



جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



## دور عصرنه وتنويع المنتجات البنكية لتحسين

## مؤشرات الشمول المالي

## - دراسة حالة الجزائر -

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر

في العلوم الاقتصادية تخصص نقدي وبنكي

إشراف الأستاذة:

- بوسواك امال

من إعداد الطلبة:

- نسيبي خولة

- حميدة يمينة

- بوخلط اسيا

### لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
محيريق عدنان	دكتور	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	رئيسا
بوسواك امال	دكتورة	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مشرفا
مدارس حبيبة	دكتورة	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	ممتحنا

السنة الجامعية: 1444-1445هـ/2023-2024م





جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم العلوم الاقتصادية

# دور عصرنه وتنويع المنتجات البنكية لتحسين مؤشرات الشمول المالي - دراسة حالة الجزائر -

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر  
في العلوم الاقتصادية تخصص نقدي وبنكي

إشراف الأستاذة:

- بوسواك امال

من إعداد الطلبة:

- نسيبي خولة

- حميدة يمينة

- بوخلط اسيا

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
محيريق عدنان	دكتور	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	رئيسا
بوسواك امال	دكتورة	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مشرفا
مدارس حبيبة	دكتورة	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	ممتحنا

السنة الجامعية: 1444-1445هـ/2023-2024م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# إهداء

\* إلى روح أمي الغالية تغمدها الله برحمته

\* إلى من كان لي سندا وعونا طوال عمري

والذي العزيز حفظه الله وامده بالصحة والعافية

\* إلى زوجي الغالي وقرّة عيني محمد

\* إلى ابنائي : ميرال ، محمد علي ، ياسمين

\* إلى من شد الله بهم عظمي فكانوا خير معين

اخوتي واخواتي كل باسمه

اهديكم هذا العمل

\* نسيبي خولة \*

## إهداء

- الى من كانت الجنة تحت اقدامها ، الى من ضحت ومن سهرت
- الى من دعواتها رافقتني وانارت لي دروب الحياة ، اليك امي الغالية .
- الى من هم ذخري في الحياة واعز من فيها اخوتي الاعزاء
- الى ممن ساندني وكان لي الداعم في نجاحي : زوجي الغالي
- الى من هم بسمه حياتي وسر صمودي ابنائي الاحباء :

مصباح ، غفران ، ابراهيم ، ريماس فاروق اللهم اجعلهم من  
عبادك الصالحين واجعل السعادة نصيبهم في الدنيا والاخرة .

\* الى عائلتي الكبيرة : عمتي وزوجات اخوتي كل باسمه وابنائهم  
واخص بالذكر ميساء واسماء وندى وابتسام ومحمد وهاجر وتيم  
وياسر وتسنيم وسارة وميار .

الى زميلتي في العمل التي جمعتنا حياة المعرفة برباط الصداقة

والمحبة اتمنى لهم كل التوفيق والنجاح

\*حميدة يمينة\*

الى كل زملائي في الدفعة

## إهداء

من قال انا لها ابت اتت رغما عنه اتيت بها

ان الرحلة كانت صعبة من يسعى ينال ، ومشواري الدراسي شرف

على الانتهاء لتبدا رحلة تخرجي فالحمد لله الذي يسر البدايات وبلغنا

النهايات .

اهدي هذا النجاح الى نفسي الطموحة اولا :ابتدأت بطموح وانتهت بنجاح

ثم الى كل من نسعى معي لاتمام مسيرني الجامعية.

• الى اليد الخفية التي انزلت عن طريق الاشواك ومن تحملت كل لحضة الم

مررت بها وساندتني وسهرت ليالي الطويلة من اجل راحتي :

الى امي الحبيبة

• الى روح والدي رحمه الله .

• الى كل من ساندي وازاحو عن طريقي كل المتاعب سندي اخوتي

كل واحد باسمه

• الى كناكيت العائلة كل واحد باسمه

• الى اللواتي تقاسمت معهم طعم النجاح زميلاتي في المذكرة .

• الى رفقاء العمل

• رالى كل من ذكرهم القلب ولم يذكرهم القلم

- اسيا بو خلط - .



## شكر وتقدير

الحمد لله الذي افاض علينا من فضله وعلمه ونعمه ويسر لنا الامور كلها ما علمنا منها وما لم نعلم واعاننا على اتمام بحثنا .

يسعدنا ان نتقدم باسمى عبارات الشكر والتقدير للمشرفة الدكتورة بوسواك امال التي كانت نبراس لمسيرتنا البحثية والتي لم تبخل علينا بجهداها في ارشادنا وتوجيهنا لاتمام حلم تخرجنا جزاك الله الف خير وجعلك الله عون لكل طالب علم ومعرفة .

كما نتوجه بكل معاني الشكر والتقدير الى اساتذتنا الافاضل كل باسمه وادارة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي على دعمهم وتشجيعهم لنا خلال مسارنا الدراسي . فلکم منا الف شكر وتقدير .

واخيرا نتقدم بجزيل الشكر الى كل من ساعدنا من قريب او بعيد في انجاز هذا العمل

ولو بكلمة او ابتسامة لكل هؤلاء شكرا جزيلا .

## الملخص

هدفت هذه الدراسة الى معرفة دور عصنة وتنويع المنتجات البنكية لتحسين مؤشرات الشمول المالي في خلال الفترة الممتدة من 2018-2022 وذلك من خلال البحث عن العلاقة بين ابعاد الشمول المالي واهميته واهدافه اذ انه يهدف الى توفير الخدمات البنكية لجميع شرائح المجتمع بما في ذلك الفئات الهشة . تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي كما استعرضت هذه الدراسة كيفية عصنة هذه المنتجات من خلال تبني التكنولوجيا الحديثة . وهو ما سعت اليه الجزائر خلال السنوات الاخيرة بفضل الجهود الحكومية الرامية الى تعزيز الخدمات البنكية المتاحة للجميع ، ومع ذلك ما زالت التحديات تواجه تحقيق الشمول المالي الكامل .

الكلمات المفتاحية: الخدمات البنكية ، الشمول المالي ، عصنة المنتجات البنكية . مؤشرات الشمول المالي

## Summary

This study aimed to know the role of modernizing and diversifying banking products to improve the performance of financial inclusion indicators in algeria during the period extending from 2018-2022, by searching for the relationship between the dimensions of financial inclusion, the descriptive analytical method was used, its importance, and its goals, as it aims to provide banking services to all segments of society, including vulnerable groups. This study also reviewed how to modernize these products. By adopting modern technology, which is what Algeria has sought in recent years thanks to government efforts aimed at enhancing banking services available to everyone. However, challenges still face achieving full financial inclusion

## Keywords:

banking.services.financial.inclusion,modernization.of  
banking products. Financial inclusion indicators

## فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
/	الاهداء
/	الشكر و العرفان
/	الملخص
/	فهرس المحتويات
/	فهرس الجداول
/	فهرس الاشكال
أ- ق	المقدمة
<b>الفصل الاول :المنتجات البنكية</b>	
2	تمهيد
3	المبحث الاول :ماهية المنتجات البنكية
3	المطلب الاول :مفهوم المنتجات البنكية وخصائصها
9	المطلب الثاني : التطور التاريخي للمنتجات البنكية
17	المبحث الثاني: انواع ودورة حياة المنتجات البنكية
17	المطلب الأول: انواع المنتجات البنكية
20	المطلب الثاني: دورة حياة المنتجات البنكية
26	المبحث الثالث:عصرنة وتنويع المنتجات البنكية
26	المطلب الأول: اهمية تطوير وتنويع المنتجات البنكية
31	المطلب الثاني : عوامل واستراتيجيات تطوير وتنويع المنتجات البنك
36	خلاصة
<b>الفصل الثاني : الشمول المالي</b>	

38	تمهيد
39	المبحث الأول : عموميات حول الشمول المالي
39	المطلب الأول : ماهية ونشأة وخصائص الشمول المالي
42	المطلب الثاني : اهمية واهداف الشمول المالي
45	المبحث الثاني : محددات الشمول المالي
45	المطلب الأول: مبادئ وابعاد الشمول المالي
47	المطلب الثاني : مؤشرات الشمول المالي:
50	المبحث الثالث : سبل تعزيز الشمول المالي
50	المطلب الأول : سياسات وهيئات تحديد مؤشرات الشمول المالي
54	المطلب الثاني: التحديات التي تعيق الشمول المالي واستراتيجياته
59	خلاصة
الفصل الثالث: واقع عصرنة وتنويع المنتجات البنكية لتحسين اداء الشمول المالي في الجزائر	
61	تمهيد
62	المبحث الأول: دور البنوك في عصرنة وتنويع منتجات بنكية في الجزائر
62	المطلب الأول: الاستراتيجيات البنكية لتطوير المنتجات المالية في الجزائر
68	المطلب الثاني : دور التكنولوجيا الحديثة في عصرنة وتنويع المنتجات البنكية في الجزائر
72	المبحث الثاني : دور السلطات العمومية في توفير بيئة مواتية لعصرنة وتنويع المنتجات البنكية في الجزائر
72	المطلب الأول :السياسات الحكومية الداعمة لعصرنة وتنويع المنتجات البنكية في الجزائر
75	المطلب الثاني: دور الجهات التنظيمية في توفير بيئة مواتية

	لعصرنة وتنويع المنتجات البنكية في الجزائر
79	المبحث الثالث : تحليل مؤشرات الشمول المالي في الجزائر
79	المطلب الاول :قراءة تطور مؤشرات الشمول المالي في الجزائر
91	المطلب الثاني :العوامل الاخرى المساعدة في تحسين مؤشرات الشمول المالي في الجزائر
97	خلاصة
99	الخاتمة
	قائمة المراجع

## فهرس الاشكال

صفحة	الاشكال
20	الشكل رقم 01 : انواع المنتجات البنكية
21	الشكل رقم: 02 دورة حياة المنتج
47	الشكل رقم 03 : أبعاد الشمول
57	الشكل رقم 40: المنهجية المتبعة في صياغة الاستراتيجية
80	الشكل رقم 05: تمثيل بياني يوضح تطور عدد الشبابيك البنكية و مكاتب البريد ص
87	الشكل رقم 06 : يوضح عدد البطاقات الذهبية المتداولة
88	شكل رقم 07 : يوضح عدد الصراف الالي في الفروع البريدية
89	الشكل رقم 08 : يوضح عدد الصراف الالي في الفروع البنكية
90	الشكل رقم 09 : يوضح تطور اشتراكات انترنت الهاتف النقال و شبكة الانترنت الثابت
92	الشكل رقم 10 : تطورت عمليات الدفع عبر الانترنت في الجزائر بين مختلف القطاعات

## فهرس الجداول

صفحة	الجدول
25	جدول رقم 01: خصائص مراحل دورة حياة المنتج البنكي
80	جدول رقم 02 : تطور عدد الشبابيك البنكية ومكاتب البريد خلال الفترة
81	جدول رقم 03 : الكثافة المصرفية و البريدية و عدد السكان في الجزائر خلال الفترة 2022-2018
82	جدول رقم 04 : تعداد المودعين في البنوك و مكاتب البريد و الخزينة العامة في الجزائر خلال الفترة (2022-2018)
83	جدول رقم 05 : تعداد المصارف و المؤسسات العمومية في الجزائر
83	لجدول رقم 06 : تعداد الوكالات البنكية ومراكز الصكوك البريدية في الجزائر خلال الفترة (2022-2018)
85	الجدول رقم 07 : المعاملات المنجزة باستخدام تكنولوجيات الاعلام والاتصال قد حققت نمو في معدلاتها لسنتي 2021 و2022
87	الجدول رقم (08) : يوضح تطور وضعية البطاقات لسنتي 2021-2022

مُقَدِّمَةٌ

يعد القطاع المصرفي من اهم القطاعات الاقتصادية والذي يساهم بشكل كبير في تحقيق التنمية الاجتماعية و الاقتصادية ،فهو مصدر لتمويل الاستثمارات. و باعتباره يتمتع بالشخصية المعنوية كمؤسسة مالية فهده الاساسي تعظيم الأرباح من خلال تنوع مصادر دخله المتمثلة في المنتجات التقليدية كالإيداع و الإقراض او الحديثة منها كالبطاقات الائتمانية و وسائل الدفع الالكتروني..... الخ.

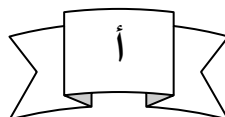
ان التقدم التكنولوجي الذي يشهده العصر حاليا ساهم في احداث تحول جذري في انماط العمل المصرفي ، من ابرز مميزات العمل المصرفي هو زيادة دور تكنولوجيا المصرفية و السعي وراء تحقيق الاستفادة القصوى من تكنولوجيا الاعلام و الاتصال مما ادى الى ابتكار خدمات مصرفية حديثة و تطوير اساليب تقديمها . و سعيها لمواكبة التطورات في هذه الصناعات عملت الجزائر على عصنة قطاعها المالي و المصرفي لتعزيز و تعميم الخدمات و المنتجات البنكية لتشمل كل فئات المجتمع و مؤسساته مما يسمح بجذب الاموال الى القنوات الرسمية .

ان اهمية جذب المدخرات الخارجة عن دورة النشاط اقتصادي و محاولة خلق الشمول المالي ، الذي برزت اهميته بعد الازمة المالية العالمية 2008 ، التي كشفت عن اختلالات هيكلية في النظام المالي من جهة و قدرته على دعم الفئات الاجتماعية المستبعدة ماليا كالفقراء و سكان الارياف و المرأة من جهة اخرى، حيث قامت اغلبية الدول بانتهاج سياسات تضمن تحقيق الشمول المالي ورفع مؤشراتته من خلال تمكين مختلف شرائح المجتمع من الوصول للخدمات البنكية ، التي تلي احتياجاتهم و تتماشى مع قدراتهم و تبعدهم عن التهميش المالي و انعكاسه السلبي عن الاوضاع الاقتصادية و الاجتماعية.

### الاشكالية:

انطلاقا مما سبق يمكن صياغة الاشكالية التالية :

- ما هو دور عصنة و تنوع المنتجات البنكية في تحسين مؤشرات الشمول المالي في الجزائر؟



### التساؤلات الفرعية:

- ما هي المنتجات البنكية المحددة التي يمكن عصرنتها وتنويعها لتحسين الشمول المالي في الجزائر؟
- من هم الفئات المستهدفة بشكل خاص من خلال عصرنة و تنويع المنتجات البنكية؟
- ما هي التحديات التي تواجه الجهود المبذولة لعصرنة و تنويع المنتجات البنكية في الجزائر؟
- كيف يمكن التغلب على هذه التحديات لضمان نجاح مبادرات عصرنة و تنويع المنتجات البنكية؟
- ما هي المؤشرات المحددة التي يمكن استخدامها لقياس تأثير عصرنة و تنويع المنتجات البنكية على الشمول المالي في الجزائر؟

### الفرضيات الفرعية:

- تؤدي عصرنة وتنويع المنتجات البنكية الى زيادة استخدام الخدمات المالية الرسمية بين الافراد و الشركات في الجزائر.
- ستساهم المنتجات البنكية المحدثه و المتنوعة بشكل خاص في تحسين الشمول المالي بين الفئات المستضعفة مثل النساء والشباب وسكان الريف.
- يمكن ان تتغلب الجهود المبذولة لعصرنة و تنويع المنتجات البنكية على تحديات مثل نقص الوعي و المعرفة بالخدمات المالية، و الوصول المحدود الى المؤسسات المالية، والتكاليف المرتفعة.
- ان قياس تأثير عصرنة و تنويع المنتجات البنكية على الشمول المالي في الجزائر يتطلب نهجا متعدد الأبعاد يشمل مؤشرات مثل عدد الحسابات المصرفية الشطة، و حجم المعاملات المالية، واستخدام المنتجات المالية المختلفة.

### اهمية الدراسة

تتبع اهمية الدراسة من موضوعها الذي يظهر دور عصرنة و تنويع المنتجات البنكية في تحسين مؤشرات الشمول المالي في الجزائر من حيث ان هذه الدراسة تجمع بين متغيرين بالغى الاهمية في وقتنا الحاضر و هما المنتجات البنكية و الشمول المالي.

كما أنها تسلط الضوء على اهم اهداف السياسة المالية و هو الشمول المالي و البحث سياسة و استراتيجيات جذب و استقطاب الاموال ضمن القنوات الرسمية من خلال عصرنة و تنويع المنتجات البنكية بما يتماشى مع احتياجات و قدرات المتعاملين.

### اهداف الدراسة:

تكمن اهداف الدراسة في :

- التعرف على المنتجات البنكية التقليدية والحديثة.
- تقييم تأثير عصرنة و تنويع المنتجات البنكية على مختلف فئات المجتمع، مع التركيز على الفئات المستضعفة مثل النساء والشباب و سكان الريف.
- تحديد التحديات التي تواجه الجهود المبذولة لعصرنة و تنويع المنتجات البنكية في الجزائر.
- تحليل العلاقة بين عصرنة و تنويع المنتجات البنكية و مؤشرات الشمول المالي في الجزائر.
- تحديد المنتجات البنكية المحددة التي تساهم بشكل فعال في تحسين الشمول المالي .
- اقتراح توصيات لتصميم و تنفيذ مبادرات فعالة لعصرنة و تنويع المنتجات البنكية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر.

### اسباب اختيار الموضوع:

من اسباب اختيارنا للموضوع:

### الأسباب الذاتية:

- الاهتمامات الشخصية بموضوع الشمول المالي . حيث نأمن بأهمية المول المالي في تحقيق التنمية الاقتصادية و الاجتماعية ، و يهمني بشكل خاص فهم العوامل التي تؤثر على الوصول الى الخدمات المالية في البلدان النامية.
- تحدياتي البحثية حيث توافق الموضوع مع التخصص و ذو صلة باهتمامات الاكاديمية.

### الأسباب الموضوعية:

اهمية الموضوع للجزائر، يعد الشمول المالي موضوعا ذا اهمية بالغة للجزائر، حيث لا تزال معدلات الشمول المالي منخفضة مقارنة بالبلدان الاخرى في المنطقة.

حدثت الدراسات حول موضوع في السياق الجزائري ،لا تتوفر معلومات كافية حول العلاقة بين عصرنه و تنويع المنتجات البنكية و الشمول المالي في الجزائر.

### حدود الدراسة:

تبرز حدود الدراسة فيما يلي:

حدود مكانية: تركزت الدراسة حول قطاع المصرفي في الجزائر.

حدود زمنية: تناولت هذه الدراسة القطاع المصرفي بالجزائر ،امتدت الفترة الزمنية للدراسة من 2018 الى 2022.

المجال الموضوعي: التركيز على دور عصرنه و تنويع المنتجات البنكية في تحقيق الشمول المالي في الجزائر.

### المنهج المتبع:

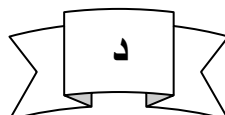
من اجل الاجابة على اشكالية الدراسة و التحقق من صحة او خطأ الفرضيات الموضوعية، تم اتباع منهج يتناسب مع طبيعة و اهداف الدراسة ،وهو المنهج الوصفي الذي ينسجم مع طبيعة موضوع الدراسة من خلال مراجعة البيانات و المعلومات في الادبيات المتوفرة حول منتجات بنكية و الشمول المالي. كما تم انتهاج المنهج التحليلي من خلال القيام بتحليل الاحصائيات الصادرة من مراكز المعلومات المختصة.

### الدراسات السابقة:

#### ✓ الدراسات العربية :

الدراسة الاولى :دراسة (مروى بوشيحة و عبید مروى ، 2024 )بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بدر تبسة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مروى بوشيحة و عبید مروى (دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بدر تبسة 488) مذكرة ماستر، جامعة العربي التبسي تبسة، 2023.



هدفت هذه الدراسة الى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تعزيز الشمول المالي و مدى مساهمة تكنولوجيا الحديثة في تسهيل وتسريع عمليات الدفع و التحويل و تحسين الامن المصرفي و توفير الوقت و الجهد للعملاء و البنوك لتقديم خدمات مالية رقمية مبتكرة لتلبية متطلبات العملاء و تعزيز المنافسة ، و دور الشمول المالي في توفير الخدمات المصرفية و التأمينية و غيرها من الخدمات المصرفية التي يحتاجها الأفراد لإدارة حياتهم الاقتصادية ، وتحقيق النمو الاقتصادي والعدالة المالية و تحسين الاستقرار المالي. و قد توصلت الدراسة الى العديد من النتائج اهمها:

تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تعزيز الشمول المالي بصفة عامة من خلال ابعاده وذلك لان اهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال والمتمثلة في تخفيض التكاليف واختصار الجهد و الوقت و تسهيل تقديم الخدمات ، و نشر و توسيع نطاق الخدمات الالكترونية، تساهم فئات المجتمع للوصول الى الخدمات المالية استخدام بجودة الية لتحقيق الشمول المالي.

**الدراسة الثانية: دراسة (مفيدة الاحسن و كريم بيشاري و رفيق الاحسن، 2023) بعنوان واقع الشمول المالي في الجزائر واقع و تحديات - دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر من 2011 الى 2021 .**

تهدف الدراسة ال ابراز واقع الشمول المالي في الجزائر و اهم التحديات التي تواجهه من خلال تحليل لمؤشرات الشمول المالي التي تقدمها قاعدة بيانات البنك الدولي .<sup>1</sup>

قد توصلت الدراسة الى العديد من النتائج اهمها:

تدني مستوى الشمول المالي في الجزائر نتيجة ضعف مؤشرات الشمول المالي المتمثل في مؤشر وصول الخدمة الى شريحة اكبر من المواطنين وضعف الادخار و الاقتراض عن طريق قنوات الرسمية ، كما تبين ان الشمول المالي يعبر عن مستوى الخدمات المالية في الجزائر وعلى الدولة الجزائرية تكثيف جهودها لرفع من مستويات الشمول المالي.

<sup>1</sup> مفيدة الاحسن و كريم بيشاري و رفيق الاحسن ، واقع الشمول المالي في الجزائر واقع و تحديات - دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر من 2011 الى 2021، دراسة تحليلية، بمجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 12، العدد 02، جامعة البليدة، 2023.

الدراسة الثالثة: دراسة (بوشيبية صلاح، 2022) بعنوان واقع وافاق تعزيز الشمول المالي في الجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى مساهمة الخدمات المالية في تعزيز الشمول المالي والتعرف على واقعه في الجزائر. و البحث في اهم العوامل المساعدة في تعزيزه، في ظل التطورات المالية و المصرفية و ازمة كورونا.<sup>1</sup>

وقد خلصت هذه الدراسة الى ان هناك تذبذب في مستوى الشمول المالي في الجزائر مقارنة مع الدول المتطورة مما جعله تصنف ضمن الدول ذات الشمول المالي المتوسط الامر الذي يلزم بضرورة اتباع استراتيجيات قادرة على تحسين الخدمات المصرفية وتنوع الخدمات المالية الرقمية .

الدراسة الرابعة: دراسة (شيخ طرفاوي و راية امينة، 2022)، بعنوان دور الشمول المالي في تحسين جودة الخدمات البنكية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري.

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم مفاهيم حول الشمول المالي اهميته واهدافه وابعاده والتعريف بسياسات الدول الرامية الى تطويره معتمدا اصحابها على الجانب النظري من خلال دراسة حالة بنك الوطني الجزائري.<sup>2</sup>

وخلصت هذه الدراسة الى ان الشمول المالي له عدة مزايا على الاقتصاد والمجتمع والنظام المالي لذي فلا بد من اعداد استراتيجية شاملة لتحسينه .

كما ان جودة الخدمة البنكية تساهم وبشكل كبير في تحسن الشمول المالي .

كما ان هذه الدراسة خلصت الى ان هناك علاقة بين درجة الموثوقية وابعاد الشمول المالي فهناك تأثير كبير بين الثقة والمخاطر وتحقق الشمول المالي .

وقد سجل اصحاب هذه الدراسة الاقتراحات التالية :

لا بد من الاستفادة من تجارب الدول المتطورة تكنولوجيا لتحقيق الشمول المالي

1 بوشيبية صلاح ، واقع وافاق تعزيز الشمول المالي في الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة محمد بوضياف المسيلة 2022 .

2 شيخ طرفاوي و راية امينة، دور الشمول المالي في تحسين جودة الخدمات البنكية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري ، مذكرة لنيل شهادة ماستر تخصص شعبة مالية ومحاسبة تخصص مالية وبنوك، جامعة ابن خلدون تيارت الجزائر 2022.

التشجيع على العمل بالهويات الرقمية

العمل على تحسين الابتكارات في تحسين جودة الخدمة البنكية .

الدراسة الخامسة: دراسة (نور الدين كروش ،دقيش جمال، اولاد براهيم ليلي،2022) بعنوان واقع الشمول المالي في الوطن العربي ،دراسة لبعض الدول العربي.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل واقع الشمول المالي في الدول العربية من خلال المؤشرات الدالة على تحفقه وجهود البنوك المركزية في تعزيزه

وقفد استشهدت هذه الدراسة بتجارب بعض الدول العربية وسبل انتشاره وتوسيعه وما هي الطرق التي تبنتها تلك الدول حتى يكون للشمول المالي اكثر انتشار للاستفادة اكبر شريحة من الخدمات البنكية المتاحة.<sup>1</sup>

وقد خلصت هذه الدراسة الى ان الدول العربية بذلت جهودا لا يستهان بها من اجل تعزيز استراتيجيات وبرامج تحقيق الشمول المالي

ان هذه الدول تسعى لوصول 63 بالمائة من سكانها البالغين لا سيما منهم الشباب للوصول للخدمات البنكية .

كما تسعى هذه الدول لوصول المؤسسات الصغيرة ومتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الى اكبر شريحة من الخدمات والمنتجات المالية المتوفرة دون عوائق وحواجز .

وقد سجلت هذه الدراسة وبالرغم من الجهود المبذولة من الدول العربية الا انها لا تزال لم تصل بعد الى الاهداف الحقيقية من الشمول المالي وما زالت بعيدة عن ركب الدول المتقدمة .

الدراسة السادسة: دراسة (هاجرة ديدوش،2022) بعنوان اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة عينة من البنوك التجارية.<sup>2</sup>

1 نور الدين كروش ،دقيش جمال، اولاد براهيم ليلي ، واقع الشمول المالي في الوطن العربي ،دراسة لبعض الدول العربية ، مجلة الاعمال والدراسات الاقتصادية المعاصرة المجلد 5، العدد 01 ،جامعة تسمسيلت الجزائر، سنة 2022 .  
2 دراسة هاجرة ديدوش ،اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة عينة من البنوك التجارية، اطروحة دكتوراة ،جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف،2022.

هدفت هذه الدراسة هذه الى دور تبني تكنولوجيا المعلومات و الانظمة الحديثة في تحسين جودة الخدمة المصرفية بالبنوك محل الدراسة ، و قد توصلت الدراسة الى العديد من النتائج اهمها:

ادت التطورات المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بشكل واسع في تحسين الخدمة المصرفية المقدمة للزبائن من خلال ظهور نمط جديد لتقديم الخدمة المصرفية اي الصيرفة الالكترونية التي تعمل على تجاوز الوظائف التقليدية و اتاحة مختلف الادوات ،التقنيات و الانظمة الحديثة في عرض الخدمات المصرفية كالصراف الآلي الصيرفة عبر الأنترنت و الصيرفة عبر الهاتف النقال وغيرها من قنوات التوزيع و انظمتها المختلفة، بما يضمن تدفق الخدمات المصرفية للزبائن بسهولة و سرعة و في أي وقت وفي أي مكان ،مما يساعد على ربح الوقت ،و تقليل تكاليف مما ينعكس على تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة للزبائن على المستوى الطويل.

**الدراسة السابعة: دراسة (يسمينة قاسي و مزيان توفيق ،2022 )** بعنوان دور و اهمية الشمول المالي تحقيق الاستقرار المالي و التنمية المستدامة دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر و الدول العربية.

تهدف الدراسة ال ابراز دور و اهمية الشمول المالي تحقيق الاستقرار المالي و دعم التنمية المستدامة من خلال التعرف على مفهوم الشمول المالي و اهميته و اهدافه بالقيام بدراس تحليلية لمؤشرات الشمول المالي بالجزائر و ادول العربية، زيادة على ذلك تحليل و تقييم واقع الشمول المالي من خلال مؤشرات الادخار و الاقراض واستخدام الحسابات في المؤسسات المالية الرسمية.<sup>1</sup>

قد توصلت الدراسة الى العديد من النتائج اهمها:

توضيح واقع و احتياجات تعزيز الشمول المالي في الدول العربية للارتقاء بمؤشرات الشمول المالي و تحسينها من خلال تعزيز الوصول الى التمويل و الخدمات المالية في الدول العربية

<sup>1</sup>يسمينة قاسي و مزيان توفيق ، دور و اهمية الشمول المالي تحقيق الاستقرار المالي و التنمية المستدامة دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر و الدول العربية، دراسة تحليلية، بمجلة المنهل الاقتصادي،المجلد05 العدد01 جامعة حمه للخضر بالوادي،2022،

الدراسة الثامنة: دراسة (اية عادل محمود عوض، 2021) بعنوان اثر تطبيق الشمول المالي على المخاطر الائتمانية بالبنوك وانعكاس ذلك على ادائها المالي دراسة تطبيقية .<sup>1</sup>

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على اثر تطبيق الشمول المالي على الاداء المالي بالبنوك بالإضافة الى معرفة درجة تطبيق البنوك للشمول المالي في مصر وذلك من خلال الدراسة التطبيقية .

وقد توصلت الدراسة الى :

وجود علاقة ايجابية معنوية ذات دلالة احصائية بين تطبيق الشمول المالي والاداء بالبنوك حيث ان توسع البنوك في تطبيق الشمول المالي مع وجود مستويات مرتفعة من الوعي والتثقيف المالي ومن ثم جذب اكبر عدد ممكن من العملاء ذوي الفئات المختلفة مما ينعكس على نسبة السيولة وتعزيز الاداء المالي وتدفق التمويل لكافة الفئات داخل المجتمع وتحقيق المزيد من الأرباح.

الدراسة التاسعة: دراسة (صفاء دبوبة و مروى مريان ، 2021) بعنوان دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة لعينة من الجمهور العام في الجزائر.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة دور و مدى مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي لعينة من الجمهور العام في الجزائر وذلك من خلال استعراض المفاهيم العامة حول الخدمات المصرفية الالكترونية و الشمول المالي بالإضافة الى معرفة واقع مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في العالم وخاصة الدول العربية بالتركيز على الجزائر.<sup>2</sup>

و قد توصلت الدراسة الى العديد من النتائج اهمها:

ضرورة متابعة التطورات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية الالكترونية و الوصول الى العملاء عبر احدث الوسائل الالكترونية ،بالإضافة الى تكثيف الجهود في مجال التثقيف المالي الداعم لمنظومة الشمول المالي و التعريف بالخدمات المصرفية الالكترونية

1 اية عادل محمود عوض، اثر تطبيق الشمول المالي على المخاطر الائتمانية بالبنوك وانعكاس ذلك على ادائها المالي دراسة تطبيقية ، مجلة الدراسات المالية والتجارية ،العدد 3 ،القاهرة، سنة 2021 .

2 دراسة صفاء دبوبة و مروى مريان(دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة لعينة من الجمهور العام في الجزائر) مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة العربي التبسي تبسة، 2021.

الدراسة العاشرة: دراسة (مريم بوالشعر و بومعالي امينة، 2021) بعنوان اثر تطوير الخدمات المصرفية على تحسين الصورة الذهنية للبنك من وجهة نظر العملاء دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة ميلا. <sup>1</sup>

هدفت هذه الدراسة الى ابراز واقع تطوير الخدمات المصرفية في بنك القرض الشعبي الجزائري و اثرها على تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة من وجهة نظر العملاء، و قد توصلت الدراسة الى ان مستوى تطوير الخدمات المصرفية في بنك القرض الشعبي الجزائري مرتفع بكل ابعاده سواء بتنمية و تطوير السوق، اختراق السوق، تطوير المنتج او التنوع و له اثر كبير على تحسين الصورة الذهنية للبنك من وجهة نظر العملاء، و ذلك من خلال تبني البنك فلسفة تطوير الخدمات المصرفية بشكل كبير.

الدراسة الحادي عشر: دراسة (نادية لوزري، 2021) بعنوان واقع الشمول المالي في الدول العربية واليات تعزيزه دراسة مقارنة لمستوى الشمول المالي في مجموعة من الدول العربية.

هدفت هذه الدراسة إلى ابراز اهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية الاقتصادية واستقرار النظام المالي، مع الوقوف على واقع الشمول المالي في العديد من الدول العربية عن طريق تحليل مؤشرات ونتائجه والاهداف التي وصل اليها. <sup>2</sup>

وقد خلصت هذه الدراسة الى تدني مستوى الخدمات البنكية في عديد الدول العربية باستثناء دول الخليج، نتيجة ضعف مؤشر وصول الخدمات المالية الى اكبر شريحة من المواطنين

كما سجلت هذه الدراسة الى ان هناك فجوة بين القنوات المالية والمواطنين لا سيما في عمليتي الادخار والاقتراض في هذه الدول.

