



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



عنوان المذكرة:

# دور البنوك الرقمية في تعزيز الشمول المالي

مذكرة مكملة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الليسانس في: العلوم الاقتصادية تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي.

إشراف الأستاذة:

✓ د. سكينه حملاوي

إعداد الطلبة:

- ✓ مريم دادة
- ✓ أميمة برحومة
- ✓ تهاني عباد

## المخلص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين البنوك الرقمية وتعزيز الشمول المالي مع محاولة تبسيط وتوضيح مفهوم البنوك الرقمية والشمول المالي، مع التطرق إلى بعض خدمات بنك التنمية الريفية من خلال الخدمات المالية التي تقدمها من أجل تسهيل إيصال هذه الخدمات إلى كافة فئات المجتمع. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين البنوك الرقمية و تعزيز الشمول المالي، وذلك من خلال الاستغلال الأمثل لمميزات البنوك الرقمية لتسهيل إيصال مختلف الخدمات المالية الى كافة فئات المجتمع.

## Abstract :

The study aims to identify the relationship between digital banks and the promotion of financial inclusion with an attempt to simplify and clarify the concept of digital banks and financial inclusion, while addressing some of the services of the Rural Development Bank through the financial services it provides in order to facilitate the delivery of these services to all segments of society.

The study concluded that there is a positive relationship between digital banks and the promotion of financial inclusion, through the optimal use of the advantages of digital banks to facilitate the delivery of various financial services to all segments of society.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## الإهداء

الحمد لله الذي مهما حمدناه فلن نستوفي حمده , والصلاة والسلام  
على الصادق الامين محمد عليه افضل الصلوات وازكى التسليم ,  
نهدي ثمرة عملنا الى من علمونا الصمود

مهما تبدلت الظروف الى الوالدين الغاليين حفظهما الله  
الى كل من احسن بمصدر اهتمام وساعدنا في اتمام هذا العمل  
المتواضع نرجو من المولى عز وجل القبول والنجاح وان يوفقنا  
في حياتنا العملية والشخصية .

" مريم، أميمة، تهاني "

.....

## شكر وعرقان

الحمد لله الذي انار لنا درب العلم والمعرفة ومنحنا الصبر وقوة  
العزيمة وذلل لنا الصعاب  
واعاننا لإتمام مشوارنا الدراسي ووفقنا لإنجاز هذا العمل , فكان هذا  
العمل الذي لم يكن  
ليرى النور لولا توفيق الله عز وجل .  
نتوجه بجزيل الشكر والامتنان الى كل من ساعدنا وامدنا بيد  
العون , سواء من قريب أو من بعيد على انجاز هذا العمل.  
كلمات تقدير وعرقان وشكر وامتنان الى الاستاذة الكريمة "  
حملوي سكيمة " التي اشرفت على عملنا هذا والتي لم تبخل علينا  
بتوجيهاتها ونصائحها القيمة التي كانت لنا عوناً في اتمام هذا العمل  
كما نتقدم بالشكر لكل من بث في انفسنا حافزاً الى الصبر  
والمثابرة بدعاء او كلمة طيبة ونسأل الله العلي القدير الموفق لكل  
شيء ان يجزيهم خير الجزاء  
والحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على اشرف المرسلين .

" مريم، أميمة، تهاني "

فهرس المحتويات:

الصفحة	المحتوى
/	الإهداء
/	شكر وعرفان
I	فهرس المحتويات
IV	فهرس الجداول
V	فهرس الأشكال
أ - هـ	مقدمة
<b>الفصل الأول: الاطار المفاهيمي للبنوك الرقمية والشمول المالي</b>	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: البنوك الرقمية
03	المطلب الاول: ماهية البنوك الرقمية
03	أولاً: تعريف البنوك الرقمية
04	ثانياً: نشأة البنوك الرقمية
05	ثالثاً: أهمية البنوك الرقمية
06	رابعاً: اهداف البنوك الرقمية
07	المطلب الثاني: مزايا وعيوب البنوك الرقمية
07	أولاً: مزايا البنوك الرقمية
10	ثانياً: عيوب البنوك الرقمية
11	المطلب الثالث: متطلبات انشاء البنوك الرقمية
11	أولاً: متطلبات تشريعية
11	ثانياً: متطلبات مهنية

12	ثالثا: متطلبات فنية
13	المطلب الرابع: أنواع البنوك الرقمية
15	المبحث الثاني: الشمول المالي
15	المطلب الأول: ماهية الشمول المالي
15	أولا: تعريف الشمول المالي
17	ثانيا: نشأة وتطور الشمول المالي
19	ثالثا: اهمية الشمول المالي
21	رابعا: خصائص الشمول المالي
22	خامسا: أهداف الشمول المالي
23	المطلب الثاني: ابعاد ومؤشرات الشمول المالي وكيفية تحقيقه
23	أولا: ابعاد الشمول المالي ومؤشراته
27	ثانيا: كيفية تحقيق الشمول المالي
27	المطلب الثالث: ركائز وسياسات تعزيز الشمول المالي
28	أولا: ركائز تعزيز الشمول المالي
29	ثانيا: سياسات تعزيز الشمول المالي
32	المطلب الرابع: الهيئات العالمية المعنية بوضع معايير الشمول المالي والتحديات التي تعيق توسيعه
33	أولا: الهيئات العالمية المعنية بوضع معايير الشمول المالي
35	ثانيا: التحديات التي تعيق توسيع الشمول المالي
37	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
39	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الاطار النظري للبنوك الرقمية والشمول المالي	

41	المبحث الأول: الاطار النظري لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بوادي سوف
41	المطلب الأول: التعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
43	المطلب الثاني: اهداف ومهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية
46	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بوادي سوف
50	المبحث الثاني: تجربة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في الشمول المالي والخدمات الالكترونية له
50	المطلب الأول: تجربة بنك الفلاحة والتنمية الريفية الوادي في الشمول المالي
51	المطلب الثاني: مؤشرات الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية الوادي
52	المطلب الثالث: الإجراءات التي اتخذها بنك الفلاحة والتنمية الريفية الوادي في تعزيز الشمول المالي:
54	المطلب الرابع: الخدمات الإلكترونية بنك الفلاحة والتنمية الريفية وادي سوف
55	المطلب الخامس: الخدمات الرقمية المقدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية
57	المبحث الثالث: ايجابيات وسلبيات الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوادي سوف
59	الخاتمة
63	قائمة المراجع والمصادر

فهرس الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
51	ملكية حساب مالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية الوادي	الجدول (1)-(2)

فهرس الأشكال:

الصفحة	عنوان الأشكال	رقم الشكل
49	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية الوادي	الشكل (1)-(2)

مقدمة

## مقدمة:

يعد الشمول المالي من المواضيع الهامة التي نالت اهتمام المنظمات الدولية وصانعي السياسات الاقتصادية، خاصة بعد الأزمة المالية العالمية سنة 2008 التي ارتبطت مفهومها بالخدمات البنكية، إذ يركز مفهوم الشمول المالي على تعزيز وتعميم استخدام الخدمات والمنتجات المالية البنكية من قبل مختلف فئات المجتمع ومؤسساته ومدى ارتباطه بتطور التقنيات الرقمية، مما يسمح بجذب الأموال إلى القنوات الرسمية، حيث برزت أهميته في جذب المدخرات الضائعة إلى مضلة النظام الرسمي مما يؤدي إلى تعزيز السيولة وتوجيهها نحو القطاعات الاستهلاكية والإنتاجية وبالتالي تحقيق النمو الاقتصادي وزيادة الدخل وتقليل حجم البطالة، فهو يعتبر أحد الحلول للمشاكل الاقتصادية والاجتماعية المعاصرة، وقد قامت غالبية دول العالم المتقدمة والنامية بتبني سياسات تضمن تحقيق الشمول المالي من خلال تمكين جميع شرائح المجتمع من الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية التي تلبي احتياجاتهم وتتماشي مع قدراتهم وتبدهم عن التهميش المالي، والتي سينعكس أثرها الإيجابي على الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية لهؤلاء الأفراد ومن ثم على الدول ككل، وعلى غرار جميع الدول وضعت الدول العربية استراتيجيات خاصة تضم جملة من التدابير التي تسمح لها بتعزيز الشمول المالي ورفع مستوياته وفقا لبيئتها المالية، خاصة في ظل التحديات التي تواجهها اقتصاديات هذه الدول والتي على نموها، الأمر الذي يستلزم تطوير البنية التحتية وحشد الموارد لزيادة معدلات الاستثمار؛ ظهرت الابتكارات الرقمية كعنصر رئيسي وبالرغم من كل المجهودات المبذولة من طرف البنوك لتعزيز الشمول المالي الرقمي، إلا أنه مازال هناك الكثير لفعله للارتقاء بالخدمات المصرفية وتطويرها للوصول إلى خدمات مالية رقمية تضمن لنا الشمول المالي الرقمي.

وفي هذا الإطار فإن الوصول إلى الشمول المالي بالاعتماد على البنوك الرقمية لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال وضع آليات وتبني سياسات واستراتيجيات فعالة.

## 1. الإشكالية:

انطلاقاً مما سبق تحاول هذه الدراسة اختبار العلاقة بين البنوك الرقمية والشمول المالي، من خلال طرح الإشكاليات التالية:

- ما هو دور البنوك الرقمية في تعزيز الشمول المالي؟

## 2. التساؤلات الفرعية:

- ما المقصود بالبنوك الرقمية؟ وماهي التقنيات التي تعتمد عليها في منتجات خدماتها؟
- ماهية الشمول المالي؟ وكيفية تحقيقه؟
- كيف يمكن للبنوك الرقمية أن تساهم في تعزيز الشمول المالي؟
- هل بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الوادي يستخدم التقنيات الرقمية؟ هل يساهم في تعزيز الشمول المالي؟

## 3. فرضيات الدراسة:

من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة نطرح الفرضيات التالية:

- تعمل البنوك الرقمية في تعزيز الشمول المالي من خلال توفير الخدمات المالية الرقمية لأكبر شريحة من العملاء؛
- ساهمت الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي وذلك من خلال تنوع خدماتها وتخفيض في التكاليف.
- يقصد بالشمول المالي تسهيل الخدمات المالية للأفراد بأقل سعر وأقل جهد، تكمن أهميته في رفع المستوى المعيشي وتحقيق النمو الاقتصادي والاستقرار المالي.
- يحاول بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة الوادي- لتحقيق الشمول المالي عن طريق استخدام بعض التقنيات الرقمية، لضمان توفير فرصة جيدة لكافة فئات المجتمع والقدرة على إدارة مدخراتهم بطريقة سليمة.

