف وإيجابيات وإدارة البنوك الشاملة، تاريخ الإطلاع 2024/03/25 <https://aerif.chrkat.com/about-universal-bank>

قائمة المراجع:

- ✓ <https://quillbot.com/flow/home?project> 24/03/2024 .
- ✓ ميمونة غي غي و دوغلاس بيرس نورو أندرياميهاجا ، الخدمات المالية الرقمية والتكنولوجيا وجيا المالية ودورها المهم في تعافي مدغشقر بعد جائحة كورونا <https://blogs.worldbank.org/ar/voices/> ، 2024/03/25 .
- ✓ غير معروف، مفهوم وخصائص الخدمات المصرفية، تاريخ الاطلاع 2024/04/13، المحتوى-المالي/مفهوم-وخصائص-الخدمات-المصرفية/ <https://finapp.jo/ar/> .
- ✓ غير معروف، الخدمات المصرفية الالكترونية، تاريخ الاطلاع 2024/04/13، المحتوى-المالي/ الخدمات-المصرفية-الالكترونية/ <https://finapp.jo/ar/> .
- ✓ الكاتب غير معروف، البنوك الالكترونية، https://repository.uobabylon.edu.iq/2010_2011/4_11621_312.pdf تاريخ الاطلاع 2024/02/12 .
- ✓ هبة قابلي ، تكنولوجيا الهاتف المحمول و العمل المصرفي ، <https://scs.org.s.y/?q=scs/infomag/showarticlenode&id=836> ، 2024/02/12 .
- ✓ كاتب غير معروف، الخدمات المصرفية عبر الهاتف، تاريخ الاطلاع 2024/02/12 https://www.adib.ae/ar/pages/personal_services_telephone_banki.ng.aspx .
- ✓ كاتب غير معروف، النقود الرقمية، تاريخ الاطلاع 2024/02/12، <https://www.mf.org/ar/Publications/fandd/issues/2022/09/Digital-Money-101-explainer> .
- ✓ كاتب غير معروف، مقارنة العملات الافتراضية، تاريخ الاطلاع 2024/03/15، <https://www.ig.com/ar-ae> .
- ✓ كاتب غير معروف، العملة الافتراضية، تاريخ الاطلاع 2024/03/15، <https://www.bkam.ma/ar> .
- ✓ كاتب غير معروف، تعدين العملات الرقمية بالهاتف، تاريخ الاطلاع 2024/04/16، <https://ae.linkedin.com/pulse> .
- ✓ كاتب غير معروف، ما هو تعدين العملات الرقمية؟ وما هي آلية عمله؟، تاريخ الاطلاع 2024/04/16، <https://academy.binance.com/ar> .

قائمة المراجع:

- ✓ محمد ختاب، الشيك - تعريف الشيك وأركانه وأنواعه والكثير، تاريخ الاطلاع 03/30
.https://www.business4lions.com، 2024
- ✓ وزارة العدل ، البطاقة الذكية ، <https://www.gov.il/ar/Departments/Guides/> ، smart_card_guide_justice 2024/02/20 .
- ✓ بنكي 5 ، ما الفرق بين ماكينات ATM و الصراف الآلي التفاعلي ITM ، [ww.bankygate.com](https://www.bankygate.com) ، 2024/03/25 .
- ✓ ستيف ويلان ، آلات الصراف الآلي ، https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/files/mfg-ar-atm-machines-22645_0.p
. 2024/03/25 ،df