<sup>1</sup> دراسة مريم بوالشعر و بومعالي امينة، اثر تطوير الخدمات المصرفية على تحسين الصورة الذهنية للبنك من وجهة نظر العملاء دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة ميلا، مذكرة ماستر، جامعة عبد الحفيظ بو الصرف ميلا، 2021.

<sup>2</sup> نادية لوزري ، واقع الشمول المالي في الدول العربية واليات تعزيزه دراسة مقارنة لمستوى الشمول المالي في مجموعة من الدول العربية، مجلة بحوث الاقتصاد و المناجمنت، المجلد 02 ، العدد 02، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 3 ، 2021.

الدراسة الثاني عشر: دراسة (بوظلاعة محمد، سعد بخشوش حسينة، بو قره كريمه، 2020) بعنوان واقع الشمول المالي وتحدياته الاردن والجزائر نموذجاً .

هدفت الدراسة إلى تقديم أهم المفاهيم حول الشمول المالي وسبل تعزيزه، والتعرف على أهم مؤشرات، وتطرق إلى واقع الشمول المالي في الجزائر والأردن وأهم التحديات في الدولتين.<sup>1</sup>

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الشمول المالي يقدم خدمات ومنتجات مالية متطورة، كما يلعب دوراً هاماً في تعبئة المدخرات وتطوير النظام المالي في الدول المتقدمة عامة والنامية خاصة، كما أشارت هذه الدراسة إلى أنه وبالرغم من قوة القطاع المصرفي المالي في الأردن وتطوره إلا أن 70% من المواطنين في الأردن لا يتعاملون مع المؤسسات المالية بالرغم من وجود بنية تحتية ممتازة تمكن المواطن والبنوك من التنقل والتواصل في ما بينهم سواء من خلال البنوك والفروع المالية أو من خلال الفروع الإلكترونية، أما بالنسبة للجزائر+ فإن الخدمات البنكية لدى المؤسسات المالية الرسمية تحسنت إلى مستوى مقبول بالرغم من تسجيل ان نسبة الاقتراض من المؤسسات المالية لا تزال منخفضة جداً.

<sup>1</sup> بوظلاعة محمد، سعد بخشوش حسينة، بو قره كريمه، واقع الشمول المالي وتحدياته الاردن والجزائر نموذجاً ، مجلة الاقتصاد المال والاعمال المجلد 04 العدد 2 المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميله سنة 2020 .



**banking services-**

-1The study:( **Kasiya Kirdasinova and.2021** ) Digital transformation of banking services:development- scenarios and management mechamisms .

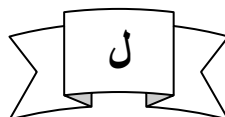
هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطوير الخدمات المصرفية في ظل التطورات التي شهدتها العالم في مجال الرقمنة في سوق الخدمات المصرفية الكازاخستاني ، و التحديات التي تواجهه المتمثل في زيادة حدة المنافسة بعد ولوج المؤسسات الاجنبية المالية للسوق ، انخفاض ربحية ادوات المضاربة و التي تمثل المصدر الرئيسي لربح البنوك .تغير في القيمة المستهلكة بتحول التركيز من خصائص سعر المنتج الى خصائص الخدمة مما يزيد من اهمية تطبيق التقنيات الحديثة التي تلي طلبات العملاء ، العمل على الحفاظ على الميزة التنافسية الاستراتيجية في السوق المالية الوطنية .<sup>1</sup>

وقد توصلت الدراسة الى ضرورة دراسة سمات القطرية لتشكيل سوق الخدمات المصرفية وتحديد اتجاهات التطوير الرئيسي ،الاعتماد على تقنيات لتحسين كفاءة العمل في بيئة تنافسية ،وأهمية إدارة الخدمات المصرفية .

-2The study:( **Bahar sanil and Elif Hobikoglu,2015**)  
Development of internet banking as the innovative distribution channel and Turkey

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تطور الخدمات المصرفية عبر الانترنت كقناة توزيع مبتكرة ومثال عن ذلك نموذج تركيا .والتعرف الى اهمية الخدمات المصرفية المبتكرة و المتنوعة من حيث خلق

<sup>1</sup> Kasiya Kirdasinova and, **Digital transformation of banking services:development-scenarios and management mechamisms** , Eastern - European journal of Enterprise technologies -vol06-2021.



ميزة تنافسية للبنوك و العمل على تلبية متطلبات العملاء. كما تبحث هذه الدراسة في تطور الادوات المصرفية عبر الانترنت المستخدمة في الصناعة المصرفية التركية و منتجات هذه الادوات <sup>1</sup>. ومدى فعالية الصناعة المصرفية التركية من خلال المنتجات و العمليات المبتكرة التي تقدمها قنوات المنتجات المصرفية عبر الانترنت المستخدمة في تركيا .

وقد توصلت الدراسة الى ان المنتجات المستخدمة في الخدمات المصرفية عبر الانترنت و مستهلكين الذين يستخدمونها في حالة تطور متزايد،مقارنة الى ما وصلت اليه تركيا بدول العالم فهي لم تصل الى المستوى المطلوب بعد،فهي تواجه العديد من التحديات في نشر الخدمات الالكترونية،اهمها الصدام بين البنية التحتية للويب و الامن الصناعة المصرفية و تنوع الخدمة المصرفية ،و تعزيز فهم التوجه نحو استخدام الخدمات المصرفية عبر الانترنت الذي يعد فعال في تسريع طور القطاع المصرفي .

## financial inclusion

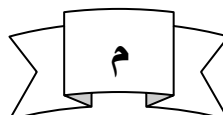
-1The study:( **Francisco Gil Barez,2023**) Android in Africa- the enabler to making financial inclusion a reality .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على كيفية التي يمكن بها لمحطات نقاط البيع ان تساعد في تحويل حياة المستبعدين ماليا من خلال تقديم قيمة تتجاوز مجرد الدفع .ومع دخول الى السوق استراتيجية الاعتماد على نظام Android اقوى ،مع امكانية لإحداث تأثير ايجابي على المنطقة و الدور الذي يلعبه <sup>2</sup>.

وقد توصلت هذه الدراسة الى ضرورة الاعتماد على خدمات مالية مبتكرة ذات قيمة مضافة ،و التي تعد مستقبلا. وعلى البنوك العمل على التخطيط للاستثمار في حلول الدفع الالكتروني كما لا

<sup>1</sup> Bahar sanil and Elif Hobikoglu, **Development of internet banking as the innovative distribution channel and Turkey**, procedia -social and behavioral sciences -Turkiye-2015.

<sup>2</sup> Francisco Gil Barez , **Android in Africa-the enabler to making financial inclusion a reality** , -ingenico -2023.



يقتصر السباق على البنوك فقط بل امتد لشركات تكنولوجيايات المالية وشركات الاتصالات التي تسعى لتحقيق النمو و الفرص الهائلة التي توفرها المنطقة .

-2The study:(**Paterson .K .Ozili,2021**) Financial inclusion –A strong critique New challenges for future sustainability and wellbeing –emerald publishing limited .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الانتقادات التي وجهة للشمول المالي ،من خلال التحديات الجديدة للاستدامة و الرفاهية في المستقبل .استخدم الكاتب التحليل النقدي بهدف مساعدة صناع السياسات في تقييم العوامل الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية و الثقافية التي تعيق الشمول المالي على المجتمع .<sup>1</sup>

وقد توصلت الدراسة الى ان الشمول المالي هو دعوة للعيش بالتمويل الى أموله الفقر ، كما ان فوائده تختفي بمرور الوقت ، يتجاهل الشمول المالي كيفية تأثير الفقر على عملية صنع القرار المالي ، يعمل على الترويج للنقود الرقمية التي يصعب فهمها . يعزز الشمول المالي استخدام حسابات المعاملات . بعض جهود الشمول المالي تشبه حملة ضد وجود النقود النقدية

-3The study(**Elisa Beth Rhyne and Sonjakelly,2018**) Financial inclusion hype vs. reality deconstructing the 2017 finindex results center for financial inclusion .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مؤشرات الشمول المالي الرئيسية ، بما في ذلك استخدام الحسابات ، و الاقتراض و الادخار و القدرة على الصمود . كما انها اعتمدت على ستة دول كنموذج لمسار التقدم المحرز في الشمول المالي في جميع انحاء العالم .<sup>2</sup>

وقد توصلت هذه الدراسة الى ان التصحيح لسكون الحساب في البلدان النامية تباطأ نمو الحساب ، و اتسعت الفجوة بين الوصول الى الاستخدام في ظل الائتمان الثابت و انحدار المدخرات

<sup>1</sup> **Paterson .K .Ozili , Financial inclusion -A strong critique , New challenges for future sustainability and wellbeing -emerald publishing limited 2021.**

<sup>2</sup> **Elisa Beth Rhyne and Sonjakelly , Financial inclusion hype vs. reality deconstructing the 2017 finindex results , center for financial inclusion-2018.**

. الا ان النقطة المضيئة هي انتشار استخدام المدفوعات الرقمية. لذلك يبقى الشمول المالي هدفا قابل للتحقيق .

-4The study: ( **Maria Fernandez Vidal and Sophie Sirtaine** , 2017) Open finance can reduce financial inclusion Gaps -here 's how )CGAP Leadership Essay Series .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التمويل المفتوح في تقليل فجوات الشمول المالي، من خلال قدرة البيانات على احداث تغيير جذري في مجال الشمول المالي و الذي يمكن ان يكون المفتاح لتحقيق ذلك، كما ان امكانية البيانات ليس فقط توسيع نطاق الخدمات المالية و لكن ايضا عمقها و فائدتها المقدمة للأشخاص ذوي الدخل المنخفض <sup>1</sup>.

وقد توصلت الدراسة الى ان الخدمات المالية القائمة على البيانات الرقمية تساعد في سد فجوات الشمول كما تقلل الاستبعاد المالي بنسبة 50%. كما تعمل على تخفيض الاسعار و تصميم المنتجات لتلبية احتياجات الافراد. اضافة لاستخدام الاساليب المبنية على البيانات لدعم الشمول المالي للمرأة و في الاخير يمكن للتمويل المفتوح الى تحول محوري في مسار الاسواق المالية، مما يؤدي الى تحفيز المنافسة و الابتكار .

<sup>1</sup> Maria Fernandez Vidal and Sophie Sirtaine (Open finance can reduce financial inclusion Gaps -here 's how )CGAP Leadership Essay Series- 2017

## ✓ التعقيب عن الدراسات السابقة:

اجريت جل الدراسات على احد متغيري الدراسة الحالية المتمثل في المنتجات البنكية و الشمول المالي، ما عدا دراستي طرفاوي شيخ و راية امينة (دور الشمول المالي في تحسين جودة الخدمات البنكية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري) و دراسة ديدوش هاجرة (اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة عينة من البنوك التجارية) فقد جمعت بين متغيري الدراسة . كما جاءت الدراسات للبحث في اثر دور و واقع الشمول المالي. كما ركزت الدراسات على البحث في مجال زمني محدد كدراسة كل من مفيدة الاحسن و كريم بيشاري و رفيق الاحسن (واقع الشمول المالي في الجزائر واقع و تحديات - دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر من 2011 الى 2021) ودراسة Elisa Beth Rhyne and Sonjakelly (Financial inclusion hype vs. reality deconstructing the 2017 (index results

كما عاجلت اغلبية الدراسات الوضع في الجزائر وركز بعضها على بنوك محدد كدراسة طرفاوي شيخ و راية امينة (دور الشمول المالي في تحسين جودة الخدمات البنكية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري) دراسة بوشايحة مروى و عبيد مروى (دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بدر تبسة 488)، في حين تطرقت بعض الدراسات على دولة بعينها و دراسات اخرى على دول عربية او اجنبية كدراسة- Bahar sanil and Elif Hobikoglu (Development of internet banking as (the innovative distribution channel and Turkey).

\*تشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في كونها ركزت دور الذي تلعبه المنتجات البنكية في رفع مؤشرات الشمول المالي كونها اهم عوامل التي تعتمد عليها مؤشرات الشمول المال و من حيث تطبيق دراسة الحالة على الجزائر. كما اختلفت مع الدراسات السابقة في تركيزها عن دور المنتجات البنكية من حيث عصرنتها وتنوعها على تحسين مؤشرات شمول المالي، كما جرت الدراسة في الفترة الممتدة من 2018 الى 2022 .

اعتمدت اغلبية الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي ، الا انه اعتمد دراسة - Paterson .K  
(.Ozili ( Financial inclusion -A strong critique

الذي اعتمد المنهج الوصفي النقدي ، وكذا دراسة ديدوش هاجرة(اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة عينة من البنوك التجارية) التي اعتمدت المنهج الاستنباطي .

\*اتفقت الدراسة الحالية مع اغلبية الدراسات السابقة من حيث المنهج المعتمد وهو المنهج الوصفي التحليل .

- تم اختيار تحليل البيانات كأداة للبحث ، في حين هناك دراسات اعتمدت على الاستبيان كأداة لجمع وتحليل المعلومات .

\*اتفقت الدراسة الحالية مع اغلبية الدراسات السابقة في اعتماد تحليل البيانات كأداة لتفسير المعطيات .

كما ان اغلبية الدراسات توصلت لأهمية الشمول المالي فيما يلي:

- رفع من اداء البنوك .
- الرفع من مستوى الخدمات المالية.
- الدور الهام للموثوقية المصرفية في تحسين مؤشراتته.
- في تحقيق الاستقرار المالي والتنمية المستدامة.
- تحديد مستوى الشمول المالي باستخدام مؤشراتته وما هو تأثيره على صورة البنك لدى العملاء. و على المخاطر لائتمانية بالبنوك.
- الاستفادة من تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في مجال الخدمات المالية و قنوات توزيعها لأجل تحقيق الشمول المالي.
- الشمول المالي يدعم الفئات الهش في المجتمع
- تكثيف الجهود لأجل التثقيف المالي .

\*اتفقت الدراسة الحالية مع اغلبيية الدراسات السابقة كما نتج عنها نتائج اخرى من بينها الاستمرارية في التطوير والإبداع و الابتكار في مجال المنتجات البنكية و العمل على تنويعها لأجل تحقيق الشمول المالي.

**الفجوة البحثية:** ما يميز الدراسة الحالية عن باقي الدراسات السابقة تركيزها على تعريف بمدى مساهمة المنتجات البنكية في تحسين مؤشرات الشمول من حيث باعتماد نهج العصرية والتنويع لمنتجاتها كنموذج الجزائر، خلال الفترة الممتدة من 2018 الى 2022 اي فترة جائحة كورونا و فترة الانتعاش .

### هيكلية الدراسة:

للإجابة عن اشكالية البحث المطروحة و اختبار الفرضيات تم تقسيم بحثنا الى ثلاثة فصول سبقتهم مقدمة التي تضمنت ملخص عام عن البحث و طرح الاشكالية مع وضع فرضيات الدراسة و التعرض لأهمية و اهداف البحث والمنهج المتبع و اسباب اختيار الموضوع والصعوبات التي واجهتنا خلال فبحثنا ، كما قمنا بالدراسات السابقة التي ركزت على متغيري الدراسة (المنتجات البنكية و الشمول المالي).

القسم النظري قسم الى فصلين هما : الفصل الاول تناول متغير المنتجات البنكية و قسم ثلاث مباحث الاول حول ماهية المنتجات البنكية و المبحث الثاني انواع و دورة حياة المنتج البنكي اما المبحث الثالث حول عصرنه و تنوع منتجات بنكية

الفصل الثاني تناول متغير الشمول المالي و قسم ثلاث مباحث الاول حول عموميات حول الشمول المالي و المبحث الثاني محددات الشمول المالي اما المبحث الثالث حول سبل تعزيز الشمول المالي

الفصل الثالث تناول الجانب التطبيقي الذي تمحور حول واقع عصرنه و تنوع المنتجات البنكية في تحسين مؤشرات الشمول المالي في الجزائر و قسم ثلاث مباحث الاول حول دور البنوك و المؤسسات المالية في عصرنه و تنوع المنتجات البنكية في الجزائر و المبحث الثاني دور السلطات العمومية في توفير بيئة مواتية لعصرنه و تنوع المنتجات البنكية ، كما تناول المبحث الثالث حول تحليل مؤشرات الشمول المالي في الجزائر.

### صعوبات الدراسة :

من اهم الصعوبات التي واجهتنا في إتمام هذا البحث تتمثل فيما يلي :

- قلة المراجع (الكتب) حول الشمول المالي.
- ندرة و تضارب الاحصائيات و الارقام الدقيقة لسنوات الاخيرة (2022-2023) عن المنتجات البنكية و الشمول المالي.

# الفصل الأول

المنتجات البنكية

## تمهيد

ان الجزائر كغيرها من دول العالم الحديث، تسعى الى تطوير اقتصادها لمواجهة التحديات الراهنة ، ولا يمكن تصور هذا التطور الا من خلال تطوير البنوك.

هذه الاخيرة عملت على تطوير نفسها ، من خلال تطوير خدماتها البنكية ، فان جميع الانشطة الاقتصادية تعتمد اساسا على الخدمات البنكية من اجل تقديم احسن خدمة لعملائها من جهة. والمساهمة في تطوير الاقتصاديات الحديثة من جهة ثانية .

فبظهور العولمة ، وخروج منظمة التجارة العالمية كاحد اهم الركائز الاقتصادية في العالم ، والتي ادرجت الخدمات البنكية والمالية في جدول اعمالها في ما سمي باتفاقية الجاتس . وساهمت في تنويع الابتكار وتطوير المعرفة من خلال البحث العلمي ، والاعتماد على التطور التكنولوجي . فظهرت خدمات جديدة لم تكن معروفة من قبل .

لذا كان لزاما على البنوك الاخذ بهذا التطور لكي تحافظ على مكانتها في السوق المالية الداخلية والخارجية .

لدى سنتطرق في هذا الفصل ، الى دراسة ماهية المنتجات البنكية في المبحث الاول .

وفي المبحث الثاني نتطرق الى انواع ودورة حياة المنتجات البنكية .

ثم نتطرق الى عصرنة وتنويع المنتجات البنكية في المبحث الثالث

## المبحث الأول: ماهية المنتجات البنكية

ان الاهتمام بالاقتصاد ، والسعي الى تطويره ، ادى بضرورة الاهتمام بالخدمات البنكية ، انطلاقا من الدور المهم الذي يلعبه في تعزيز النمو الاقتصادي المتوازن والمستدام، وان قدرة الاقتصاد على التصدي للصدمات الخارجية غير المتوقعة ، مرتبطة إلى درجة كبيرة بنوعية الخدمات المقدمة من البنوك ، وجودتها ، نظرا لمساهمتها الكبيرة في رفع كفاءة الاقتصاد وتحقيق الاستقرار.

ولقد شهد القطاع المصرفي تطورا كبيرا ، نتيجة الجهود التي بذلتها الدول، لذي يتعين علينا دراسة مفهوم الخدمات البنكية وخصائصها في المطلب الاول ، وتحدث عن التطور التاريخي للمنتجات البنكية في المطلب الثاني .

### المطلب الأول: مفهوم المنتجات البنكية وخصائصها

ان المنتجات البنكية كغيرها من المنتجات ، اختلف في تعريفها حسب الزاوية التي نضر إليها منها ، ومن خلال تلك التعريفات تظهر لنا خصائصها .  
و سنتطرق في هذا المبحث الى تعريف وخصائص المنتجات البنكية.

#### 01- : تعريف المنتجات البنكية

اذا كان المنتج يعرف بأنه "هو أي شيء قادر على إشباع احتياجات المستهلكين<sup>1</sup> ".  
هذا التعريف يشمل كل من المنتجات المادية ، مثل: السيارات، الغسالات، الهواتف... الخ ، و المنتجات الخدمية ، مثل: التأمين ، النقل، الأعمال البنكية .  
فلتعريف بالمنتجات البنكية ، سنتطرق اولا لتعريف المنتجات بصفة عامة. ثم نستطرد في تعريف المنتجات البنكية .

<sup>1</sup> فؤاد بن حدو ، المنتجات المالية في البنوك الاسلامية بين الابتكار والحيل الفقهية ، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 6، العدد الاول ، جامعة الشهيد احمد زبانة غليزان - الجزائر 2021 ، ص 67 .

### أولاً: تعريف المنتج

المنتج هو أي شيء يمكن تقديمه للسوق، لتلبية رغبة أو حاجة. فالمنتجات التي يتم تسويقها تشمل السلع المادية، والخدمات، والخبرات، والاحداث، والاشخاص، والاماكن، الخصائص والمنظمات والمعلومات والأفكار.

. كما يمكن تعريفه حسب Debois أنه تعبير المؤسسة الفيزيائي، للرد على الطلب، فهو يمكن أن يكون مادي سيارة، فكرة،..(خدمة) رحلة بحرية أو مجموعة مختلطة مما سبق.<sup>1</sup>

اذن المنتج هو أي شيء مادي ملموس او غير ملموس يقدم من قبل المنتج الى المستهلك بمقابل، بشرط ان يوفر ذاك المنتج متطلبات المستهلك.

مما سبق عرفنا ان تعريف المنتج بمعناه الواسع ينقسم الى نوعين اما منتج مادي ملموس، او منتج خديما غير ملموس. فمن امثلة المنتجات المادية الملموسة نجد المنتجات المادية الاستهلاكية.

والمنتج الخديمي يعرف بانه نشاط او منفعة يقدمها طرف لطرف اخر، وتكون في الاساس غير ملموسة ولا يترتب عنها أي ملكية.

وحتى يتسنى تسويق الخدمات لا بد من إعطاء تعريف المؤسسة الخدمية، باعتبارها الجهة التي ستقوم بتطبيق المفهوم التسويقي في مجال الخدمات،

وعليه يمكن تعريف المؤسسة الخدمية بأنها عبارة عن نظام يتكون من مجموعة من الأشخاص، والوسائل المنظمة، والمتفاعلة فيما بينها، لإنتاج قيمة غير مادية لإشباع حاجات ورغبات الزبون، كما يمكن اعتبارها هيكل منظم لقدرات خاصة لتقديم خدمات مختلفة الأشكال والأنواع، فالشركات والمؤسسات العامة في مجال الخدمات، تقدم أنواع مختلفة من الخدمات إلى المستهلكين، سواء كانوا أفرادا أو مؤسسات، فهي تستخدم أشخاص محترفين،

<sup>1</sup> عثمان ليلي، محاضرات في مقياس مدخل للخدمات، جامعة زيان عشور الجلفة، الجزائر سنة 2023/2022، ص 36.

وتقوم بتأجير مهارتهم ، لتبيع الخدمة للزبون، فهناك مؤسسات تؤدي خدماتها على سلع يملكها الزبون ، وأخرى تؤديها مباشرة مثل التأمينات، المستشفيات، البنوك.... إلخ.<sup>1</sup>

### ثانيا : تعريف المنتج البنكي :

ان تعريف المنتجات البنكية - المنتج الخدمي البنكي - يتوافق كثيرا مع تعريف المنتجات الاخرى بشكل عام ، حيث يمثل نشاط ، او عملية حصل عليها الزبون، او المستفيد من البنك، سواء أكانوا اشخاص طبيعيين، او معنويين. اذ تعتبر انها نشاط ذات مفهوم نفعي ، غير ملموس ، او ملموس ، لا شباع رغبات مالية واثمانية حالية او مستقبلية ، هذه الخدمات تعود بأرباح على البنك المصدر لهذه الخدمات ، من خلال العلاقة التبادلية بين البنك والمستفيد .

لدى اختلف اصحاب الاختصاص، في تعريف الخدمات البنكية ، نذكر منها<sup>2</sup>: تعرف الخدمات المالية والمصرفية على أنها أية خدمة ، ذات طابع مالي ، يقدمها مورد خدمة مالية، وتشمل جميع أنواع التأمين والخدمات المالية المتصلة بالتأمين وجميع الخدمات المصرفية.. كما تعرف الخدمات المالية حسب ما ورد في اتفاقية الأورغواي ، بأنها تلك الخدمات التي تعني بمنح خدمة ذات طبيعة مالية ، بواسطة ممول متخصص وتشمل هذه الخدمات : التأمين بمختلف أنواعه ، وكافة الخدمات المصرفية والخدمات المصرفية هي جزء من بين الخدمات المالية البنكية،

وتعرف الخدمات المصرفية على أنها : مجموع تلك الخدمات ، التي تقدمها البنوك لعملائها غير خدمات الإيداع ، والاقتمان ، والاستثمار، وهي خدمات متنوعة وعديدة وعادة ما ترتبط بالخدمات الرئيسية المشار إليها .

كما تعرف الخدمات المصرفية ، بأنها عبارة عن تصرفات ، أو أنشطة ، أو أداء تقدم من طرف البنك إلى العميل .

<sup>1</sup> بلبخاري سامي ، مطبوعة في مقياس تسويق الخدمات ، جامعة 08 ماي 45 ، قالمة الجزائر سنة 2016/2017 ، ص 02.

<sup>2</sup> حيرش عبد القادر ، رسالة ماجستير بعنوان دور التحرير المصرفي في تطوير الخدمات المصرفية وزيادة قدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية، جامعة عمار تليجي الاغواط سنة 2013/2012 ، ص 36 .

كما تعرف الخدمة المصرفية على أنها: "تصرفات ، وانشطة ، وأدوات ، تقدم من طرف إلى آخر، وهذه الأنشطة غير ملموسة ، ولا يترتب عليها حق ملكية شيء، كما أن تقديم الخدمة قد يقترن أولاً عند تقديمها بمنتج غير ملموس"<sup>1</sup>

## 02- خصائص المنتجات البنكية

من خلال التعريفات السابقة ، للمنتج الخدمي البنكي ، يمكننا استخلاص خصائص المنتجات البنكية نذكرها في ما يلي :

### اولا : نظام تقديم الخدمة على درجة عالية من الخصوصية:

يتطلب تسويق المنتج البنكي ، درجة عالية من السرية ، والسرعة في الاداء، ولا يحتاج هنا عادة ، للوسطاء بين العميل والبنك ، اذ يسعى البنك الى ابقاء المعاملة سرية بينه وبين الزبون، فالزبون بطبعه يجب ان تبقى معاملاته المالية سرية، فهذه الخاصية تفرضها الادارة البنكية في كل تعاملاتها"<sup>2</sup> .

### الثاني: اللاملموسية :

من هذه الخاصية يتضح ان البنك ، غير معني بنشاطات التخزين ، والنقل، والاعمال المرتبطة بهما ، كما هو الحال مع السلع الملموسة.

كما ان هذه الخدمات لا يمكن تحسسها ، مثل السلع الملموسة بحاسية الشم، والتذوق ، او قياس جودتها ، من خلال وسائل القياس التقليدية . فهنا لا مجال للقياس ، بل تستمد قوتها من خلال الثقة التي يمنحها البنك للزبون .

فهذه الخاصية تحمل ابعادا عديدة مثل الامان ، الكفاءة ، المعرفة ، الدراية ، الخبرة"<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عويض بدر الحداد ، تمويل الخدمات المصرفية ، البيان للطباعة والنشر ، القاهرة سنة 1999 ، ص 48 .

<sup>2</sup> سامي احمد مراد ، تفعيل التسويق المصرفي لمواجهة اثار تحرير تجارة الخدمات الجاتس ، الطبعة الاولى ، المكتب العربي للمعارف، مصر 2007 ، ص 56 .

<sup>3</sup> احمد محمود احمد ، تسويق الخدمات المصرفية مدخل نظري تطبيقي، الطبعة الاولى ، عمان 2001 ، ص 44 .

ثالثا: جودة الخدمة غير قابلة للفحص قبل تقديمها للعملا

إن البنك يتعامل ويتفاعل مباشرة مع الزبون. فإنتاجه وتقديمه للخدمة البنكية ، يتم عن طريق تفاعله مباشرة مع الزبون ، فلا يمكنه اجراء الرقابة على الجودة بعد الانتاج ، ولا يمكنه استبعاد الوحدات المعيبة . لان الاستهلاك قد تم بالفعل لدى وجب وجود ضمانات ، لان المسؤولية كبيرة .

فتعين وجود الضمانات قبل عملية الانتاج هذه الضمانات وبنسبة كبيرة تكمن داخل الموظف . لدى يتعين عليه ان يكون مستعدا ، ويهيئ نفسه لكل لحظة خدمة<sup>1</sup>

رابعا: عدم قابلية الخدمة المصرفية للتخزين:

ان من اهم خصائص المنتجات البنكية. انها غير قابلة للتخزين فعملية انتاجها تكون مباشرة، بعد تقدم الزبون للبنك وطلبها . وهذه الميزة تجعل من المنتج البنكي انه لا يمكن تصور تخزينه كباقي المنتجات الاخرى ،.فبالرجوع الى خاصية الاملموسية التي تتميز بها الخدمة البنكية يجعل منها انها غير قابلة للتخزين<sup>2</sup>

خامسا: الانتشار الجغرافي

حتى يتمكن البنك من تسويق منتجاته البنكية . كان لزاما عليه التقرب من الزبون باي طريقة مسموحة . ولا يمكن تصور هذه الخاصية ، الا من خلال انجاز شبكة فروع تنتشر جغرافيا بشكل يتلائم ورغبات واحتياجات الزبائن، سواءا على المستوى المحلي او الدولي مكن<sup>3</sup>

سادسا: الاعتماد على الودائع

تعتمد البنوك على الودائع لتلبية جميع احتياجات زبائنها ، ولتادية خدماتها البنكية. باعتبار ان هذه الودائع هي المصدر الاساسي لتمويل البنك ، ومن خلالها تتحقق ارباحها

<sup>1</sup> النعسة وصفي عبد الرحمان،التسويق المصرفي، الطبعة الاولى،عمان 2011، ص 131

<sup>2</sup> ناجي معلى ، الاصول العلمية للتسويق المصرفي ، دار الوليد ، عمان ، ص 49

<sup>3</sup> سليمة عبد الله دور ، تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي ، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري باتنة ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير تخصص تسويق قسم العلوم التجارية كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة الحاج لخضر باتنة الجزائر 2008/2009 ، ص 31

سابعاً: المنتجات البنكية غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى :

بمجرد ان يوجد المنتج البنكي، وتصنع الخدمة، وتقدم للعميل، فهذا تستهلك مباشرة في التو واللحظة. وعادة لا يكون أي فرصة لاجراء أي تعديل عليها. او سحب أي جزء منها حتى انه وان وقع أي خطأ، لضروف خارجة عن الارادة. وان جاءت الخدمة عكس توقعات الزبون. فلا مجال الا للاعتذار والترضية. حتى وان كان هذا الاعتذار لا يضمن اصلاح ما فسد

ثامناً: التوازن بين النمو والمخاطرة

من البديهي ان أي عمل او خدمة بنكية لا بد فيها من مراعات التوازن بين توسع النشاط ودرجة المخاطرة التي يتحملها البنك باعتبار ان البنك يمارس نشاطه في ضل قوة وسيادة الثقة المتبادلة بين الزبون والبنك.<sup>2</sup>

تاسع: عدم امكانية تجزئة المنتجات البنكية

على عكس ما يحدث في المنتجات الاخرى غير البنكية فان هذه الاخيرة لا يمكن تصور تجزئتها في أي مرحلة من المراحل لا قبل شرائها ولا عند شرائها او في مرحلة الانتفاع بها اذ ان هذه الخدمة كاملة متكاملة غير قابلة للتجزئة<sup>3</sup>

عاشراً : صعوبة التمييز بين المنتجات البنكية

خلافاً للخدمات المختلفة فان الخدمات والمنتجات البنكية تتسم بالنمطية اذ انها متماثلة في جميع البنوك لذي نجد البنوك تتنافس في جودة الخدمة وسرعتها مما حتم على المسؤولين البنكيين الاجتهاد والبحث على سبل وطرق توصيل المنتج ودرجة الثقة التي يمنحها للزبون بدلا من البحث عن انتاجية اخرى.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> النعسة وصيفي عبد الرحمان، المرجع السابق، ص 131.

<sup>2</sup> احمد محمود احمد، تسويق الخدمات المصرفية، المرجع السابق، ص 131.

<sup>3</sup> ناجي معلى، الاصول العلمية للتسويق المصرفي، مرجع سابق، ص 49.

<sup>4</sup> المرجع نفسه ص 49.

## احدى عشر: اتساع نطاق المنتجات والخدمات البنكية

حتى يتسنى للبنك تنويع خدماته وتحقيق رغبات الزبون باختلاف انواعهم ومناطق تواجدهم كان يتعين عليه تقديم مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات البنكية والتي تلبي الاحتياجات المتنوعة والمتراطة من الاحتياجات والرغبات التمويلية والائتمانية والخدمات البنكية الاخرى<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: التطور التاريخي للمنتجات البنكية

ان للمنتجات البنكية ، دورة حياة كباقي المنتجات الاخرى، بدءا بمرحلة الميلاد حيث فيها يتم ادخال هذه الخدمة للسوق لأول مرة ، بشكل تجريبي ليتعرف عليها الزبائن . ثم تاتي مرحلة النمو . وفي هذه المرحلة يقوم البنك بتحسين المنتج وعرضه على اكبر فئة من المستهلكين. وبعد هذه المرحلة تاتي مرحلة النضج ، وفيها يتشبع الزبائن من هذا المنتج، او تكثر المنافسة عليه ، لتاتي بعد ذلك مرحلة الانحدار والتدهور<sup>2</sup>

هذه الدورة الحياتية للمنتج البنكي تمر عبر مراحل تاريخية ، من منتج لآخر فبضعف منتج ، او تدهوره ، يظهر منتج اخر .