#### 4. أسباب اختيار الموضوع:

- انسجام الموضوع مع التخصص الذي ندرسه.
- التعرف على البنوك الرقمية وطرق استخدامها في البنوك.
- الكشف عن أهمية الشمول المالي في البنوك الرقمية.

#### 5. أهداف الدراسة:

تكمّن أهداف الدراسة من خلال:

- تقديم مفاهيم حول الشمول المالي.
- دور البنوك الرقمية في تعزيز الشمول المالي.
- التوسع في استخدام الخدمات المالية.
- الاستمرار في تهيئة البنية التحتية المالية الرقمية والتكنولوجيا المالية.
- تعميق وتوسيع الخدمات المصرفية وتحفيز الادخار.
- المشروعات على الخدمات المالية والتشجيع على التحول إلى القطاع الرسمي.

#### 6. أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة إلى إلقاء الضوء على دور البنوك الرقمية في تعزيز الشمول المالي باعتباره رأس أولويات صناع القرار على مستوى العالم كأولوية اقتصادية وإنمائية نظراً لدوره الكبير في دعم النمو الاقتصادي ، وتقليل التفاوت في توزيع الدخل، وتوفير فرص العمل، وزيادة مستويات الرفاه الاقتصادي. إضافة لما سبق يساعد الشمول المالي والبنوك الرقمية على تحقيق تسعة من الأهداف السبعة عشر التي أقرتها الأمم المتحدة لتحقيق التنمية المستدامة بحلول عام 2030 على رأسها خفض الفقر، ومكافحة الجوع، خلق المزيد من الفرص العمل.

**7. حدود الدراسة:**

- الحدود المكانية: تم اجراء الدراسة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة الوادي.
- الحدود الزمانية: تم اجراء التبرص من شهر مارس 2023 إلى غاية شهر افريل 2023.

**8. منهج الدراسة:**

بغية تحقق أهداف الدراسة وتوفير عناصر للإجابة عن الإشكالية المطروحة تم تبني المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره منهجا مساعدا على التحليل الشامل والعميق للمشكلة قيد الدراسة الميدانية. وذلك من خلال وصف المفاهيم المرتبطة بالبنوك الرقمية والشمول المالي، وتحليل طبيعة العلاقة بينهما.

**9. صعوبات الدراسة:**

من أهم الصعوبات التي واجهتنا في إتمام هذا البحث هي:

- نقص الاحصائيات للبنوك التجارية الجزائرية تقتصر الى المعلومات المتعلقة بنشاط تقنيات الرقمية الالكترونية؛
- صعوبة الحصول على المعلومات المتعلقة بالبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الوادي؛
- صعوبة الحصول على المعلومات الكافية للبحث مثل تحفظ بعض الموظفين من اعطاء المعلومات اللازمة بالبحث.

**10. هيكل الدراسة:**

على ضوء الفرضيات والأهداف الأساسية للدراسة تم تقسيم الدراسة إلى فصلين بعد المقدمة: فصل يتضمن الجانب النظري للدراسة وفصل تطبيقي يتضمن الجانب العملي والميداني للدراسة كما يلي الفصل الأول الإطار النظري للشمول المالي والأداء ويتضمن مبحثين وهي المبحث الأول البنوك الرقمية و ،المبحث ثاني الشمول المالي اما المبحث الثالث يتضمن الدراسات السابقة ، والفصل التطبيقي يتضمن ثلاثة مباحث وهي المبحث

الاول الاطار النظري لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وادي سوف, والمبحث الثاني تجربة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في الشمول المالي والخدمات الالكترونية له, أما المبحث الثالث يتضمن ايجابيات وسلبيات الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوادي سوف.

الفصل الأول:  
الإطار النظري لمتغيرات  
الدراسة:  
البنوك الرقمية والشمول المالي

## تمهيد:

يحظى موضوع توسيع فرص الوصول للتمويل والخدمات المالية أو ما يعرف بمصطلح الشمول المالي الرقمي، باهتمام واسع في السنوات الماضية على مستوى صانعي السياسات الاقتصادية والمالية في مختلف دول العالم، يأتي ذلك كما بينته الدراسات والتجارب، للدور والأهمية الكبيرة لتحسين الوصول للخدمات المالية الرقمية في المساهمة في خلق فرص العمل وتعزيز النمو وتحسين مستوى المعيشة. وتعزز هذا الاهتمام مع إقدام الأطر والمؤسسات الدولية المعنية وفي مقدمتها مجموعة العشرين G20 على تبني موضوع الشمول المالي، كواحد من المحاور الرئيسية في برامج التنمية الاقتصادية العالمية. كما عززت الدراسات والبحوث العديدة القناعة الراسخة حول العالقة الوطيدة والطردية بين مستوى الشمول المالي الرقمي والمرتبطة بدرجة تطور وعمق القطاع المالي والمصرفي من جهة، وبين النمو الاقتصادي والتنمية الاجتماعية والاستقرار الاقتصادي والمالي من جهة أخرى، ولا شك أن التطورات الراهنة وتداعيات انتشار فيروس كورونا المستجد كوفيد-19 أبرزت بوضوح الأهمية الكبيرة للشمول المالي والحاجة لتعزيز تطبيقات الخدمات الرقمية، وتوعية وتنقيف مستخدمي الخدمات المالية.

سنعالج هذا الفصل من خلال ثلاث مباحث هي:

- المبحث الأول: البنوك الرقمية
- المبحث الثاني: الشمول المالي
- المبحث الثالث: الدراسات السابقة

## المبحث الأول: البنوك الرقمية

تعود بوادر نشأة البنوك الرقمية الى الأزمة المالية التي تفشت سنة 2008, وما أعقبها من مخلفات على اقتصاديات الدول وانظمتها المالية اضافة انتشار جائحة كوفيد 19 منذ نهاية سنة 2019, والتي منحت رؤية جديدة لعالم المال, وتجربة مصرفية افضل واكثر عدالة ومهنية تمثلت في تقديم البنوك الجديدة والبنوك التجريبية والبنوك المنافسة والمؤسسات غير المصرفية انواعا مختلفة من الخدمات المصرفية الرقمية. ومن خلال هذا المبحث سيتم التطرق الى المطالب التالية:

## المطلب الأول: ماهية البنوك الرقمية

وفي هذا المطلب سنتناول تعريف ونشأة وأهمية وأهداف البنوك الرقمية.

## أولاً: تعريف البنوك الرقمية

يعرف البنك الرقمي على انه بنك يقبل الودائع , ويمارس أنشطة الخدمات المالية الاخرى ذات الصلة , وذلك من خلال الوسائل الالكترونية أو الرقمية بشكل اساسي عوضا عن التفاعل الفعلي مع العملاء .

كما يعد البنك الرقمي بمثابة ذلك المصرف الذي لا يتوفر على فروع هيكلية محددة برقعة جغرافية معينة , بل هو<sup>1</sup> كيان رقمي يقدم جميع الخدمات المصرفية الفورية عبر قنوات رقمية , ويتميز عن نظيره التقليدي باستخدام التكنولوجيا المالية الحديثة.

في حين انه هناك من يرى ان البنك الرقمي يشمل الأنشطة المصرفية والتي يمكن اجرائها من اي مكان , فهو بذلك عبارة عن بنك يسعى لتطوير الخدمات المصرفية من خلال تقديم منتجات وخدمات للزبائن تعتمد اساسا على الخدمات الالكترونية مثل اجهزة الصراف الآلي, الهاتف, الانترنت, الهاتف المحمول. وتعرف هذه البنوك ايضا بالبنوك الالكترونية, البنوك الافتراضية, البنوك المنزلية, البنوك الالكترونية عن بعد, بنوك الخط ,

<sup>1</sup> عماروش خديجة إمان, شوشان خديجة, البنوك الرقمية الاسلامية بين الاهمية ومتطلبات الانشاء, دراسة حالة نومي بنك , مجلة الابداع, جامعة امحمد بوقرة بومرداس, الجزائر , المجلد 12 , العدد 1 , 2022 , ص 394 .

البنوك الجديدة ، البنوك المنافسة .... الخ ، وعليه يمكن القول ان البنوك الرقمية تقوم على منصات افتراضية وبيئة معلوماتية يقوم من خلالها الزبون بإدارة حساباتها وانجاز اعماله المصرفية المتصلة بالمصرف عبر الانترنت .

وتعرف البنوك الرقمية او المنافسة ايضا بأنها شركات للتكنولوجيا المالية تتوفر على تراخيص مصرفية خاصة بها وتستطيع تقديم الخدمات المصرفية بطريقة مرنة.<sup>1</sup> والبنوك الرقمية هي خدمات ومنتجات مصرفية تقدم عبر قنوات الكترونية او افتراضية ، وهي كذلك مؤسسات تقدم خدمات للعملاء عبر الانترنت من خلال اجهزة الكمبيوتر او الهواتف الذكية او تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المختلفة ، سواء من خلال تقديم المنتجات والخدمات المصرفية او عمليات تحويل الاموال ، دون حاجة لزيارة الفروع المصرفية . وهي بنوك ذات كيان رقمي جزئي او كلي تقدم خدماتها ومنتجاتها عبر منصات رقمية.<sup>2</sup>

### ثانيا: نشأة البنوك الرقمية

أول ظهور للبنوك الرقمية كان في عام 2015 ، من خلال بنك مونزو البريطاني و " اتوم بنك " ومقرهما المملكة المتحدة حيث تعد اوائل البنوك الرقمية في العالم ، ويملك بنك مونزو اكثر من مليون عميل ، ويخطط حاليا للتوسع.<sup>3</sup> واطلاق منتجاته في الولايات المتحدة قريبا وبقية دول العالم . وتعتبر الولايات المتحدة اكبر دولة تساهم في نمو سوق الخدمات المصرفية الرقمية .

منحت الازمة المالية في عام 2008 وأعقبها أزمة جائحة "كوفيد 19" رؤية جديدة لعالم المال والاعمال في العالم ، وتجربة مصرفية افضل واكثر عدالة ومهنية تمثلت في

<sup>1</sup> عماروش خديجة إمان، شوشان خديجة، مرجع سابق، ص 394.

<sup>2</sup> عبد الخالد عبد المنعم، زايد نواف الدويري، البنوك الاسلامية الرقمية من وجهة نظر شرعية ، مجلة بيت المشورة ، قطر ، العدد 19 ، 2023 ، ص 171 ، 172.

<sup>3</sup> عبد الرحمان أحمد الجبيري، تساؤلات حول البنوك الرقمية، صحيفة مال، السعودية، 25\06\2021.