الملاحق

بنك التنمية والتميز
Banque de l'agriculture et du développement rural

Le plus grand réseau bancaire en Algérie

القرض العقاري بدر بنك

بكل بساطة
القرض الذي
يناسبكم

شراء، بناء، توسيع، تهيئة
أو تجديد مسكن

القرض العقاري
لبدر بنك
راحتك هي راحتنا

021 989 323

contact@badr.dz

badrbanque

021 989 323

contact@badr.dz

بنك التنمية والتميز
Banque de l'agriculture et du développement rural

Le plus grand réseau bancaire en Algérie

Le crédit Habitat Rural

BADR,
avec vous
de bout en bout

021 989 323

contact@badr.dz

www.badrbanque.dz

Facebook, Twitter, LinkedIn icons

BADR ... plus qu'une banque

بنك التنمية والتميز
Banque de l'agriculture et du développement rural

الصيرفة الإسلامية

المحرم

دفاتر
إدخار

مقدمة من طرف اللجنة الوطنية الوطنية
للإفتاء والتشريع المالية الإسلامية

توفير إسلامي
TAWHID ISLAMI

قيم ومبادئ

www.badrbanque.dz

بنك التنمية والتميز
Banque de l'agriculture et du développement rural

الصيرفة الإسلامية

المحرم

حسابات جارية إسلامية
للمؤسسات والأفراد

مقدمة من طرف اللجنة الوطنية الوطنية
للإفتاء والتشريع المالية الإسلامية

قيم ومبادئ

www.badrbanque.dz

شراء بقاء تمويل أو تجديد مسكن القرض العقاري البنك

نسبة التمويل

يمنحك بنك بقرض يصل إلى 90 % من مبلغ :

- شراء مسكن فردي
- شراء مسكن لدى الخاص
- تجديد مسكن
- شراء مسكن ترقوي
- شراء مسكن ترقوي

تمويل يصل إلى 50 مليون دج

مدة القرض القصوى

مدة القرض تصل إلى 30 سنة لشراء مسكن
و 15 سنة للتجهينة

تسديد مستحقات القرض يتم شهريا حسب المدة المتفق عليها

لمزيد من المعلومات يرجى التقدم لاحدى وكالاتنا

راحتك هي راحتنا



CREDIT HABITAT RURAL

Vous habitez en zone rurale et vous envisagez d'entamer :

- L'auto construction d'une nouvelle habitation;
- L'extension de votre habitation;
- L'aménagement ou la rénovation de votre habitation.

Vous êtes :

Une personne physique de nationalité algérienne (résidente ou non résidente en Algérie), majeure âgée de moins de 65 ans, et ayant un revenu stable égal au moins à 1.5 fois le SNMG,

La BADR,
met à votre disposition le crédit immobilier en milieu Rural

LE CREDIT HABITAT RURAL

est un crédit immobilier hypothécaire destiné aux particuliers et réservé exclusivement au financement du logement en zones rurales.

Bénéficiez du crédit BADR habitat rural avec :

- Deux possibilités de financement :
 - * Formule classique de financement.
 - * Accompagnement avec la CNL
- Montant du prêt de 1 000 000 DA à 3 000 000 DA;
- Durée de remboursement jusqu'à 20 ans selon votre âge;
- Apport personnel 10% du coût du projet.

Pour tout renseignement
Visitez notre site web ou rendez vous
dans nos agences



بنك بقر يقدّم عليكم مجموعة خدمات إحتار
تتوافق مع مبادئ الشريعة الإسلامية

- دفتر استثماري إسلامي إستثماري
- دفتر استثماري إسلامي إستثماري
- دفتر توفير إسلامي بدون عائد

لا تترددوا واستفيدوا من خدماتنا الجديدة
بميد هياكل البندر للصورة الإسلامية الموزعة على
مستوى وكالاتنا البنكية



لتزيد من المعلومات ببنككم زيارة موقعنا الإلكتروني
أو القرب من هياكل الصيرفة الإسلامية المتواجدة عبر وكالاتنا المحلية


بنك بقر يقترح عليكم مجموعة خدمات
تتوافق مع مبادئ الشريعة الإسلامية

- حساب جاري للمؤسسات
- حساب شيك الأفراد

لا تترددوا واستفيدوا من خدماتنا الجديدة
بميد هياكل البندر للصورة الإسلامية الموزعة على
مستوى وكالاتنا البنكية