لذى سنستعرض في هذا المطلب التكون التاريخي للمنتج البنكي بصفة عامة ، ثم نخصص الحديث عن التطور التاريخي للمنتج البنكي الجزائري .

### 01- : التطور التاريخي للمنتجات البنكية بصفة عامة

لم تكن الخدمات ، والمنتجات البنكية، بصورتها الراهنة، وانما كان بفعل التطور الطويل المتسلسل، حيث اول المنتجات كانت خدمة الائتمان، فعرف العالم صورة الايداع منذ اوائل العصور القديمة، وكان يتولها كبار التجار، والمرابين، والصاغة ، وحلت في ما بعدها البنوك لتوفر هي تلك المنتجات ، لان اول البنوك تعود لعهد النهضة في ايطاليا ، فبتأسيس بعضها ، مثل

<sup>1</sup> احمد محمود احمد ، المرجع نفسه ، ص 47 .

<sup>2</sup> لعذور صورية ،اهمية التسويق المصرفي في تحسين العلاقة مع الزبون- ، دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية و، كالة المسيلة مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير فرع تسويق قسم العلوم الاقتصادية جامعة محمد بوضياف المسيلة الجزائر سنة 2008 ، ص 88.

ما كان عليه الحال في فينيسيا 1157 م وجذوة 1407. اذ نجد ان هذه البنوك في اول وهلة اقتصرت على تجارة المعادن النفيسة<sup>1</sup>

ليظهر في القرن السادس عشر البنوك الحكومية . والتي مهامها حفظ الودائع، والسهر على سلامتها. ففي عام 1587 تم انشاء اول بنك حكومي في البندقية، ومن اهم خدماته، حفظ الودائع، وتحويلها عند الطلب، من حساب مودع الى حساب مودع اخر، كما يؤدي هذا البنك خدمة المقايضة بين الكمبيالات التجارية .

في القرن التاسع عشر ، وبضهور الثورة الصناعية، التي ادت الى نمو الشركات ظهرت منتجات بنكية اخرى ، لم تكن من قبل . هذه الخدمة تسمى بعملية تمويل الشركات. وظهرت معها خدمة الايمان العقاري ، والصناعي ، والزراعي<sup>2</sup>

فالمنتجات البنكية تتطور وفق تطور البنك . فكلما كانت الحاجة الى خدمة معينة الا ونتاجتها البنوك . فبدالك وجدت منتجات تقليدية ، مثل قبول الودائع وخلق النقود ، ومنح الايمان ، إضافة إلى الوظائف السابقة التقليدية ، تقوم البنوك بانتاج مجموعة من الخدمات أهمها:

- القيام بخدمة نيابة عن العملاء ، كعملية التحويل النقدي، او تسديد الديون نيابة عن زبائنها او تحصيلها .
- بيع وشراء العملات الأجنبية: حيث تهتم البنوك التجارية بهذه العملية ، بغرض توفير قدر كافي لمواجهة حاجات العملاء اليومية، وكذلك تحقيق الأرباح من خلال الفرق بين أسعار الشراء وأسعار البيع.

ان هذه المنتجات من أهم الخدمات التي ظهرت مع بدأ ظهور البنوك ، وهو ما سنتحدث عنه في المبحث الثاني ، من هذا الفصل باستفاضة عند حديثنا على المنتجات التقليدية للبنوك إلا أنها من خلال التطور المستمر للنشاط البنكي، والمحيط الإقتصادي الخاص بالبنوك تطورت هذه الخدمات كما اسلفنا . فإن البنوك لم تعد تقتصر على أداء الوظائف التقليدية

<sup>1</sup> احمد زهير شامية ، النقود والمصارف ، دار زهران للنشر ، عمان 1993 ، ص 250.

<sup>2</sup> اسماعيل محمد هشام ، مذكرات في النقود والبنوك، دار النهضة للطباعة والنشر ، بيروت 1196 ، ص 43 .

كقبول الودائع، ومنح القروض ، بل أصبحت تؤدي خدمات حديثة ضمانا لنموها ، و استقرارها ، ومن هذه المنتجات نذكر

أ- خلق أدوات استثمار مالي

ب- تقديم خدمات استشارية

ج- مساعدة الشركات على بيع منتجاتها .

د-إلادحار<sup>1</sup>

هـ- البطاقة الائتمانية:-

و- منتجات حديثة اخرى : نذكر منها

\* المساهمة في تمويل مشاريع التنمية-.

\* شراء وبيع الأوراق المالية ، وحفظها لحساب المتعاملين

\* إصدار خطابات الضمان.

\* تأجير الخزائن الحديدية للجهمهور.

\* تحويل العملة للخارج.

\* إصدار الشيكات السياحية.

\* تمويل الإسكان الشخصي

\* دفع المبالغ من أصل الاعتمادات الخاصة.

وهو ما سنقدمه بنوع من الشرح في مبحثنا الثاني عند التطرق الى انواع المنتجات البنكية

<sup>1</sup> زياد رمضان ، المرجع السابق ، ص 30 .

02- التطور التاريخي للمنتجات البنكية في الجزائر

الجزائر كغيرها من دول العالم مرة المنتجات البنكية فيها بعدة مراحل نوجزها في ما يلي :

أولاً: المرحلة الممتدة من سنة 1962 آلي سنة 1986

في هذه المرحلة، وبإنشاء مؤسسة إصدار جزائرية ، التي حلت محل بنك الجزائر في 01 جانفي 1963 ، و ذلك بموجب القانون رقم 62-441 المصادق عليه من قبل المجلس التأسيسي في 13 ديسمبر 1962.<sup>1</sup>

و قد تم تبرير هذا الاختيار بالرغبة في تلبية غرض مزدوج . ضروري من منظور المهمة المسندة لهذه الهيئة:

- يتمثل الغرض الأول في وجوب تنظيم العمليات المسموحة للبنك المركزي، و إعطاء الحكومة إمكانية المراقبة اللازمة.

- بينما يتمثل الغرض الثاني في وجوب تمتع إدارة البنك بالاستقرار، و الاستقلالية، اللازمين لممارسة صلاحياتها.

اذن كان هذا البنك ممنوع من تقديم أي خدمة للخواص ، الا في حالات الاستثناء التي تفتظيها المصلحة الوطنية .

ثانياً : المرحلة الممتدة من 1986 آلي سنة 1990

في هذه المرحلة ، بدأت الجزائر بالتوجه نحو السماح للبنوك بالانتاج ، وتقديم خدماتها ، فسجل في سنة 1986 الشروع في بلورة النظام المصرفي الجزائري. بتوصية البنوك ، بأخذ التدابير اللازمة لمتابعة القروض الممنوحة و بالتالي وجوب ضمان النظام المصرفي لمتابعة استخدام القروض التي يمنحها. آلي جانب متابعة الوضعية المالية للمؤسسات و اتخاذه جميع التدابير الضرورية لتقليل من خطر عدم استرداد القرض.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمود حميدات ، مدخل التحليل النقدي، ديوان المطبوعات الجامعية 1996 ص 104

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق ، ص 105.

استعاد البنك المركزي في نفس الوقت ، صلاحياته فيما يخص على الأقل تطبيق السياسة النقدية , حيث كلف البنك المركزي الجزائري في هذا الإطار بإعداد و تسيير أدوات السياسة النقدية . بما في ذلك تحديد سقف إعادة الخصم المفتوحة لمؤسسات القرض.

و جاء في قانون 88-01 ليؤكد بشكل خاص على الطابع التجاري للمؤسسة العمومية الاقتصادية . على أنها شخصية معنوية ، تسييرها قواعد القانون التجاري , كما تم تمييزها عن الهيئات العمومية ، بصفتها شخصية معنوية ، خاضعة للقانون العام و مكلفة بتسيير الخدمات العمومية .

### ثالثا : مرحلة ما بعد سنة 1990

في هذه المرحلة ، اعطية استقلالية نسبية للبنك المركزي . بعد اعادة التنظيم المنبثقة عن القانون المتعلق بالنقد و القرض,

و يعرف قانون النقد و القرض<sup>1</sup> بنك الجزائر في مادته 11 بأنه: مؤسسة وطنية تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلالية المالية<sup>2</sup> .

وقد تم منح صلاحية مطالبة أي بنك ، باتخاذ كل إجراء من شأنه أن يصحح أساليب تسييره, وعلى كل حال ، فان اللجنة المصرفية تراقب احترام البنوك لقواعد الحذر المحددة ، من طرف بنك الجزائر، في مجال تقييم و تغطية الأخطار .

إن إنشاء السوق النقدية في جوان 1998 . فتح المجال أمام المؤسسات المالية غير المصرفية ، للتدخل في السوق النقدية ، بصفتها مقترضة, سمحت هذه العملية للبنك المركزي بمراقبة هذه السوق و ذلك باستعمال أسعار الخصم التي أصبحت أعلى من سعر الفائدة . في هذا الإطار بإمكان البنك المركزي أن يعيد خصم السندات المنشأة لتشكيل قروض متوسطة الأجل لمدة أقصاها ستة أشهر, كما يمكن تجديد هذه العملية على أن لا تتعدى ثلاث سنوات

<sup>1</sup> الطاهر لطرش، تقنيات البنوك(دراسة في طرق استخدام النقود من طرف البنوك مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، ديوان المطبوعات الجامعية/طبعة 2، ص 200-201 ،

<sup>2</sup> الطاهر لطرش، مرجع سابق، ص 199 .

في خضم تطور نشاط السوق النقدية، يؤسس قانون النقد و القرض عمليات السوق المفتوحة (open\_market) المتمثلة في بيع و شراء السندات العمومية .

وفي هذا الاطار قامت البنوك الجزائرية ، كغيرها من البنوك العالمية بصدار منتجات ، وخدمات بنكية ، لزبائنها وهي تعمل على تطويرها حاليا وفق ما تقتضيه الظروف العالمية .

فأمام التطور التكنولوجي العالمي الرهيب ومن خلاله التطور الذي تشهده المنظومة المصرفية في العالم . وجدت الجزائر نفسها مجبرة على اتخاذ مواقف ازاء هذا المشهد من النمو الرهيب للمنتجات البنكية، الذي جعل من مشروع عصرنه و تحديث النظام المصرفي الجزائري ضرورة حتمية فما هي هذه التحديثات :

#### - تحديث أنظمة الدفع في الجزائر

ان التطورات التي عرفتها أنظمة الدفع الالكترونية في الوقت الراهن ، و توسع نطاق استخدامها ليشمل مختلف المجالات، فالجزائر واكبت المستجدات فشرعت في تنفيذ مشروع تحديث انظمة الدفع سنة 2006 ، بانطلاق مشروع نظام التسوية الاجمالية الفورية، نظام المقاصة الالكترونية ، بدلا من المعالجة الورقية، كما حظيت التحويلات هي الأخرى بنفس الاهتمام . كما قامت بما يلي :

#### 01- نظام التسوية الاجمالية الفورية

اعتمد هذا النظام في سنة 2006 ، يخص أوامر الدفع التي تتم ما بين المصارف باستخدام التحويلات البنكية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو الدفع الفوري، يشمل الأموال التي تفوق مليون دينار، و الخاصة بالعمليات التي تتم بين المصارف، عمليات المقاصة الالكترونية البنك الجزائر<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عبد الرحيم وهيبة ، تجديد طرق الدفع ومساهمتها في خلق تجارة الكترونية في الوطن العربي، -حالة الجزائر - رسالة دكتوراه تخصص نقود ومالية الجزائر سنة 2013 ، ص 266 .

## 02- نظام المقاصة الالكترونية للمدفوعات

اعتمد في 15 ماي 2006 ، يسمح بتبادل كل طرق الدفع المرتبطة بمدفوعات الجمهور شبكات ، اوراق تجارية، تحويلات، اقتطاعات آلية، عمليات على البطاقات .

- تحديث أدوات الدفع في الجزائر<sup>1</sup>

لقد تم تحديثها من خلال انشاء شركة ساتيم (أطلقت ساتيم مشروع نظام نقدي مشترك مابين المصارف سنة 1996) التي قامت بالعديد من المشاريع في المجال، منها ما يلي :

01- الشبكة المالية المشتركة « RMI » والتي قدمت لنا منتج بنكي حديث ويتمثل في الصرافات الالية .

02- البطاقات المصرفية : بدأ العمل بها في الجزائر سنة 1989 من طرف البنك الخارجي الجزائري،القرض الشعبي الجزائري ، البنك الوطني الجزائري،

● بطاقات محلية : تسمح بالقيام بعملية السحب و الدفع، و يمكن التمييز بين الأنواع التالية :

\*\* البطاقات العادية تمنح لفئة عملاء المصارف الذي يكون دخلهم أكبر أو يساوي 10000 دج

\*\* ا لبطاقة الذهبية Gold تمنح للعملاء الذين يكون دخلهم أكبر أو يساوي 45000 دج

\*\* البطاقات البنكية التي تصدر لصالح المؤسسات و الشركات: تصدر لصالح الشركات و المؤسسات التي يتفوق دخلها الشهري 200.000 دج.

● البطاقات الدولية : هي بطاقة تستعمل خارج الوطن في عملية السحب و الدفع موجه للعملاء الذين لهم حسابات مفتوحة بالعملة، و تميز بين نوعين:

<sup>1</sup> عبد الرحيم وهبية ، المرجع السابق ، ص 280 .

---

\*\* بطاقة Visa Classique تمنح للعملاء الذين رصيدهم من العملة أكبر أو يساوي 1500 أورو.

\*\* بطاقة Visa Gold تمنح للأشخاص الذين لديهم رصيد من العملة الصعبة يفوق 5000 أورو

## المبحث الثاني : انواع و دورة حياة المنتجات البنكية

تولي البنوك اهمية كبرى للمنتجات البنكية باعتبارها اساس المعاملات بين العميل و البنك ونظرا للعلاقة المتبادلة وسعي البنوك للإمام بحاجيات عملائها و تلبية رغباتهم وما يشهده العالم من تطورات اصبح لزاما عليها تنويع سلة منتجاتها للضمان تحقيق الارباح. ومراعاة مراحل دورة حياة المنتج البنكي ذلك لاتخاذ الإجراءات الملائمة لإطالة مدتها، ولتحقيق الاستفادة القصوى منه. لذا سوف نتناول في هذا المبحث انواع و دورة حياة المنتجات البنكية .

### المطلب الاول :انواع المنتجات البنكية:

لقد تعددت انواع المنتجات البنكية بتعدد توجهات و اهداف البنوك ، و مع ثورة تكنولوجيا الاعلام و الاتصال التي يعيشها العالم حاليا ، والتي استغلتها البنوك لزيادة عروضها و خدماتها اصبح من الصعب حصرها في عدد معين نذكر منها:<sup>1</sup>

#### 01- قبول الودائع Deposits:

وتتمثل في المبالغ المصرح بها لدى البنك وباي عملة و واجبة الدفع عند الطلب او بعد اذار في تاريخ استحقاق معين و لها عدة انواع نذكر منها:

#### أولا : ودايع تحت الطلب Demanddeposits:

وهي الودائع المستحقة الدفع في أي وقت أي تحت تصرف اصحابها يمكنهم سحبها كليا او جزئيا دون اشعار مسبق .

#### ثانيا : ودايع لاجل Termdeposits:

هي ودايع لدى البنوك لمدة زمنية معينة لا يمكن سحبها الا بعد انقضاء المدة المتفق عليها بين البنك و المودع .

<sup>1</sup> ديدوش هاجرة، المرجع السابق، ص 59-60 .

### ثالثا : الودائع باخطار **depositsnetified** :

هي الودائع التي لا يمكن للمودع سحبها في أي وقت ، بل يجب اخطار البنك قبل سحبها بمدة زمنية محددة في العقد و تكون ضئيلة .

### رابعا : ودايع التوفير **depositsavings** :

هي مدخرات يودعها اصحابها لوقت الحاجة و تدعى ايضا بالودائع الادخارية .

### خامسا : ودايع اجنبية **depositsforeign**

و هي ودايع لأفراد لديهم حسابات في البنوك المحلية و لا يقيمون في بلد البنك .

### 📌 تقديم التسهيلات الائتمانية (منح القروض):

هي من اهم الخدمات التي يقدمها البنك ، كما يعد من اهم مصادر التمويل الخارجي فهي الاستثمار الاول للبنك ، حيث بدأت البنوك تستخدم مفهوم اوسع من مفهوم منح القروض الى مفهوم وظيفة استثمار موارد البنك .

### 📌 الخدمات المصرفية التقليدية:

هي كل الخدمات التي يقدمها البنك بشكل يومي لعملائه مقابل عمولات مثل: تحصيل و خصم الاوراق التجارية ، اصدار خطابات الضمان للعملاء و وظيفة هذه الخدمة هي دخول زبائن المصرف بصفقات مؤجل الدفع لشراء السلع و الخدمات ، و يكون البنك لضمان في حالة عدم قدرة العميل على الدفع و الذي يتحول الى قرض ، او في حالة عدم التزام العميل بشروط المتفق عليها في الصفقة . اضافة الى اعمال الاعتمادات المستندية نيابة عنهم في حالة الاستيراد و التصدير ، و بيع العملات الأجنبية.<sup>1</sup>

### 📌 تأجير الخزائن الحديدية :

تمويل الاسكان الشخصي ، تحويلات العملات للخارج .

<sup>1</sup> سامية معروز ، تحليل اثر التامين في دعم نشاط البنوك ، مجلة جامعة الامير عبد القادر للعلوم الاسلامية قسنطينة ، جلد 33 ، العدد 3 ، الجزائر سنة 2019 ، ص 822 .

### الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية :

أي إدارة محفظة الأوراق المالية، وخدمات امناء الاستثمار، و تقديم الاستثمارات المالية.

### الصيرفة الاسلامية:

شهدت البنوك في الآونة الاخيرة توجه جديد نحو فتح شبائيك او نوافذ اسلامية لتقديم خدمات الصيرفة الاسلامية ضمن خدماتها البنكية ،و هذا لجذب العملاء الذين لا يجذون التعاملات الربوية.

يقصد بالنوافذ الاسلامية قيام البنك التقليدية بتخصيص جزء او حيز في الفرع التقليدية ليقدم منتجات الصيرفة اسلامية الى جانب ما يقدمه الفرع من منتجات تقليدية .

### خدمات الصيرفة الإلكترونية:

هذه الخدمات اصبحت ميزة لتطور لنظام المصرفي في جميع دول العالم ،بهدف ارضاء العملاء ،كما تساهم في رفع من عوائد البنوك المالية وتشمل وسائل الدفع الالكترونية كالبطاقة الائتمانية و آلة الصراف الآلي ونظم التحويل الالكتروني للأموال ، و خدمات المصرفية عن بعد او ما يدعى بالبنوك الالكترونية.

### خدمات التامين:

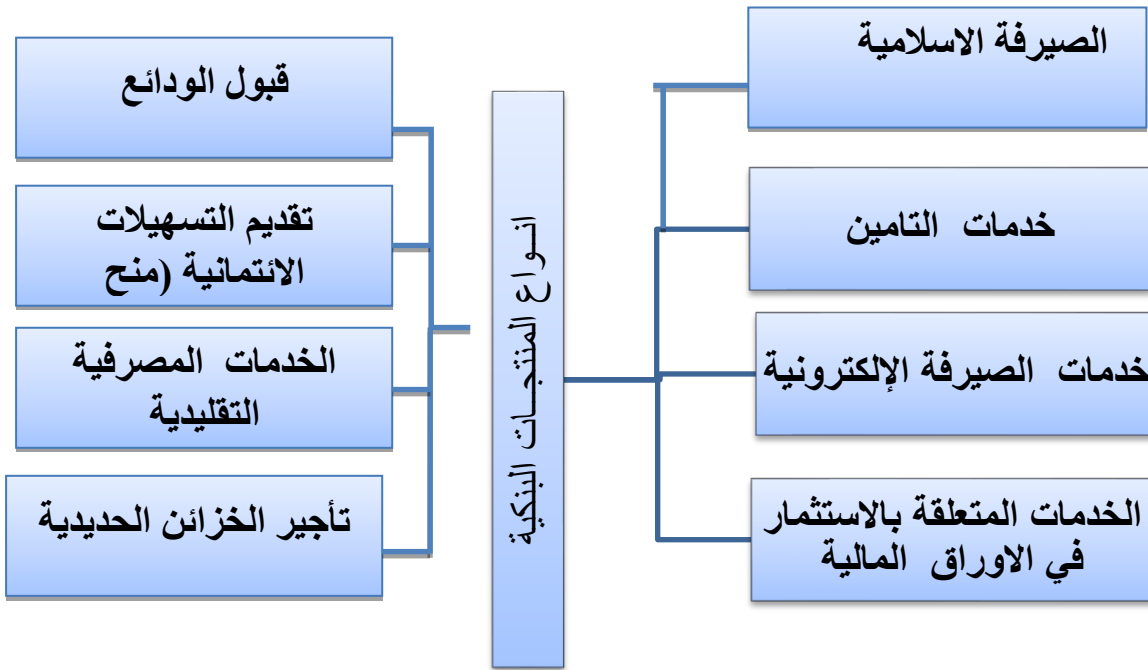
هو توزيع المنتجات التأمينية عن طريق القنوات التوزيعية للبنك فهو يصف مجموعة من الخدمات المالية التي تعطي الحاجات المالية المختلفة للزبائن من منتجات بنكية وتأمينية هو درجة التكامل بين البنك وشركات التامين في طرح وتسويق منتجات تأمينية بصورة مشتركة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> سامية معزوز، المرجع السابق، ص 822

ملاحظة:

تعتمد البنوك على مزيج المنتجات او الخدمات المصرفية التي تتمثل في جميع المنتجات والحلول و الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك ، و يتم تقسيم مزيج المنتجات المصرفية الى خطوط من المنتجات بحيث يتضمن كل خط مجموعة من الخدمات (العناصر) المترابطة والتي تؤدي وظيفة متشابهة و يتم بيعها لنفس فئة العملاء وتسوق عبر نفس قنوات التسويق فمثلا تقسم المنتجات الى خط منتجات الافراد (شخصية) و خط منتجات الشركات.<sup>1</sup>

• الشكل رقم 01. انواع المنتجات البنكية



المصدر: من اعداد الطالبات بناء على ما سبق

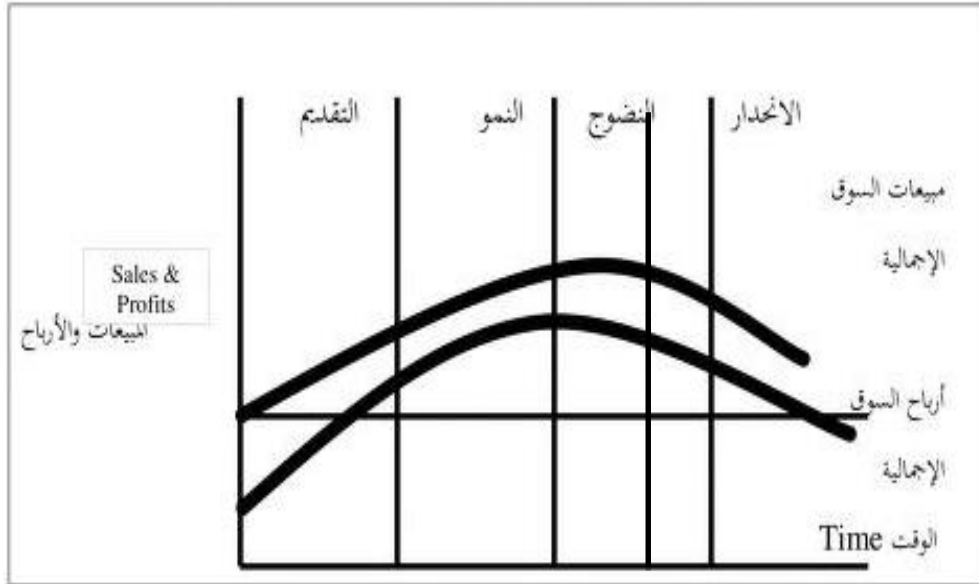
المطلب الثاني: دورة حياة المنتجات البنكية:

لا تختلف دورة حياة المنتج البنكي عن دورة حياة المنتج السلعي (التقديم - النمو - النضج - التشعب - الانحدار) فهي المراحل الخمسة التي تمر بها حياة المنتج ، الا ان هناك

<sup>1</sup> مقابلة من موقع FINAPP. GO/AR الساعة 7:51 بتاريخ 28/02/2024

اختلاف يتمثل في الاستراتيجيات المستخدمة في كل مرحلة وهذا يعود لخصوصية المنتج المصرفي<sup>1</sup>

الشكل رقم: 02 دورة حياة المنتج



المصدر: احمد محمود الزامل واخرون، تسويق الخدمات البنكية، دار اثراء، الاردن، 2012، ص66

**-01 : مرحلة التقديم Introduction stage:**

هي مرحلة تقديم المنتج اول مرة في شكل او للخدمة الحالية بعد اجراء تعديل او عدة تعديلات عليها، في هذه المرحلة لا تلقى الخدمة قبول من قبل العملاء، و هنا تظهر ميزة الخدمة على السلع اذا تقدم الخدمات في نطاق ضيق و يمكن توسيعه في حالة لاقت قبول من المستهلكين و هنا تقل درجة المخاطرة المالية المصاحبة لهذه المرحلة أي تكون الخسائر اقل تكلفة.

تمتاز هذه المرحلة بـ: - قلة المنافسين او انعدامهم

- انخفاض هامش الربح.

- تدفق نقدي سلبي .

<sup>1</sup> بوالشعر مريم و بو معالي امينة، اثر تطوير الخدمات المصرفية على تحسين الصورة الذهنية للبنك من وجهة نظر العملاء دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة ميله، نعهد العلوم الاقتصادية والتجارية المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميله سنة 2021 ص10

- عدم وضوح القطاعات السوقية وصعوبة تحييدها.

تحتاج هذه المرحلة للجهود و لجهود ترويجية مكثفة و ذا تكلفة عالية عن قيمة المبيعات المحققة بهدف حث المستهلكين على تجربة المنتج الجديد مع استخدام وسائل التواصل كالإعلان و النشر والاتصالات الشخصية... الخ. كما يمكن التأثير عن المستهلك بعناصر المزيج التسويقي، إضافة للجوء العاملين للسعر لتشجيع المستهلك على شراء الخدمة، و قد تعمل على توزيع المنتجات لجديد من خلال انواع متعددة من منافذ التوزيع و الهدف الاساسي دفع المنتج نحو مرحلة النمو .

### 02- مرحلة النمو Growth stage:

تتميز المرحلة تسارع المبيعات المنتج، حيث يزداد ادراك المستهلكين بوجوده، و هكذا يبادرون الى شرائه : تسارع و تنامي مبيعات المنتج تدفع الشركات التي لم تدخل السوق بعد، الى التفكير بضرورة الدخول .

الا انه الى حين دخول هذه الشركات للسوق تبقى الشركة المبتكرة تتمتع بحصة سوقية مريحة، فهي في وضع يكاد يكون مثاليا باعتبارها الوحيد في الساحة التي تعرض منتجا مبتكرا لا يمكن تقليده بسهولة من قبل المنافسين، حيث يسعى البنك الى إطالة هذه المرحلة قدر المستطاع لزيادة أرباحه.

### 03- مرحلة النضج Maturity stage:

تغري حالة الربحية المحققة في مرحلة النمو المنافسين كلما اقترب المنتج من مرحلة النضوج حيث تتميز هذه المرحلة بتباطؤ النمو في حجم المبيعات باعتبار ان جل المستهلكين قد اشتروا وجربوا المنتج، كما تتميز هذه المرحلة بـ:

ظهور الإعلانات الهجومية الذي يزيد من تكاليف المنتج تقع كل خدمات المصرفية التقليدية من مرحلة النضج بأسعار المنتج تتجه الى الهبوط بسبب سعي المنافسين الى زيادة مبيعاتهم من المنتجات المعروضة في السوق فحسابات الشيكات في منتصف السبعينات للقرن الماضي، ثم تحول الى خدمات مجانية بالكامل بسبب توجه عدد كبير من المصارف لتقديم هذه الخدمة . مما أدى الى تقليص عوائدها ومنذ ذلك الوقت أصبحت المصارف أكثر عقلانية بسبب هذه الحالة

مما اضطرها الى فرض رسوم على الخدمة حسابات الشيكات الذي نتج عنه تحقيق بعض الأرباح بالإضافة لاستراتيجية تخفيض الأسعار، هناك استراتيجية تعديل وتحسين المنتج الذي يضيف على المنتج حياة جديدة الامر الذي يؤدي الى زيادة المبيعات والأرباح.

#### 04- مرحلة التشبع (الاكتفاء) **Saturation stage**:

هي المرحلة الرابعة التي يمر من خلالها المنتج في دورة حياته حيث تكون فيها جميع الزبائن على دراية تامة بهذا المنتج و ان السوق قد تشبع تماما منه بالإضافة الى ظهور منتج جديد التي تتسبب في انخفاض حجم المبيعات و يتخلى الزبائن عن شرائه و توجههم الى شراء المنتجات البديلة و الجديدة .

تتميز هذه المرحلة بـ:

- الثبات السلبي للمبيعات .
- تكثيف الجهود التسويقية من اجل إيجاد طلب جديد على المنتج اعتمادا على الخبراء و المبدعين المؤهلين لإدخال تعديلات جديدة عليه.
- البحث عن أسواق جديدة .<sup>1</sup>

#### 05- مرحلة الانحدار **Decline stage** :

تتميز هذه المرحلة بانخفاض كبير في المبيعات و ذلك راجع الى عدة عوامل منها دخول منتجات جديدة افضل التطورات التكنولوجية، و التي تجعل تلك الخدمة قديمة، تشريعات حكومية معينة... الخ . لذلك فانه في هذه الحالة يلجأ المصرف الى اتباع احدى الاستراتيجيات التالية :

- حذف المنتج من حزمة الخدمات المقدمة من طرف البنك .
- تخفيض الأسعار الى ادنى حد ممكن وقد يلجأ البنك الى ما يسمى بنقطة الغلق ، وهي التي تسمح بتغطية تكاليف المتغيرة للوحدة الواحدة .

<sup>1</sup> بلحيمر براهيم ، اسس التسويق مفاهيم ، انواع ، المجالات ، دار الخلدونية سنة 2016 ، ص 38 .

- تخفيض تكاليف التوزيع و الترويج.

الاستمرار في تقديم الخدمة بسبب أهميتها لبعض الزبائن او انها مكملة لبعض أصناف أخرى من الخدمات و تصل لهذه المرحلة نتيجة لعدد الماؤشرات و الأسباب من أهمها :-

- دخول منتج جديد الى السوق لحل محل الخدمة الحالية .
- حصول تطورات تكنولوجية تجعل الخدمة الحالية قديمة .
- تشريعات حكومية معينة يمكنها ان تقضي على الخدمة الحالية .
- متغيرات ثقافية او اجتماعية او سياسية ... الخ .

لذا يصبح لزاما على البنوك التخلي على بعض منتجاتها لضعف مردوديتها و البحث عن سبل أخرى و أفكار عن منتجات أخرى . تجعلها دائما في موضوع البنوك منافسة مع البنوك الأخرى ما يمكن ان بعد هذه المرحلة نقطة انطلاق جديدة لمنتج جديد.

جدول رقم (01): خصائص مراحل دورة حياة المنتج البنكي

مراحل دورة حياة المنتج					البيان
التشبع	النضج	النمو	التقديم	الانحدار	
منخفضة	بداية الانخفاض	ترتفع بمعدل بطيء لتصل للقيمة	ترتفع بمعدل كبير	منخفضة	المبيعات
منخفضة للعميل	منخفضة للعميل	منخفضة للعميل	متوسطة للعميل	مرتفعة للعميل	التكاليف
منخفضة	مرتفعة	مرتفعة	ترتفع	سالية	الارباح
المتأخرون	الاجلبية	الاجلبية	اوائل المتبنين	الابتكاريون	العملاء
عدددهم يقل	مستقر	مستقر	متزايد	اقلية	المنافسون
تقليل تكاليف واحتمال حذف الخدمة	ارباح قليلة بداية فقدان المركز التنافسي	زيادة الارباح للمحافظة على المركز التنافسي	زيادة المركز التنافسي	خلق ادراك للخدمة لتجربتها	الاهداف التسويقية
حذف الخدمات الضعيفة	اشكال قليلة	اسماء تجاري واشكال متعددة	اشكال الخدمة	خدمة رئيسية	استراتيجية المنتج
خفض الاسعار	خفض الاسعار	سعر منافس	التمكن من السوق	التكلفة + الربح	السعر
انتقائي	شامل	شامل بشكل كبير	شامل	انتقائي	التوزيع
خفض المعدل	بداية في خفض المعدل	التركيز على الفروق والمنافع	ادراك والاهتمام السوق	خلق الادراك لابتكاريين	الاعلان
تقل لحدها الادنى	تكتيف الجهود التسويقية	تزيد لتشجيع التحول	تقل	تستخدم بكثرة	تنشيط التوزيع

المصدر: احمد محمود الزامل واخرون (تسويق الخدمات البنكية) دار اثراء، الاردن، 2012، ص 70

## المبحث الثالث: عصرنة وتنويع المنتجات البنكية

أصبحت عملية تطوير المنتج البنكي من المواضيع الهامة التي يجب أن تأخذ بعين الاعتبار، لما لها من أهمية بالغة في تحقيق أهداف البنك وأثر هذه الأخيرة على أداء البنك

### المطلب الأول : أهمية تطوير وتنويع المنتجات البنكية

ينبغي إدراك حقيقة أن جميع المنتجات البنكية يأتي عليها وقت في آخر دورة حياتها تحتاج فقيدها أن يتم تعديلها أو إحلالها بمنتجات جديدة أكثر استجابة لرغبات واحتياجات السوق.