ظهور " البنوك الرقمية " والتي يشار إليها أيضا باسم البنوك الجديدة او البنوك المنافسة , والتي تقدم عروضاً مصرفية حديثة مصممة خصيصاً للهواتف الذكية والعالم الرقمي , وتضع البنوك الرقمية معياراً لسوق الخدمات المصرفية المستقبلية , ويوجد حالياً أكثر من 400 بنك رقمي في جميع أنحاء العالم , ولا تزال السوق تنمو بسرعة من حيث العدد والحجم في ظل ظروف تحول استثنائي قلما مر بها العالم من قبل , حيث يرى المراقبون فرصاً مصرفية رقمية وافرة في مجالات واسواق جغرافية ناشئة عدة في جميع أنحاء العالم .

أصبحت الشبكات الرقمية متاحة على نطاق واسع منذ مطلع تسعينات القرن الماضي, وظهرت الخدمات المصرفية عبر الانترنت فجأة كخيار قابل للتطبيق , مع ظهور ما نعرفه عن الخدمات المصرفية الرقمية الحديثة . ومن ذلك الحين نتيجة تقدم الهواتف الذكية في الالفية الجديدة انفتح الباب امام المزيد من المعاملات المتقدمة , واصبحت صناعة الخدمات المصرفية الرقمية متقدمة جداً , ويعتقد ان 76% من الافراد يستخدمون الخدمات المصرفية عبر الانترنت بانتظام اعتباراً من عام 2020.<sup>1</sup>

### ثالثاً: أهمية البنوك الرقمية

تتجلى أهمية البنوك الرقمية في كونها مؤسسات مالية تقدم فرصاً مهمة لتحقيق معدلات أفضل للمنافسة والبقاء في السوق في إطار ما يعرف بالخدمة الشاملة والاسرع بأقل التكاليف, كما تسمح ذات البنوك لعملائها بإدارة عملياتهم المصرفية وحساباتهم المالية بأنفسهم. وعليه فإن وجود البنك الرقمي مرتبط بقدرته على التحول الى موقع للمعلومة الصحيحة, ويعتبر بهذا مؤسسة للمشورة, لفتح آفاق العمل, لفرصة الاستثمار وادارتها, للخدمة المالية السريعة<sup>2</sup> (المقر, الموظفين, المصاريف, الفروع ... الخ), لكن يجب التنويه الى ان الوفرة في تكلفة تقديم الخدمة لا تتوقف على البنك نفسه , فهذا لا يقيم فرقا بينها

<sup>1</sup> ناهد النقبى , وائل اللبابيدي , مقالات البيان , اتحاد المصارف العربية , 2021 , ص14.

<sup>2</sup> عماروش خديجة إيمان , شوشاني خديجة, مرجع سابق, ص395.

وبين الخدمات غير الرقمية , لهذا تقوم البنوك الرقمية على قاعدة رئيسية اخرى وهي ان الوفرة في تكلفة الخدمة هي عائد تشاركي بين البنك والعميل.<sup>1</sup>

مع التطور المتسارع للتقنية وما افرزته ازمة كورونا من تداعيات ابرزت الحاجة والاهمية القصوى لاستخدامات التقنية وماتطلبه المرحلة القادمة من مرونة لتسيير الاعمال باتت اليوم البنوك الرقمية احد اهم القطاعات التي تتطلب المضي قدما في تعزيز دورها لتقديم منتجات وخدمات تنافسية وبشكل اساسي عن طريق القنوات الرقمية لتواكب كافة المتغيرات التي يشهدها العالم والتحول نحو الفرص الجديدة التي تعتمد على التقنية في كافة الاعمال التي شهدها السوق العالمي.

#### رابعاً: اهداف البنوك الرقمية

الهدف الاساسي هو تسهيل العمليات البنكية والخدمات للعملاء بطريقة فعالة ومرنة وتسهل على العملاء انهاء خدماتهم في اي وقت يرغبون فيه , كما تهدف الى مواكبة اخر التطورات في القطاع المالي والتقني والسعي لتحقيق اهداف برنامج تطوير القطاع المالي ورؤية 2030 من خلال تطوير الاقتصاد الرقمي.<sup>2</sup>

كما تهدف هذه البنوك الى تقديم العديد من الخدمات المصرفية للزبائن عنونها الخدمة الشاملة والاسرع والاقبل تكلفة وبالتالي تحقيق معدلات افضل في المنافسة والاستمرار بالسوق .

ولعل من اهم هذه الاهداف هو التحول الى موقع الكتروني لتقديم معلومات صحيحة والاستشارات المتخصصة في النشاطات المصرفية والمالية والتجارية وفتح آفاق العمل والاستثمارات وادارتها .

<sup>1</sup> عماروش خديجة إمان , شوشاني خديجة , مرجع سابق , ص 395 .

<sup>2</sup> عبد الرحمان أحمد الجبيري , مرجع سابق.

وهناك ايضا بنوك الكترونية تقدم خدمات مالية وضريبية واستثمارية تتلاقى مع متطلبات الزبائن لحل مشكلاتهم بصفة افضل من الطرق التقليدية سواء من حيث<sup>1</sup> الوقت أو الكلفة. وبالإضافة الى بعض الاهداف:<sup>2</sup>

- وسيلة لتعزيز حصتها في السوق المصرفي.
- خفض التكاليف.
- تعتبر كوسيلة لتوسيع نشاطاتها داخل وخارج الحدود الوطنية.
- إتاحة المعلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة.
- حصول العملاء على الخدمات المصرفية وغير المصرفية في اي وقت واي مكان.

#### المطلب الثاني: مزايا وعيوب البنوك الرقمية

للبنوك الرقمية العديد من المزايا كما لها بعض العيوب نذكرها في ما يلي:

#### أولاً: مزايا البنوك الرقمية

للبنوك الرقمية مزايا متعددة لعل أهمها: سهولة الوصول وضم عملاء جدد، انخفاض التكلفة التشغيلية و تكلفة تكنولوجيا المعلومات وغيرها، الى جانب توفرها على مجموعة من الخدمات الجديدة، وهي على سبيل الذكر: اشعارات الانفاق في الوقت الفعلي ، الدعم داخل التطبيق على مدار الساعة طوال ايام الاسبوع، المدفوعات المجانية عند السفر، تقارير الانفاق المنتظمة، توقعات الانفاق، الشراكات مع التطبيقات والخدمات المالية الاخرى والتامين على الحياة . كما تقدم البنوك الرقمية خدماتها المصرفية من الهاتف الذكي للمتعامل من دون اي حاجة الى اوراق او الذهاب الى اي مكتب او فرع ، وذلك من خلال دمج التكنولوجيا الرقمية الموجودة في السحابة الافتراضية في جميع مجالات السلسلة المالية.

<sup>1</sup> منصورى رقية، عبد المالك أسماء، الخدمات المصرفية الالكترونية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الليسانس، تخصص مالية، جامعة ابو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2014، ص 62.

<sup>2</sup> منصورى رقية، عبد المالك أسماء، مرجع سابق، ص 62.

وبخلاف البنوك التقليدية التي تركز في أعمالها وخدماتها على اصحاب الثروات والعملاء مرتفعي الرواتب ، قد تأتي الكيانات الرقمية برؤية جديدة لعالم المال والاعمال ، من خلال تقديم تجربة مصرفية نركز على اصحاب الرواتب المتدنية وتحويلاتهم ومختلف معاملاتهم الاخرى ، علاوة على مدفوعات الخدمات المختلفة.<sup>1</sup>

مما لا شك فيه أن القطاع المالي الإسلامي يشهد نمواً كبيراً، على الرغم من عدم تناسب نمو التحول الرقمي المصرفي الإسلامي لاسيما في مجال التكنولوجيا المالية، فعدد الكيانات الناشئة في التكنولوجيا المالية الإسلامية عالمياً يعادل 90 مؤسسة، وهذا عدد قليل نسبياً بالنظر إلى الحجم الهائل للقطاع المالي والمصرفي الإسلامي والذي يتوقع أن تبلغ أصوله 4 تريليون دولار في عام 2023 كجزء من القطاع المالي التقليدي الذي يفوق 400 تريليون دولار.

وبالنظر إلى القطاع المصرفي فإن التحول نحو المصرفية الرقمية يعني الاستفادة من الابتكارات في التكنولوجيا المالية، والتي تعني إعادة هيكلة الخدمات المالية التي تقدمها البنوك نحو محددات تشكل الصفة الرقمية للنظام المصرفي بالآتي:

1. حجم المبادرات وابتكارات التكنولوجيا المالية للبنوك: تسهم المبادرات والابتكارات المالية التي يقدمها القطاع المالي والمصرفي في تعزيز التمويل للمؤسسات وكذلك أسواق المال، كما تسهم في خفض التكاليف التي على عاتق تلك الكيانات والأسواق. ولقد حفزت جائحة كورونا Covid-19 في زيادة حجم الابتكارات للاقتصاد الرقمي والتكنولوجيا المالية للبنوك، سواء من جهة التطبيقات الرقمية Digital أو كيانات التكنولوجيا المالية التي تؤسس بين الحين والآخر، حيث أشار تقرير صادر عن صندوق النقد الدولي إلى نمو حاد للإقراض وبالأخص العقاري بنسبة بلغت 39.6% بعد الجائحة؛ عبر شركات التكنولوجيا المالية، مما يؤكد حجم الابتكارات المالية التي يقودها القطاع التكنولوجي المالي .

<sup>1</sup> عماروش خديجة إمان ، شوشان خديجة ، مرجع سابق ، ص 396,397 .

2. درجة الأمان والقدرة على مواجهة المخاطر التقنية: ترتبط التقنيات الرقمية بالعديد من المخاطر؛ كمخاطر الاحتيال، ومخاطر التلاعب بسلوك المستهلك، ومخاطر البيانات المضللة وغيرها، وكلها مخاطر تقنية ينبغي الحد منها إلى أعلى درجات الأمان السيبراني، بهدف الحفاظ على سلامة القطاع المالي والمصرفي، وتعتبر الخصوصية وأمن البيانات من المرتكزات الأساسية للأمان والقدرة على مواجهة التحديات والمخاطر. فالتكنولوجيا الرقمية ليس بمقدورها الحد من مخاطرها، بل يستلزم وجود عناصر بشرية مدربة جنباً إلى جنب مع تلك التقنيات، علاوة على التدابير الفنية و التنظيمية. ومن هنا أوضحت تقنية الحوسبة السحابية و الأمن السيبراني نموذجين لحماية أمن المعلومات ضد مخاطر التقنيات الرقمية، و أداة لتمكين وصول ملائم للشبكة عند الطلب كوسيلة تخزين وحفظ للبيانات، بأسرع وقت وأقل جهد و بجودة أفضل.<sup>1</sup>

3. مواكبة الجهاز الإشرافي والرقابي لحجم التحول الرقمي: وهو أن يتحول الجهاز الإشرافي والرقابي المؤسسي ممثلاً بالبنوك المركزية أو الوزارات والهيئات الحكومية المعنية بالشأن المالي والاقتصادي إلى النظام الرقمي، وهذا ما يعرف بالتكنولوجيا التنظيمية عبر توظيف التكنولوجيا الحديثة في دعم المؤسسات سابقة الذكر في تحقيق المتطلبات الرقابية، في إعداد تقارير الرقابة وقياس مدى الالتزام والامتثال. كما أن التكنولوجيا الإشرافية ذات أهمية قصوى في تحويل العمليات الرقابية من إطارها النمطي إلى إطار تقني مرتكز على الأسس الرقمية، بهدف مراجعة العمليات المالية والتأكد من صحة البيانات، ورصد عمليات غسيل الأموال، ومتابعة شكاوى العملاء.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عبد الله خالد العبد المنعم ، زايد نواف الدويري ، مرجع سابق ، ص 172 ، 173.