هذا فتح كل حساب بنكي
من بطاقة بنكية CB

مجانا



الدفع عبر الأنترنت و TP8
- التخصيص عبر QAB

أموالكم تحت تصرفكم في كل
وقت و بكل أمان

24h/7J

لتزيد من المعلومات ببنككم زيارة موقعنا الإلكتروني
أو القرب من هياكل الصيرفة الإسلامية المتواجدة عبر وكالاتنا المحلية



بنك الفلاحة و التنمية الريفية
Banque de l'agriculture
et du développement rural

le plus grand réseau
bancaire en Algérie





**ENTREPRISES,
COMMERCANTS
& GRANDS FACTEURS**

Optimisez pour
un Terminal
de paiement
électronique
TPE

Un **ATOUT
COMMERCIAL**
qui vous permet
d'accepter et de
traiter, de manière
sécurisée, les paiements
de vos clients par
cartes  & 


021 989 323
Téléphone

contact@badr.dz 
www.badrbanque.dz 



LES AVANTAGES

du paiement par carte



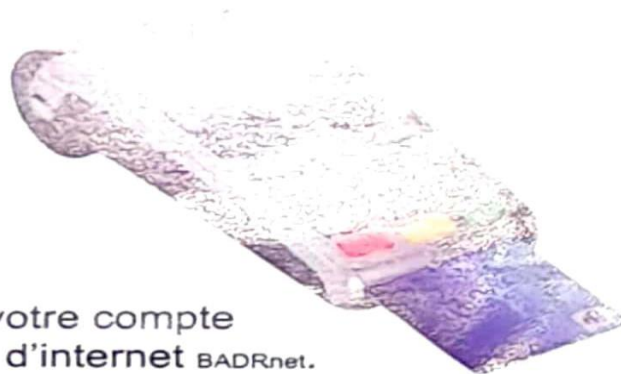
via

TPE

- Avoir de nouveaux clients et accroître votre chiffre d'affaires
- Vous assurez plus de sécurité (les paiements sont crédités directement sur votre compte bancaire);
- Outil fiable et pratique, le TPE vous fait gagner du temps (plus question de prendre de l'argent et de rendre la monnaie);
- C'est un gain d'image et de notoriété pour votre enseigne;
- Le TPE vous évite les impayés et la fausse monnaie;
- Les transactions via le TPE sont garanties par la banque;
- Le TPE est garanti par la banque.

Les préalables :

- Un compte bancaire



Suivez en permanence votre compte à partir de BADRSMS et d'internet BADRnet.

Pour tout renseignement
Visitez notre site web ou rendez vous
dans nos agences





البنك التونسي
Banque de l'agriculture
et du développement rural



Carte BADR
Interbancaire



EXPIRE
A FIN

04/2021

Valable uniquement en Algérie

2013 11/01 10/2013



Signature du titulaire
obligatoire

IMPRIMERIE
Son titulaire est tenu de se conformer aux conditions indiquées sur le contrat d'adhésion.

Tout en possédant cette carte est priée de bien vouloir l'adresser sous pli non affranchi à :

BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL
Direction de la Monnaie - 24, rue Abane Rachedane Cheraga - Alger
BAADRITISSAL : 021 989 323
THALES SGP U1175678A 1023



Scanné avec CamScanner

WD

Chèque 5079955

Série: WD

بنك الجزائر
BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

Payer contre ce chèque

5000

انصفا مائت
هذا الشيك

À l'ordre de

مدين

بوي

00300950800069200081

FELLOUH FATIMA ZOHIRA BATOU

N39 CITE 173 LGTS PROM CAPRIC

31000 DIR EL DIR

PHILOCHE DE SI KHIS (CIRQUE D'ASSALAZONE EL ANCHI)

Le

في

لامر

Payable à:

Agence: ORAN II 950

20 RUE DE NORMANDIE

31000 EL AIR

à reporter

5079955

00300950800069200081

TPE AU 14.03.2024

AGENCE	TPE installés en 2024	Nombre de transaction au 31.12.2021	Nombre de transaction au 31.12.2022	Nombre de transaction au 31.12.2023	Nombre de transaction au 14.03.2024	RANG	TPE actif	TPE non actif
MOSTAGANEM "866"	53	4	54	225	214	1	14	39
SIDI LAKHDAR "867"	19	14	55	393	122	4	6	13
AIN TEDELES "872"	8	/	11	373	151	3	5	3
BOUGUIRAT "874"	25	100	89	349	115	5	6	19
MESRA "878"	8	30	123	674	179	2	7	1
ACHAACHA "879"	6	/	7	155	37	6	2	4
TOTAL GRE	119	148	339	2169	818	/	40	79

CS Banque Algérie

GRE 027 MOSTAGANEM مجمع الجهوى الاستغلال الولاية مستغانم
SERVICE MONETIQUE مصلحة الدفع الكتروني

TERMINAL DE PAIEMENT ELECTRONIC

محطة الدفع الكتروني

AGENCE وكالة	TPE installés موزعة	Nombre de transaction (العملية) au 31.12.2022	Nombre de transaction (العملية) au 31.12.2023	Nombre de transaction (العملية) du 01.01.2024 au 04.03.2024	RANG (صنف)
MOSTAGANEM "866" وكالة مستغانم	53	54	225	75	4
SIDI LAKHDAR "867" وكالة سيدي لخطر	19	55	393	64	5
AIN TEDELES "872" وكالة عين تادلس	8	11	373	91	2
BOUGUIRAT "874" وكالة بوقيراط	25	89	349	81	3
MESRA "878" وكالة ماسرة	8	123	674	160	1
ACHAACHA "879" وكالة عشعاشة	6	7	155	27	6
TOTAL GRE مجمع الجهوى الاستغلال	119	339	2169	498	/

CS Banque Algérie



L'exploitation des données en tableau nous permet de constater ce qui suit :

-Le nombre de transaction cumulé de groupe régional est de 498 transaction au 04.03.2024.

ALE MESRA en premier rang des six (06) agences soit un nombre de 160 transactions durant la même période on enregistre un nombre anodin de 75 transaction envers ALE MOSTAGANEM qui ce place au 04 eme rang suivie D'ALE SIDI LAKHDAR cette dernière de 64 transactions ensuite ALE ACHACHA qui enregistre 27 transaction un chiffre estimé acceptable par apport au nombre de TPE installés .

-pour ce qui concerne l'évolution a travers 2022 et 2023 on enregistre l'augmentation des transactions pour l'ensemble des agences soit un taux de 84 %

- pour le volume de TPE installé les transactions élevé enregistré auprès de MESRA soit un nombre de 160 transaction pour 8 TPE

- pour le volume de TPE installé les transactions minime enregistré auprès de MOSTAGANEM soit un nombre de 75 transaction pour 53 TPE

La conclusion nous portons des recommandations a l'agence de MOSTAGANEM de procéder a la sensibilisation des clientele et des commerçants accepteurs quand a utilisation de ce moyens de paiement en offrent des avantages et des simulations auprès de ces derniers .



L'exploitation des transactions de TPE en activité durant 2024 , nous constatons les point suivants :

- Le classement ALE MOSTAGANEM au premier rang soit un nombre de 214 transactions ;
- ALE MOSTAGANEM sur 53 TPE installés seul 14 actif durant la même période ;
- Deux TPE qui enregistre un nombre de transactions important installés au rayon d'action de Mostaganem a savoir ;

CASNOS AGENCE DE MOSTAGANEM avec 80 transactions

EPICERIES ET SUPERMARCHES récemment installé avec 88 transactions ;

- le recul des transactions D'ALE MESRA par rapport a l'exercice 2023 ;