#### 01- مفهوم تطوير المنتج البنكي :

يقصد بتطوير المنتجات البنكية إضافة مرآيا جديدة لمنتجات البنك بحيث تؤدي هذه المزايا إلى زيادة الطلب عليها . كما قد تعني عملية التطوير طرح منتجات معروفة حاليا في السوق ولكنها جديدة على البنك كما تعني أيضا طرح منتجات جديدة أصلا على كل من البنك والسوق وتعد عملية تطوير الخدمات التكنية ضرورة حيوية يمارسها البنك للمحافظة على مكانته في السوق كما يسعى من خلالها إلى المحافظة على الزبائن الحاليين وجذب زبائن محتملين وزيادة قدرته على المنافسة في تلك السوق<sup>1</sup>

ومن العوامل التي تدعو إلى تقديم منتجات بنكية جديدة تذكر ما يلي<sup>2</sup> :

✚ انخفاض مبيعات البنك وأرباحه

✚ المنافسة الحادة بين البنوك والتي قد تؤدي إلى انخفاض حصة البنك في السوق، وبالتالي

نسبة الربحية التي يحققها

✚ اعتبارات استراتيجية تتبع من قرار البنك حول ما إذا كان يسعى إلى القيادة أو التبعية

في السوق

✚ التوصل عن طريق البحوث في أسواق جديدة تحقق للبنك معدلات ربحية متزايدة.

<sup>1</sup> اسامة فراح وعبد العزيز رحمة، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في بنوك محلية وطنية، المجلة الوطنية للدراسات العلمية الاكاديمية المجلد 02 العدد 04 الجزائر سنة 2021 ص 651 .

<sup>2</sup> قاسي يسمينة وتوفيق مزيان ، المرجع السابق ، ص 601 .

حجم السوق المتوقع للخدمة وسهولة الوصول إلى هذه السوق - دورة حياة المنتج البنكي ، وذلك بأن دورة الحياة السريعة للمنتج البنكي سوق تؤدي إلى انخفاض حجم المبيعات وتقليل فترة تحقيق الربح .

## 02- خطوات تطوير المنتج البنكي : تمر عملية تطوير المنتج البنكي بعدة مراحل

تذكرها كما يلي :

### أولا : البحث عن الأفكار :

تبدأ عملية تقديم المنتج البنكي الجديد بفكرة ، وقد تأتي هذه الفكرة إما من مصادر داخلية أو مصادر خارجية ومن المصادر الداخلية الرئيسية لخلق الأفكار وظيفة البحوث والتطوير في البنك ، حيث يعلن المتخصصون على تصميم المنتجات الكبرى التي تحقق أهداف البنك وتتماشى مع الظروف الاقتصادية والبيئة المتغيرة، ومن المصادر الداخلية كذلك المسؤولون عن التشويق في البنك حيث يسعى هؤلاء إلى ترجمة حاجات الزبائن وظروف المنافسة في السوق إلى أفكار منتجات جديدة تقدم للسوق ومن المصادر الخارجية للأفكار قد تأتي من الزبائن أو البنوك المنافسة<sup>1</sup>

### ثانيا : تقليص عدد الأفكار

ليست جميع الأفكار قابلة للتحويل إلى منتجات ، وذلك لاعتبارات اقتصادية ومالية وقتية وتسويقية، إن هذه المرحلة تتضمن جردا لجميع الأفكار وتقليصها من خلال عملية حرق منطقية وعلمية تستبعد فيها الأفكار التي لا جدوى منها . فقد تكون بعض الأفكار جيدة على الورق لكنها صحية أو مستحيلة التحقيق فنيا و إداريا وماليا<sup>2</sup>

<sup>1</sup> كمال كاضم جواد الشمري وريام فاضل شاكر الفتلاوي ، تحليل العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المصرفي دراسة تحليلية العراقية 2010-2016 ، المجلة العراقية للعلوم الادارية ، العدد 16 ، العراق سنة 2020 ص 63 .

<sup>2</sup> منير محمد الجنبهي و ممدوح محمد الجنبهي ، التبادل الالكتروني للبيانات ، دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية مصر سنة 2004 ، ص 51 .

ثالثا : تقييم الأفكار :

تشمل هذه المرحلة اعداد تقديرات على أساس نتائج تحليل السوق و امكانية تقديم المنتج وتقدير التكاليف والعائد، وهذا يعني تطوير وتحليل وضع المنتج الجديد في ضوء الأهداف الأولية واستراتيجية البنك ، وأخطار الاستثمار وغير ذلك . والمهم في هذه المرحلة تحديد الربحية المتوقعة للمنتج ويتطلب ذلك تقدير المبيعات والتكاليف

## 02 - تطوير المنتج البنكي :

هنا تتحول الفكرة إلى واقع ( أي انتاج أو توقيير أو عرض المنتج التشيكي على نطاق تجربي ) ، ويبدأ في هذه المرحلة أو الخطوة بعملية الصرف على المنتج البنك ، ويتضمن نموذج المنتج جميع المواصفات الرئيسية له مثل الأداء ، طريقة التقديم، كيفية التقديم، سرعة التقديم، الجو العام والخاص الذي سوف يقدم المنتج في اطاره طريقة الاستعمال .... الخ.

المنتج هنا لا ينتج الإرضاء البنك وإنما لإرضاء الزبون وفي ضوء ملاحظات المعنيين والمستفيدين يحدد قبول النموذج من عدمه وفي هذه المرحلة أيضا تحدد عناصر المزيج التسويقي البنكي أي تكوين صورة كاملة للمنتج البنكي<sup>1</sup>

## أولا : اختيارات السوق:

يمكن القول بأن هذه المرحلة لها أهمية قصوى في تطوير المنتجات التكية الجديدة وتكون قالبا مرفوقة بالمخاطر وتشكر عينا على موارد البنك المالية و الادارية على السواء. وفي الوقت نفسه ليس مؤكدا نجاح الفكرة، ومع أنه لا يمكن التنبؤ بنجاح أو فشل الخدمة الجديدة إلا أن دور التسويق هو محاولة تخفيض نسبة عدم التأكد المحيط يطرح المنتج الجديد يرتبط بهذه المرحلة اتحاد عدد من القرارات المتعلقة ببعض الجوانب :

1 حريش عبد القادر ، دور التحرير المصرفي في تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير ، جامعة عمر ثلجي الاغواط الجزائر ، سنة 2013 ، ص 32 .

- تحديد المناطق التي سيتم فيها اختيار المنتج البنكي بحيث يراعي تمثيلها للسوق الكلية.
- تحديد الفترة التي يتم من خلالها اختبار المنتج البنكي ، بحيث تراعي أمور مثل مدى تكرار طلب الخدمة، وتكلفة وردود أفعال المنافسين
- تجديد البيانات التي سيتم جمعها خلال فترة اختيار المنتج البنكي

### ثانيا : تقديم المنتج للسوق

في هذه المرحلة يوظف البنك إمكانياته الطرح الجديد في السوق وهذا يتطلب اهتماما خاصا في إدارة التسويق في البنك. لذلك ينبغي على مسؤول التدريب أن يتأكد من أن كل موظف قادر على بيع متاع المنتج الجديد للزبون، والتأكد من تأثير المنتج الجديد على الأسواق المستهدفة التي تم اختيارها ومعرفة ردود أفعال المنافسين بالأمان الذي ولدته وسائل الدفع التقليدية بمرور الوقت مرتفع جداً . إلا أن لهذه الوسائل مشاكل كثيرة ومنها :

- ✓ انعدام الملائمة، فالحاجة إلى الوجود الشخصي (سواء شخصيا أو عبر الهاتف ) لكلا الطرفين يقيد الحرية المعاملاتية و بالنسبة للعملاء تترجم هذا إلى تأخير في اقتناء المنتج أو الخدمة مما ينتج عنه تكلفة أعلى، وبالنسبة للبائع يعني ذلك خسارة في الإيرادات نتيجة لانخفاض المبيعات أو فقدانها .
- ✓ عدم إجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي: لا تتم المدفوعات التقليدية في يمر الوقت الحقيقي، ويتوقف التأخير في التحقق الفعلي على توعية السداد فالمدفوعات بالشيكات ، الكمبيالات والسندات الأمر يمكن أن تسرق و أو تضيع، والتجار يمكن أن يلجؤا للغش والاحتيال بمختلف أشكاله
- ✓ ارتفاع تكلفة المدفوعات : إن كل معاملة تكلف مبلغا ثابتا من المال بالنسبة للمدفوعات الصغيرة تكاد تغطي تكاليف المصرفيات<sup>1</sup>

<sup>1</sup> كريمة بن شريف وعبد الحق رايس ، اثر تفعيل الابتكار في المنتج في تطوير خدمات مصرفية جديدة ، دراسة تطبيقية لبنك تراست الجزائر جامعة محمد خيضر بسكرة ، المجلد 08 ، العدد 01 الجزائر سنة 2023 ، ص 125 .

03- أهمية و أهداف تطوير وتنويع المنتجات البنكية :

قد يرى البعض أن التطوير في حد ذاته هدف باعتبار أنه أحد مقومات التواجد ، وأساس من أسس الحياة الدائمة المستمرة وإن كان ما تقدم حقيقة في الواقع، فإنه أيضا لعملية تطوير مزيج المنتجات البنكية وتحديثها أهداف أساسية نذكر منها :

- تخفيض تكلفة تقديم المنتجات المماثلة التي تقدمها البنك المنافسة وما يتصل بها من جهد و وقت تحسين الوضع التنافسي للبنك

- اكتساب قدرة على الاستمرار والتواصل السليم في السوق البنكي هذا من ناحية ، و من ناحية أخرى فإن هناك أهداف أخرى لعملية التطوير أهمها : تأكيد زيادة البنك وتفوقه وتسابقه الدائم نحو الجديد والتحديد، وقي الوقت ذاته تحقيق التكامل والتناسق بين عناصر المنتجات التي يقدمها البنك ، وسد الفجوات القائمة بين مستوى الاتساع الحالي الذي يحظى به الزبون، وبين تطلعاته لمستوى اتساع أفضل في حين يرى أحمد سليمان خصاونة أن عملية تطوير المنتج البنكي تخدم البنك في المجالات التالية :

- جذب عملاء خارج السوق الحالي : قد تكون المنتجات التكية المقدمة من قبل البنك لا تلبى احتياجات شريحة كبيرة من شرائح المجتمع ، لكن تطوير مثل هذه المنتجات يهدف اتساع الاحتياجات غير المشبعة بهذه الشريحة، قد يفتح المجال إلى جذب عملاء جدد وبالتالي يستطيع تحقيق المزيد من الأرباح ومن ثم النمو

- زيادة البيع في السوق القائمة . (أي زيادة التعامل مع العملاء الحاليين): عادة ما تمتلك البنوك كشبكة من الفروع ورصيدا من الزبائن الذين يزورون هذه الفروع بانتظام ويثقون بدور البنك كمورد للخدمات المالية و البنكية . كما أن تطوير المنتج البنك يهدف زيادة البيع هو خيار سهل، فطالما أن الخدمة المقدمة تلبى حاجات شريحة واسعة من أصحاب الحسابات الكبيرة فهؤلاء العملاء سيجدون أن من الملائم بالنسبة لهم أن يتعاملوا مع البنك المعني بدلاً من البحث عن بنوك أخرى .

المطلب الثاني: عوامل و استراتيجيات تطوير وتنويع المنتجات البنكية

01- العوامل المؤدية إلى تطور المنتجات البنكية :

هناك العديد من العوامل التي أدت إلى تطور وسائل الدفع وتحولها من الشكل التقليدي إلى أشكال أخرى تؤدي تقس الوظيفة لكن بطرق مختلفة أكثر تطوراً ، ولعل أهم هذه العوامل ما سنتطرق إليه في ما يلي:

أولاً: تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية:

قضى ظهور وسائل الدفع التقليدية الكثير من المشاكل الناجمة عن حمل النقود، كالسرقية والضياع وتقل عبء حملها إن كانت بمبالغ كبيرة، فأصبحت بذلك بديلة عن النقود، وبالتالي سهولة من العمليات خاصة منها التجارية، ولذلك أصبح الإحساس الكثير بالأمان الذي ولدته وسائل الدفع التقليدية بمرور الوقت مرتفع جداً. إلا أن لهذه الوسائل مشاكل كثيرة و منها :

انعدام الملائمة : فالحاجة إلى الوجود الشخصي (سواء شخصياً أو عبر الهاتف ) لكلا الطرفين يقيد الحرية المعاملاتية وبالنسبة للعملاء يترجم هذا إلى تأخير في اقتناء المتيح أو الخدمة مما ينتج عنه تكلفة أعلى، وبالنسبة للبائع يعني ذلك خسارة في الإيرادات نتيجة لانخفاض المبيعات أو فقدها.<sup>1</sup>

عدم إجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي : لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي، ويتوقف التأخير في التحقق العقلي على توعية السداد للمدفوعات بالشبكات ، الكمبيالات والسندات الأمر يمكن أن تسرق أو تضيع والتجار يمكن أن يلجؤوا للغش والاحتيال بمختلف أشكاله

- ارتفاع تكلفة المدفوعات : إن كل معاملة تكلف مبلغاً ثابتاً من الجمل وبالنسبة للمدفوعات الصغيرة تكاد تغطي تكاليف المصروفات.

<sup>1</sup> شواخري صورية ، واقع وسائل الدفع التقليدية والالكترونية في ولاية عين الدفلى-دراسة ميدانية لعينة من البنوك- مجلة إدارة العمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 09 ، العدد الثاني ، الجزائر سنة 2024 ، ص 165 .

ثانيا : استخدام شبكة الانترنت في المجال المصرفي :

كان للتطور التكنولوجي في مجال الاتصالات الفضل في حدوث ثورة المعاملات المصرفية من خلال شبكة الانترنت خاصة بظهور شبكة الويب العالمية .

وظهرت في هذه الفترة شركات توفر خدمة الأنترنت حيث تزود الأشخاص بالاشتراك بخدمة الانترنت عبر شبكة الاتصال الهاتفي<sup>1</sup>. وهو ما ساعد المصارف لعرض خدماتها مما سمح للعملاء بقضاء أشغالهم دون حاجة للتعامل مع الموظفين، أو الانتظار ساعات طويلة في طوابير لأجل قضاء مصلحة مصرفية، وتوفر المصارف هذه الخدمات بصفة إيجابية كثيرة منها الملائمة، الكفاءة السرعة والوفرة الاقتصادية، والعميل من خلال الشبكة يمكن له أن يراجع حساباتك وتفحصها ويسدد الفواتير الخاصة به في أي وقت و دون التقيد بمواعيد العمل الرسمي لموظفي المصارف<sup>2</sup>

فأصبحت هناك ضرورة ملحة لتطبيق التقنيات الحديثة في المصارف من أجل:

- ✓ التعامل بكفاءة مع النمو الهائل و المتسارع لعدد حسابات العملاء بالمصارف
- ✓ تخفيض التكلفة الحقيقية لعمليات المدفوعات، فقد ازداد حجم استخدام الشيكات كأداة للدفع زيادة ضخمة عقب الحرب العالمية الثانية، وتقلص استخدام النقود إلى حد ما، وقد شكك الكثير من المصرفيين في مدى قدرة المصارف على التعامل مع هذا الكم الهائل من الشيكات وما يصاحبها من كم هائل أيضاً من المعاملات الورقية .
- ✓ ضرورة تحرير العملاء من قيود المكان والزمان ، إذ كان في الماضي يتعامل مع مصارفهم داخل مقرها وحلال مواعيد العمل الرسمية بها، في حين الآن أصبح في وسعهم التعامل مع مصارفهم في أي وقت و دون حاجتهم للانتقال إلى مقر هذه المصارف ، فأصبح بالإمكان تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة وتقديم طريق دفع العملاء للكشبيالات المسحوبة عليهم إلكترونياً.

<sup>1</sup> حجازي بيومي عبد الفتاح ، النظام القانوني لحماية التجارة الالكترونية ، دار الفكر الجامعي الاسكندرية، الطبعة 01 ، مصر سنة 2003 ، ص 397 .

<sup>2</sup> حنين محمد بدر عجوز ، دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء رسالة ماجستير ، جامعة غزة فلسطين، 2017 ، ص 72 .

كما ساهمت هذه الشبكة في تطور مفهوم التجارة ليظهر مصطلح التجارة الالكترونية والتي يكون الدفع فيها الكترونيا، مما ساهم واستوجب ضرورة استحداث طرق الدفع التقليدية، لتظهر بذلك وسائل الدفع الالكترونية الأكثر ملائمة للمعاملات المصرفية الالكترونية

### ثالثا: التوجه نحو التجارة الالكترونية:

تمت الاستفادة من الامكانيات الهائل الاستعمال شبكة الانترنت في التسويق والمعاملات التجارية على نطاق واسع، وهو ما أطلق عليه اصطلاحًا بالتجارة الالكترونية ، والتي يمكن تعريفها "بأنها العمليات التجارية التي تتم غير المبادلات الالكترونية، حيث أصبحت شبكة الانترنت سوقا مفتوحا للبيع والشراء، فيمكن للتاجر الاعلان عن سلعته بالصوت والصورة ولديه الفرصة لإجراء مقارنة بين كل السلع المتاحة في كل أنحاء العالم، وللمشتري أن يختار ما يريده تصله السلعة إلى منزلة.<sup>1</sup>

وإن كانت العلاقات التجارية التقليدية قامت منذ فجر النشاط التجاري على أساس الإيجاب والقبول بخصوص أي تعاقد، وهي أساس التزام البائع مثلا بتسليم المبيع بشكل مادي ، وأن يقوم المشتري : بالوفاء بالثمن إما نقداً أو باستخدام أدوات الدفع البديل وهي وسائل الدفع التقليدية، فالتجارة الالكترونية كونها تعبر عن تبادل السلع والخدمات ومعلومات ما بين أطراف متباعدة جغرافيا غير شبكة الانترنت استوحيات وسائل الدفع وقد كان ظهور وسائل الدفع الالكترونية من العوامل المباشرة المساعدة في نمو التجارة الالكترونية، فالتجارة الالكترونية تقوم على أربعة عناصر: بائعون ، مشترون ، شبكة الانترنت ووسائل الدفع الالكترونية، وبذلك استدعت الضرورة إلى استحداث وسائل الدفع تكون ملائمة لطبيعة ومتطلبات التجارة الالكترونية ، وقد استفادت الشركات بدورها نتيجة لظهور شبكة الانترنت والتجارة الالكترونية وبالتالي تساهم وسائل السداد الالكترونية، من تحقيق انخفاض على مستوى التكاليف مقارنة بطريقة إرسال الفواتير الورقية ثم إجراء تسليم المدفوعات<sup>2</sup>

<sup>1</sup> منير محمد الجنيهي و ممدوح محمد الجنيهي، المرجع السابق ، ص 75 .

<sup>2</sup> صليحة فلاق وسامية شارني ، دور صناعة التكنولوجيا المالية في تقرير الشمول المالي بالعالم العربي ، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية ، عدد 1 ، مجلد 21 ، الشلف الجزائر ، سنة 2020 ، ص 121 .

02- استراتيجيات تخطيط تطوير المنتجات :

إن جوهر هذه الاستراتيجيات هو صناعة الخدمات والتسهيلات المستقلة أو المرتبطة مع المنتجات البنكية الأساسية، مما يساهم في زيادة الطلب على ودائعها للاستفادة من تلك الخدمات ولا سيما في البنوك ذات الابداع في مجال ابتكار وتطوير للمنتجات إذ يفضل الزبائن التعامل مع البنوك القادرة على تطوير خدماتها عبر طرح خدمات جديدة، أو تطوير الخدمات الحالية وأسلوب تقديمها حيث تعتبر عملية تطوير الخدمات عاملا حيويا وأساسيا للمحافظة على استمرار نشاط البنك وتعزيزه على المدى البعيد مما يؤدي إلى احتفاظه بالزبائن الحاليين وجذب الزبائن المحتملين وزيادة قدرته على المنافسة في السوق.

أولا : استراتيجية إضافة منتجات جديدة منتجات جديدة مبتكرة

المنتجات الجديدة هي تلك المنتجات التي لم يسبق للبنك تقديمها من قبل، حتى إذا كانت قد قدمت بشكل أو بآخر. وهكذا فإن المنتج الجديد هو الذي يقوم البنك بإضافته إلى مزيج منتجاته بشكل يختلف تماما عن منتجاته القائمة أو له علاقة بخط المنتج الحالي إلا أنه لم يقوم بإنتاجها من قبل.

وتنبع أهمية إضافة المنتج من خلال كونه يساعد البنك على المحافظة على مركزه وحصته السوقية والصمود بوجه المنافسين وفتح أسواق جديدة لها. ولكن في نفس الوقت على البنك ألا يكون مندفعاً في تطوير المنتج وتقديمه لأن ذلك قد يعرضه لمخاطر كبيرة في حالة عدم معرفته وتقديره الدقيق لتفصيل هذا المنتج ومدى تقبل المستهلكين لمواصفاته وسعره وعناصره الأخرى. وتظهر أهمية المنتج الجديد بالنسبة للمستهلكين من الهدف الأساسي لتقديمه والذي يرتبط بتطوير وتغيير الحاجات والرغبات الغير مشبعة لهم وترجمتها إلى منتج جديد يلبي تلك الحاجات والرغبات.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> صورية شني والسعيد بن لحظر ، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية ، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية ،

العدد 02 ، جامعة محمد بوضياف المسيلة الجزائر سنة ، ص

ثانيا : استراتيجية تحسين المنتجات القائمة

إن تحسين المنتج يكون لغرض إعادة الحيوية له إما بتطور ملامح جديدة أو صفات جديدة وعرضه أسواق جديدة، وفي الغالب يتم التعديل من خلال نوعية المنتج أو تشكيله.

إن من أهم مقومات البقاء والاستمرار للبنك أن تكون المنتجات البنكية التي يقدمها قادرة على تلبية احتياجات الزبائن واشباع رغباتهم. وأن البنك الذي يعجز عن تقديم منتجات بنكية جديدة ترقى إلى مستوى حاجات ورغبات الزبائن المتطورة، والمتغيرة، أو أن يكون عاجزا عن تطوير وتحسين منتجاته الحالية بشكل يتلاءم مع ظروف البيئة المحيطة، فإنه سوف يحكم على مستقبله ومصيره بالفشل والخروج من دائرة المنافسة في السوق البنكية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> فضيل البشير ، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر ، مجلة ادارة الاعمال والدراسات الاقتصادية ، عدد01 ، مجلد 296 الجزائر ، سنة 2020 ، ص 06 .

### خلاصة :

توصلنا في هذا الفصل الى ان المنتجات البنكية هي الخدمات المالية التي تقدمها البنوك للافراد والشركات لتشمل الحسابات الجارية وحسابات التوفير بطاقات الائتمان وخدمات الاستثمار ، القروض الشخصية الودائع المالية وخدمات التحويل الدولي .

ان هذه المنتجات تمر بدورة حياتية فهي تمر بمراحل مختلفة تبدأ من التخطيط والتطوير مروراً بالانتاج والتسويق وصولاً لنهاية الدورة الحياتية عندما يقل الطلب عليها .

لذى كان لزاماً على تنويع الخدمات البنكية وادخال خدمات مالية جديدة لاشباع حاجيات العملاء المتغيرة وتحفيز ثقافة الادخار لتعزيز النمو الاقتصادي.

الفصل الثاني

الشمول المالي

## تمهيد :

مصطلح الشمول المالي من المصطلحات الأكثر تداولاً في الفترة الأخيرة، فقد عملت غالبية الدول من نهج سياسات تتضمن تحقيق الشمول المالي، من خلال تمكين جميع شرائح المجتمع من الوصول إلى الخدمات والمنتجات البنكية التي تلبي احتياجاتهم، فعملت هذه الدول على تعزيز دور البنوك، كي ينعكس على الخدمات البنكية من خلال الشمول المالي، خاصة بعد الازمة الصحية العالمية كوفيد 19

إن الشمول المالي هو تلك الأداة التي تسمح بإيصال الخدمات المالية لجميع شرائح المجتمع وبأقل تكلفة ووقت. وحتى نقوم بالامام بالشمول المالي قسمنا هذا الفصل الى ثلاث مباحث تحدثنا في الاول منه على عموميات حول الشمول المالي . وفي المبحث الثاني محددات الشمول المالي وفي المبحث الثالث سبل تعزيز الشمول المالي .

## المبحث الاول : عموميات حول الشمول المالي

يعتبر الشمول المالي في العصر الحديث ، معيار تفرقة بين الدول المتطورة اقتصاديا، والنامية فمن خلاله يتم تحسين المستويات المعيشية للمواطنين، وتدعيم وتطوير المؤسسات المالية في الدولة .

لذى سنحاول تسليط الضوء على هذا المصطلح من خلال الحديث عن ماهية ونشأته وخصائصه في المطلب الاول من هذا المبحث وفي المطلب الثاني سنتطرق الى اهمية واهداف الشمول المالي

### المطلب الاول : ماهية ونشأة وخصائص الشمول المالي

للحديث عن ماهية الشمول المالي وخصائصه لزاما علينا ان تطرق الى نشأته ثم نتطرق الى خصائصه

#### 01- نشأة الشمول المالي :

بحجة ان هناك فرق في ما اذا توفرت الخدمات البنكية وتنوعت لكن الافراد تخلو عنها اختياريا لعدم الحاجة لها او لا سباب ثقافية او عقائدية او ان هؤلاء الافراد حرموا من تلك الخدمات لسبب عدم القدرة على امتلاكها او لانعدامها . فالمهتمين بالشمول المالي ينحصر اهتمامهم بالطائفة الثانية دون الاولى.

لذى فنجد ان المختصين ، وعلى اثر اغلاق فروع احد البنوك في جنوب شرق انجلترا، تم اعداد دراسة سنة 1993 ، عن الخدمات المصرفية تناولوا فيها كيفية وصول سكان المنطقة للخدمات البنكية<sup>1</sup>.

وخلال تسعينيات القرن الماضي ، ظيرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول الى الخدمات البنكية .

ليظهر مصطلح الشمول المالي لأول سنة 1999 . محمدا عقبات وصول الأفراد إلى الخدمات البنكية المتوفرة وفي عام 2007 وعقب الازمة العالمية المالية ، زاد الاهتمام بالشمول المالي ، من خلال سياسات واجراءات ، تتخذها الجهات الوصية ، بهدف تسهيل وصول الخدمات

<sup>1</sup> بوشبية صلاح الدين، المرجع السابق، ص 05 .

البنكية ، الى اكبر شريحة في المجتمع ، وتمكينهم من إستخدام كافة المنتجات المالية، وتوفيرها بتكاليف منخفضة، او معقولة لتكون ميسرة لجميع الفئات ، إذ تم إنشاء التحالف الدولي لشمول المالي عام 2008 ، الذي يعد أول شبكة دولية في مجال الشمول المالي، ويضم عدد 94 دولة من الدول النامية ممثلة في 119 مؤسسة تنقسم ما بين وزارات مالية وبنوك مركزية، ويعمل التحالف على تطور الأدوات المستخدمة لتطبيق الشمول المالي . وتبادل الخيرات الفنية والعملية بين الدول الأعضاء ومساعدتها في صياغة السياسات والاستراتيجيات الإصلاحية، وآليات التطبيق ، وقد عقد أول مؤتمر سنوي للتحالف الدولي للشمول المالي عام 2009 بدولة كينيا ثم عقد بعد ذلك في كل من إندونيسيا والمكسيك ، وجنوب افريقيا، وماليزيا وتانزانيا، ومصر<sup>1</sup>.

## 02- خصائص الشمول المالي :

للحديث عن خصائص الشمول المالي لا بد اولا من الحديث عن تعريفه .

**أولا: تعريف الشمول المالي :** بالرغم من المحاولات العديدة لتعريف الشمول المالي الا انه لا يوجد تعريف شامل ، حيث تختلف التعريفات باختلاف البلدان ومستوى التنمية فيها سواء الاقتصادية او الثقافية او الاجتماعية . كما ان تعريف الشمول المالي مربوط باعتراف تلك الدول بالمشكل من عدمه .ويمكن قياس الحصول على الخدمات البنكية في شكل امكانية الوصول الى مؤسسة معينة. مثل البنوك وشركات التمويل، والتعاونيات والاتحادات الائتمانية، وشركات التامين.

ويستخدم الشمول المالي لوصول الافراد للخدمات البنكية المتوفرة لدى تعدد تعريفه

**ثانيا : تعريف البنك الدولي :** الشمول المالي هو امكانية استعمال المنتجات المالية بوفرة وسهولة من قبل الافراد تتناسب مع احتياجاتهم من معاملات ، دفعات ، ادخار تامينات ، وذلك بطريقة مسؤولة ومناسبة<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مفتاح غزال مراد ، بركات الثقافة المالية كالية اساسية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية ، مجلة بحاث اقتصاد المعاصر ، العدد 3 المركز الجامعي نور البشير ، الجزائر 2020 ، ص 47 .

<sup>2</sup> فضيل البشير ضيف ، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر ، مجلة ادارة الاعمال والدراسات الاقتصادية ، المجلد 06 ، العدد 01 جامعة الجلفة ، الجزائر 2020 ، ص 473 .



## المطلب الثاني: اهمية واهداف الشمول المالي

سنستعرض في هذا المطلب اهمية واهداف الشمول المالي

### 01- اهمية الشمول المالي :

يعبر الشمول المالي عن إستراتيجية طويلة المدى تكمن أهميتها في عدة جوانب نذكر منها:

#### أولاً : تعزيز إستقرار النظام المالي:

إن زيادة إستخدام السكان للخدمات البنكية سيساهم بالتأكيد في تعزيز إستقرار النظام المالي، فإن مزيداً من الاستخدام للنظام البنكي والمالي الرسمي سينوع من محفظة الودائع لدى البنوك والمؤسسات المالية مع تحقيق مستويات التركيز فيها ومما يقلل من مخاطر هذه المؤسسات كما يعزز هذا التنوع من إستقرار النظام الإقتصادي للدولة، حيث أظهرت دراسة للبنك الدولي أن الدول ذات مستويات في الشمول المالي الأكبر أكثر عرضة لحوادث التقلبات السياسية.<sup>1</sup>

#### ثانياً : انتشار الخدمات البنكية :

يتطلب توسيع إنتشار الخدمات المالية وزيادة معدلات إستخدامها المزيد من هذه الخدمات، وبما يجذب المزيد من المستخدمين مع الثورة التكنولوجية في مجال الإتصالات والإلكترونيات التي شهدتها العالم خلال القرن الواحد والعشرين، كما أن زيادة المدفوعات المختلفة ستخلق فرصة لدخول المزيد من الأفراد في عداد مستخدمي النظام الرسمي.<sup>2</sup>

ثالثاً : تعزيز جهود التنمية الإقتصادية: توجد علاقة طردية بين مستويات الشمول المالي ومستويات النمو الاقتصادي، كما يرتبط عمق انتشار واستخدام الخدمات البنكية لمستويات العدالة الاجتماعية في المجتمعات ، بالإضافة للأثر الإيجابي على سوق العمل كما يساهم توسيع إنتشار استخدام الخدمات البنكية والوصول إليها في انتقال المزيد من المنشآت الصغيرة من القطاع غير رسمي إلى القطاع الرسمي.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> طرفاوي شيخ راية امينة، المرجع السابق ، ص

<sup>2</sup> المرجع نفسه ص 22 .

<sup>3</sup> حدة بو تيبنة ، المرجع السابق ، ص 09 .

رابعا : تعزيز قدرة الأفراد في الإدماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم:

من خلال الدراسات الأكاديمية والعلمية أظهرت أن تحسين قدرة الأفراد على استخدام النظام المالي والبنكي سيعزز قدرتهم على بدء أعمالهم الخاصة، والإستثمار في التعليم بالإضافة لتحسين قدرتهم على إدارة مخاطرهم المالية وإمتصاص الصدمات المرتبطة بالتغيرات المالية.<sup>1</sup>

## 02- اهداف الشمول المالي :

ان لاهمية الشمول المالي و نظرا للإهتمام العالمي به من خلال توسيع نطاقه وخلق التحالفات بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية ضمن آليات مشتركة و موجودة، ، حيث ترى المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء أن بناء نظام مالي شامل هو الطريق الوحيد للوصول إلى الفقراء ومحدودي الدخل، وذلك لتحقيق أهداف الشمول المالي والتي تتمثل فيما يلي.<sup>2</sup>

### أولا : الأهداف السياسية:

● هناك بعض الأهداف السياسية التي يمكن تحقيقها من خلال الشمول المالي فمن خلاله يكون الاستقرار داخل الدولة وتنعدم الفروقات في توصيل الخدمات البنكية فلا يكن هناك أي محروم او مستبعد وتتوفر على نطاق أوسع للطبقات الدنيا في المجتمع ويمكن توجيهها بشكل فعال إلى دعم البرامج الحكومية التي تدعم الإستقرار السياسي؛

● من خلال زيادة الوعي المالي ومن خلال توفر جميع المنتجات البنكية لكافة اطراف المجتمع فالضرورة المواطن يسعى للتعلم فإذا كان العميل متعلما ماليا فإنه سيحقق خيارات مالية أفضل حسب نوع المنتجات المالية التي يمكن أن تلي إحتياجات الأفراد ويساعد في تحسين النمو الكلي للبلاد وسيؤدي إلى الوصول للخدمات المالية بتكلفة معقولة إلى تحسين حياة الفقراء.