<sup>2</sup> عبد الله خالد العبد المنعم، زايد نواف الدويري، مرجع سابق، ص 173.

## ثانياً: عيوب البنوك الرقمية

تجدر الإشارة الى بعض العيوب التي يجب ان تسعى البنوك الرقمية الى تداركها نذكر

منها:

- صعوبة تحديد حجم السيولة لبنك رقمي معين , احتمال النصب والاحتيال وارد , وذلك رغم تطور وسائل الحماية الرقمية وامن المعلومات , مخاطر عد التزام العملاء بالعمليات التحويلية الخارجية وايضا صعوبة السيطرة على حجم السيولة في البنوك الرقمية وذلك لان العملاء يستطيعون تحويل اي مبلغ من خلال اجهزتهم عبر الانترنت ومن دول اخرى , مما يؤثر سلبا على الاستقرار المالي للدول او قد يسبب ازمان السيولة.<sup>1</sup>
- سهولة الاضرار بالاقتصاد الوطني لأي دولة , حيث لا يمكن مراقبة هذه البنوك بشكل كبير , حيث يمكن اجراء التحويلات المالية فقط بضغطة على احد ازرار الهاتف.<sup>2</sup>
- سهولة الوقوع كضحية لعمليات احتيالية, عن طريق تزوير بعض البطاقات.
- يمكن لمحترف تقني في الحاسبات ان يخترق الحسابات او يقوم بنسخ معلومات اشخاص آخرين. ما يمكن من خروج المعلومات من إطارها السري.
- يتوقع دائما حدوث خطأ تقني يمكنه عرقلة عمل البنك كله وتعرض لفيروس من التي تصيب الاجهزة الالكترونية ان تخترق هذا النظام وتعطله.
- زيادة الفجوة التي تنشأ بين العميل والبنك, وهو ما قد يترتب عليه قيام البعض بعمليات اقتراض دون ضمانات كافية, وتعرض البنك لعمليات النصب.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عماروش خديجة إمان, شوشان خديجة, مرجع سابق, ص 397.

<sup>2</sup> نجلاء, ايجابيات وسلبيات البنوك الالكترونية,المرسال, 2022

<sup>3</sup> نجلاء, مرجع سابق, ص 21.

## المطلب الثالث: متطلبات انشاء البنوك الرقمية

يجب مراعاة مجموعة من المتطلبات والشروط لتأسيس البنوك الرقمية وادخالها حيز التنفيذ. وسنحاول فيما يلي عرض المقومات الضرورية لإنشاء البنوك الرقمية مع تصنيفها الى:

## أولاً: متطلبات تشريعية:

ان انشاء اي بنك رقمي يتطلب توفير بيئة تشريعية ملائمة تضمن عمله في امان, ومن ابرز التشريعات المطلوبة في هذا المجال نذكر قانون المعاملات الالكترونية, قانون الجرائم الالكترونية, قانون الامن السيبراني, كذلك سياسة تصنيف وادارة البيانات الحكومية, النزاهة الاصطناعي, سياسة المنصات السحابية وخدماتها وسياسة برمجة التطبيقات المفتوحة. كما ان هناك تشريعات داعمة مثل قانون حماية البيانات الشخصية وادخال الجيل الخامس من الاتصالات وتحديث البنية التحتية للخدمات الالكترونية الحكومية وغيرها.

## ثانياً: متطلبات مهنية:

هي تلك الشروط المتعلقة بالأبعاد المحاسبية والادارة المالية والتي تتم مراقبتها من طرف الهيئات المشرفة على النظام البنكي للدولة التابعة لها, ونذكر منها ما يلي:<sup>1</sup>

## • الحصول على ترخيص من الهيئة المخولة بذلك في الدولة: من خلال الاتصال

بالهيئات المسؤولة عن الترخيص في البلد المراد انشاء البنك فيه, وتقديم طلب ترخيص يتضمن خطة عمل وفق الاحكام والشروط القانونية المنصوص عليها لتلك الهيئة كتأمين مقر العمل, تعيين الموظفين, بناء النظم والبنية التحتية اللازمة لبدء تشغيل البنك الرقمي.

## • الملكية والتحكم: بحيث يشترط تقديم معلومات عن الملاك المستفيدين النهائيين من

البنك الرقمي, وعن المؤسسات والاشخاص الطبيعيين المتحكمين الذين يمتلكون نسبة تتجاوز 10% من الجهة مقدمة الطلب او اي جهة قابضة .

<sup>1</sup> عماروش خديجة إمان, شوشان خديجة, مرجع سابق, ص 395,396 .

• **الموارد البشرية:** والتي يجب ان تكون متناسبة من حيث العدد والخبرة مع حجم الانشطة المراد تنفيذها. ويجب ان يتمتع مجلس ادارة البنك بتوازن بين الخبرات المصرفية, التكنولوجيا المالية, الحوكمة وكذلك نسبة كبيرة من المدراء المستقلين وغير التنفيذيين.

• **متطلبات التحوط وكفاية رأس المال:** بحيث يجب ان يتوفر البنك الرقمي على رأس مال اساسي تحدده الجهة المشرفة عليه في الدولة, مع تحقيق نسبة احتياطي للحفاظ على رأس المال ونسبة الرفع المالي. كما يجب عليه تقييم تغطية رأس المال, السيولة, تمويل الطوارئ وتضمن نتائج التقييم مع طلب الترخيص المقدم.

### ثالثا: متطلبات فنية:

ويقصد بها الاجراءات او المتطلبات المتعلقة بالقضايا الادارية والتنظيمية لإنجاح عملية انشاء البنك الرقمي, ونذكر اهمها على النحو التالي:

• **إدارة المخاطر:** وهنا يجب ان يكون البنك الرقمي مدركا للمخاطر التي يتعرض لها, وان يقوم بتنفيذ العمليات, الضوابط وانظمة الرقابة المناسبة لتحديد وقياسها ومراقبتها وادارتها . كما يتعين على البنك الرقمي ان يضع في الاعتبار اقل تقدير لمخاطر الائتمان وجميع مكونات مخاطر السوق وكذلك مخاطر التشغيل . كما يجب عليه اعادة تقييم وتحديث نماذج المخاطر الخاصة بها بشكل منتظم .

• **وضع سياسة خاصة بمكافحة الجريمة المالية:** تعد عمليات تقييم الجريمة المالية, غسل الاموال, تمويل الارهاب ومخاطر الاحتيال من الاعتبارات الرئيسية لأعمال البنوك, وهي تنطبق بنفس الحجم من الاهمية على أعمال البنوك الرقمية, ولذلك يجب على البنك الرقمي ان يضع سياسات واجراءات واضحة ومحددة لتلبية متطلبات وقواعد وتوجيهات مكافحة غسل الاموال والعقوبات.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عماروش خديجة إمان, شوشان خديجة, مرجع سابق, ص 395,396 .

• وضع أنظمة الامن السيبراني ومخاطر تكنولوجيا المعلومات: بحيث يجب ان يولي البنك الرقمي اهمية خاصة للمخاطر المرتبطة بالتكنولوجيا بحكم طبيعة عمله الرقمي , بما في ذلك المخاطر ذات الصلة بأمن المعلومات , واتصال الانظمة وسلامتها واستمرارية العمل . وعليه يفترض على البنك الرقمي بناء انظمة قوية لتقنية المعلومات والعمل على اختبارها بحثا عن اي نقاط ضعف قبل البدء بالعمل. بالإضافة الى ذلك يجب ان يكون لدى البنك الرقمي تدابير محددة معمول بها يتم اختبارها قبل بدء العمل لمعالجة مخاطر الامن السيبراني . وعلاوة على ذلك , يجب ان تخضع انظمة البنك الرقمي المتصلة بتكنولوجيا المعلومات لاختبارات الاتصال والامان من قبل طرف ثالث مستقل ومتخصص, حيث ستعكس هذه الاختبارات مدى جاهزية البنك الرقمي للتشغيل.<sup>1</sup>

#### المطلب الرابع: أنواع البنوك الرقمية

في الوقت الذي تزداد فيه البنوك الرقمية انتشارا حول العالم كشف رصد عالمي عن وجود عدة اختلافات بين البنوك الرقمية ولا يوجد هناك نوع واحد بل يوجد اربعة انواع نذكرها:

#### أولا: New Banks:

أو ما يطلق عليه بالبنوك الجديدة وهذا النوع هو بنوك قائمة بذاتها ومرخصة ولديها كافة التراخيص لتقديم الخدمات المصرفية, وبالتالي فهي نفس البنوك التقليدية لديها تراخيص ولكن ليس لها مقر وفروع للتردد عليها من قبل العملاء فهي تقدم خدماتها عن بعد أي رقمية بالكامل.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عماروش خديجة إمان , شوشان خديجة , مرجع سابق , ص,396 .

<sup>2</sup> صحيفة مال , أنواع البنوك الرقمية , الرياض , 2023 . ص124

**ثانيا: Neo Bank:**

وهو نوع من البنوك الرقمية ولكن ليس لها تراخيص خاصة بها ولكن تقوم بتنفيذ عملياتها المصرفية من خلال مشاركة مع بنوك مرخصة بالفعل وتقدم خدماتها بصورة رقمية بالكامل وبدون رسوم، والعميل لديها لديه حساب في احد البنوك المرخصة.

**ثالثا : Beta Banks :**

وهي عبارة عن شركات تابعة لبنوك مرخصة ، وتستهدف في المقام الاول الشركات الصغيرة والمتوسطة ، حيث تقدم لها خدمات مالية ورقمية جديدة للعملاء وغالبا تكون قاعدة عملائها أكبر من البنك الأم.