-pour le reste des agences nous enregistrons aucune amélioration

salutations

الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية

أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية



الجزء الثاني
الجديد في التمويل المصرفي

612/48.2

منشورات الحلبي الحقوقية



to15266

الجديد في أعمال المصارف من الوجهة القانونية والاقتصادية

أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية



الجزء الأول الجديد في التقنيات المصرفية

612/47.1

منشورات الحلبي الحقوقية



fe15263

البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها

دكتور

عبدالمطلب عبد الحميد
نائب عميد مركز تنمية الإدارة المحلية
بأكاديمية السادات للعلوم الإدارية



النقود والبنوك

سامر بطرس جلدة

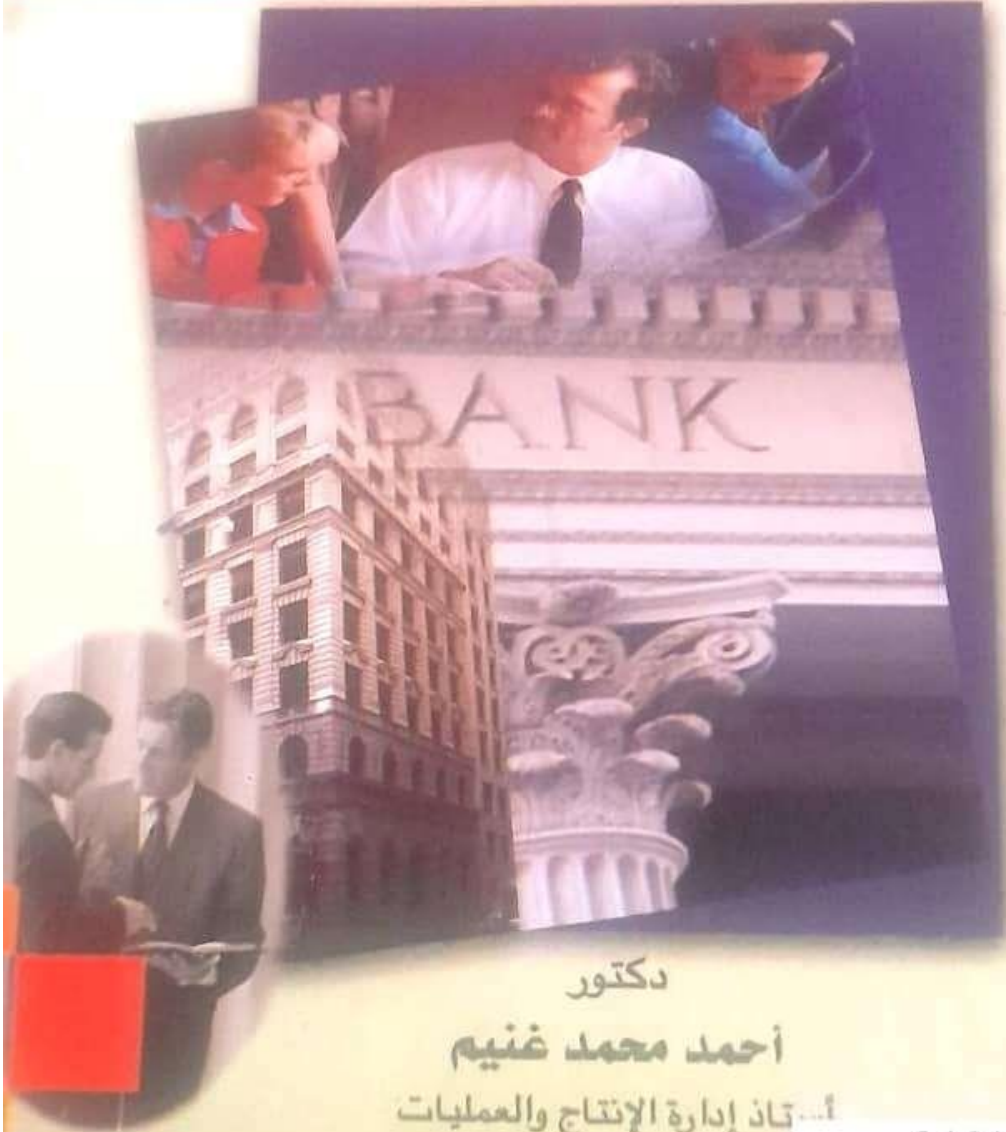
دار
البداية



دار
البداية
daralbedayah.com

إدارة البنوك

تقليدية الماضي والكترونية المستقبل



دكتور

أحمد محمد غنيم

أستاذ إدارة الإنتاج والعمليات

جامعة المنصورة - التجارة

الناشر: المكتبة العصر

612/60.7



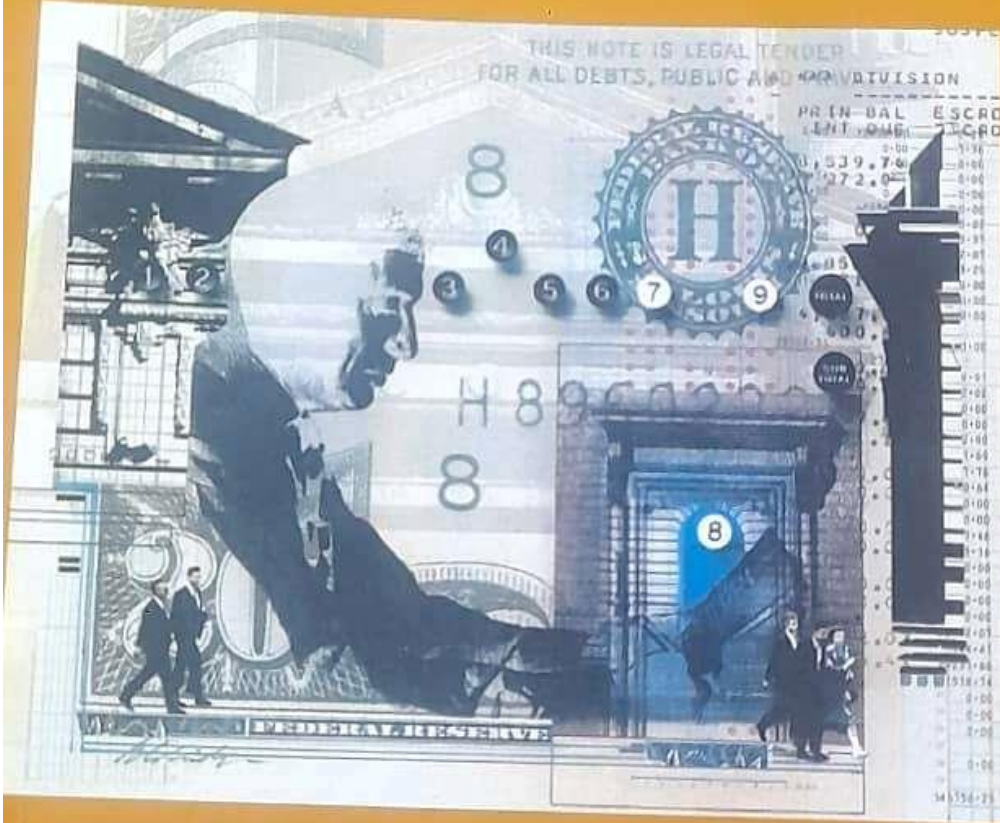
fe15301



Scanné avec CamScanner

إدارة البنوك التجارية :