### ثانيا : الأهداف الإجتماعية:

● يعتبر القضاء على الفقر الهدف الأساسي لمخطط الشمول المالي وهذا ما يبرر ظهوره عقب الازمة المالية 2007 بشكل جلي وسعت جميع الدول لفرضه على جميع بنوكها.

● تحقيق سبل العيش المستدامة وتوازن الطبقات داخل المجتمع من خلال توفير نفس الخدمات

<sup>1</sup> آسيا سعدان و نصيرة محاجبية، واقع الشمول المالي في المغرب العربي -دراسة مقارنة الجزائر، تونس ، المغرب ، مجلة دراسات وابحاث ، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والإجتماعية، المجلد10 العدد03 ص751

<sup>2</sup> المرجع نفسه ص 755 .

لجميع اطياف المجتمع فبحصول الطبقة الأضعف في المجتمع على بعض المال في شكل قروض يمكنهم في البدء في أعمالهم الخاصة أو يمكنهم دعم تعليمهم الذي يمكنهم من خلال المحافظة على معيشتهم وهكذا يتحول الشمول المالي إلى إزدهار للأسر التي تعاني من الدخل المنخفض

ثالثا : الأهداف الاقتصادية:

- تحقيق النمو العادل في مختلف القطاعات مما يؤدي إلى الحد من التفاوت من حيث الدخل
- تعبئة المدخرات فإذا تم تزويد الفئات الفقيرة بالخدمات المصرفية يمكن تعبئة المدخرات التي يمكن تجميعها عادة في منازلهم بشكل فعال لتكوين رأس المال ونمو الإقتصاد؛
- سوق أكبر للنظام المالي لتلبية متطلبات وإحتياجات المجتمع، هناك حاجة ماسة لسوق أكبر للنظام المالي الذي يفتح الطريق أمام المستثمرين الجدد في القطاع المالي والذي يمكن أن يؤدي إلى نمو القطاع المصرفي

## المبحث الثاني : محددات الشمول المالي

قسمنا هذا المبحث الى مطلبين الاول تناولنا فيه مبادئ وابعاد الشمول المالي والثاني مؤشرات الشمول المالي

### المطلب الأول : مبادئ وأبعاد الشمول المالي

مبادئ يقوم عليها تعتبر بمثابة معايير تم اعتمادها كمرجع لتعزيز مستويات الشمول الحالي في الدول .

#### 01- مبادئ الشمول المالي :

بدأ الاهتمام بعد الأزمة المالية العالمية الأخيرة بالعمل على إيجاد معايير دولية يمكن إتباعها، وذلك للعمل على تعزيز الشمول المالي فعلى سبيل المثال قامت مجموعة العشرين (G20) عام 2010 بإصدار ما يعرف بالمبادئ المبتكرة للشمول المالي التي تتخلص مما يلي :

- 1 القيادة: ضرورة الالتزام الحكومي Fتوسيع قاعدة الشمول المالي للحد من الفقر
- 2 التنوع : تبني سياسات وطرق لتحقيق التنافس في السوق، وتقديم خدمات مالية متنوعة.
- 3 الابتكار: تشجيع الابتكارات التقنية والمؤسسية كوسيلة لتوسيع قرص النقاد إلى الخدمات المالية، ويتضمن ذلك تحسين البنية التحتية
- 4 الحماية: إيجاد طرق شاملة لحماية المستهلك المالي، بحيث تكون حماية هذا الأخير مبنية على توجيهات حكومية واضحة ومشاركة فعالة من مزودي الخدمات المالية والعملاء
- 5 التمكين: زيادة التثقيف المالي والمعرفة المالية للعملاء
- 6 التعاون: إيجاد بنية مؤسسية تشاركية بمسؤوليات والتنسيق مع مختلف الجهات الحكومية
- 7 المعرفة: إجراء الدراسات الكافية وبناء قواعد للمعلومات لقياس النقاد إلى الخدمات المالية
- 8 النسبية : التوازن ما بين التوسع في الخدمات المالية والمخاطر.

9 الاطار المرجعي : الأخذ بعين الاعتبار عند وضع الإرشادات للشمول المالي، أفضل التجارب العالمية وكذلك تطبيق الإرشادات الخاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بصورة ديناميكية، ووجود تعليمات وإرشادات للعمل المالي الإلكتروني .

## 02- أبعاد الشمول المالي :

في السنوات السابقة تطور مفهوم الشمول المالي إلى أربعة أبعاد رئيسية وهي سهولة الوصول إلى التحويل لجميع الأسر والشركات شاد المؤسسات بالقواعد التنظيمية و الاشراف المالي ، الاستدامة المالية للشركات والمؤسسات بالإضافة إلى المنافسة بين مزودي الخدمات المالية لتحقيق أفضل البدائل للعملاء. حيث تم قياس الشمول المالي قديما بحساب نسبة المستفيدين من البنوك التجارية وأجهزة الصرف الآلي وأحجام الودائع والقروض التي تم تغطيتها ، وفيما يلي يتم وصف الأبعاد في التالي :

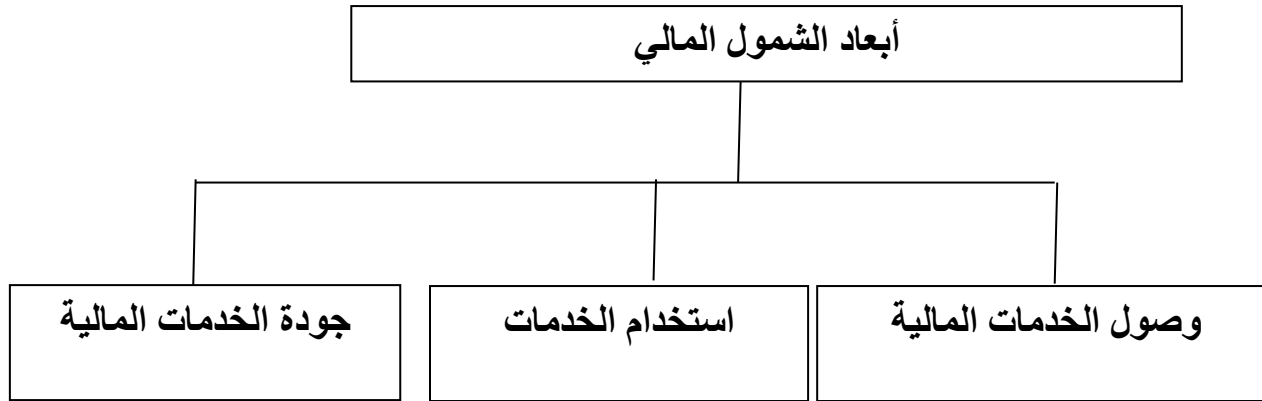
**أولا : للوصول للخدمات المالية:** ويشير إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية ، حيث يتطلب تحديد مستويات الوصول التحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل تكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية، يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية.

**ثانيا : 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 غير فترة زمنية معينة.

**ثالثا : جودة الخدمات المالية:** تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته ، حيث أنه على مدى السنوات السابقة انتقل مفهوم الشمول المالي إلى جدول أعمال الدول النامية، حيث كان لا بد من تحسين الوصول إلى الخدمات المالية عدم الوصول إلى الخدمات المالية لازال يسبب مشكلة ويختلف بحسب البلد وتوع الخدمات المالية، ومع ذلك

تبقى الجهود متواصلة من أجل ضمان جودة الخدمات المالية والذي يعتبر تحديا يتطلب من المهتمين ودوي العلاقة الدراسة وقياس و مقارنة واتحاد إجراءات تستند إلى أدلة واضحة قيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة هذا البعد ليس بعدا واضحا ومباشرا، حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة وتوعية الخدمات مثل تكلفة الخدمات، وعي المستهلك، فعالية آلية التعويض، بالإضافة إلى خدمات حماية المستهلك و الكفالات المالية وشفافية المنافسة في السوق بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك

شكل رقم 03: يوضح أبعاد الشمول المالي



المصدر: من إعداد الطالبات بناءا عما سبق

المطلب الثاني : مؤشرات الشمول المالي.

تكون مؤشرات الشمول المالي حسب كل يعد :

01 - مؤشرات قياس بعد الوصول للخدمات المالية تكمن مؤشرات قياس هذا البعد فيما يلي<sup>1</sup> :

▪ عدد نقاط الوصول لكل 10.000 بالغ وطنيا غير أن حسب نوع الوحدة الادارية

<sup>1</sup> صوربة شني والسعيد بن لخصر ، المرجع السابق ، ص 121 .

■ عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كم، - حسابات النقود الالكترونية ومدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة النسبة المئوية للبالغين الذين لهم نقطة وصول واحدة على الأقل حسي الوحدات الإدارية.

وفي الوقت الحالي ، أصبحت هذه المؤشرات تقليدية، لأنه و بعد ظهور التكنولوجيا الجديدة التي يتم استعمالها في القطاع المصرفي تم تجاوز الوصول المصرفي التقليدي القائم على الفروع وأجهزة الصراف الآلي لقد أصبح الهاتف المحمول واستحداث خدمات مالية غير الأنترنت يمثل مستقبل الخدمات المصرفية، كونها تقلبت على مشكلة المسافة والوصول إلى الخدمة المالية، كما تلعب المراسلات المصرفية دورا هاما في التقلب على مشكلة الوصول للخدمات المصرفية.

### 02- مؤشرات قياس بعد استخدام الخدمات المالية :

يمكن تلخيصها في النقاط التالية<sup>1</sup>:

- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل لحساب وديعة منتظم
- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل لحساب ائتمان منتظم تعداد معاملات التجزئة غير النقدية للقرود
- نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي يشكل دائم ومتواصل - نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة
- نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية ودولية
- نسبة المؤسسات الصغيرة أو المتوسطة التي لديها حسابات في مؤسسة مالية رسمية
- نسبة المؤسسات الصغيرة أو المتوسطة التي لديها قروض حالية

### 03- مؤشرات قياس بعد جودة الخدمات المالية:

يقاس هذا المؤشر من خلال التقاط التالية<sup>2</sup> :

<sup>1</sup> فضيل البشير ، المرجع السابق ، ص 307 .

<sup>2</sup> المرجع نفسه ، ص 110-111 .

- تحمل التكاليف: معرفة متوسط التكلفة الشهرية للحصول على حساب قاعدي بناء على الحد الأدنى للأجور، متوسط التكاليف السنوية للاحتفاظ بحساب جاري ومتوسط اعباء تحويلات الائتمان ، نسبة العملاء الذين أقروا بأن رسوم المعاملات المالية مرتفعة
- الشفافية نسبة المتعاملين الذين صرحوا بأنهم حصلوا على معلومات دقيقة وبالشكل الكافي حول الخدمات المالية عند بداية عقد القرض المالي، وجود نموذج يتضمن وصف محدد للخدمات العالية.
- حماية المستهلك : وجود آليات للشكاوي والتعامل بين العملاء والمؤسسات المالية، وجود محاكم خاصة بالمعاملات المالية في حالة حدوث مشكل نسيه العملاء الذين لديهم تغطية لودائعهم
- الراحة والسهولة : متوسط الوقت الذي يمضيه العميل في مؤسسه ن للحصول على خدمة
- التثقيف المالي: نسبة العملاء المتمكنين من المصطلحات المالية الأساسية كمعدل الفائدة والتضخم
- المديونية (السلوك المالي) : نسبة المديرين المتأخرين أكثر من شهر عن موعد الاستحقاق، طرق حل الأزمات المالية للعملاء إما بالإستدانة أو العائلة والأصدقاء ، بيع أصول وغيرها .
- العوائق الائتمانية : المقاطعات الادارية الحضرية التي لها على الأقل 3 فروع لمؤسسات مالية رسمية، نسبة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي يشترط عليها ضمان للحصول على قرض تقص المعلومات حول أسواق الائتمان .

## المبحث الثالث: سبل تعزيز الشمول المالي

تسعى دول العالم لتعزيز مستويات الشمول المالي لانعكاساتها الايجابية على البيئة الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية ، كما تساهم في تخفيض مستويات مخاطر المؤسسات المالية و النظام المالي ، من خلال تعزيز جهود التنمية الاقتصادية و استقرار النظام المالي اضافة الى تعزيز قدرة الفرد على الاندماج و المساهمة في بناء مجتمعاتهم.

### المطلب الاول: سياسيات و هيئات تحديد مؤشرات الشمول المالي :

نظرا لأهمية الشمول المالي على تحقيق التنمية و الاستقرار المالي و الاقتصادي . تم انشاء العديد من المنظمات و الهيئات العربية و الدولية لوضع مؤشرات للشمول المالي وقياسه ، و خلق استراتيجيات لرفع من مستوياته .

#### 01- سياسات الشمول المالي:

تم وضع العديد من السياسات لتحقيق الشمول المالي نذكر منها:

#### أولا : الوكيل البنكي:

اثبتت سياسات تعاقد البنوك مع نقاط البيع بالتجزئة غير المصرفية كوكلاء للخدمات المالية نجاحا كبيرا في تحسين مؤشرات الشمول المالي ، حيث ان فروع البنوك وحدها ليست مجدية اقتصاديا. مثل هذه السياسات تعتبر نفوذا لقنوات البيع بالتجزئة الموجودة حاليا ، ان التعاون بين البنوك و الوكلاء اصبح ممكنا حيث ان التكنولوجيا خفضت تكاليف و مخاطر معلومات الصرف عن بعد لإجراء التحويلات المالية الى جانب إجراءات فتح حسابات بسيطة و غيرها من الحوافز لاستخدام هذه القناة مثل التحويلات النقدية ، و التوعية بالنظام المالي بالإضافة الى زيادة أعداد المستخدمين بشكل كبير فمثلا تجربة البرازيل الرائدة في وقت مبكر و كلاء البنوك بواسطة المراسلات المصرفية بنطاق واسع لتوزيع المنح الاجتماعية للبرازيليين غير المتعاملين مع البنوك.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> صورية شني و سعيد بن لخضر ، المرجع السابق ، ص 111 .

## 02- اصلاح البنوك الحكومية:

في الكثير من البلدان ، تلعب البنوك الحكومية دورا هاما في القطاع المصرفي ، و في تحسين توصيل الخدمات المالية للفقراء ، تعتبر البنوك العمومية في المؤسسات المالية الوحيدة في المناطق الريفية بفروعها الكبيرة خاصة و ان البنوك العمومية تستخدم بشكل اوسع لتشجيع الادخار الائتمان في مجالات ذات اهمية تجارية قليل مثل الزراعة و الاسكان لتنفيذ برامج اجتماعية.<sup>1</sup>

### أولا : الدفع عبر الوسائل الاتصال المحمول :

انتشار الهواتف النقالة يفتح قناة جديدة لتوصيل الخدمات المالية للفقراء ، هذه التكنولوجيا قللت بشكل كبير م تكلفة المعاملات بالإضافة الى انه اصبحت التحويلات المالية اكثر سهولة حيث يتم وصولها بنفس الوقت كما عملت على توسيع نطاق الوصول و قللت الحاجة الى حمل النقود لتوفر النقود الإلكترونية وايضا عملت على جذب الزبائن غير المتعاملين مع البنوك من قبل . و قد اظهرت العديد من الدول نجاحا كبيرا لخدمة الدفع الالي عبر الهاتف المحمول ، وكانت الفلبين الدولة النامية السبابة لتسجيل اول عملية ناجح لخدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال سنة 2004.

### ثانيا : تنويع مقدمي الخدمات :

اعتمد صناع القرار استراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر تراخيص مجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم خدمات تأمينية و إيداعه تدعى باستراتيجيات التكيف مع الانظمة المصرفية الخاصة بالتمويل الاصغر و تشمل : تراخيص متخصصة للمؤسسات العاملة في مجال الايداع الصغير ، تراخيص بنكية للتحويلات البنكية للمنظمات غير الحكومية بالإضافة الى تراخيص المؤسسات المالية غير المصرفية.

### ثالثا : حماية المستهلك :

تباين المعلومات بين المستهلكين و البنوك مما يتعلق بالمنتجات و الخدمات المالية يضع هؤلاء العملاء في دائرة سلبية ، يتعاطم الخلل هذا الخلل عندما يملك العملاء خبرة قليلة حول الخدمات المالية تكون اكثر تعقيدا . و منه فان التقدم بالشمول المالي يحمل خطر وجود العديد من العملاء الضعاف و عديمي الخبرة ، تأكد العديد ممن المؤسسات المالية ان العملاء يتلقون الدمة بشكل جيد

<sup>1</sup> بوشيبية صلاح الدين ، مرجع السابق ، ص 21 .

ولكن بعضهم اساءوا ميزة استخدام المعلومات لزيادة ارباحهم على حساب العملاء الذين هم مثقلون بالديون او لديهم تامين او عائد على استثماراتهم.

رابعا : سياسة الهوية المالية :

في معظم البلدان يتم تقديم المعلومات الائتمانية فقط لبعض القروض ، و يتم اعفاء العملاء الفقراء من المعلومات لتقليل فوائد خفض التكاليف المقدمة من سجلات الائتمان و الاهم ان بعض العملاء لا يوجد لديهم الوثائق الشخصية لفتح حساب بدا صناع القرار في معالجة العوائق التي تحول دون وصول العملاء للخدمات المالية بواسطة تضيق الفجوة بين الوثائق المرتبطة بحسابات البنوك و بين جودة الوثائق المنتشرة بين العملاء وذوي الدخل الضعيف . و نتيجة لذلك هذه السياسات تزود العملاء ذوي التاريخ المالي و تقوم بتحويل تاريخ معاملاتهم المالية الى الاصول المالية التي يمكن استخدامها للاستفادة من الحصول على الخدمات المصرفية و الائتمانية الاخرى.<sup>1</sup>

### 03- هيئات العالمية لتحديد مؤشرات الشمول المالي :

تمثل الشراكة العالمية للاشتمال المالي GPMI المنبر الرئيسي لتنفيذ خطة عمل مجموعة العشرين G20 بشأن الاشتمال المالي ، باندماج من القطاع الخاص و المجتمع المدني و غيرها من الجهات من بلدان مجموعة العشرين و البلدان الاخرى ، و تتراسها دول الترويكا الثلاث في مجموعة العشرين (كوريا ،فرنسا ،المكسيك) و يساندهم الشركاء التنفيذيين:

التحالف العالمي من اجل الاشتمال المالي AFI و المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء CGAP و مؤسسة التمويل الدولي IFC ، عدد من الهيئات العالمية تهتم بشكل متزايد بتحقيق الاشتمال المالي و ذلك بدعم و تشجيع من حكومات الاعضاء و مجموعة الخبراء المعنية بالاشتمال المالي التي خلقتها ، المجموعة و البنك الدولي و هذه الهيئات هي:

● لجنة بازل للرقابة المصرفية BCBBS .

● لجنة النظم المدفوعات و التسويات .

<sup>1</sup> مسقم عبد النور وبن عادل جلال ، اثر التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد بوضياف المسيلة الجزائر ، سنة 2023 ، ص 39 و 40 .

- مجموعة العمل المالي FATF .
  - الجمعية الدولية لضمان الوفاء IADI.
  - الاتحاد الدولي للمشرفين على الشركات التامين IAIS.
  - المنظمات الدولية لهيئات الاوراق المالية IOSCO .
- والتي لها دور هام في سلامة و متانة النظام المالي و تعتبر من المؤسسات المالية الدولية المسؤولة عن تحقيق و توسيع نطاق الاشتغال المالي<sup>1</sup> .
- 04-جهات المعنية بتحقيق الشمول المالي :**

- البنوك المركزية من اهم الجهات المعنية بتحقيق الشمول المالي ، حيث يعتبر الداعم الاساسي الشمول المالي وتوسع الى وضع استراتيجيات و سياسات يتم من خلالها تسهيل نفاذ عدد اكبر من الافراد و الشركات للخدمات المالية . كما تعمل على تطوير البنية التحتية المالية و وضع التشريعات التي تستهدف زيادة الشمول المالي و تشجيع قنوات التمويل الرسمية و استخدام التقنيات في تقديم الخدمات المالية.
- البنوك العاملة في الدولة وغيرها من مقدمي الخدمات المالية ، مثل الشركات الصرافة و التمويل و مكاتب البريد و شركات التامين و شركات الدفع الالكترونية للوصول للفئات المحرومة من الشمول المالي .
- تركز هذه الجهات على تذليل التحديات التي تواجه الفئات المحرومة من الشمول المالي مثل المرأة ، الشباب ، سكان المناطق الريفية ، المنشآت متناهية الصغر و الصغيرة و المتوسطة... الخ.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بوشيبه صلاح الدين، المرجع السابق، ص 41

<sup>2</sup> حنان الطيب، الشمول المالي موجه للفئة العمرية الشابة في الوطن العربي ، سلسلة كتيبات تعريفية صندوق النقد العربي ، العدد 01 ، الامارات العربية المتحدة، سنة 2020 ، ص 14 .

## المطلب الثاني : التحديات التي تعيق الشمول المالي واستراتيجيات تعزيزه

### 01- التحديات التي تعيق الشمول المالي

رغم سعي الدول لتوسيع نطاق تحقيق الشمول المالي ومحاولاتهم لتذليل العقبات التي تعيق تقدمه، إلا أنه يواجه العديد من التحديات التي تعيق تقدمه نذكر أهمها :

#### أولاً : عدم تطور البنية التحتية للقطاعات:

بالقدر الذي يكفل زيادة فرصانفاذ للتمويل ،ورغم التحسن النسبي في مستويات البنية التحتية للقطاعات المالية ، فهي لا تزال لا ترقى لمستوى المطلوب التي تمكن من زيادة فرص النفاذ للتمويل و التي يتمثل أهمها في وجود نظم كفؤة للاستعلام الائتماني و الرهانات و الاقراض المضمون و ضمان حقوق الدائنين .

#### ثانياً : ضعف مستويات المنافسة :

أي ضعف مستويات التنافسية بين المؤسسات المالية و المصرفية ،ارتفاع نسب التركيز الائتماني سواء على صعيد الائتمان المقدم للأفراد او الشركات .

#### ثالثاً : غياب التصنيف المالي و القانوني :

الذي يحدد لمؤسسات التمويل متناهي الصغر في الدول ،حيث تسجل كمنظمات غير الحكومية لذلك يصعب وضع ضوابط رقابية و إشرافيه مستقلة. كل هذه العقبات ادت لتقليل الشفافية في نشاط قطاع التمويل الاصغر و تقييد قدرته على تعبئة الموارد المالية اللازمة لعملياته المختلفة ،من خلال استقطاب الودائع او الاقتراض.

#### رابعاً : بطء تطور المؤسسات المالية غير المصرفية :

خاصة المؤسسات الادخارية التعاقدية و صناديق الاستثمار، و محدودية ادوات اسواق الدين المحلية خاصة اسواق السندات و الصكوك ، التي تؤدي الى زيادة الاعتماد على الائتمان المصرفي و الذي يوفر موارد قصيرة الاجل لا تكون ملائمة لسد الاحتياجات التمويلية متوسطة و طويلة الاجل للأفراد و الشركات.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> بوشيبة صلاح الدين ، المرجع السابق ، ص 28-29 .

بالإضافة الى :

- ضعف الجهود الترويجية الخاصة بسياسة الشمول المالي التي تؤثر على العرض والطلب في مجال الخدمات المالية.
- غياب الثقافة المالية أي جهل الافراد بالخدمات المصرفية.
- تدني مستوى الدخل للمواطنين مما لا يسمح بالتعامل مع المؤسسات المالية.
- ارتفاع تكاليف المعاملات و انعدام الضمانات اللذان يعدان من اهم عوامل استقطاب فئة الفقراء مما يجعلهم يلجؤون الى القطاع غير الرسمي في الائتمان و الاقتراض كالأهل.
- ضعف الانتشار المصرفي الذي يمنع الوصول لنقاط الخدمة.
- ضعف دور الصيرفة الاسلامية في اعطاء دفع للشمول المالي عبر السماح للأفراد و المشروعات الصغيرة و المتوسطة الذين يفضلون التعامل وفق الشريعة الاسلامية.<sup>1</sup>

**02- استراتيجيات تعزيز الشمول المالي:**

يعتبر الشمول المالي احد الركائز الاساسية لتحقيق الاهداف الاستراتيجية التنمية المستدامة ، خاصة تحقيق اقتصاد تنافسي و متنوع ، من خلال تحقيق الشمول المالي الى تكامل العدالة الاقتصادية مع العدالة الاجتماعية. لأجل تحقيق التنمية المستدامة سعت الدول لتعزيز الشمول المالي من خلال توسيع نطاق الحصول على الخدمات المالية و وصولها الى الافراد الذين يجدون صعوبة في الوصول اليها مثل السكان في الارياف و المناطق النائية نستهدف الشمول المالي تنمية الثقافة المالية للمواطنين و تحسين قدراتهم المالية و ابتكار منتجات مالية تلبى احتياجات الافراد ، و وضع اطر عمل لحماية المتعاملين مع القطاع المالي و المصرفي.

**- الاهداف الاستراتيجية للشمول المالي:**

- حماية حقوق عملاء البنوك و تعزيز الثقة المصرفي.
- التوسع في نشر الثقافة المالية و زيادة القدرات المالية للأفراد و الشركات و المشروعات و بناء قدرات موظفي البنوك و واضعي سياسات الشمول المالي

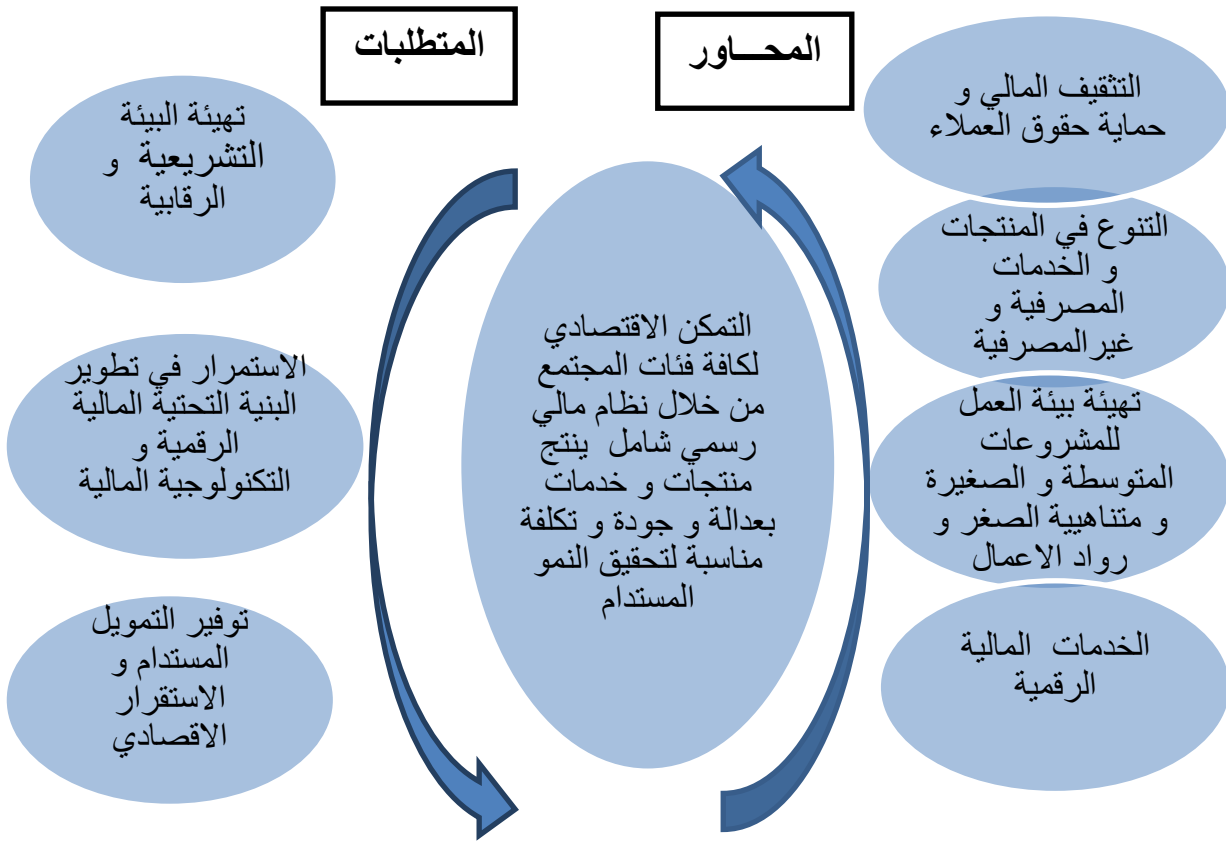
<sup>1</sup> بولسن وحيدة وكتاف شافية ، الشمول المالي ودور التمويل الاصغر الاسلامي في تعزيزه ، تجربة السودان نموذجا، مجلة البشائر الاقتصادية مخبر الشراكة والاستثمار في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الفضاء الاورو مغاربي ، جامعة سطيف المجلد السابع ، العدد 3 الجزائر ، سنة 2021 ، ص 189 .

تشجيع زيادة الاعمال و الاستثمارات الناشئة من خلال توفير الخدمات غير المالية و توفير البنية التحتية شاملة و فعالة .

- توفير و تيسير حصول المؤسسات والاستثمارات على الخدمات المالية و تشجيع اتحول نحو القطاع الرسمي.
- التوسع في استخدام الخدمات المالية الرقمية .
- الاستقرار في تهيئة البنية التحتية المالية الرقمية و تكنولوجيا المالية .
- تعميق و توسيع الخدمات المصرفية و تحفيز الادخار.
- اتاحة استخدام الخدمات المالية (المصرفية و غير المصرفية )لكافة فئات المجتمع طبقا لاحتياجات العملاء .
- توفير بيئة داعمة لتحقيق النمو المستدام في القطاع المالي.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> البنك المركزي المصري ، استراتيجية الشمول المالي 2022-2025 رؤية مصر مسنة 2030 ، مجلة البنك المركزي المصري سنة 2022 ، ص 04 .

الشكل رقم 04: المنهجية المتبعة في صياغة الاستراتيجية



**المصدر:** البنك المركزي المصري (استراتيجية الشمول المالي رؤية مصر لـ 2030) 2022 ص 5

يتضح من الشكل اعلاه انه لوضع استراتيجية ناجحة للشمول المالي تحقق اهدافه بإنتاج منتجات و خدمات بعدالة و جودة و تكلفة مناسبة لتحقيق النمو المستدام، و متاح لكافة فئات المجتمع، لابد من توفرتهيئة البيئة التشريعية و الرقابية كما يجب توفرالاستمرار في تطوير البنية التحتية المالية الرقمية و التكنولوجيا المالية اضافة لتوفير التمويل المستدام و الاستقرار الاقتصادي. ولنجاح العملية تم التركيز على المحاور التالية:

- التثقيف المالي و حماية حقوق العملاء.
- التنوع في المنتجات و الخدمات المصرفية و غير المصرفية.

- تهيئة بيئة العمل للمشروعات المتوسطة و الصغيرة و متناهية الصغر و رواد الاعمال.
- الخدمات المالية الرقمية.

## خلاصة :

الشمول المالي يعني اتاحة يعني اتاحة الخدمات المالية والبنكية للأفراد والشركات بأسعار معقولة وبجودة تلبي احتياجاتهم ، فالشمول المالي يعد عاملا رئيسيا في الحد من الفقر وتعزيز الرخاء .

وتشمل محددات الشمول المالي العوامل الهيكلية مثل نصيب الفرد من الناتج المحلي ومعدل الفائدة عن الودائع وعدد مستخدمي الانترنت .

ويتم تعزيزه بالاعتماد على التكنولوجيا المالية والرقمية والتثقيف المالي وتطوير القوانين المالية لتعزيز حماية مستهلكي الخدمات البنكية .

# الفصل الثالث

واقع عصرنة وتتويع المنتجات  
البنكية لتحسين أداء

الشمول المالي

في الجزائر

## تمهيد :

ان من اهم العوامل التي ادت الى تقدم الدول الحديثة هو ذلك الرابط القوي بين تعبئة المدخرات وتمويل التنمية وهذا عن طريق تدفق الاموال بين فئات الاقتصاد الوطني ، فالخدمات التي يقدمها النظام المصرفي في هذه الدول ادى بها الى تطوير اقتصادها . اذ ان التحولات التي ظهرت على الصناعات المصرفية خلال هذه الفترة القت بضلها على مختلف الانظمة المالية في العالم . بما في ذلك الدول النامية الامر الذي يحتم عليها التأقلم مع المتغيرات الجديدة واعتماد استراتيجيات فعالة لمواجهة التحديات الاقتصادية الراهنة .