**رابعا : Non Banks :**

وهي بنوك رقمية ليس لديها اي تراخيص وليس لديها مشاركة مع بنوك مرخصة ولا تقدم خدمات مصرفية رقمية ولكن تقدم خدمات مالية رقمية فقط وغالبا ما تتركز أنشطتها في تقديم القروض المبسطة أو الرهون العقارية.<sup>1</sup>

**المبحث الثاني: الشمول المالي**

يعد الشمول المالي من المواضيع الحديثة الهامة التي برزت على الساحة الدولية بعد نشوب الأزمة المالية 2008؛ حيث بات واضحا الاهتمام العالمي من قبل المؤسسات المالية الدولية والبنوك المركزية والمؤسسات النقدية بموضوع الشمول المالي. من خلال هذا المبحث سيتم التطرق للمطالب التالية:

**المطلب الأول: ماهية الشمول المالي**

استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة سنة 1999م وبدأ الاهتمام به منذ أوائل عام 2000م، حيث كان هدفا مشتركا للعديد من الحكومات والبنوك المركزية وقد تم تعريفه

<sup>1</sup> صحيفة مال، مرجع سابق، ص.54

في أوائل ظهوره على أنه عملية تقديم الخدمات المالية إلى الفئات ذات الدخل المنخفض في المجتمع بتكلفة معقولة.

### أولاً: تعريف الشمول المالي

تختلف تعاريف الشمول المالي باختلاف المنهج العلمي المتبع، ونجد من أهمهم:

يعرف البنك الدولي الشمول المالي على أنه الحالة التي يكون في مقدور الأفراد والشركات الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم، و التي تتمثل في المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين، كما أنه يشترط ان يتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة<sup>1</sup>.

كما عرفته المجموعة العشرين (G20) والتحالف العالمي للشمول المالي (AFI) على أنه: " الإجراءات التي تتخذها الهيئات الرقابية لتعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع ، وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم، وأن تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة<sup>2</sup>."

كما عرفت كل من منظمة OECD والشبكة الدولية للتحقيق المالي AFI الشمول المالي بأنه: " تعزيز وصول و استخدام كافة فئات المجتمع وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكاف، وتوزيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع

<sup>1</sup> ناصر صلاح الدين غربي، " دراسة اثر الشمول المالي على النمو الاقتصادي في دول المغرب العربي (الجزائر، تونس، المغرب) باستعمال نموذج ARDL خلال الفترة (1990-2019) "، مجلة اقتصاديات الأعمال و التجارة، جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، المجلد 07، العدد 01، 2022، ص28

<sup>2</sup> أحمد خروبي لقواس، " الشمول المالي كألية لتحقيق الاستقرار المالي- تجربة المملكة العربية السعودية "، مجلة بحوث الاقتصاد و المناجمنت، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، المجلد 04، العدد 01، جانفي 2023، ص 241-242.

وذلك من خلال تطبيق مناهج مبتكرة والتي تضم التوعية و التثقيف المالي و ذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي و الاقتصادي.<sup>1</sup>

كما يمكن تعريف الشمول المالي في ضوء تقرير منظمة الأمم المتحدة على أنه " إتاحة الخدمات المصرفية للطبقات الفقيرة بشكل دائم وبتكلفة معقولة تشبع احتياجاتهم من: ادخار- ائتمان - مدفوعات وتحويلات مالية- تأمين، بهدف دمج هذه الشريحة من المجتمع في الاقتصاد الرسمي.<sup>2</sup>

وتعرف المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء CGAP الشمول المالي على أنه: "وصول الأسر والشركات إلى الخدمات المالية المناسبة واستخدامها بشكل فعال، ووجوب تقديم تلك الخدمات بمسؤولية وبشكل مستدام في بيئة منظمة تنظيماً جيداً.<sup>3</sup> من خلال التعريف السابقة يمكن ملاحظة المحاور الأساسية التي يركز عليها الشمول المالي وهي:

- الحصول على المنتجات والخدمات المالية من خلال توفير خدمات مالية رسمية ومنظمة، وقرب المسافة، والقدرة على تحمل التكاليف.
- القدرة المالية من خلال إدارة الأموال بشكل فعال، والتخطيط للمستقبل والتعامل مع الضائقة المالية.
- استخدام المنتجات والخدمات المالية من خلال الانتظام والتكرار ومدة الاستخدام.
- جودة الخدمات والمنتجات المالية حيث أنها مصممة لاحتياجات العمال، وتجزئة الخدمات من أجل تطويرها لجميع فئات المجتمع.

<sup>2</sup> معمري نارجس، أوكيل حميدة ، " **Financial inclusion in Algeria – reality and challenges** " ، مجلة القسطاس للعلوم الإدارية والاقتصادية والمالية ، جامعة أكلي محند أولحاج البويرة ، الجزائر ، المجلد الأول ، العدد 01 ، ديسمبر 2019 ، ص33.

<sup>3</sup> آية عادل محمود، (أثر تطبيق الشمول المالي على المخاطر الائتمانية بالبنوك)، مجلة الدراسات المالية و التجارية، كلية التجارة، جامعة القاهرة، مصر، العدد الثالث 2021، ص351.

<sup>4</sup> تونسي منصورية، بلعربي أمينة، ( الشمول المالي بديلا عن الخدمات المصرفية التقليدية)، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم، الجزائر، 2021/2020 ، ص 08.

## ثانيا: نشأة و تطور الشمول المالي

ظهر مفهوم الشمول المالي (عكس الاستبعاد أو الإقصاء المالي) لأول مرة عام 1993 في دراسة ليشون وصرفت عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا تناول فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة للخدمات المصرفية، وفي تسعينات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية و غير المصرفية، وفي سنة 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة، ولا يهتم بمن اختاروا إقصاء أنفسهم (أسباب ثقافية و/ أو أسباب عقائدية) عن استخدام المنتجات والخدمات المالية. و ازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي في أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008 من خلال تنفيذ سياسات تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع للخدمات المالية و تمكينهم من استخدامها، حيث تبنت مجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الأساسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية، واعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية و تسهيل وصول جميع فئات المجتمع إليها ركيزة أساسية من أجل محاربة الفقر و في عام 2013 أطلقت مجموعة البنك الدولي " البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية "، مع تركيز إضافة على أنظمة الدفع و مدفوعات التجزئة المبتكرة<sup>1</sup>.

سعت بعض الدول في عام(2003) لتنفيذ استراتيجيات الشمول المالي، فكانت اول هذه الدول (ماليزيا، المملكة المتحدة)، اذ قامت بتنفيذ استراتيجيات جديدة ومبتكرة لتطوير الشمول المالي في العالم والعمل على افادة أكثر عدد من فئات المجتمع، كما تسعى العديد من الدول في الألفية الثالثة الى تطوير الشمول المالي، اذ ظهرت أهميته بعد انتهاء الأزمة

<sup>1</sup> بن عامر عبد الكريم، بن طواف كوثر، واقع سياسة الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي مع التركيز على حالة الجزائر، مجلة بحوث الاقتصاد و المناجمنت، جامعة بلحاج شعيب عين تمونشنت، الجزائر ، المجلد 04 العدد 01، جانفي

المالية العالمية فزاد الاهتمام الدولي بالشمول المالي في عام (2008) بشكل مضطرب عبر سياسات منفذة تستهدف وصول جميع الفئات في المجتمع الى الخدمات المالية واستعمالها والإفادة منها، اذ تمكنها من العمل بصورة صحيحة عبر حث مزودي الخدمات المالية على توفير خدمة متنوعة وبكلفة منخفضة. وقد اصبح تعميم الخدمات المالية وسهولة وصولها الى كافة فئات المجتمع ركيزة اساسية عدها البنك الدولي من أجل محاربة الفقر، فأطلق البنك الدولي في عام (2013) مجموعة من البرامج العالمية للإفادة من الابتكارات وتقديم الخدمات المالية والتركيز على مدفوعات التجزئة المبتكرة ونظام الدفع ، فاتسع مفهوم الشمول المالي بمرور الزمن ، كونه نظام مالي كامل يخدم السكان الفقراء ومنخفضي الدخل، فهو نظام مالي جديد أكثر طموحا وتطويرا، فقد لفت انتباه الحكومات، والمؤسسات المالية الدولية، وهيئات العمل الخيري، والجهات المصرفية الرئيسية النجاح الذي حققه ، فعملت على تطبيق الشمول المالي<sup>1</sup>.

### ثالثا: أهمية الشمول المالي

تتمثل أهمية الشمول المالي في أنها<sup>2</sup>:

- تكشف مجموعة متزايدة من البحوث أن هناك منافع إنمائية عديدة يمكن تحقيقها من الشمول المالي ، لاسيما من استخدام الخدمات المالية الرقمية بما فيها الخدمات المالية عبر الهواتف المحمولة، وبطاقات الدفع، وغيرها من تطبيقات التكنولوجيا المالية. ورغم تفاوت الشواهد إلى حد ما فإنه حتى الدراسات التي لم تتوصل إلى نتائج إيجابية تشير غالبا إلى إمكانية تحقيق نتائج أفضل من خلال إعطاء اهتمام كبير للاحتياجات المحلية.

<sup>1</sup> لينا صلاح مهدي، دور الشمول المالي في تعزيز نمو الاقتصاد العراقي ،دراسة تطبيقية لعينة من المصارف المدرجة

في سوق العراق للأوراق المالية ، كلية الإدارة و الإقتصاد ، جامعة القادسية ، العدد 58، 2020، ص34 ، 35 .

<sup>2</sup> صورية شنبي، السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية ، مجلة البحوث في العلوم المالية و

المحاسبية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، المجلد 04، العدد 01، 2019، ص107

- تحقيق منافع واسعة النطاق من الشمول المالي، حيث أظهرت الدراسات أن الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول تسمح للمستخدمين بحفظ الأموال وتحويلها وبالتالي تساعد في تحسين إمكانيات كسب الدخل، وبالتالي تحد من الفقر. فقد توصلت دراسة في كينيا إلى أن إتاحة الحصول على هذه الخدمات حققت منافع كبيرة من خلال تمكين الأسر من زيادة مدخراتها بأكثر من الخمس، وسمح لنحو 150000 امرأة بترك العمل بالزراعة وإنشاء المشاريع أو أنشطة لتجارة التجزئة، وبالتالي تقليص نسبة الفقر هذه الأسر المعيشية بحوالي 22%.
- يمكن للخدمات المالية الرقمية أيضا أن تساعد الناس على إدارة المخاطر المالية من خلال تسهيل جمع الأموال من الأصدقاء والأقارب البعيدين في الأوقات الصعبة، ففي كينيا مثلا توصل الباحثون إلى أنه عند حدوث انخفاض غير متوقع في الدخل لم يقوم مستخدمو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول بتقليص الإنفاق على أسرهم، فيما قام غير المستخدمين ومن يعانون من ضعف إمكانية الوصول إلى شبكة هذه الخدمات بخفض مشترياتهم من الغذاء والمواد الأخرى بنسب تتراوح بين 7% و10% إضافة إلى ذلك تقدم الخدمات المالية الرقمية من تكلفة استلام المدفوعات، ففي النيجر أدى التحول إلى إرسال الدفعة الشهرية من الإعانات الاجتماعية الحكومية عبر الهواتف المحمولة كبديل للدفع النقدي إلى توفير 20 ساعة في المتوسط على المستفيدين من الانتقال والانتظار لاستلام دفعاتهم<sup>1</sup>.
- تساعد الخدمات المالية الناس على تراكم المدخرات وزيادة الإنفاق على الضروريات، فبعد تزويد البائعين في كينيا لاسيما النساء بحسابات ادخار. ارتفعت مدخراتهم وزاد استثمارهم في مشاريعهم بحوالي 60%، كما زاد إنفاق الأسر التي تعولها في النيبال على الأغذية الهامة (اللحوم والأسماك)

<sup>1</sup> صورية شني، السعيد بن لخضر، مرجع سابق، ص108

بنسبة 15%، وعلى التعليم بنسبة 20%، وذلك بعد حصولهم على حسابات ادخار مجانية. كما ارتفع إنفاق المزارعين في مالوي الذين كانوا يودعون مكاسبهم في حسابات ادخار المعدات الزراعية بنسبة 13% كما زادت قيمة محاصيلهم بحوالي 15%.