مدخل اتخاذ القرارات



دكتور منير ابراهيم هندي

دكتوراه في إدارة الأعمال من جامعة ألاباما الأمريكية

استاذ الادارة المالية والمؤسسات المالية

كلية التجارة - جامعة طنطا

612/37.2



fe15206

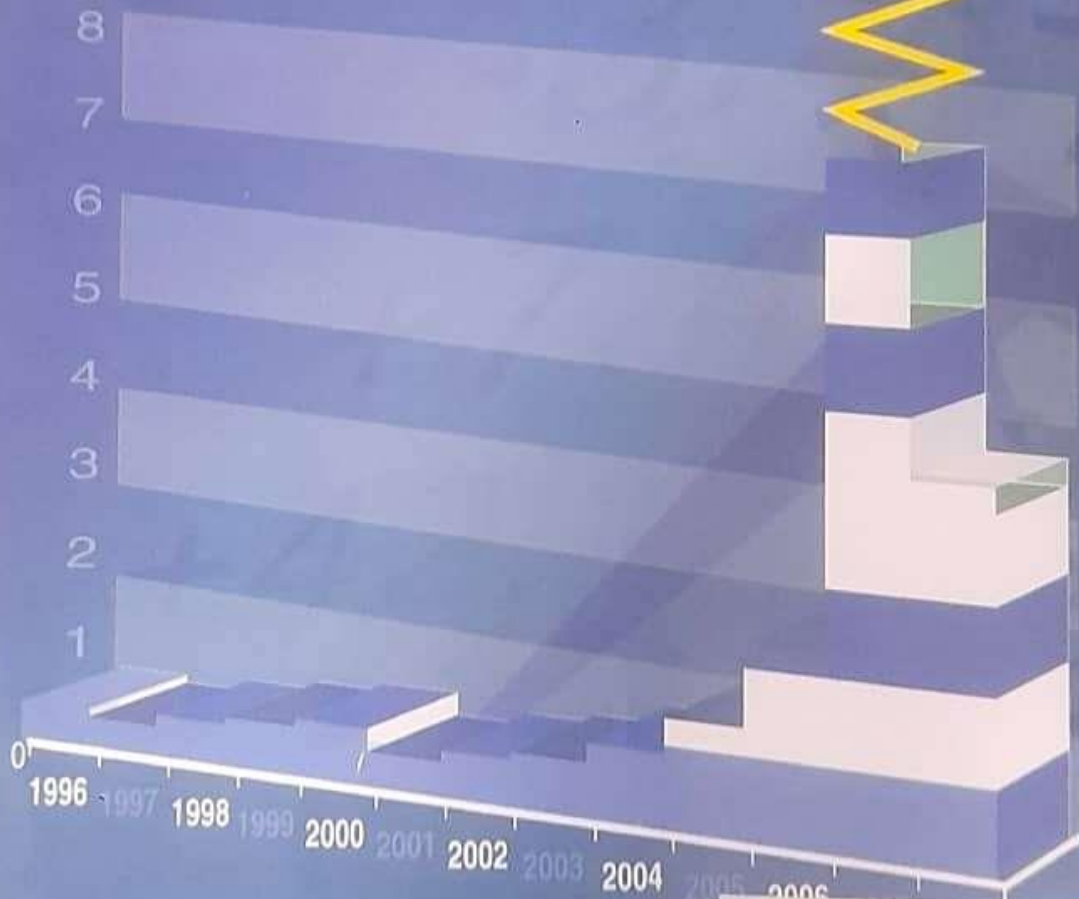


Scanné avec CamScanner

عبد القادر خليل

الاقتصاد البنكي

مدخل معاصر



611/115.3



fe19518

الجامعة



Scanné avec CamScanner



الآثار الاقتصادية للبطاقات البنكية

دكتورة
آمال زهران



العولمة المالية

و

الأنظمة المصرفية العربية

د. غالم عبد الله



Scanné avec CamScanner



إدارة العمليات المصرفية

BANKING OPERATIONS MANAGEMENT

الدكتور
دريد كامل آل شبيب



612/131.1



le15624



Scanné avec CamScanner

أ.د. محمد عبد الفتاح الصيرفي

إدارة البنوك



Scanné avec CamScanner

د. حميدي زقاي

د وزاني محمد



تسويق الخدمات المصرفية



شركة الجامعي الجديد

612/188.1



1624026



Scanné avec CamScanner

فضيل فارس



التقنيات البنكية

محاضرات و تطبيقات



النشر الجامعي الجديد



Scanné avec CamScanner