ولتحسين فرص البنك على التكيف كان لزاما علينا دراسة واقع عصرنة وتنويع المنتجات البنكية لتحسين اداء الشمول المالي . وهو ما سندرسه في هذا الفصل الذي قمنا بتقسيمه الى ثلاث مباحث :

- الاول تحت عنوان : دور البنوك والمؤسسات المالية في عصرنة وتنويع الخدمات البنكية .
- والمبحث الثاني بعنوان : دور السلطات العمومية في توفير بيئة مواتية لعصرنة وتنويع المنتجات البنكية .
- والمبحث الثالث : تحليل مؤشرات الشمول المالي .

## المبحث الاول : دور البنوك والمؤسسات المالية في عصرنة وتنوع الخدمات البنكية في الجزائر .

بعد مرحلة التحرر من القيود التي سادت في العقدين الاخيرين وفي ضل المنافسة المحتدمة التي تواجهها البنوك ليس فيما بينها فحسب بل امتدت الى المنافسة مع المؤسسات المالية غير المصرفية . كان لزاما عن البنوك ان تقدم حزمة من الخدمات تجمع فيها بين الخدمات التقليدية والحديثة وما بين الخدمات التي تنتجها خدمات الجملة والتجزئة . وهذا كي تحافظ على زبائنها . وهو ما سنتطرق له في هذا المبحث اذ سندرس استراتيجيات البنوك والمؤسسات المالية في عصرنة وتنوع الخدمات البنكية في المطلب الاول .

ونتطرق الى دور التكنولوجيا الحديثة في تنوع المنتجات البنكية في المطلب الثاني .

## المطلب الاول : استراتيجيات البنوك والمؤسسات المالية في عصرنة وتنوع الخدمات البنكية في الجزائر

ان اصلاح النظام المصرفي في أي دولة. يعد الخطوة الأساسية ، لإصلاح الاقتصاد. اذ أنه لولا الخدمات الكثيرة، التي قدمها النظام المصرفي في الدول المتقدمة ، لما استطاعت هذه الدول أن تبلغ ما بلغته من تقدم اقتصادي.

فقد عرف الاقتصاد العالمي تحولات عديدة ، ابتداء من سيطرة اقتصاديات السوق وانتشار ظاهرة الخصخصة ، وانشاء منظمة التجارة العالمية، واتفاقيات حرية التجارة الى غير ذلك من التغيرات. وقد أدت هذه التطورات الاقتصادية العالمية الى توجه غالبية دول العالم الى احداث اصلاحات اقتصادية عميقة، وجذرية في كيان نظمها الاقتصادية ، لمواجهة المنافسة الدولية وتحقيق قدرة تنافسية تحفظ لها مكانتها في الخارطة العالمية.

فالتطور الحاصل في العالم ، يحتم على البنوك والمؤسسات المالية التأقلم مع المتغيرات الجديدة، و اعتماد استراتيجيات فعالة لمواجهة التحديات التنافسية المتزايدة، و يعد مدخل جودة الخدمة و تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة أحد أهم المداخل و الأنظمة التسييرية ، التي يؤدي تطبيقها إلى اكتساب و تنمية القدرة التنافسية لدى البنوك، ذلك أن الالتزام الاستراتيجي بمبادئ و مرتكزات

إدارة الجودة الشاملة يساهم بالضرورة في تحسين فرص البنوك على التكيف بشكل إيجابي مع التحديات الراهنة التي أصبحت تفرضها البيئة المصرفية الدولية فالتحديات التي تواجهها البنوك والمؤسسات المالية لمواكبة التطور الراهن كان هو السبب في استحداث استراتيجيات لمواجهة المنافسة القوية للترويج للمنتجات البنكية لدى سنقوم بدراسة هذه الاستراتيجيات من خلال هذا المطلب .

### 01- متطلبات تطوير جودة الخدمات البنكية :

حتى نستطيع الارتقاء الى متطلبات العملاء فكان لزاما على البنوك تطوير منتجاتها البنكية ويمكن في هذا الخصوص تحديد عدد من المحاور الرئيسية لتطوير جودة الخدمات البنكية نذكرها في ما يلي :<sup>1</sup>

**أولا :** المتكاملة : وهو ما يصطلح عليه بالخدمات الشاملة ومن بين هذه الخدمات :

- الاهتمام بالقروض الشخصية لتمويل الاحتياجات الشخصية
- تقديم تنوع الخدمات البنكية : على البنوك ان تقدم لعملائها حزمة من الخدمات قروض للمشاريع الصغيرة ومتناهية الصغر
- التاجير التمويلي
- القروض المشتركة
- خصم الفواتير التجارية
- شراء التزامات التصدير

**ثانيا :** تقديم خدمات التحوط والتغطية من مخاطر تقلبات اسعار الفائدة والصرف بالضافة الى العقود الاجلة واتفاقيات اسعار الفائدة الاجلة تطوير التسويق المصرفي : ان تبني هذا المفهوم يعد امرا ضروريا خاصة مع ما تشهده الساحة العالمية من تطور متسارع اذ على البنك التركيز على :

- السعي لاستقطاب العميل المرتقب
- تحديد المشروعات التي من شأنها استقطاب اكبر عدد من العملاء

<sup>1</sup> بريش عبد القادر . جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة الناشئة للبنوك – مجلة اقتصاديات شمال افريقيا العدد 3 جامعة الشلف الجزائر دون سنة ص 268

- تصميم مزيج من الخدمات حتى تقوم باشباع حاجات العملاء
  - ضرورة مراعات البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للعملاء قبل اصدار المنتج البنكي حتى لا نجد انفسنا امام عائق تسويق لهذه المنتجات
  - التنسيق بين وظائف التسويق والوظائف المصرفية الاخرى لان أي تعارض بينهما يؤثر على وحدة الرؤيا ووضوح المهام التي تؤثر على الاهداف المسطرة .
  - تحليل السوق تحليلا دقيقا
  - متابعة المعلومات المرتدة من السوق المصرفي متابعة دقيقة وتحديد الالوجه الايجابية والسلبية واعداد خارطة للاستفادة منها لاحقا .
  - حتى يتمكن البنك من الاحتفاظ بعملائه لا بد من تهيئة بيئة مصرفية مناسبة لزيائنه .
- ثالثا : تكوين اطارات وعمال البنك :** اذ ان العنصر البشري اهم الركائز داخل البنك . وللارتقاء بالاداء البنكي لا بد من عملية تكوين لعمال البنوك لاستيعاب التطورات الاحقة في مجال الخدمات البنكية مما يضمن رفع مستوى تقديم الخدمة البنكية وتحقيق افضل استثمار للموارد البشرية .
- رابعا : مواكبة احدث التطورات التكنولوجية :** ان التكنولوجيا فرضت نفسها على جميع القطاعات بما في ذلك القطاع البنكي . وللاستفادة المطلقة من هذا التطور عملت الدول المتقدمة بتكثيف العمل باستخدام احدث التقنيات في المجال المصرفي .
- ولا يخفى على المهتمين بالمجال البنكي ان الاستثمار في هذا المجال بدوره يؤدي الى :
- انخفاض تكلفة التشغيل ولا سيما التكلفة الحقيقية من جراء استعمال النقود
  - تحرير العملاء من قيود المكان والزمان
  - ظهور خدمات بنكية لم تكن موجودة قبل التطور التكنولوجي كما هو الحال بالنسبة للصراف الالي .
- خامسا :** مواكبة المعايير المصرفية الدولية : مراعات لمواكبة التطور التكنولوجي لزاما على البنوك مراعات المعايير الدولية فلا يمكن تصور المتطلب السابق دون هذا المتطلب ومن اهم المجالات الواجب مراعاتها نجد :

- تدعيم القواعد الرأسمالية : لمواجهة الصدمات والازمات المالية لا بد على البنوك من تدعيم راس مالها . وهو مادعت اليه لجنة بازل .
  - تطوير السياسات الائتمانية : يجب ان تحدد السياسة الائتمانية لكل بنك مع زيادة فاعلية ادارة التفيتش داخل البنوك في الرقابة على عمليات الائتمان.
  - الاهتمام بادارة المخاطر: ان هذا الفن يتطلب ثلاث مراحل :  
أ: تعريف بالمخاطر التي يتعرض لها الزبون  
ب: القدرة على قياس تلك المخاطر بصورة مستمرة  
ج: قدرة الادارة على متابعة تلك المخاطر
- سادسا : وضع الية للانداز المبكر : لا بد من انشاء وحدات مهامها التنبئ المبكر بالازمات المالية المتوقعة

## 02- استراتيجيات البنوك في تنويع الخدمات البنكية

لتوفير خدمات بنكية وفق متطلبات السوق ، فإن البنوك باعتبارها عنصرا فعالا في هذا المجال، يتحتم عليها تبني إستراتيجية فعالة تمكنها من تحديد التوجهات الممكنة بطريقة مناسبة تؤدي إلى تطبيق المفاهيم والمبادئ الخاصة بالإستراتيجية، وبالتالي اتخاذ القرارات التي تضمن لها الاستهداف والتموقع الجيد في السوق، وكذا إعداد سياسات خاصة بتطوير وتحديد الأهداف المتوسطة الأجل، واقتراح الأقسام المستهدفة التي تمثل أولويات بالنسبة للأفعال والتحركات التجارية للبنك، من أجل الوصول إلى صياغة إستراتيجية شاملة.<sup>1</sup>

و كما اسلفنا يجتث المنتج أهمية كبيرة في الاسواق البنكية وبالتالي على صعيد الإستراتيجيات التسويقية المختلفة، حيث يمثل المنتج الأساس الذي تقوم عليه كافة الأنشطة والفعاليات التسويقية، ويعتبر أحد الأعمدة المهمة لهذه الأنشطة والمنتجات هي سبب وجود البنك . لدى البنك اعتمد الاستراتيجيات التالية :

<sup>1</sup>رابح عرابة ، التسويق البنكي وفاق تطبيقه في المؤسسة البنكية الجزائرية في ضل اقتصاد السوق - جالة القرض الشعبي الجزائري - ، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراء علوم التسيير فرع ادارة اعمال ، جامعة الجزائر سنة 2010/2009 ، ص 69 .

**أولاً :** إستراتيجية تطوير الخدمات: من أجل الاستجابة لحاجات الزبائن، وتعزيز مبيعات الشركة، يتم تحسين الخدمة وإدخال تعديلات جوهرية عليها أو تقديم خدمة جديدة كلياً إلى السوق نفسه . وقد يفضل التعديل أو التطوير في الخدمات البنكية الحالية عن تقديم خدمات جديدة كلية للسوق، لتقليل حجم المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها البنك، ومع ذلك فهناك ضرورة لدراسة تأثير هذه التعديلات من الناحية التجارية على البنك، وقد تأخذ أشكال تطوير الخدمات البنكية الحالية العديد من الجوانب منها - :التطوير في جودة الخدمات البنكية المقدمة للعملاء، حيث يؤدي ذلك إلى تحسين درجة الثقة في البنك والخدمات التي يقدمها .

- تحسين أو تطوير ملامح أو مواصفات الخدمة المصرفية، ويهدف ذلك إلى زيادة المنافع أو الفوائد المتوقعة من الخدمة الحالية التي يقدمها البنك، على سبيل المثال فإن إضافة خدمات جديدة إلى بطاقة الصرف الآلي تؤدي إلى تعميق مزيج الخدمات بدلاً من التعامل في عدد محدود من الخدمات، ومن جوانب تلك الخدمة مثلاً استخدام بطاقة الصرف الآلي في دفع فواتير الكهرباء والهاتف ودفع قسط القرض وهكذا.<sup>1</sup>

- تحسين أو تعديل أسلوب تقديم الخدمة. ويمكن ملاحظة ذلك بوضوح في قيام مديري الفروع بزيارة كبار العملاء في أماكنهم ومكاتبهم، أو تخصيص بعض الموظفين لعملاء معينين كما هو

#### الحال فيما يعرف بـ • Banking Private

**ثانياً :** إستراتيجية التنويع في تقديم الخدمات: بموجبها تكون إستراتيجية الخدمة والسوق مختلفة، وقد يكون التنويع مترابطاً من نفس تشكيلة الخدمة الحالية، أو مختلفاً كلياً وبأساليب وتكنولوجيا جديدة على سبيل المثال، يمكن أن يملك البنك شركة تأمين، ويمارس نشاط التأمين، أو أن يعمل في مجالات العقارات، أو في مجال خدمات السفر والسياحة وغير ذلك.<sup>2</sup> يمكن أن نستخلص مما سبق، أنه يجب على مسؤولي التسويق بالبنك تشخيص، وتحليل وبشكل مستمر وضعية عناصر مزيج الخدمات البنكية، ومدى ملاءمتها لمتطلبات

<sup>1</sup> المرجع نفسه ص 69 .

<sup>2</sup> المرجع نفسه ص 72 .

- وحاجات الزبائن المتطورة والمتغيرة، حيث ينبغي التساؤل دائما عن المزايا والفوائد التي تقدمها الخدمة البنكية من جهة، وعن رغبة ورضا الزبون عن هذه الفوائد من جهة أخرى
- ثالثا: استراتيجية التميز بجودة الخدمة :** مع تزايد و تنوع و تزايد رغبات الزبائن أصبح من الأهمية بمكان خلق قدرة تنافسية للبنك تميزه على منافسيه في مجال أو أكثر وبدرجة أو أكثر، و تنشأ سبل و مقومات القدرة التنافسية للبنك من المصادر التالية<sup>1</sup> :
- تحليل البيئة الديموغرافية من حيث هيكل و خصائص الزبائن بما يساعد في دراسة و تحليل اتجاهه وما يرغب به و معرفة الخدمات التي تستقطبهم .
  - تحليل اتجاهات المنافسة المصرفية تكنولوجيا و تسويقيا، و ذلك بدراسة و تقييم المنافسة في السوق المصرفية و التعرف على الخدمات المقدمة من طرف البنوك و المؤسسات المالية الأخرى، و التعرف على الإستراتيجيات التسويقية التي يتبناها المتنافسون .
  - تصميم أو تبني استراتيجيات تنافسية مثل إستراتيجية الجودة، و التميز و التركيز و التحالف الإستراتيجي و غيرها .
  - تبني مدخل إدارة الجودة الشاملة كخيار استراتيجي .
  - اعتماد مبدأ جودة الخدمة و التحسين المستمر و تطوير الخدمة في هيكل الخدمات المقدمة كضرورة أساسية من ضرورات الأداء المصرفي .
  - اعتبار الزبون كحجر الزاوية في تصميم الخدمة المصرفية و قياس الجودة و تطويرها .

<sup>1</sup> بن حمد لخضر، المنصومة المصرفية الجزائرية وعصرنة جودة الخدمة كمدخل لدعم القدرة الشرائية ، جامعة الجلفة ص 248 .

## المطلب الثاني : دور التكنولوجيا الحديثة في عصرنة وتنويع الخدمات البنكية في الجزائر

أدى التطور التكنولوجي والحلول الرقمية والتوسع في الدفع عبر الهاتف المحمول وشبكة ، وتبني الحكومات نظم دفع (الإنترنت إلى التحسن في الخدمات البنكية على مستوى العالم بما في ذلك : الرواتب والمعاشات ومستحقات الضمان الاجتماعي من خلال تحويلات مصرفية، وسوف نتناول في هذا المطلب العوامل الرئيسية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في عصرنة وتنويع الخدمات البنكية . وعوامل نجاحها.

### 01- العوامل الرئيسية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في تنويع الخدمات البنكية :

قبل التطرق الى العوامل الرئيسية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في تنويع الخدمات البنكية نتطرق الى بعض مصطلحات التكنولوجيا البنكية<sup>1</sup>:

**أولاً :** عمليات المصرفية الإلكترونية يقصد بها كل المنتجات و الخدمات البنكية عبر القنوات الإلكترونية المتمثلة في أجهزة الكمبيوتر و الإنترنت و الهاتف النقال و الصراف الآلي و الوسائل الإلكترونية

**ثانياً :** العمل المصرفي الإلكتروني : هو مجموعة من الأنظمة التي تقدم العديد من المزايا و الفوائد و التي تعمل على جذب الزبون وكسبه من خلال تقديم خدمات مالية مبتكرة و متطورة حديثة، و هي نفس الخدمات التي تقدمها البنوك التقليدية لكنها ذات جودة عالية و تكلفة منخفضة

**ثانياً :** الصيرفة الإلكترونية : هي تطوير للخدمات البنكية عن طريق إنجازها بواسطة شبكة المعلومات العالمية أي الإنترنت لتحقيق ميزة تنافسية و هي توفر مميزات للزبائن بفضل إمكانية الاستفادة من الخدمات في أي مكان و زمان عن طريق الوسائل الإلكترونية المتطورة ، كما تعرف على أنها : "كافة الأنشطة و العمليات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل

<sup>1</sup> بوخاري فاطمة، التكنولوجيا البنكية ودورها في تفعيل الاداء البنكي - دراسة حالة الجزائر 2002-2020 - ، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والادارية، مجلد 08 ، العدد 03 الجزائر ، سنة 2021 ، ص 345 .

الإلكترونية من أجهزة الصراف الآلي، التلفزيون الرقمي، وغيرها و ذلك من قبل المصارف أو المؤسسات التي تتعامل بالتحويلات النقدية إلكترونيا و مما سبق، فالتكنولوجية المصرفية هي نظام يتيح للزبون مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة إجراء عمليات مصرفية بطرق إلكترونية باستخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، من خلال شبكات اتصال و وسائل و أدوات إلكترونية عبر منافذ و قنوات تخضع لشروط العضوية يحددها البنك

يعتمد استخدام العملاء للتكنولوجيا الحديثة -منصات المدفوعات الرقمية على ثلاثة عوامل رئيسية هي :

- لبنية التحتية :يؤدي عدم توافر بنية تحتية لفروع البنوك أو عدم ملاءمة ساعات العمل أو المواقع في بلد ما، إلى تشجيع العملاء على إجراء مدفوعاتهم باستخدام التكنولوجيا الحديثة ، وإذا كانت الفروع بعيدة جدا عن أماكن سكن العملاء أو أماكن قيامهم بأعمالهم، فهذا أيضا يدفعهم إلى استخدام وسيلة بديلة، وتجدر الإشارة إلى أن بعض الدول مثل الأردن ولبنان تحظيا بتغطية بنكية جيدة على مسافات جغرافية صغيرة من مدينة لأخرى، كما نجد أنه في أماكن أخرى مثل مصر والعراق قد تم البدء في إنشاء أرضية ملائمة للخدمات المالية الرقمية<sup>1</sup>:
- التكلفة : يؤدي ترك مشروع ما والذهاب بعيدا إلى فرع بنك أو إلى مكتب بريد من أجل إجراء بعض المدفوعات؛ إلى تضييع المال والوقت على حساب وقت العمل .وعلاوة على ذلك، فإذا كانت رسوم تكلفة عملية إرسال الأموال أو إجراء المدفوعات كبيرة، فإن العملاء سوف يبحثون عن خيارات أخرى أقل تكلفة. لذا يجب تحفيز العملاء عن طريق توضيح قيمة المبالغ التي سيتم توفيرها حال استخدام المدفوعات الرقمية<sup>2</sup>:
- الاعتبارات الأمنية :يعتبر الذهاب بعيدا إلى بنك أو مكتب بريد من الأمور غير الآمنة في بعض المجتمعات ، إضافة إلى الوقت الكبير المستغرق في التنقل ، ومن ثم تولد الرغبة لدى

<sup>1</sup> مفيدة الاحسن و بيشاري كريم والاحسن رفيق،المرجع السابق،ص40

<sup>2</sup> بوخاري فاطمة،المرجع السابق، ص346

العملاء في السعي وراء خيارات أسهل مثل استخدام التكنولوجيا الرقمية ولاسيما في ظل ظروف الأمان والسلامة غير المواتية. فإذا نظرنا إلى حالة بعض الدول الساخنة كالعراق ، نجد قيام مؤسسة فيتاس بصرف ما يزيد عن احي عشر مليون دولار كل شهر للعملاء، إلا أنها كانت غالبا ما تضطر إلى إغلاق بعض الفروع مؤقتا أو تضع قيودا على بعض المعاملات من أجل التأقلم مع البيئة الأمنية غير المستقرة<sup>1</sup> .

- تذليل الصعوبات : تذليل الصعوبات المرتبطة بعملية تقديم الخدمات البنكية و عن طريق ذلك يتم تحسين علاقة الزبائن مع البنوك<sup>2</sup>.
- تحقيق الفاعلية: تتجسد فاعلية تقديم الخدمات البنكية من خلال تقديم خدمات مميزة و ذات جودة عالية و بأقل جهد وتكلفة .

## 02- عوامل النجاح التكنولوجية الحديثة في تنويع الخدمات البنكية :

شكل قطاع التكنولوجيا خلال السنوات القليلة الماضية ثورة في مجال الأنظمة المالية العالمية والعربية، حيث بات يلبي الكثير من الحاجات والخدمات المتعلقة بالعمليات المالية المختلفة وبطرق متقدمة تنافس إلى حد كبير الخدمات المالية التقليدية من حيث السرعة والتكلفة، ولقد نجحت البنوك في مجال التكنولوجيا المالية في تقديم حزمة متنوعة من الخدمات المالية تتضمن خدمات المدفوعات والعملات الرقمية وتحويل الأموال وكذلك الإقراض والتمويل الجماعي وإدارة الثروات بالإضافة إلى خدمات التأمين، كما نجحت في خلق الطلب على تلك المنتجات، الأمر الذي يلقي بظلاله على مستقبل الخدمات المالية التقليدية فماهي عوامل نجاح هذه التكنولوجيا في تنويع الخدمات البنكية .

أولا: إن المعاملات البنكية الإلكترونية هي المستقبل المشرق للبنوك، و كونها توفر مزايا هائلة للزبائن و للبنوك سواء من ناحية المعاملات أو تكلفتها، أو من ناحية تقديم الخدمات بطريقة أكثر

<sup>1</sup> المرجع نفسه ص 346

<sup>2</sup> بن حمد الاخضر ، المرجع السابق ، ص 245 .

كفاءة، نجد ان البنوك تطور نفسها لتتاقلم مع التكنولوجيا الحديثة. فالخدمات المصرفية الإلكترونية هي تقديم الخدمات الخاصة بالمعاملات المصرفية عن طريق قنوات توصيل إلكترونية<sup>1</sup> ثانيا : البنوك التي ترغب بممارسة الصيرفة الإلكترونية عليها أن تحصل على ترخيص من السلطات المختصة، و يمنح الترخيص بعد التأكد من أمور أهمها

- السياسة العامة في تأدية الخدمات البنكية الإلكترونية،

- الخيارات التقنية و السياسة الرقابية،

- المشاكل القانونية المتعلقة بتقديم هذه الخدمة، الوسائل و الإجراءات المتعلقة بحفظ المعلومات

ثالثا : تعتبر شبكة الإنترنت هي الوسيط التفاعلي لبيئة الأعمال بوجه عام، حيث أنها وسيلة لتخفيض التكاليف التشغيلية و التأسيسية للفروع، و بالتالي زيادة الأرباح و الفوائد، و ابتكار برامج جديدة، و تحفيز الخدمات، و جذب الزبائن، و دخول أسواق جديدة هذا من وجهة نظر المنشأة ذلك نجاحها مرهون بعدة عوامل من أهمها:

- وجود شبكة تضم كل الجهات ذات الصلة،

- مراعاة التأمين في تصميم هذه الشبكة،

- العمل على إعداد خطة لتدريب الموارد البشرية، وضع تنظيمات قياسية تسمح بالربط بين

مختلف الجهات و العالم ككل،

- العمل على إنشاء تنظيم إداري يعمل على التنسيق بين الأطراف المتعاقدة، الخ.

<sup>1</sup> بو شيبية صلاح الدين ، المرجع السابق، ص 53 .

## المبحث الثاني: دور السلطات العمومية في توفير بيئة مواتية لعصرنة وتنوع المنتجات البنكية في الجزائر

ان أي دولة وفي اطار مواجعة التحديات الاقتصادية ولمواكبة التطورات الراهنة لا سيما منا التكنولوجيا والاقتصادية و لتفادي الازمات المالية والسياسية تعمل جاهدة لتطوير منتجاتها البنكية وفق ما تقتضيه الظروف الراهنة وهو ما نتطرق له في هذا المبحث .

### المطلب الأول: السياسات الحكومية الداعمة لعصرنة وتنوع المنتجات التكية في الجزائر

الجزائر كغيرها من دول العالم عملت عبر تاريخها الحديث على تنوع منتجاتها البنكية مراعية التطور العالمي في هذا المجال وستتطرق الى ذلك بداية من سنة 2018 سنة قبل ازمة كورونا الة نهاية سنة 2021.

#### 01- في سنة 2018 :

قرر البنك الجزائر إصدار تنظيم جديد يؤطر تسيير المنتجات المالية البديلة على مستوى البنوك والمؤسسات المالية، وذلك بعد المصادقة عليه من طرف مجلس النقد و القرض ، وذلك يأتيه يحفظ المنتجات التقليدية والمنتجات البديلة من التداخل ، وممكن للبنوك الناشطة على الساحة المالية الجزائرية بأن تقدم في إطار قانون النقد والقرض منتجات بنكية بديلة يشكر طبيعي دون الحاجة لتعديل القانون الساري

غير أنه يتعين على البنوك التي تفتح شبائيك مخصصة بالمنتجات البديلة بأن تعتمد تنظيما خاصا بحيث لا تتداخل بتاتا المنتجات المقدمة مع المنتجات التقليدية تم انتهاج سياسات نقدية مرتبة.

تلجأ البنوك إلى الابتكار بشكل سريع وجدي من خلال تطوير أدوات عصرية مثل الدفع الالكتروني وبنوك التأمينات والمالية البديلين

**02- في سنة 2020 :**

- تطوير الثقافة الشبكية والمالية بالجزائر من أجل امتصاص من الأموال المتداولة في السوق الموازية ودفع عجلة الاستثمار
- وضع نموذج وطني لتقييم الاقتصاد الموازي واعتماد الذكاء الاقتصادي من خلال تطوير السلوك البحث عن المعلومة و أنماط البحث وتطوير مراكز بحث لدى الشركات الكبرى<sup>1</sup>.

**03- في سنة 2021 :**

- فتح رأسمال البنكين ( القرض الشعبي الجزائري وبنك التنمية المحلية) اللذين يتمتعان بصحة مالية جيّدة تصل إلى 30 من خلال البورصة يكرس مبدأ الشفافية بما يساهم في خلق متاح ثقة المستثمرين تجاه السوق و الخوصصة الجزئية للبنكين ستسمح يخلق تنافسية أكبر داخل القطاع المالي بشكل عام وسيحسن من كفاءة تسيير القطاع البنكي و حوكمة ادارته من خلال القانون الأساسي الجديد للمؤسسة الأساسي الجديد للمؤسسة البنكية الذي يسمح باللجوء إلى الدعوة العامة للادخار غير بورصة الجزائر ويخضع البنك الالزامية الافصاح عن المعلومات المالية العامة للبنك .
- تساهم الشفافية في خلق متاح من الثقة من جانب المستثمرين تجاه السوق<sup>2</sup>. من خلال دخول بنكين يتمتعان بصحة مالية معتبرة
- اصلاح القطاع البنكي يصل عبر العصرية ورقمنة الخدمات والمنتجات التي توفرها المنظومة المصرفية الوطنية الاسماء من خلال وسائل الدفع الالكتروني .

<sup>1</sup> مقال بعنوان : منتجات مالية بديلة البنك الجزائري يصدر قريبا تنضيم جديد متاح على موقع [www.aps.dz/ar/economie](http://www.aps.dz/ar/economie) تاريخ الاطلاع: 2024/05/05 بتصرف

<sup>2</sup> مقال بعنوان : نحو عصرنة النضام المصرفي واستقطاب الاموال المتواجدة خارجه متاح على موقع [news .radio .dz](http://news.radio.algerie.dz) تاريخ الاطلاع: 2024/05/05

- الخوصصة الجزئية للقرض الشعبي الجزائري وبنك التنمية المحلية يستحق تنافسية أكبر في القطاع المالي يشكل عام مع تسريع الشمول المالي خاصة لاستقطاب السيولة الموجودة خارج المنظومة المصرفية<sup>1</sup>.
- القانون النقدي والمصرفي الجديد : يقع الأرضية المناسبة لتعزيز الشمول المالي في الجزائر من خلال تطوير الرقمية واقتصاد المعرفة وتكريس الصدقة الإسلامية وتشجيع التمويل الأقصر والتنمية المستدامة وتعزيز حوكمة النظام المصرفي .
- يسعى تجمع النقد الآلي إلى تعزيز الخدمات المصرفية الالكترونية من خلال تعميم استخدام وسائل الدفع الالكتروني، و الاشراف على النظام المصرفي . كما يراقب أيضا نظام الدفع الالكتروني من خلال إدارة المعايير والمواصفات والقواعد ، وتحديد المنتجات النقدية البنكية وقواعد تنقيدها ميدانيا وكذلك إدارة أمن المدفوعات .
- تعمل البنوك الجزائرية على تحقيق انتشار واسع لنهائيات الدفع الإلكتروني وتطوير الدفع بالهاتف المحمول في اطار عملية و رقمنة وعصرية الخدمات البنكية المقترحة للزبائن تماشيا مع تطوير الدفع بالهاتف المحمول .
- تعميم مشروع المدن النموذجية في الدفع الالكتروني، يشرق عليه النقد الآلي بالشراكة مع الجمعية الوطنية للبنوك والمؤسسات المالية والهدف منه هو تعزيز وسائل الدفع البديلة وسط كافة مجمع الفئات<sup>2</sup>.
- تشجيعا الاستعمال المنتجات الرقمية أصدر بنك الجزائر نظام آخر ينص على مجانية بعض الخدمات (بطاقة مصرفية، كشف الحساب السنوي ، استعمال الصراف الآلي ، تزويد التجارة بأجهزة الدفع الالكترونية..الخ وهذا تحقيرا للعملاء على استخدام وسائل الدفع غير النقدية من جهة ودفع البنوك العاملة على الابتكار و تقديم منتجات جديدة مسايرة

<sup>1</sup> المرجع نفسه

<sup>2</sup> مقال بعنوان :فوق كبير لسوق المنتجات البنكية المصرفية الاسلامية متاح على موقع

للتطورات التكنولوجية من جهة أخرى سيستمر بيك الجزائر في العمل على وضع آليات جديدة ومبتكرة للوصول إلى مرحلة الشمول المالي حسب المعايير المتعارف عليها دوليا.

### المطلب الثاني : دور الجهات التنظيمية في توفير بيئة مواتية العصرية وتنويع المنتجات التشيكية (قانون التقدي والمصرفي) في الجزائر

شهدت الجزائر منذ منتصف الثمانينات إصلاحات عميقة، كان للقطاع النقدي والمصرفي حيزاً كبيراً منها إلى غاية ظهور التحول الجذري من خلال تبني قانون النقد والقرض لسنة 1990 الذي أحدث نقلة كبيرة في النظام التقدي والمصرفي، لكن يعيب الظروف السياسية والاقتصادية والمشاكل البيروقراطية والتسيير في القطاع البنكي الذي كان تابع للدولة لم يحقق أهدافه. لذلك مع بداية الألفية شهد قانون النقد والقرض تعديلات كبيرة لرغبة السلطة التنفيذية الإحكام على كل السياسات الاقتصادية الكلية وخدمة للتوجهات الأساسية التي سادت في تلك الفترة والمركزة على برامج اقتصادية معتمد على الاتفاق، بالإضافة إلى الفضائح الكبيرة التي هزت القطاع المصرفي في الجزائر، خاصة البنوك.

قام القانون التقدي المصرفي بعدة إصلاحات من أجل عصرية وتنويع المنتجات البنكية لتطوير النظام المصرفي والتقدي وتجلت في قدح مكاتب الصرف والانفتاح على الصرفة الإسلامية

جاء القانون في ظل الرعية الدولة الجزائرية في تنويع القطاع الاقتصادي يعيد عن المحروقات من خلال تحرير الاستثمارات المحلية والأجنبية، عن طريق المزيد من الانفتاح المالي وإصلاح نظام الصرف والاستفادة من التطور التكنولوجي والمالي الحاصل في القطاع النقدي والمصرفي بالاعتماد على العملة الرقمية والسائل الدفع الحديثة والاستفادة من التجارب الدولية في معالجة الأزمات المصرفية تم إنشاء لجنة الاستقرار المالي مع الرغبة في تعزيز الشمول المالي في البيئة النقدية والمصرفية الجزائرية في ظل توجه الدولة في فتح رأس المال<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> رتان مختار ، الجيل الثالث من الاصلاحات النقدية و المصرفية في الجزائر قراءة في مضمون القانون 23-09 ، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة ، ص 279 - 284.