- بالنسبة للحكومات، فالتحول من المدفوعات النقدية إلى الرقمية يمكن أن يقلل من الفساد ويحسن مستوى الكفة، ففي الهند مثال انخفضت نسبة تسرب الأموال المخصصة للمعاشات التقاعدية بحوالي 47% عندما تم تسديد هذه المدفوعات من خلا بطاقات ذكية تستخدم بها البصمات الالكترونية. أما في النيجر، فقد أدى توزيع التحويلات الاجتماعية عبر الهواتف المحمولة إلى تقليص التكلفة المتغيرة لإدارة هذه الإعانات بنسبة 20%<sup>1</sup>.

#### رابعاً: خصائص الشمول المالي

يتميز الشمول المالي بالخصائص التالية<sup>2</sup>:

- استمرار تزايد امتلاك الحسابات المصرفية: تظهر قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي أن 515 مليون بالغ فتحو حسابات في مؤسسات مالية أو من خلال تقديم الخدمات المالية على الهاتف المحمول في الفترة بين عامي 2014-2017، و ذلك أن 69% من البالغين يمتلكون حالياً حسابات مقابل 62% في عام 2014 و 51% في عام 2011. الغالبية العظمى من مالكي الحسابات لديهم حسابات إما في البنوك أو مؤسسات التمويل الأصغر أو أي نوع آخر من المؤسسات المالية المنظمة.

<sup>1</sup> سورية شنيبي ، السعيد بن لخضر ، مرجع سابق ، ص 108.

<sup>2</sup> اكرام مالوسي، سنه مسعي، الشمول المالي كألية لدفع وتيرة التنمية الاقتصادية ( أطروحة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميله ، الجزائر ، (2021/2020) ، ص 07.

- أنماط الادخار والائتمان والقدرة على مواجهة المخاطر المالية: إن ادخار النقود وإمكانية الحصول على الائتمان وإدارة المخاطر المالية هي جميعا جوانب رئيسية للشمول المالي وتوضح بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي كيف ولماذا يقوم الناس بالادخار والاقتراض وتبرز مدى قدرتهم على تغطية النفقات غير المتوقعة، ويدخر الناس النقود بالطرق المختلفة فالكثيرون يدخرون بالطرق الرسمية.
- زيادة الشمول المالي من خلال التكنولوجيا الرقمية: قدمت قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي منذ تدشينها عام 2011 رؤى وأفكارا حول طرق زيادة شمول هذه الخدمات، ويتميز إصدار عام 2017 لأول مرة باحتوائه على بيانات عن ملكية الهواتف المحمولة والاتصال بالانترنت ، حيث يكشف عن فرص غير مسبوقه لتقليل عدد البالغين الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية ومساعدة مالكي الحسابات على استخدامها<sup>1</sup>.

### خامسا: أهداف الشمول المالي

نظرا للاهتمام العالمي يتوسع نطاق الشمول المالي، وخلق التحالفات بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية للتنسيق والعمل، ضمن آليات مشتركة وموحدة، هناك جملة من الأهداف التي يسعى الشمول المالي للوصول إليها من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية والتقدم الاجتماعي وتتمثل في ما يلي<sup>2</sup>:

- ✓ تعزيز فرص وصول الخدمات المالية إلى كافة فئات المجتمع سواء كانت أفراد أو منشآت وجذب المحرومين ومستبعدين ماليا إلى النظام المالي من أجل تعريفهم عن أهمية الخدمات؛

<sup>1</sup> اكرام مالوسي، سنه مسعي، مرجع سابق ، ص08

<sup>2</sup> بوشيبة صلاح الدين، واقع و آفاق تعزيز الشمول المالي في الجزائر، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2021/2020)، ص: 12-

- ✓ حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية من خلال إعداد السياسات والتعليمات وتعريف المتعاملين مع المؤسسات المالية بحقوقهم وواجباتهم بما يضمن حد أدنى من التثقيف المالي؛
- ✓ العمل على سيولة الوصول إلى مصادر التمويل والاستفادة منها بغرض تحسن الظروف المعيشية للمواطنين؛
- ✓ تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي و تمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة من الاستثمار والتوسع؛
- ✓ محاربة الفقر والبطالة وتحقيق الرخاء والرفاهية الاجتماعية، و دعم القطاع المصرفي من خلال تنوع الأصول المصرفية؛
- ✓ نشر الوعي والتثقيف المالي بالطرق المثلى من خلال تعاون كافة الأطراف المشاركة بالإستراتيجية؛
- ✓ الاهتمام بشكاوي العملاء والتعامل معها بكل حرص، وتوفير خدمات استشارية إذا احتياج العميل لها؛
- ✓ تمكين الشركات الصغيرة جدا من الاستثمار والتوسع حفظ مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاهية الاجتماعية.

### المطلب الثاني: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي وكيفية تحقيقه

عند انتشار أهمية الشمول المالي في السنوات الأخيرة أخذت العديد من الدول صياغة جملة من الأبعاد التي يمكن الاعتماد عليها عند قياس درجة مؤشر الشمول المالي التي من شأنها المساهمة في تحقيق الشمول المالي<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> بوشيبية صلاح الدين، مرجع سابق ص12-13.

## أولاً: أبعاد الشمول المالي ومؤشراته

في السنوات السابقة تطور مفهوم الشمول المالي إلى أربعة أبعاد رئيسية وهي: سهولة الوصول إلى التمويل لجميع الأسر والشركات، استرشاد المؤسسات بالقواعد التنظيمية والإشراف المالي، الاستدامة المالية للشركات والمؤسسات بالإضافة إلى المنافسة بين مزودي الخدمات المالي لتحقيق أفضل البدائل للعملاء. حيث تم قياس الشمول المالي قديماً بحساب نسبة المستفيدين من البنوك التجارية وأجهزة الصراف الآلي و أحجام الودائع و القروض التي تم تغطيتها، و فيما يلي يتم وصف الأبعاد في التالي<sup>1</sup>:

- **للوصول للخدمات المالية:** ويشير إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، حيث يتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحديد 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. ومن بين مؤشرات قياس بعد الوصول إلى الخدمات المالية :
- عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية؛
- عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلو متر مربع؛
- حسابات النفوذ الالكترونية؛
- مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة؛
- النسبة المئوية الإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.

<sup>1</sup> أسامة فراح، رحمة عبد العزيز، الشمول المالي و دوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، جامعة الشلف، الجزائر، العدد 02، المجلد 04، السنة 2021، ص 650.

- **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 و تواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة. وتكمن مؤشرات هذا البعد في :
  - نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم؛
  - عدد حملة سياسة التأمين لكل 1000 من البالغين؛
  - عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد؛
  - عدد معاملات الدفع عبر الهاتف؛
  - نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم ومتواتر؛
  - نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت؛
  - نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية؛
  - نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية؛
  - عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع؛
  - عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة<sup>1</sup>.
- **جودة الخدمات المالية:** تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته، حيث أنه على مدى السنوات الماضية انتقل مفهوم الشمول المالي إلى جدول أعمال الدول النامية حيث كان لا بد من تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، حيث يعتبر عدم الوصول للخدمات المالية مشكلة ويختلف بحسب البلد ونوع الخدمات المالية، ومع ذلك فإن ضمان جودة الخدمات المالية المقدمة يعتبر تحدياً، حيث يتطلب من المهتمين وذي العلاقة اتخاذ إجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة، ويعتبر بعد الجودة لشمول المالي بعداً غير واضح، حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية

<sup>1</sup> أسامة فراح، رحمة عبد العزيز، مرجع سابق، ص 651.

الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، وعي المستهلك، فعالية آلية التعويض، بالإضافة إلى خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية، وشفافية المنافسة في السوق بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك.

• وقد وضع تحالف الشمول المالي مجموعة من المؤشرات لقياس بعد الجودة والتي تم توضيحها كالتالي<sup>1</sup>:

- **القدرة على تحمل التكاليف:** يقاس بمدى تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي و خاصة لذوي الدخل المنخفض، و ذلك من خلال: معرفة متوسط التكلفة الشهرية، متوسط الرسوم السنوية، متوسط تكلفة تحويلات الائتمان، نسبة العملاء الذين أفادوا بأن رسوم المعاملات المالية باهضة الثمن.
- **الشفافية:** يلعب الوصول إلى المعلومات دورا حاسما في الشمول المالي حيث يجب على مقدمي الخدمات المالية أن يضمنوا حصول جميع العملاء على معلومات ذات صلة بالخدمات المالية لتمكينهم من اتخاذ قرارات سليمة بشأن استخدام الخدمات المالية ويمكن قياسها من خلال المؤشرات التالية: نسبة العملاء الذين أفادوا أنهم يتلقون معلومات واضحة و كافية حول الخدمات المالية بداية انعقاد القرض المالي، وجود نموذج وصف محدد للخدمات المالية المقدمة.
- **الراحة و السهولة :** يقيس وجهة نظر العملاء حول سهولة الوصول و الراحة في استخدام الخدمات المالية، و ذلك من خلال المؤشرات التالية: نسبة الأفراد الذين لا يشعرون بالراحة بمتوسط الوقت الذين يقضونه في الانتظار في الطابور في فروع المؤسسات المالية، متوسط الوقت الذي يقضيه العملاء في الاصطفاف في فروع المؤسسات المالية و البنوك.

<sup>1</sup> بهناس العباس وآخرون، أسس ومتطلبات استيرراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة إلى التجربة الأردنية، مجلة معارف، جامعة زيان عشور الجلفة، الجزائر، المجلد 14، العدد 02، ديسمبر 2019، ص 217.

- **حماية المستهلك:** يتمثل في القوانين والأنظمة المصممة لضمان حقوق المستهلك وحمايتها و منع الشركات من الحصول على مزايا غير عادلة عن طريق الاحتيال والممارسات غير العادلة.
- **التثقيف المالي:** يقيس هذا المؤشر المعارف الأساسية المالية وقدرة المستخدمين على التخطيط و موازنة دخلهم.
- **المديونية:** تعتبر سمة هامة للعميل في النظام المالي، ومن الضروري معرفة كيف يتأخر المقترضين بالسداد ضمن فترة زمنية معينة<sup>1</sup>.
- **العوائق الائتمانية:** الشمول المالي لا يشتمل فقط استخدام الخدمات المالية ولكنه يمنح أيضا العملاء القدرة على اختيار الخدمات و المنتجات المالية ضمن مجموعة من الخيارات، وذلك من خلال: نسبة الوحدات الإدارية في المناطق الحضرية على الأقل بثلاث فروع مالية رسمية للمؤسسات، نسبة الشركات الصغيرة و المتوسطة المطلوب منها توفير ضمانات على آخر قرض مصرفي، مدى وجود عوائق أو نقص في المعلومات حول أسواق الائتمان.

### ثانيا: كيفية تحقيق الشمول المالي

حتى تحقق أي دولة الشمول المالي لابد من<sup>2</sup>:

- عمل دراسة من اجل الخدمات المالية الموجودة وهل هي مناسبة للمستهلك وماذا يريد بالضبط منها وهي أول خطوة تستطيع الدولة وضع أهداف في هاتف صعبها مستوى الشمول المالي وهذا يتطلب مشاركة جهات كثيرة في الدولة.
- حماية المستهلك من اجل تزويد ثقة الشعب في القطاع المصرفي والمالي يتم عن طريق:

<sup>1</sup> بهناس العباس وآخرون، مرجع سابق، ص 218.

<sup>2</sup> نسرین رجال، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، 2021/2020، ص14.

❖ حصول العمليات على معاملة عادلة وشفافة ولا الخدمات والمنتجات المالية بكل سهولة بتكلفة مناسبة.

❖ تزويد العميل بكل المعلومات اللازمة في كل مراحل تعامله مع مقدمي الخدمات المالية.

❖ توفير خدمات استشاريه إذا احتاج العميل.

❖ الاهتمام ب شكاوي العملاء والتعامل معها بكل حيادية.

### المطلب الثالث: ركائز و سياسات تعزيز الشمول المالي

تسعى البنوك إلى تحقيق الشمول المالي من خلال تمكين كافة شرائح المجتمع من الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية من خلال توسيع شبكة ونطاق الشمول المالي لتشجيع الاستثمار، وهذا لا يقوم إلا بوجود وتوفر وإتاحة مجموعة من الركائز والسياسات التي لا بد من استخدامها للوصول إلى الأهداف المرجوة.

#### أولاً: ركائز تعزيز الشمول المالي

تتمثل أهم الركائز التي يستند عليها الشمول المالي في<sup>1</sup>:

• **دعم البنية التحتية المالية:** إذ تعتبر هذه الأخيرة ضرورية لتلبية متطلبات الشمول المالي، ومن بين أهم الركائز الأساسية لتحقيق بيئة ملائمة وقوية له، وينبغي تحديد أولويات تجهيز هذه البنية وتتضمن ما يلي:

- بيئة تشريعية ملائمة تتضمن كافة التعليمات واللوائح التي تعزز الشمول المالي؛
- الانتشار الجغرافي لشبكة فروع مقدمي الخدمات المالية بمختلف أنواعها من فروع البنوك، خدمات الهاتف البنكي، نقاط البيع، الصرافات الآلية، خدمات التأمين وغيره؛
- تطوير وسائل ونظم الدفع والتسوية، وهذا لتيسير تنفيذ العمليات والخدمات المالية؛

<sup>1</sup> كمال طهير، دور البنك المركزي في تعزيز الشمول المالي ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، جامعة العربي بن مهيدي أم لبواقي، الجزائر، 2021/2020، ص22.

- الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال والصيرفة الإلكترونية في تقديم الخدمات المالية، وهذا لخفض تكاليف هذه الأخيرة؛

- توفير قواعد بيانات شاملة، خاصة بيانات الائتمانية للأفراد والمؤسسات المصغرة.

• **الحماية المالية للمستهلك:** وهذا من خلال حصول الزبون على معاملة عادلة وشفافة، وتسهيل وتيسير الحصول على الخدمات المالية بأقل التكاليف وبجودة عالية تزويده بالمعلومات الكافية والضرورية، وخدمات الاستشارة المالية، وحماية بياناته المالية، ونظم الأمان، وكذا ضرورة التثقيف المالي خاصة للفئات المهمشة؛

• **تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة المجتمع:** تيسير الوصول إلى الفئات الهشة والمؤسسات الصغيرة وفي المجتمع، وتلبية متطلباتها وإشراكها في النظام المالي وهنا نشير إلى دور الجهات الإشرافية في تحقيق هذه الركيزة، من خلال تخفيف متطلبات التمويل وتخفيض العمولات والرسوم على الخدمات المقدمة وتعزيز المنافسة؛

• **التثقيف المالي:** ويكون من خلال إعداد إستراتيجية وطنية لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي والعمل على تقييم وقياس مدى نجاحه، مع التأكد من إشراك الجهات الحكومية والقطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة بالتثقيف المالي<sup>1</sup>.

### ثانياً: سياسات تعزيز الشمول المالي

لمقارنة ومعرفة السياسات الناشئة للدول النامية، قامت المؤسسة الألمانية للتعاون التقني بوضع حال وسياسة لتعزيز الشمول المالي عبر 10 دول. من جهة أخرى بدت سياسة الند للند ظاهرة في الدول النامية كحلول وسياسات مبتكرة، ووجدت المؤسسة الألمانية ست سياسات فعالة للشمول المالي، أربعة منها قد تحسن وصول الفقراء للخدمات المالية عبر قنوات مختلفة وتشمل كل من: الوكيل البنكي، الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول، تنوع مقدمي الخدمات وإصلاح البنوك الحكومية. في حين الحلين المتبقيين هما: حماية المستهلك وسياسات الهوية المالية والتي تلعب دوراً رئيسياً في تمكين الشمول المالي.

كمال طهير، مرجع سابق، ص 22<sup>1</sup>

وتتمثل هذه السياسات في<sup>1</sup>:

- **الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول:** إن ظهور تكنولوجيا جديدة كانتشار الهاتف النقال مكن الفقراء من الوصول للخدمات المالية من دون تكاليف، كما عملت أيضا على توسيع نطاق نقاط الوصول و عدم الحاجة لحمل النقود لوجود النقود الكترونية، بالإضافة إلى جذب زبائن جدد لم يسبق لها التعامل سابقا مع البنوك، وقد أظهرت عدة دول نجاحا باستخدام آلية الدفع عبر الهاتف المحمول للشمول المالي من بينها الفلبين التي سجلت أول نجاح لخدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال سنة 2004؛
- **تنويع مقدمي الخدمات:** اعتمد صناع القرار استراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر تراخيص مجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم خدمات تأمينية و إيداعيه، تدعى باستراتيجيات التكيف مع الأنظمة المصرفية الخاصة بالتمويل الأصغر و تشمل: تراخيص متخصصة للمؤسسات العاملة في مجال الإيداع الصغير، تراخيص بنكية للتحويلات البنكية للمنظمات غير الحكومية بالإضافة إلى تراخيص المؤسسات المالية غير المصرفية؛
- **الوكيل البنكي:** لقد أثبتت سياسات تعاقد البنوك مع نقاط البيع بالتجزئة غير المصرفية كوكلاء للخدمات المالية نجاحا كبيرا في تحسين عجلة الشمول المالي، كما أثبتت أيضا بأن فروع البنوك وحدها غير مجدية اقتصاديا، مثل هذه سياسات تعتبر نفوذا لقنوات البيع بالتجزئة الموجودة حاليا، ولا تحول الصيدليات و مكاتب البريد ومحلات السوبر ماركت إلى وكلاء البنوك فحسب بل إلى وكلاء للاشتغال المالي. فالتعاون بين الوكلاء و البنوك أصبح ممكنا حيث أن التكنولوجيا خفضت تكاليف ومخاطر معلومات الصرف عن بعد لإجراء التحويلات المالية إلى جانب إجراءات فتح حسابات بسيطة و غيرها من

<sup>1</sup>زينب عريس، نجاه بوالجاج، دور تطوير الصيرفة الإسلامية في تعزيز الشمول المالي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الإقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، الجزائر، 2020/2021، ص24.

الحوافز لاستخدام هذه القناة كالتحويلات النقدية، والتوعية بالنظام المالي بالإضافة إلى زيادة عدد المستخدمين بشكل كبير كما هو في البرازيل التي كانت رائدة في وقت مبكر في وكلاء البنوك بواسطة "المراسلات المصرفية" بنطاق واسع لتوزيع المنح الاجتماعية للبرازيليين غير متعاملين مع البنوك.

- إصلاح البنوك الحكومية: في الكثير من البلدان، تلعب البنوك المملوكة للحكومة دورا هاما في القطاع المصرفي، وفي تحسين توصيل الخدمات المالية للفقراء. حيث من 73 إلى 102 دولة يمتلكون ما يعادل 15% من البنوك كأصول. تعتبر البنوك العمومية هي المؤسسات المالية الوحيدة في المناطق الريفية بفروعها الكبيرة خاصة وأن البنوك العمومية تستخدم بشكل واسع لتشجيع الادخار والائتمان في مجالات ذات أهمية تجارية قليلة مثل الزراعة والسكان ولتنفيذ برامج اجتماعية.

في هذا الصدد، أغلقت بعض الدول البنوك الحكومية ذات الأداء الضعيف كخيار لتقليل التكلفة، كما فعلت البرازيل وبيرو. بينما البعض الآخر لا يزال يعاني من التدخل السياسي والأداء دون المتوسط. من الجدير بالاهتمام أن بعض صناعات القرار دفعوا ببعض الإصلاحات لتحسين ربحية وشكل البنوك الحكومية. بدال من إعادة هيكلة البنك ككل، قامت اندونيسيا والبرازيل بإنشاء خطوط إدارية منفصلة لتقديم عمليات تمويل صغير مربحة. يوجد الكثير من عوامل النجاح الرئيسية مثل إصلاح الحكم وأحداث تقنيات جديدة للتمويل الصغير<sup>1</sup>.