البنوك العمومية من أجل زيادة تنافسيتها من أجل مساهمة أكبر للقطاع التقدي والمصرفي في الديناميكية الاقتصادية التي ستشهدها الجزائر لعب إصلاحات قانون التقدي والمصرفي لسنة 2023 دورا هاما لتحقيق عدة أهداف العصرية وتنويع المنتجات البنكية من بينها جد:

- إصلاح نظام الصرف من خلال الترخيص لمكاتب الصرف
  - العمل على زيادة تحقير المويل الاقتصاد الوطني.
  - زيادة الزام البنوك والمؤسسات المالية يوضع قواعد داخلية للحوكمة.
  - العمل على إعداد استراتيجية وطنية لتطوير وسائل الدفع الكتابية لتحرير المعاملات المصرفية والشمول المالي.
  - إدراج أدوات جديدة للسياسة النقدية لكي تصبح أكثر فاعلية .
  - إضفاء الطابع القانوني لعمليات الصيرفة الإسلامية، مع توفير كل مقومات زجاجها من الهيئة الشرعية إلى تكيف القوانين بما يلائم منتجات الصيرفة الإسلامية ويتكون هيكل الحميات التنظيمية النظام التقدي (قانون التقدي والمصرفي) من هيكل تقدي يعمل على تنظيم وتسيير المجال التقدي والمصرفي في الجزائر بنك الجزائر
  - مجلس التقدي والمصرفي :
  - اللجنة المصرفية ولجنة الاستقرار المثالي
  - اللجنة الوطنية للدفع.
  - بالإضافة إلى لجنة ومصالح يديرها البنك و لجنة تسيير الأرصدة والمديونية الخارجية
  - مركزية المخاطر المؤسسات والأسر مركزية المستحقات غير المدفوعة<sup>1</sup> .
- ومن بين الاصلاحات المجلس النقدي والمصرفي يقول القانون إلى المجلس صلاحيات جديدة بهدف مرافقة للتحويلات التي تشهدا البيئة المصرفية إذ يوسع صلاحياته إلى اعتماد الوسطاء المستقلين

<sup>1</sup> المرجع السابق ص 286-291 .

ومكاتب الصرف ومزودي خدمات الدفع ويمكن تلخص أهم صلاحيات الجديدة للمجلس فيما يلي :

- ❖ منتجات التوفير و القرض الجديدة وكذا الخدمات المصرفية .
- ❖ إعداد المعايير وسير نظم الدفع وسلامتها .
- ❖ بالإضافة إلى المعايير الاحترازية التي تطبق على البنوك والمؤسسات المالية، يضع كذلك المعايير والقواعد التي تطبق على البنوك الرقمية ومزودي خدمات الدفع. قواعد السير الحسن وأخلاقيات المهنة المطبقة على البنوك والمؤسسات المالية، والوسطاء المستقلين ومكاتب الصرف إضافة إلى مزودي خدمات الدفع.
- ❖ شروط اعتماد الوسطاء المستقلين ومكاتب الصرف ولاسيما منها و تحديد الحد الأدنى من رأس المال وكذا كفاءات إيرائه .
- ❖ شروط اعتماد وإنشاء مزودي خدمات الدفع، ولاسيما منها تحديد الحد الأدنى لرأس المال، وكذا كفاءات إيرائه وحماية زبائنهم وكذا المعايير والقواعد المحاسبية التي تطبق عليهم في
- ❖ تعزيز الصفة القانونية للصرفة الإسلامية تتيح تكييف أدوات التدخل على مستوى السوق النقدية مع خصوصيات العمليات المصرفية للبنوك الإسلامية عززها من خلال تعيين شخصية تختار يحكم لقاءتها في مجال الصرفة الإسلامية في المجلس التقدي والمصرفي، وهذا يجعل السياسات تراعي خصوصيات المنتجات والخدمات المصرفية الإسلامية الإسلامية<sup>1</sup> كما أوجب القانون 23-09 تسويق المنتجات المصرفية المتعلقة بالصرفة
- ❖ رقمنة النشاط النقدي والمصرفي : لقد دعا هذا القانون إلى رقمنة المدفوعات من خلال إدخال شكلك رقمي إلى العملة النقدية ممثلة في الدينار الرقمي الجزائري الذي يطوره ويصدره ويسيره ويراقبه بنك الجزائر، كما وسع من وسائل وقع لتشمل العملة الالكترونية ، كما رخص للبنوك الرقمية ومزودي خدمات الدفع وكل هذا يصب في انفتاح النشاط

<sup>1</sup> القانون رقم 23 - 09 - 21 جوان 2023 يتضمن القانون النقدي و المصرفي ، الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية ، العدد 43 الصادر بتاريخ 27 جوان 2023 ص 12 .

المصرفي الجزائري على التطورات التكنولوجية الحاصل وتعزيز الشمول المالي في البيئة النقدية  
والمصرفية

❖ إنشاء اللجنة الوطنية للدفع هذه اللجنة مكلفة بوضع مشروع الاستراتيجية الوطنية لتطوير  
وسائل الدفع الكتبية، الذي يهدف إلى تعزيز المعاملات المصرفية، وكذا تقوية الشمول المالي  
ويقدم هذا المشروع للمصادقة عليه من قبل السلطات العمومية<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> المرجع السابق ص 13 .

## المبحث الثالث: تحليل مؤشرات الشمول المالي في الجزائر:

تزايدت في الآونة الاخيرة الاهتمام بمفهوم تعزيز الشمول المالي لدى العديد من دول العالم، بما فيهم الجزائر. و ذلك من خلال مؤشرات معينة تقيس درجة تحقيقه. الا انه يبقى هذا الهدف صعب التحقيق لارتباطه بالعديد من العوامل التي تساهم في تحسين مؤشرات. رغم ان الجزائر صنفت عالميا ضمن دول الشرق الاوسط و شمال افريقيا باستثناء ذات الدخل المرتفع، الا انها واجهتها العديد من التحديات جعلتها تسجل معدلات شبه متدنية، مما دفعها الى اتخاذ مجموعة من الاجراءات التصحيحية. لذا سوف نتناول في هذا المبحث قراءة لتطور مؤشرات الشمول المالي في الجزائر و العوامل التي تساهم في تحسين مؤشرات خلال الفترة الممتدة من 2018 الى 2022.

### المطلب الاول: قراءة تطور مؤشرات الشمول المالي في الجزائر:

نظرا للانعكاسات الشمول المالي على المنحى العام للتنمية الاقتصادية و ركائز الاستقرار المالي، فلقد اولت له السلطات اهمية بالغة وسعت الى تحسين مؤشرات من خلال العناصر التالية:

#### 01- الكثافة المصرفية و البريدية:

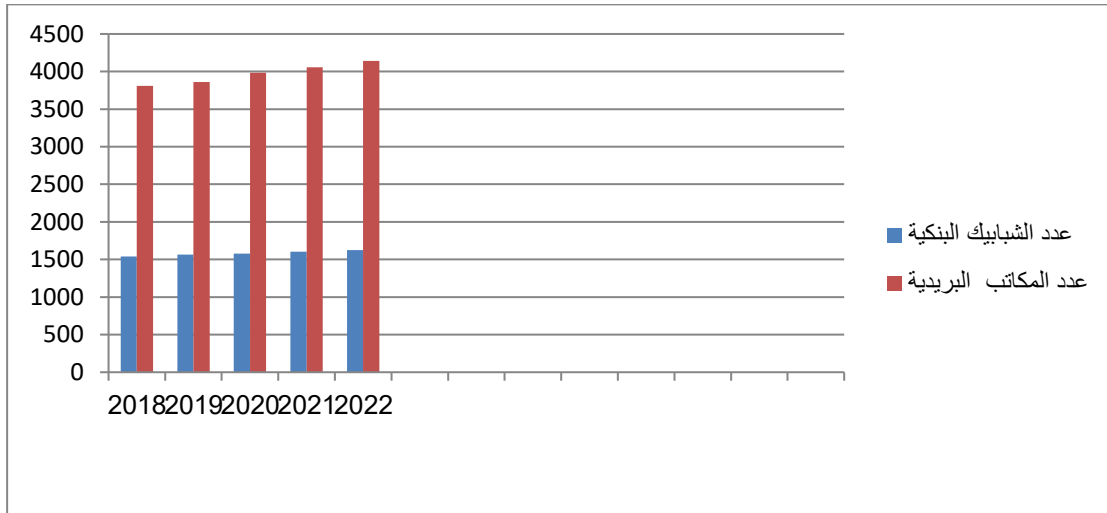
تلعب البنوك ومراكز البريد دورا هاما في تحقيق مبدا الشمول المالي، ان دراسة تطور في عدد وكالات البنكية ومراكز البريد و مقارنتها بعدد السكان يعطينا مدى تحقق الشمول المالي من خلال تقريب الخدمات المالية للمواطن.

الجدول رقم(02) تطور عدد الشبايبك البنكية ومكاتب البريد خلال الفترة (2018-2022)

2022	2021	2020	2019	2018	السنوات البيان
1626	1604	1577	1567	1541	عدد الشبايبك البنكية
4143	4055	3984	3862	3811	مكاتب البريد
5769	5659	5561	5429	5352	مجموع

المصدر: من اعداد الطالبات بالاعتماد عن تقرير بنك الجزائر 2022 ص54

الشكل رقم (05) تمثيل بياني يوضح تطور عدد الشبايبك البنكية و مكاتب البريد خلال الفترة (2018-2022)



المصدر: من اعداد الباحثات بالاعتماد عن تقرير بنك الجزائر 2022 ص54

قدرت عدد الشبايبك البنكية في نهاية سنة 2022 ب 1626 شباك حيث تم افتتاح 22 وكالة جديدة ،اغلبها تابع لبنوك عمومية وعليه تقدر نسبة النمو خلال الفترة من 2018 الى 2022 ب 5.5% الى ان هذه النسبة تعد ضعيفة نسبيا مقارنة بدول العالم . في حين سجلت

مراكز الصكوك البريدية ارتفاع في عدد وكالاتها مقارنة بما تم تسجيله سنة 2018 الذي قدرت ب 3811 وكالة موزعة على كامل التراب الوطني، و بما تم تسجيله سنة 2022 الذي قدر ب 4143 وكالة أي بنسبة زيادة تقدر ب 8.7%. كل هذا يعود لفقدان الثقة الافراد في القطاع المصرفي وخاصة في الازمات.

جدول رقم(03)الكثافة المصرفية و البريدية و عدد السكان في الجزائر خلال الفترة (2018-2022)

السنوات	2018	2019	2020	2021	2022
تعدد السكان (الملايين)	42.58	43.42	44.24	44.61	44.9
الكثافة المصرفية	26806	26848	26390	27811	27613
الكثافة البريدية	11108	11075	10993	11001	10837

المصدر: سعاد بوشلوش، تحديات الشمول المالي و متطلبات و تطويره، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، المجلد 05، العدد 02، جامعة بومرداس، 2022، ص582.

قدرت عدد الشبايك البنكية في نهاية سنة 2022 ب 1626 شبك حيث تم افتتاح 22 وكالة جديدة ،اغلبها تابع للبنوك العمومية ،وعليه تقدر نسبة النمو خلال الفترة من 2018 الى 2022 ب 5.5% الى ان هذه النسبة تعد ضعيفة نسبيا مقارنة بدول العالم ،فالمعدل العالمي قدر ب وكالة واحدة لكل 10 الاف شخص بينما الجزائر سجلت 26الف شخص لكل وكالة واحدة .لذا اصبح لزاما توسيع الشبكة المصرفية لأجل تحقيق الشمول المالي . في حين سجلت مراكز الصكوك البريدية ارتفاع في عدد وكالاتها مقارنة بما تم تسجيله سنة 2018 الذي قدرت ب 3811 وكالة موزعة على كامل التراب الوطني، و بما تم تسجيله سنة 2022 الذي قدر ب 4143 وكالة أي بنسبة زيادة تقدر ب 8.7% .

02- الوصول الى الخدمات المالية :

أولا : تعداد المودعين في البنوك و مكاتب البريد و الخزينة العامة:

الجدول رقم(04)تعداد المودعين في البنوك و مكاتب البريد و الخزينة العامة في الجزائر خلال الفترة (2018-2022)

2022	2021	2020	2019	2018	السنوات البيان
11966891	11549361	10966860	10887236	11958617	عدد المودعين(البنوك)
27039740	24714867	23613552	22629700	21374419	عدد المودعين(CCP)
93058	91052	88037	83760	84406	عدد المودعين(الخزينة العامة)

المصدر : من اعداد الطالبات بناءا عن تقرير بنك الجزائر 2022

الموقع : [www.pank.algeria.dz](http://www.pank.algeria.dz) في يوم 09 ماي 2024 الساعة 12:32

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان عدد المودعين لدى البنوك انخفض خلال سنتي 2019 و2020 بحوالي 1000000 مودع بعد ان سجل في سنة 2018 عدد مودعين يقدر ب11958617 مودع، وذلك يعود لأثار ازمة جائحة كورونا التي واجهها العالم سببها انعدام ثقة المودعين في النظام المصرفي في الازمات ، ليعود سنة 2021 للانتعاش بتسجيله ل 11549361 مودع، ثم ليصل لمستواه السابق سنة 2022. في حين لم تؤثر جائحة كورونا على تطور تعداد المودعين على مستوى مكاتب البريد والخزينة العامة حيث سجل البريد معدل نمو في عدد المودعين بنسبة 26.50% ذلك لتمكنهما من اكتسابها ثقة العملاء.

جدول رقم(05)تعداد المصارف و المؤسسات العمومية في الجزائر خلال الفترة (2018-2022)

السنوات	2018	2019	2020	2021	2022
المصارف	20	20	20	19	20
البنوك العمومية	6	6	6	6	7
البنوك الخاصة	14	14	14	13	13
المؤسسات المالية	8	8	8	8	8
المؤسسات المالية العمومية	6	6	6	6	6
المؤسسات المالية الخاصة	2	2	2	2	2
المجموع	28	28	28	27	28

المصدر : تقرير بنك الجزائر 2022

جدول رقم(06)تعداد الوكالات البنكية ومراكز الصكوك البريدية في الجزائر خلال الفترة (2018-2022)

السنوات	2018	2019	2020	2021	2022
الوكالات البنكية و المؤسسات المالية	1541	1567	1577	1604	1626
ومراكز الصكوك البريدية	3811	3862	3984	4055	4143
المجموع	5352	5429	5561	5659	5769

المصدر : تقرير بنك الجزائر 2022

لم يرتفع عدد البنوك خلال الفترة ما بين 2018 و 2022 بل بقيا محافظا على نفس العدد أي 20 بنك، 6 منها بنوك عمومية والباقية بنوك خاصة، في حين حافظت المؤسسات المالية على تعدادها ب 8 مؤسسات مالية خلال نفس الفترة . الا ان القطاع المصرفي شهد توسع من خلال زيادة في عدد الوكالات البنكية و المؤسسات المالية و مراكز الصكوك البريدية بشكل ملحوظ ففي سنة 2018 كان هناك 1541 وكالة بنكية و سنة 2022 بلغت عدد

الوكالات 1626 وكالة منها 1226 تابع للمصارف العمومية أي بنسبة نمو ضعيفة نسبيا تقدر ب 5.5%، أي وكالة واحدة لأجل 26551 شخص . في حين سجلت مراكز الصكوك البريدية ارتفاع في عدد وكالاتها مقارنة بما تم تسجيله سنة 2018 الذي قدرت ب 3811 وكالة موزعة على كامل التراب الوطني، و بما تم تسجيله سنة 2022 الذي قدر ب 4143 وكالة أي بنسبة زيادة تقدر ب 8.7% ، و تمثل تقريبا ضعف نسبة نمو الوكالات البنكية ، كما تعادل وكالة بريدية واحدة لكل 3229 شخص وهذا يعود لغياب عامل الثقة بين الاشخاص و البنوك و لغياب الثقافة المالية .

### 03- الخدمات المالية الرقمية:

تتمثل الخدمات المالية الرقمية في مجموع الخدمات المالية التي يمكن الحصول عليها في أي وقت و أي مكان و باقل جهد و بتكاليف مع توفر جهاز الكتروني موصول بالانترنت بالإضافة الى احد المنتجات الصيرفة الالكترونية كبطاقة الائتمانية.

أولا : المعاملات الرقمية:

الجدول رقم ( 07 ) المعاملات المنجزة باستخدام تكنولوجيات الاعلام والاتصال قد حققت نمو في معدلاتها لسنتي 2021 و2022

معدل النمو		2022		2021		السنوات البيان
القيمة	الحجم	القيمة	الحجم	القيمة	الحجم	
%0.221	%17.57	414.471	25.281	413.558	21.503	السحب عبر الصراف الالي
%71.59	%64.71	24.232	3.879	14.122	2.355	الدفع عبر البطاقات
%31.54	%8.47	18.552	2.150	14.104	2.349	الدفع عبر محطات الدفع الإلكتروني
%31455.56	%28716.67	5.680	1.729	0.018	0.006	الدفع عبر الأنترانت
%66.67	%44.44	0.130	0.013	0.078	0.009	استرداد الدفع عبر محطات الدفع الإلكتروني
%12.16	%14.39	20166.32 9	54.928	17980.11 7	48.018	مجموع العمليات عبر المقاصة الالكترونية
%2.59	%22.23	438.834	29.173	427758	23.867 7	مجموع المعاملات باستخدام البطاقات

المصدر : تقرير بنك الجزائر 2022 ، ص 78.

يتضح من الجدول اعلاه ان جل المعاملات المنجزة باستخدام تكنولوجيات الاعلام والاتصال قد حققت نمو في معدلاتها لسنتي 2021 و2022. ففي سنة 2021 حققت في عمليات السحب عبر الصراف الالي 413.558 مليار دج وارتفعت الى 414.471 مليار دج أي بمعدل نمو %0.0221 وذلك لاعتماد المؤسسات و الاشخاص على التحويلات الالية في عمليات سداد نفقاتها (فواتير-التزامات). في حين حققت نمو بـ %71.59 في عملياتها المنجزة باستخدام الدفع عبر البطاقات حيث سجلت سنة 2022 قيمة 24.232 مليار دج مقارنة بسنة 2021 التي

سجلت 14.122 مليار دج ذلك لتعميم الدفع بالبطاقة لدى التجار، و زيادة اصدار البنوك و مكاتب البريد للبطاقات الائتمانية وذلك لحصر الكتلة النقدية ضمن القنوات الرسمية للتداول.

كما سجلت عمليات الدفع عبر محطات الدفع الإلكتروني ارتفاعا في معدل نموها بمقدار 31.54% بعد ما حققت سنة 2022 ارتفاعا في قيمتها بمقدار 18.552 مليار دج مقارنة بالسنة الماضية، هذا الارتفاع له تأثير ايجابي على معدلات الدفع الإلكتروني . سجلت عمليات الدفع عبر الأنترنت ارتفاعا ملحوظ بحيث سجلت معدل نمو قدره 31455.56% في سنة 2022 مقارنة بالسنوات الماضية نظرا لرواج التجارة الإلكترونية الا ان الجزائر رغم تسجيلها لهذا المعدل تبقى بعيدة لما وصلت اليه اغلبية الدول في هذا المجال ففي سنة 2019 احتلت الجزائر المرتبة ما قبل الاخيرة من حيث جودة الانترنت. كما سجلت مجموع العمليات عبر المقاصة الإلكترونية معدل نمو في سنة 2022 قدر ب 14.39% من حيث حجم العمليات و 12.16% قيمة العمليات وكانت المعاملات باستخدام البطاقات و التحويلات المعالجة عن طريق نظام المقاصة الإلكترونية في سنة 2022 الاكثر استخداما بنسبة 53.11% و 32.42% على التوالي، من اجمالي حجم وسائل الدفع المتبادلة حسب تقرير بنك الجزائر لسنة 2022. كما سجلت مجموع المعاملات باستخدام البطاقات ارتفاعا في معدل نمو في سنة 2022 قدر ب 22.23% من حيث الحجم و 2.59% من حيث القيمة مقارنة لما سجلته سنة 2021 بعد توسيع شبكة المصرفية وتعميم استخدام البطاقات بزيادة محطات الدفع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية

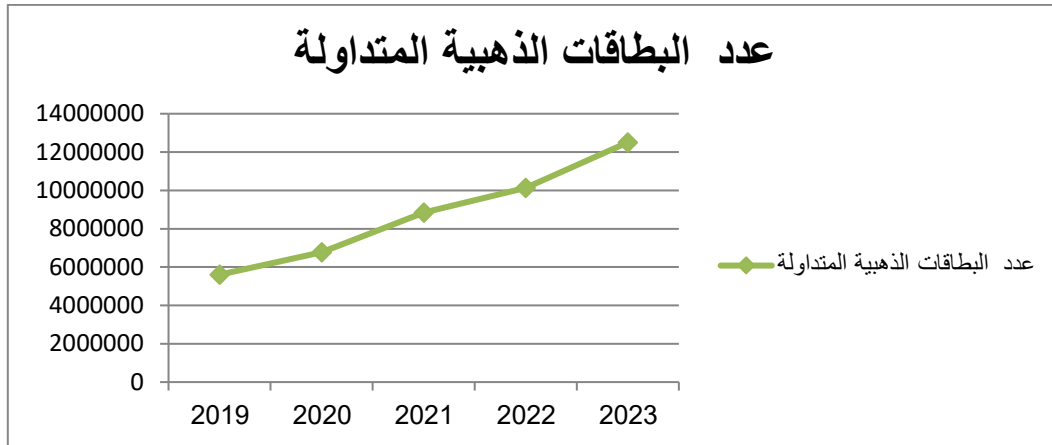
ثانيا : تطور وضعية البطاقات:

الجدول رقم(08) يوضح تطور وضعية البطاقات لسنتي 2021-2022

2022			2021			طبيعة البطاقات
اجمالي البطاقات	الذهبية	ما بين المصارف	اجمالي البطاقات	الذهبية	ما بين المصارف	
13585773	10124456	3461317	11609624	8841339	2768285	عدد البطاقات المتداول
4039473	2975476	1063997	3788855	2933552	855303	عدد البطاقات المفعلة
29.73	29.39	30.74	32.64	33.18	30.90	معدل النشاط

المصدر : تقرير بنك الجزائر 2022 ، ص 81.

الشكل : 06 : يوضح عدد البطاقات الذهبية



المصدر : تقرير وزارة البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية

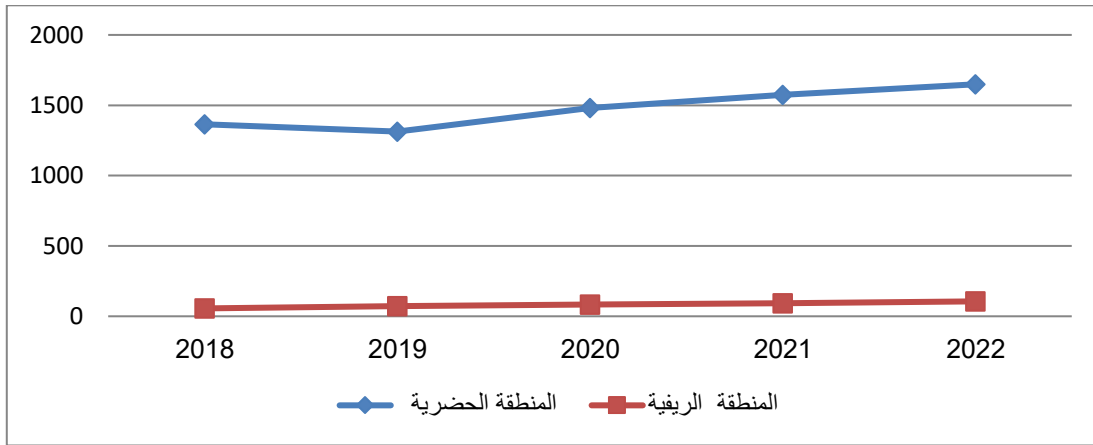
2024/05/19(www.mpt.gov.dz)

من خلال ما سبق نلاحظ ارتفاع في اصدار البطاقات البنكية والذهبية بحيث ارتفعت الاخيرة في الفترة من 2020 الى 2023 من 6 ملايين بطاقة الى الضعف أي 12 مليون بطاقة، كما سجلت البطاقات البنكية (بين المصارف) ارتفاعا سواء المتداولة او المفعلة فالأولى انتقلت من 2768285 بطاقة الى 3461317 بطاقة والثانية من 855303 بطاقة الى 1063997 بطاقة. رغم تقارب معدلات النشاط للبطاقات البنكية والبطاقات الذهبية الى ان البطاقات الذهبية

اكثر اصدارا من البطاقات البنكية خاصة بعد الاتفاقية منح لحاملي البطاقة الذهبية الحق في امكانية الدفع عبر انظمة الدفع البريدي او البنكية الناتج لتجمع النقد الالي.

ثالثا : عدد الصراف الالي في الفروع البريدية:

شكل رقم (07) يوضح عدد الصراف الالي في الفروع البريدية

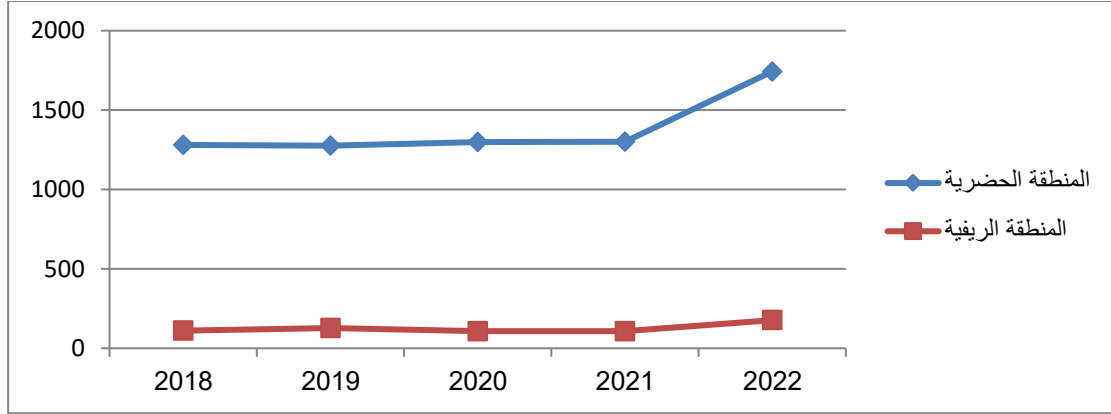


المصدر : تقرير بنك الجزائر 2022 ، ص 81.

من خلال الشكل اعلاه نلاحظ ان عدد الصرافات الالية في تزايد من سنة لأخرى ،رغم انه في سنوات جائحة كورونا شهد تباطؤ في النمو، ليأخذ منحى متزايد بعد ذلك بحيث تزايدت اعداد الصرافات الالية في الفترة الممتدة من 2018 الى 2022 بمقدار 462 صراف آلي في المنطقة الحضرية، و زيادة بمقدار 65 صراف آلي في منطقة الريفية ،هذا لتخفيف الضغط على المواطن وعلى الشبابيك العادية ،مع امكانية الخدمة خارج اوقات العمل ، والقدرة على الوصول للخدمة لكل افراد المجتمع بنفس المستوى.

رابعاً: عدد الصراف الآلي في الفروع البنكية:

الشكل رقم (08) يوضح عدد الصراف الآلي في الفروع البنكية

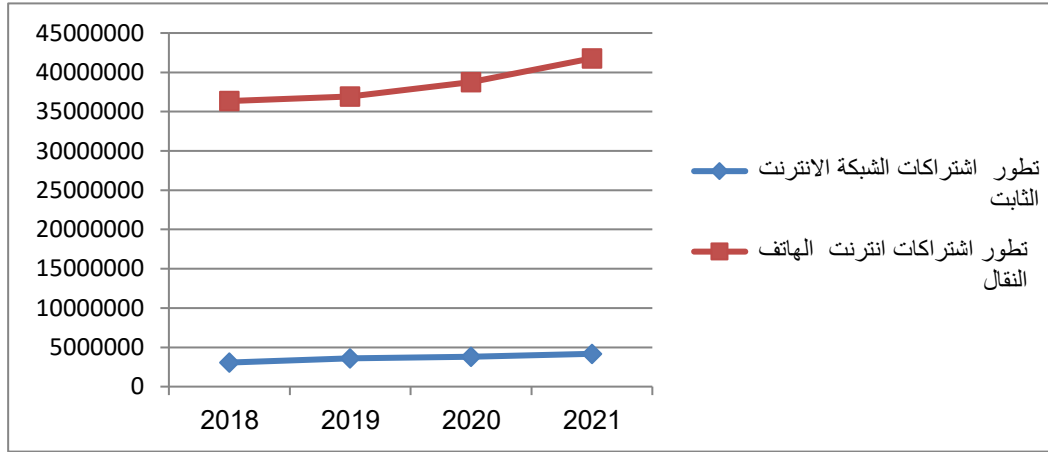


المصدر: تقرير بنك الجزائر 2022 ، ص 81.

من خلال الشكل السابق نلاحظ تزايد في عدد الصراف في المناطق الحضرية او المناطق الريفية كلا حسب حجم نشاطاتها الاقتصادية و تعداد سكانها. حيث زادت عدد الصرافات الآلية خلال الفترة الممتدة من 2018 الى 2022 ب 284 صراف آلي في المنطقة الحضرية، كما شهد تطور من حيث تعداد الصرافات الآلية في المناطق الريفية بمقدار 50 صراف آلي في نفس الفترة. كل هذه المساعي لأجل تحقيق الشمول المالي من خلال تقريب الخدمات المالية للمواطن.

خامسا: اشتراكات انترنت الهاتف النقال و شبكة الانترنت الثابت:

الشكل رقم (09) يوضح تطور اشتراكات انترنت الهاتف النقال و شبكة الانترنت الثابت



المصدر: من اعداد الطالبات بناء على احصائيات وكالة الانباء الجزائرية

من خلال الشكل السابق نلاحظ ان اشتراكات شبكة الانترنت الثابت في ارتفاع مستمر خلال فترة الدراسة من 2018 الى 2021 حيث بلغت قيمتها 41780199 ب مشترك ، بمعدل نمو يقدر بـ 15% بالاضافة الى التطور في اشتراكات انترنت الهاتف النقال والتي بلغت 4175372 مشترك بمعدل نمو 36% ، وحسب وكالة الانباء الجزائرية فقد يبلغ عدد المشتركين 49 مليون مشترك سنة 2022 ، وبناء على تصريحات نفس المصدر فقد بلغ مشتركين الانترنت 52.21 مليون مشترك في سنة 2023 ، حيث من بينها تم تسجيل 4.49 مليون مشترك مهني ، كما سجل نسبة 80% من الاسر يملكون خط ثابت ، ومن خلال هذه الارقام نلاحظ ان جل افراد المجتمع اصبحوا يعتمدون في معاملاتهم على وسائل الدفع و السحب الالكترونية ، يعود هذا الى رواج التجارة الالكترونية و الى خصائص هذه الوسائل من تقليل الجهد و الكلفة و تلغي ابعاد الوقت و المكان

## المطلب الثاني: العوامل الاخرى المساعدة في تحسين مؤشرات الشمول المالي في الجزائر:

هناك العديد من العوامل التي تعمل على رفع مؤشرات الشمول المالي بتعميم استخدام الخدمات المالية في معاملاتها اليومية ومن هذه العوامل:

01- تعزيز دور تكنولوجيا المالية: ان التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال جعل البنوك تسعى الى استغلالها في مجالها، لاجل تحسين جودة خدماتها، كما تسمح الانترنت بالوصول الى المعلومات باكثر فاعلية.<sup>1</sup>

أولا : خدمات المالية عبر الهاتف المحمول: هي الخدمات المالية التي دخلت حيزالتطبيق بعد انتشار استخدام هواتف المحمول، لا سيما اذا تم وصله بالانترنت . ارتفع عدد مشتركى هواتف المحمول بشكل كبير ما بين 2010 المقدر ب 32.780 مليون شخص الى 47.015 سنة 2021 بنسبة نمو 43.42% بناء عن تصريحات وزارة البريد و المواصلات السلوكية و اللاسلوكية سنة 2021.<sup>2</sup> ان الانتشار الواسع للاجهزة الذكية من الجيل 3 و4 واتساع اسخدام الانترنت الا ان استخدام الخدمات المالية الرقمية لا يزال منخفض لسوء جودة الانترنت حيث احتلت الجزائر المرتبة 138 من اصل 139 دولة في العالم. لذا يجب على الجزائر بذل مجهودات كبيرة لتحسين جودة الانترنت لانها اساس البنية التحتية الرقمية، و التي تساهم بشكل كبير في تحسين مؤشرات الشمول المالي.<sup>3</sup>

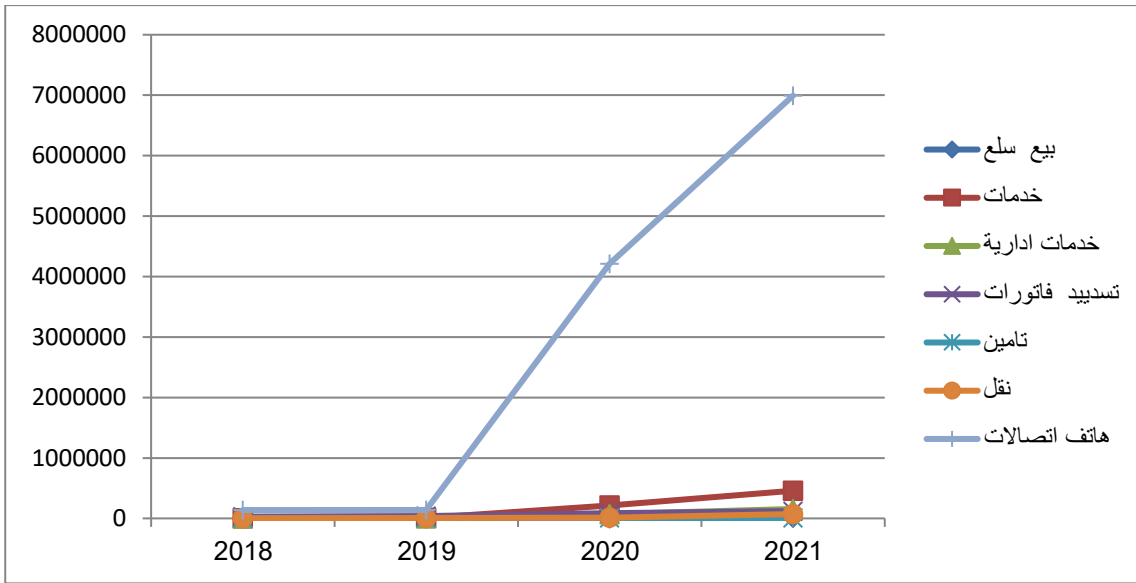
لقد تطورت عمليات الدفع عبر الانترنت في الجزائر بين مختلف القطاعات، يمكن ووضيحتها في الشكل الموالي:

<sup>1</sup> سعاد بوشلوش، تحديات الشمول المالي في الجزائر ومتطلبات تعزيزه، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي جامعة بومرداس، المجلد الخامس العدد الثاني، الجزائر سنة 2022 الصفحة 587

<sup>2</sup> داود غديري أبو بكر وأبو بكر سالم، رهان تعزيز الشمول المالي في اقتصاديات الدول العربية بين الواقع والمأمول، مجلة البحوث الاقتصادية والمناجمنت المجلد الأول العدد الأول، الجزائر سنة 2023 ص 22.

<sup>3</sup> سعاد بوشلوش، تحديات الشمول المالي في الجزائر ومتطلبات تعزيزه، ص 587

الشكل رقم 10 تطورت عمليات الدفع عبر الانترنت في الجزائر بين مختلف القطاعات



المصدر: تجمع النقد الالي

من خلال الشكل السابق نلاحظ ان مستوى الاعتماد على الانترنت في معاملات الدفع ضعيفة في مختلف القطاعات ماعدا قطاع الاتصال الذي شهد قفزة نوعية في هذا المجال في ظل جائحة كورونا وانتقاله من 141552 معاملة في سنة 2019 الى 6993135 معاملة في سنة 2021 .

ثانيا : تكنولوجيا المالية الاسلامية: بهدف تحقيق الشمول المالي، انتهجت الجزائر العديد من التعديلات لاجل توسيع نطاق نشاطها و متعاملها، لذلك لجأت الى تكريس المعاملات البنكية الاسلامية باصدار قرار النظام 02/2020 الخاص بالعمليات البنكية المتعلقة بالصيرفة الاسلامية و قواعدها وشروطها، ونظرا للاقبال المتزايد لجمهور المتعاملين عليها لتطبيقها لاحكام الشريعة الاسلامية تنوعت منتجاتها وهي المراجعة، المشاركة، المضاربة، الاجارة، السلم، الاستصناع، حسابات الودائع، الودائع في حسابات الاستثمار<sup>1</sup>. عملت الجزائر على رفع من نشاطها المصرفي الاسلامي بزيادة عدد شبابيك الصيرفة الاسلامية على مستوى بنوكها<sup>2</sup>، حيث سجلت في سنة 2021

<sup>1</sup> لعرج إيمان، واقع الصيرفة الالكترونية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري، كلية

العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، الجزائر، سنة 2023، صفحة 62

<sup>2</sup> تقرير بنك الجزائر سنة 2020، الصفحة 53

بلغ عدد شبائيك الصيرفة الاسلامية 130 شباك على مستوى البنوك العمومية. كما بلغ قائم المنتجات التمويلية الاسلامية سنة 2022 حوالي 381.7 مليار دينار جزائري.

### ثالثا : الهوية الرقمية:

ويقصد بها تحديد هوية العميل عن طريق معلوماته الشخصية بواسطة تقنية رقمية بدرجة عالية من الدقة ، و هذا التقنية تجعل العميل يملك هوية بنكية للتحكم في المبادلات الالكترونية كما تسمح بدعم مساعي الدول في توسيع دائرة الشمول المالي ، كما انها تعمل على تخفيف الوثائق المطلوبة من خلال توفير اجهزة القارئ للبطاقة الهوية البيومترية المخزنة للمعلومات ، وتقلص فترة المراجعة لملفات القروض ، كما تسمح للعملاء بالقيام بمعاملاتهم في كل مكان و زمان و باقل كلفة بواسطة ولوجه الى المنصة الرقمية للبنك واجراء المعاملة<sup>1</sup>. اضافة لتخفيض الضرائب و الرسوم والعمولات غير المبررة المفروضة على الخدمات المالية.

### 1- تحسين التعليم و التوعية المالية: يسعى بنك الجزائر إلى<sup>2</sup>:

- نشر المعرفة المالية لدى فئة الشباب بتعميم التعليم المصرفي ، لتوعية فئات المجتمع بضرورته
- اشراك المؤسسات التربوية والجامعات و مركز التكوين في هذا الدور، من خلال تكثيف الحملات التوعوية و الملتقيات التي تهتم بالصيرفة مع تكييفها مع الوضع الاقتصادي .
- السعي لتمويل مشاريع الصغيرة المرأة و خاصة تلك الموجودة في المناطق النائية، لاجل توسيع نطاق الشمول المالي.
- قام بنك الجزائر بالتنسيق مع وزارة التربية لتنظيم يوم دراسي لاهياء اليوم العالمي للشمول المالي يشتمل على حملة تحسيسية تقدمها البنوك والمؤسسات المالية على مستوى المؤسسات التربوية الثلاثة (ابتدائي،متوسطة،ثانوية) لشرح اهمية الشمول المالي في دفع وتيرة التنمية الوطني، فاطفال اليوم رجال الغد.

<sup>1</sup> حنان دريدي وغريب الطاوس، الصيرفة الرقمية كتوجه حديث للبنوك الجزائرية دراسة إحصائية ، المجلة العلمية المستقبل

الاقتصادي، المجلد العاشر العدد الول، الجزائر بدون سنة صفحة 607

<sup>2</sup> بوشيبة صلاح الدين ، المرجع السابق، صفحة 50

- نشر ثقافة الادخار لدى افراد المجتمع بالاعتماد على مختلف وسائل الدفع في تسوية معاملاتهم الاقتصادية مما يمنع ظاهرة الاكتناز.

## 2- دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:

عملت البنوك على المساهمة في تمويل المشاريع الاقتصادية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بتوفير منتجات تمويلية مخصصة وذلك باتاحة العديد من الخدمات من بينها حسابات التوفير و الائتمان، التامين و المدفوعات، التحويلات و المنتجات المالية الاخرى، مع توفير المناخ الملائم للوصول الى المشتركين في كل مناطق الوطن خاصة النائية منها، و نظرا لمساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في توفير مناصب عمل ومحاربة الفقر. والنهوض بالمرأة من خلال تمويل مشاريعهم بصيغ تمويلية مناسبة، وباعتبار ان هذه الفئة تفتقر لخبرة ادارة المال اصبح لابد العمل على تدريب وتكوين موظفي البنوك لاجل تقديم خدمة متخصصة تشمل الاستشارة و التوجيه للمستثمرين في مجال المؤسسات الصغيرة او المتوسطة.<sup>1</sup>

## 3- تعزيز التنسيق بين مختلف الجهات:

اعتمادا على تجارب الدول في الشمول المالي و المنظمات الدولية، لابد من وضع استراتيجية وطنية او رؤية وطنية لتحقيق الشمول المالي يشترك فيه كل المتعاملين الفاعلين في مختلف المجالات. بحيث تقوم الحكومة بالمساهمة في ضبط الاجراءات و التدبير الرقابية والاشرفية تتمثل في سن القوانين و التشريعات، اما القطاع الخاص يساهم في تحقيق الاهداف بتعزيز الوصول للخدمات و المنتجات المالية. كما يتكفل المجتمع المدني بتوعية المجتمع بالشمول المالي و دورة الفاعل في تحقيق التنمية.

## 4- البحث الابتكار: تلعب الابتكارات دورا هاما في تعزيز الشمول المالي الرقمي، من خلال

تطبيقات المستخدم و التي تتيح للمتعاملين في المناطق النائية و الفقراء خدمات مالية اكثر ضمنا من حمل النقود، كما انه لتحقيق اكبر معدل لمؤشرات الشمول المالي يعتمد على مدى التحكم في

<sup>1</sup> مروة هرار وزير عياش، دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة الجزائر خلال فترة

2017-2021، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة أم البواقي، سنة 2022 صفحة 1128

تقنيات التكنولوجيا المالية ، والتي تركز على الابتكارات الحديثة في القطاع المصرفي، وساعد في ذلك موجة التطورات التي يشهدها العالم في مجال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال.

#### 5- معالجة المخاطر و التحديات: يتمثل في:

● **معالجة مخاطرالمالية:** من خلال فرض لمعدلات فائدة حقيقية و موجبة لمجابهة تدهور العملة ، كما تعمل على تطبيق عقوبات صارمة في حالة الاخلال بالسرية المهنية في حالة تسريب معلومات عن عميل ،اعادة دراسة التعويضات المقدمة للعميل في حالة افلاس المصرف. كما تلعب رقمنة البنوك لمعاملاتها منع كل التجاوزات من اختلاسات وتبيض الاموال...الخ. حيث قامت السلطة الجزائرية برفع رصيد صندوق تعويض المدخرين من 600000 دج الى 22ملايين سنة 2018<sup>1</sup>.

● **معالجة التحديات التنظيمية:** لأجل تطوير وتحديث البنوك و ضبط القواعد التنظيمية للنظام المالي قامت السلطات الحكومية الجزائرية بتاسيس شركة ساتيم (شركة النقد المالي و المعاملات التلقائية بين البنوك) سنة 1995 و التي عملت على<sup>2</sup>:

- انشاء منصة التقنية و التنظيمية ضمان التشغيل لمعاملتي شبكة المصرفية الالكترونية .
- انشاء التجمع النقد الالي في جوان 2014 المنظم للعلاقات بين البنوك و شبكات النقد المحلية و الدولية.
- سعت الجزائر الى تبسيط وتكيف القوانين و التشريعات الخاصة بالنظام المالي لدعم الشمول المالي، باصدار لوائح و تعليمات تهدف لتعزيز الشمول المالي من بينها اصدار بعد مطالبة العملاء تعليمة بشأن نوافذ الصيرفة الاسلامية لتعزيز الشمول المالي . كما اصدرت نظام لتغطية ضمانات الودائع.

<sup>1</sup> سدره أنيسة، نظام ضمان الودائع المصرفية بين التأييد والمعارضة دراسة حالة الجزائر وفق آخر المستجدات لسنة 2015 ، مجلة اقتصادية شمال إفريقيا، العدد 21، المجلد 15 الجزائر سنة 2019 الصفحة 333.

<sup>2</sup> بوشيبة صلاح الدين، المرجع السابق، صفحة 61

- معالجة التحديات الرقمية: لبناء قاعدة رقمية متينة وحب على الجزائر تحسين مستوى الخدمة لديها، برفع من جودة الانترنت سريعة التدفق، سرعة الاتصالات، و تطور استعمال الهاتف النقال، كل هذه الاعمال يفرضان عصنة الممارسات المالية و تكييف الاستراتيجيات البنكية مع احتياجات المتعاملين الاقتصاديين.

### خلاصة :

يعتبر تحديث وتنويع المنتجات البنكية خطوة مهمة نحو تحسين مؤشرات الشمول المالي

وتشم الاجراءات الواجب اتخاذها لهذا الغرض :

- تحسين القانون النقدي والمصرفي واطلاق العملة الرقمية
- فتح وكالات بنكية خارج البلاد
- تعزيز خدمات الدفع الالكتروني
- معالجة التحديات المالية والتنظيمية والرقمية

خاتمة

### الخاتمة

تسعى العديد من البنوك الى عصرنة وتنويع المنتجات البنكية لما لها من دور رئيسي في تحسين مؤشرات الشمول المالي في الجزائر. من خلال تعزيز الوعي بالخدمات المالية وتوسيع نطاق الوصول إليها، وخفض تكاليفها وتطوير المنتجات والخدمات لتلبية احتياجات مختلف شرائح العملاء، تعمل الجزائر على تحقيق تقدم في مستوى تحقيق الشمول المالي لما له من اثار على التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد. لذلك وضع في اولويات استراتيجياتها التنموية و رؤيتها المستقبلية .

لذا حاولنا خلال هذا البحث معالجة موضوع دور عصرنة وتنويع المنتجات البنكية في تحسين مؤشرات الشمول المالي في الجزائر ومن خلال البحث في الادبيات النظرية لمفهوم عصرنة وتنويع المنتجات البنكية و الشمول المالي بحيث تبينت طبيعة العلاقة بين متغيري الدراسة من خلال دراسة وضعية الجزائر في الفترة الممتدة من 2018 الى 2022، ولقد اتضح الدور الرئيسي الذي تلعبه عصرنة وتنويع المنتجات البنكية في تحسين مؤشرات الشمول المالي في الجزائر. خلصت الدراسة الى :

### اختبار الفرضيات :

□ تم التأكد من صحة الفرضية الاولى :تؤدي عصرنة وتنويع المنتجات البنكية الى زيادة استخدام الخدمات المالية الرسمية بين الافراد و الشركات في الجزائر. وهذا ما بينته تقرير الجهات المختصة من حيث ارتفاع عدد مستخدمي الخدمات المالية وكذا معدل معاملاتهم البنكية سواء للأفراد او الشركات.

□ تم التأكد من صحة الفرضية الثانية :حيث ساهمة المنتجات البنكية المحدثه و المتنوعة بشكل خاص في تحسين الشمول المالي بين الفئات المستضعفة مثل النساء والشباب وسكان الريف. و ذلك من خلال استهداف البنوك لهذه الفئات من خلال تقرب الخدمة لهم وهذا ما جاءت به تقرير الجهات المختصة بارتفاع في عدد الوكالات و الصراف الالي.

□ تم التأكد من صحة الفرضية الثالثة أي يمكن ان تتغلب الجهود المبذولة لعصرنة و تنويع المنتجات البنكية على تحديات مثل نقص الوعي و المعرفة بالخدمات المالية ، و الوصول

المحدود الى المؤسسات المالية، والتكاليف المرتفعة. و يظهر ذلك من خلال ارتفاع عدد المودعين و حجم المعاملات خاصة الحديثة منها. رغم تسجيل الجزائر لمعدلات نمو منخفضة في نمو مقارنة بدول عربية و اجنبية في نفس المجموعة الا انها تذل مجهودات كبير في هذا المجال ادى الى ارتفاع معدلات نموها في الفترة الاخيرة .

□ تم التأكد من صحة الفرضية الرابعة: بحيث ان قياس تأثير عصرنه و تنوع المنتجات البنكية على الشمول المالي في الجزائر يتطلب نمجا متعدد الأبعاد يشمل مؤشرات مثل عدد الحسابات المصرفية النشطة، و حجم المعاملات المالية، واستخدام المنتجات المالية المختلفة.

### نتائج الدراسة :

□ عصرنه و تنوع المنتجات البنكية حتمية لابد منها لحفاظ البنوك على مكان داخل السوق المصرفية في ظل احتدام الشديد للمنافسة .

□ ان استخدام تكنولوجيا الحديثة دورا كبير في توسيع قاعدة المتعاملين وزيادة ثقتهم بالبنك.

□ يؤدي الشمول المالي إلى زيادة الادخار والاستثمار، مما يرفع وتيرة النمو الاقتصادي.

□ يُساهم الشمول المالي في خلق فرص عمل جديدة، خاصة في القطاع المالي.

□ يُساعد الشمول المالي على الحد من الفقر من خلال توفير فرص جديدة للوصول إلى الخدمات المالية والادخار والاستثمار.

□ يُساهم الشمول المالي في تمكين الأفراد، خاصة النساء والشباب، من خلال توفير فرص جديدة للمشاركة في الاقتصاد.

□ انخفاض مستوى الوعي بالخدمات المالية حيث ان لا يزال العديد من الجزائريين غير مدركين بالخدمات المالية المتاحة لهم وكيفية الاستفادة منها.

□ صعوبة الوصول إلى الخدمات المالية بحيث تفتقر بعض المناطق في الجزائر إلى الفروع المصرفية ومنافذ تقديم الخدمات المالية، مما يجعل من الصعب على السكان المحليين الوصول إلى هذه الخدمات.

□ ارتفاع تكلفة الخدمات المالية لان بعض الخدمات المالية تمتاز بتكلفة مرتفعة، مما يجعلها غير متاحة لذوي الدخل المنخفض.

□ لا تزال بعض الممارسات المصرفية تقليدية، مما لا يلبي احتياجات جميع شرائح العملاء.

### التوصيات:

□ عصرنة وتنويع المنتجات البنكية: يجب على البنوك والمؤسسات المالية تطوير منتجات وخدمات جديدة تلبي احتياجات مختلف شرائح العملاء، خاصةً الفئات محدودة الدخل والنساء والشباب.

□ تعزيز التوعية بالخدمات المالية: يجب على الحكومة والبنوك والمؤسسات المالية العمل على تعزيز الوعي بالخدمات المالية المتاحة وكيفية الاستفادة منها من خلال الحملات التوعوية والبرامج التعليمية.

□ العدالة و الشفافية في تقديم الخدمات المالية لتوليد الثقة في النظام المالي و المصرفي مما يؤدي الى دمج كافة شرائح المجتمع.

□ توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية: يجب على الحكومة والبنوك والمؤسسات المالية العمل على توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية من خلال إنشاء المزيد من الفروع المصرفية ومنافذ تقديم الخدمات المالية في جميع أنحاء البلاد.

□ خفض تكلفة الخدمات المالية: يجب على الحكومة والبنوك والمؤسسات المالية العمل على خفض تكلفة الخدمات المالية لجعلها أكثر تيسرًا للجميع.

□ تطوير البنية التحتية المالية: يجب على الحكومة الاستثمار في تطوير البنية التحتية المالية، بما في ذلك أنظمة الدفع الإلكتروني والبنية التحتية للاتصالات.

□ تكوين المورد البشري الخلاقة في المجال المالي و المصرفي لإنجاح عملية الشمول المالي. من خلال العمل على خلق و ابتكار خدمات مالية متاحة للجميع.

إنّ تحقيق الشمول المالي الكامل في الجزائر يتطلب جهدًا مشتركًا من جميع الأطراف المعنية، بما في ذلك الحكومة والبنوك والمؤسسات المالية والمجتمع المدني. من خلال العمل معًا، يمكن للجزائر تحقيق هدفها المتمثل في ضمان حصول جميع أفراد شعبها على الخدمات المالية التي يحتاجون إليها لكي يعيشوا حياة أفضل.

### افاق الدراسة

من خلال دراستنا للموضوع نقترح بعض افاق الدراسة:

- دور الخدمات المالي الالكترونية في تعزيز الشمول المالي.
- دور الشمول المالي في تحقيق التنمية المستدامة.
- دور الشمول المالي في تحسين جودة الخدمات البنكية.

# قائمة المصادر والمراجع

## فهرس المصادر والمراجع

### اولا : القوانين والأوامر

القانون رقم 23 - 09 21 جوان 2023 يتضمن القانون النقدي و المصرفي - الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية العدد 43 الصادر بتاريخ 27 جوان 2023 ..

### ثانيا : الكتب

- 01- احمد زهير شامية النقود والمصارف ، نندار زهران للنشر ، عمان 1993
- 02- اسماعيل محمد هشام ،.مذكرات في النقود والبنوك . دار النهضة للطباعة والنشر بيروت 1196
- 03- بلحيمر براهيم ، اسس التسويق مفاهيم ، انواع ، المجالات دار الخلدونية سنة 2016
- 04- حجازي بيومي عبد الفتاح ، النظام القانوني لحماية التجارة الالكترونية . دار الفكر الجامعي الاسكندرية ، الطبعة 01 ، مصر سنة 2003
- 05- سامي احمد مراد ، تفعيل التسويق المصرفي لمواجهة اثار تحرير تجارة الخدمات الجاتس ، الطبعة الاولى المكتب العربي للمعارف.مصر 2007
- 06- عويض بدر الحداد ، تمويل الخدمات المصرفية ، البيان للطباعة والنشر القاهرة ، سنة 1999
- 07- محمود حميدات /مدخل التحليل النقدي/ ديوان المطبوعات الجامعية 1996
- 08- منير محمد الجنيهي و ممدوح محمد الجنيهي ، التبادل الالكتروني للبيانات ، دار الفكر الجامعي الاسكندرية مصر، سنة 2004
- 09- ناجي معلى ، الاصول العلمية للتسويق المصرفي ، دار الوليد عمان .
- 10- النعسة وصفي عبد الرحمان ، التسويق المصرفي ، الطبعة الاولى عمان 2011

### ثالثا : المقالات و الرسائل الجامعية

- 01- احمد محمود احمد ، نتسويق الخدمات المصرفية مدخل نظري تطبيقي ، الطبعة الاولى عمان 2001
- 02- اسامة فراح و عبد العزيز رحمة - الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في بنوك محلية وطنية المجلة الوطنية للدراسات العلمية الاكاديمية المجلد 02 العدد 04 الجزائر سنة 2021
- 03- آسيا سعدان و نصيرة محاجبية، واقع الشمول المالي في المغرب العربي -دراسة مقارنة الجزائر، تونس ، المغرب ، مجلة دراسات وابحاث ، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والإجتماعية، المجلد 10 العدد 03

- 04- ايمن بوزنة . وفاء حمدوش واقع تاثير تفعيل سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية مجلة الدراسات العدد الاقتصادي المجلد 12 العدد 01 جامعة الاغواط الجزائر 2021
- 05- بريش عبد القادر . جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة الناشئة للبنوك - مجلة اقتصاديات شمال افريقيا العدد 3 جامعة الشلف الجزائر دون سنة
- 06- بلبخاري سامي مطبوعة في مقياس تسويق الخدمات جامعة 08 ماي 45 قالمة الجزائر سنة 2017/2016
- 07- بن حمد لخضر . المنضومة المصرفية الجزائرية وعصرنة جودة الخدمة كمدخل لدعم القدرة الشرائية جامعة الجلفة دون سنة
- 08- البنك المركزي المصري - استراتيجية الشمول المالي 2022-2025 رؤية مصر مسنة 2030 مجلة البنك المركزي المصري سنة 2022
- 09- بوالشعر مريم و بو معالي امينة اثر تطوير الخدمات المصرفية على تحسين الصورة الذهنية للبنك من وجهة نظر العملاء دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة - معهد العلوم الاقتصادية والتجارية المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة سنة 2021
- 10- بوالشعر مريم وبومعالي امينة اثر تطوير الخدمات المصرفية على تحسين الصورة الذهنية للبنك من وجهة نظر العملاء دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة مذكرة ماستر جامعة عبد الحفيظ بوصوف ميلة الجزائر سنة 2021.
- 11- بوخاري فاطمة - التكنولوجيا البنكية ودورها في تفعيل الاداء البنكي - دراسة حالة الجزائر 2002-2020 - مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والادارية المجلد 08 العدد 03 الجزائر سنة 2021
- 12- بوشيبية صلاح الدين واقع وافاق تعزيز الشمول المالي في الجزائر اطروخة لنيل شهادة الماستر اكاديمي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد بوضياف المسيلة سنة 2022/2021
- 13- بوشيبية مروى و عبيد مروى دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بدر تبسة 488 مذكرة ماستر، جامعة العربي التبسي تبسة، سنة 2023
- 14- بولسن وحيدة وكتاف شافية الشمول المالي ودور التمويل الاصغر الاسلامي في تعزيزه - تجربة السودان نموذجا مجلة البشائر الاقتصادية مخبر الشراكة والاستثمار في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الفضاء الاورو مغاربي جامعة سطيف المجلد السابع العدد 3 الجزائر سنة 2021

- 15- حنان الطيب - الشمول المالي موجه للفئة العمرية الشابة في الوطن العربي - سلسلة كتيبات تعريفية صندوق النقد العربي العدد 01 الامارات العربية المتحدة سنة 2020
- 16- حنان دريدي وغريب الطاووس، الصيرفة الرقمية كتوجه حديث للبنوك الجزائرية دراسة إحصائية المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد العاشر العدد الول، الجزائر بدون سنة صفحة 607
- 17- حنين محمد بدر عجوز دور الاشتغال المالي لدى المصاريف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء رسالة ماجستير جامعة غزة فلسطين 2017
- 18- حيرش عبد القادر ، رسالة ماجستير بعنوان دور التحرير المصرفي في تطوير الخدمات المصرفية وزيادة قدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية ،جامعة عمار ثليجي الاغواط ، سنة 2012/2013
- 19- داود غديري أبو بكر وأبو بكر سالم، رهان تعزيز الشمول المالي في اقتصاديات الدول العربية بين الواقع والمأمول، مجلة البحوث الاقتصادية والمالجمت المجلد الأول العدد الأول، الجزائر سنة 2023 ص 22.
- 20- ديدوش هاجر اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على وجود الخدمة المصرفية - دراسة حالة عينة من البنوك التجارية - اطروحة دكتوراء ، جامعة حسيبة بن بوعلي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير الشلف الجزائر سنة 2022
- 21- رابح عرابة التسويق البنكي وفاق تطبيقه في المؤسسة البنكية الجزائرية في ظل اقتصاد السوق - جالة القرض الشعبي الجزائري - اطروحة لنيل شهادة الدكتوراء علوم التسيير فرع ادارة اعمال جامعة الجزائر سنة 2010/2009
- 22- رتان مختار - الجيل الثالث من الاصلاحات النقدية و المصرفية في الجزائر قراءة في مضمون القانون 09-23 مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة
- 23- رود راوية ، واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه ، اطروحة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي ةبنكي ، جامعة عبد الحميد بوصوف ميله سنة 2021/2020
- 24- سامية معزوز ، تحليل اثر التامين في دعم نشاط البنوك ، مجلة جامعة الامير عبد القادر للعلوم الاسلامية قسنطينة ، مجلد 33 ، العدد 3 الجزائر ، سنة 2019 .
- 25- سدره أنيسة ، نظام ضمان الودائع المصرفية بين التأيد والمعارضة دراسة حالة الجزائر وفق آخر المستجدات لسنة 2015 مجلة اقتصادية شمال إفريقيا، العدد 21، المجلد 15 الجزائر سنة 2019 .

- 26- سعاد بوشلوش ، تحديات الشمول المالي في الجزائر ومتطلبات تعزيزه، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي جامعة بومرداس المجلد الخامس العدد الثاني، الجزائر سنة 2022 الصفحة 587
- 27- سليمة عبد الله ، دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري باتنة ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير تخصص تسويق قسم العلوم التجارية كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الحاج لخضر باتنة الجزائر، 2009/2008
- 28- صفاء دبوبة و مروى مريان ، دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة لعينة من الجمهور العام في الجزائر، مذكرة ماستر، جامعة العربي التبسي تبسة، سنة 2021.
- 29- صليحة فلاق وسامية شارفي ، دور صناعة التكنولوجيا المالية في تقرير الشمول المالي بالعالم العربي ، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية ، عدد 1 مجلد 21 الشلف الجزائر ، سنة 2020 ص 121
- 30- صورية شني والسعيد بن لخضر ، اهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية العدد 02 جامعة محمد بوضياف المسيلة الجزائر سنة 2018
- 31- صورية شني وسعيد بن لخضر اهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية - تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية - مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية ، مجلد 04 عدد 01 مصر سنة 2019
- 32- الطاهر لطرش/تقنيات البنوك، دراسة في طرق استخدام النقود من طرف البنوك مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية/ديوان المطبوعات الجامعية/طبعة 2
- 33- عبد الرحيم وهيبة تجديد طرق الدفع ومساهمتها في خلق تجارة الكترونية في الوطن العربي - حالة الجزائر - رسالة دكتوراء تخصص نقود ومالية الجزائر سنة 2013
- 34- عثمان ليلي ، محاضرات في مقياس مدخل للخدمات جامعة زيان عشور الجلفة الجزائر ، سنة 2023/2022
- 35- فضيل البشير ضيف ، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر مجلة ادارة الاعمال والدراسات الاقتصادية ، المجلد 06 ، العدد 01 ، جامعة الجلفة الجزائر 2020 .
- 36- فضيل البشير ، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر مجلة ادارة الاعمال والدراسات الاقتصادية ، عدد 01 ، مجلد 296 الجزائر سنة 2020 .

- 37- فؤاد بن حدو ، المنتجات المالية في البنوك الاسلامية بين الابتكار والحيل الفقهية مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة ، المجلد 6 ، العدد الاول جامعة الشهيد احمد زبانه غليزان - الجزائر 2021
- 38- قاسي يسمينة وتوفيق مزيان دور واهمية الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي والتنمية المستدامة \* دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر والدول العربية مجلة المنهل الاقتصادي المجلد 01 العدد 05 الجزائر سنة 2022
- 39- كمال كاضم جواد الشمري وريام فاضل شاكر الفتلاوي ، تحليل العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المصرفي دراسة تحليلية العراق 2010-2016 ، المجلة العراقية للعلوم الادارية ، العدد 16 ، العراق سنة 2020 ص 63 .
- 40- لعدور صورية ، اهمية التسويق المصرفي في تحسين العلاقة مع الزبون- دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير فرع تسويق قسم العلوم الاقتصادية ، جامعة محمد بوضياف المسيلة الجزائر سنة 2008
- 41- لعلاوي نوارى حماني عبد الرؤوف ، مساهمة الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي والرقابة من جائحة كورونا في الجزائر مجلة المشكاة في اقتصاد التنمية والقانون ، المجلد 05 ، العدد 12 جامعة عين تموشنت الجزائر 2020 .
- 42- مروة هرار وزير عياش، دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة الجزائر خلال فترة 2017-2021، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة أم البواقي، سنة 2022
- 43- مروى قاسمي دنيا ترايكية ، دور الشمول المالي في تحسين الاداء البنكي ، مذكرة لاستكمال متطلبات ماستر اكاديمي العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية جامعة محمد البشير البراهيمي برج بوعريريج الجزائر سنة 2021
- 44- مسقم عبد النور وبن عادل جلال - اثر التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد بوضياف المسيلة الجزائر سنة 2023
- 45- مفتاح غزال مراد بركات الثقافة المالية كالية اساسية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية مجلة اباحث اقتصاد المعاصر العدد 3 المركز الجامعي نور البشير الجزائر 2020.
- 46- مفيدة الاحسن و كريم بيشاري و رفيق الاحسن ، واقع الشمول المالي في الجزائر- واقع و تحديات - دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر من 2011 الى 2021)دراسة

تحليلية، بمجلة الادارة والتنمية للبحوث و الدراسات، المجلد 12، العدد 02، جامعة البليدة الجزائر  
سنة 2022

47- نبيل بوهوري ، الشمول المالي كاداة لتحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي مجلة الاقتصاد  
الجديد ، المجلد 10 ، العدد الاول ، جامعة خميس مليانة الجزائر 2019 .

48- وهيبة عبد الرحمان . الزهراء ابو القاسم - التكنولوجيا المالية في دول الخليج بين حداثة الضاهرة  
وسرعة الاستعاب - مجلة دلراسات اقتصادية - العدد 38 المركز الجامعي تماراست الجزائر  
2019

49- - Maria Fernandez Vidal and Sophie Sirtaine (Open  
finance can reduce financial inclusion Gaps -here 's how  
)CGAP Leadership Essay Series- 2017

50- Bahar sanil and Elif Hobikoglu(Development of internet  
banking as the innovative distribution channel and  
Turkey)procedia -social and behavioral sciences -Turkiye-  
2015.

51- Elisa Beth Rhyne and Sonjakelly (Financial inclusion  
hype vs. reality deconstructing the 2017 findex results  
)center for financial inclusion-2018.

52- Francisco Gil Barez (Android in Africa-the enabler to  
making financial inclusion a reality )-ingenico -2023.

53- Kasiya Kirdasinova and(Digital transformation of banking  
services:development- scenarios and management  
mechamisms )-Eastern - European journal of Enterprise  
technologies -vol06-2021.

54- Paterson .K .Ozili ( Financial inclusion -A strong critique  
)New challenges for future sustainability and wellbeing -  
emerald publishing limited 2021.

رابعاً : المواقع الالكترونية

- 01- [www.aps.dz/ ar/ economie:/14328](http://www.aps.dz/ar/economie/14328) 05-05-2024  
news .radio algerie .dz 05-05-2024
- 02- [www.aps.dz/ ar/ economie:/14328](http://www.aps.dz/ar/economie/14328) 05-05-2024

خامساً : المقابلات

- 01 - مقابلة من موقع FINAPP. GO/AR الساعة 7:51 بتاريخ 28/02/2024