- حماية المستهلك: تباين المعلومات بين المستهلكين والبنوك فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المالية يضع هؤلاء العملاء في دائرة سلبية، يتعاضم هذا الخلل عندما يكون العملاء لديهم خبرة قليلة في حين أن الخدمات المالية تكون أكثر تعقيدا. ومنه فإن التقدم

<sup>1</sup>حنين محمد بدر عجور، دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، ( مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، مارس 2017، ص23.

بالشمول المالي يحمل خطر وجود المزيد من العملاء الضعفاء وعديمي الخبرة، تتأكد العديد من المؤسسات المالية أن العملاء يتلقون الخدمة بشكل جيد ولكن بعضهم أساءوا ميزة استخدام المعلومات لزيادة أرباحهم على حساب العملاء الذين هم مثقلون بالديون أو ليس لديهم تأمين أو عائد على استثماراتهم، مثلما حدث في بوليفيا عام 2000 حيث أن الجمع بين الأمية المالية والممارسات غير الأخلاقية لبعض المؤسسات وبعض الفراغات في الإطار القانوني أدت إلى وقوع بعض الانتهاكات، حيث منع عمل هذه المؤسسات يعتبر أمر بالغ الأهمية. بشكل عام تعتبر عملية فشل حماية المستهلك هي استجابة تنظيمية لفشل السوق، من هنا يجب على التنظيمات والقوانين أن تصحح عملية عدم توازن المعلومات وتشجيع استدامة توسع السوق من خلال تقديم المعلومات للعملاء في الوقت المناسب قبل وبعد عقد الاتفاق بين المؤسسة والعميل، حيث يساعد ذلك العملاء في معرفة حقوقهم وواجباتهم في الوقت المناسب.

- سياسة الهوية المالية: في معظم البلدان يتم تقديم المعلومات الائتمانية فقط لبعض القروض ويتم إعفاء العملاء الفقراء من معلومات تقليل فوائد خفض التكاليف المقدمة من سجلات الائتمان. والأهم من ذلك أن بعض العملاء لا يوجد لديهم الوثيقة الشخصية المطلوبة لفتح حساب. بدأ صناع القرار في معالجة العوائق التي تحول دون وصول العملاء للخدمات المالية بواسطة تضيق الفجوة بين الوثائق المرتبطة بحسابات البنوك وبين جودة الوثائق المنتشرة بين العملاء ذوي الدخل المنخفض. ونتيجة لذلك هذه السياسات تزود العملاء ذوي التاريخ المالي وتقوم بتحويل تاريخ معاملاتهم المالية إلى الأصول المالية التي يمكن استخدامها للاستفادة من الحصول على الخدمات المصرفية والائتمانية الأخرى<sup>1</sup>.

المطلب الرابع: الهيئات العالمية المعنية بوضع معايير الشمول المالي وتحديات التي تعيق

توسيعه

<sup>1</sup> حنين محمد بدر عجور، مرجع سابق، ص24.

تمثل الشراكة العالمية للشمول المالي GPMI المنبر الرئيسي لتنفيذ خطة عمل مجموعة العشرين G20 بشأن الشمول المالي، وتقوم المجموعة بإدماج شركاء من القطاع الخاص والمجتمع المدني وغيرها من الجهات من بلدان مجموعة العشرين والبلدان الأخرى، وتترأسها دول الترويكا الثلاث في مجموعة العشرين، وهي كوريا وفرنسا والمكسيك، ويساند هذه الشراكة الشركاء التنفيذيين: التحالف العالمي من أجل الشمول المالي AFI، وسيجاب CGAP، ومؤسسة التمويل الدولية IFC وسنعرض في هذا المطلب الهيئات العالمية المعنية بوضع معايير الشمول المالي وذلك على النحو التالي:

### أولاً: الهيئات المعنية بوضع معايير الشمول المالي

يوجد عدد من هيئات العالمية التي تهتم بشكل متزايد في الوقت الحالي بموضوع الشمول المالي وهذه الهيئات هي<sup>1</sup>:

#### 1. لجنة بازل المعنية بالإشراف على المصارف BCBS

أسست لجنة بازل للرقابة عام 1974، من محافظو البنوك المركزية لمجموعة الدول العشر العظمى، تحت رعاية بنك التسويات الدولية، وقد تكونت هذه اللجنة من ممثلي هيئات الرقابة المصرفية والبنوك المركزية في كل من بلجيكا وكندا وفرنسا وألمانيا وإيطاليا واليابان ولوكسمبورج وهولندا والسويد وسويسرا والمملكة المتحدة والولايات المتحدة الأمريكية، وقد أرست اللجنة عددا من المبادئ تمثل العناصر الأساسية التي تقوم عليها نظم الرقابة الفعالة، وتغطي هذه المبادئ بصورة شاملة الشروط اللازمة؛ لزيادة كفاءة الرقابة المصرفية، فضال عن شروط منح التراخيص، وقواعد ومتطلبات الرقابة الحذرة، وسبل تطوير الرقابة المصرفية، ومعايير الإفصاح، وتحديات السلطات الرسمية للمراقبين، وشروط ضمان سلامة النظام المصرفي العالمي. وقد سعت لجنة بازل إلى تحقيق ثلاثة أهداف رئيسية هي:

- تقرير حدود دنيا لكفاية رأس مال البنوك.

- تحسين الأساليب الفنية للرقابة على أعمال البنوك.

<sup>1</sup> عادل عبد العزيز السن، " دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار والنمو الاقتصادي"، جامعة الدول العربية، ص 6.

- تسهيل عملية تبادل المعلومات المتعلقة بإجراءات وأساليب رقابة السلطات النقدية على البنوك.

## 2. اللجنة الدولية لنظم الدفع و التسويات CPSS

مثل نظم الدفع و التسوية إحدى اللبئات المهمة في النظام المالي و المصرفي الخاص بكل بلد ،إذ من خلالها تتم عمليات الدفع بين الأشخاص و المؤسسات ، وكذلك تخليص الأموال المستحقة على كل الأطراف عبر عمليات تصفية المعاملات وتسويتها ، كما انه غالبا ما يتم إنشاء هذه النظم من أجل تغطية احتياجات الأطراف المعنية لتسهيل عمليات الدفع والتسوية التي تتطلب السرعة في الأداء من أجل انتقال الأموال المستحقة بين هذه الأطراف ومع التطور الحاصل في ميدان أدوات الدفع غير المادية وكذلك الأنظمة الإلكترونية و تطوير البرمجيات المختلفة عرفت نظم الدفع تطورات كبيرة حيث توسع نطاق عملها ليشمل إنشاء أنظمة للبطاقات البنكية ونظم تسوية الأوراق المالية بالإضافة إلى أنظمة الدفع المباشر Credit Transfer ، أن هذا تطور أدى إلى ظهور مخاطر جديدة و مختلفة شملت الجوانب القانونية و التشريعية و التشغيلية ، وأصبح من الضروري المبادرة إلى اتخاذ التدابير اللازمة لتفادي كل هذه المخاطر ولضمان الاستقرار المالي لأنظمة الدفع و الحفاظ على ثقة المؤسسات المشاركة في هذه الأنظمة ثقة كافة المتعاملين<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> عادل عبد العزيز السن، مرجع سابق، ص6.

### 3. مجموعة العمل المالي "فاتف" FATF

مع تصاعد القلق بشأن انتشار غسل الأموال و التهديد الذي يتعرض له النظام المصرفي و المؤسسات المالية , قررت قمة "C7" المنعقدة في باريس عام 1989 تأسيس مجموعة العمل المالي " FATF بحيث تتمثل مهامها في وضع المعايير وتعزيز التنفيذ الفاعل للتدبير القانونية و التنظيمية و التشغيلية لمكافحة غسل الأموال و تمويل الإرهاب و تمويل انتشار التسلح و التهديدات الأخرى ذات الصلة بنزاهة النظام المالي الدولي.

### 4. الجمعية الدولية لضامني الودائع IADI

تأسست الجمعية الدولية لضامني الودائع في 2002 ،جمعية تطوعية تضم ما يزيد على 70 عضوا ومنتسبا يمثلون اكثر من 65 جهة اختصاص ، تعقد الجمعية منتدى للتعاون الدولي بين ضامني الودائع ،و البنوك المركزية ، والمنظمات الدولية بشأن القضايا ذات الصلة بالاستقرار المالي و تأمين الودائع و أعمال حسم النزاعات ، وفي إطار هدفها المتمثل بتعزيز فعالية نظم التأمين على الودائع ،نشرت الجمعية بالاشتراك مع لجنة بازل "المبادئ الرئيسية لأنظمة التأمين الفعالة على الودائع"، كما أصدرت منهجية لتقييم الالتزام بهذه المبادئ ، وقد تم وضع المبادئ الأساسية للجمعية و اعتمادها على نحو مشترك مع لجنة بازل للأشرف المصرفي في يونيو /حزيران 2009، مما أظهر حقيقة مفادها أن تأمين الودائع يمثل جزءا من "شبكة أمان مالية فعالة تتضمن أيضا أعمال مراقبة و تنظيما تحويطا

2015/6/20" <sup>1</sup>

## 5.الاتحاد الدولي للمشرفين على شركات التأمين IAIS

أنشئت الاتحاد الدولي للمشرفين على شركات التأمين IAIS في العام 1994، ويضم في عضويته المشرفين على التأمين و المنظمين في أكثر من 200 هيئة إشرافية على التأمين فيما يقارب 140 دولة، وهو الهيئة المسؤولة عن وضع المعايير الدولية في إطار تطوير أسواق التأمين وتشجيع استقرارها وسلامتها، ومهمة IAIS تتمثل في تعزيز الأشراف الفعل والمتسق على الصعيد العالمي في صناعة التأمين من أجل تطوير والحفاظ على أسواق التأمين عادلة وآمنة ومستقرة لصالح حملة الوثائق وحماية لهم و الإسهام في الاستقرار المالي العالمي<sup>1</sup>.

## ثانيا: التحديات التي تعيق توسيع الشمول المالي

يترتب على الاستبعاد المالي العديد من الآثار السلبية المتمثلة في مخاطر عدم الاستقرار المالي ومخاطر المعاملات النقدية وغسيل الأموال وتمويل الإرهاب، بالإضافة إلى استمرار معضلة صعوبة حصول المشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر على التمويل وعدم اندماج القطاع غير الرسمي ضمن القطاع الرسمي، بالإضافة إلى صعوبة وصول البنوك لشرائح جديدة من العملاء واستهدافها، مما يلقي بظلاله على تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وقد تنتج حالة الاستبعاد المالي لوجود عدة عوامل تعيق عملية الشمول المالي والتي نذكر منها:

- عدم توافر البنية التحتية اللازمة للتوسع نحو الشمول المالي؛
- عدم تهيئة البيئة التنظيمية والقانونية والرقابية الملائمة؛
- هناك عوامل خاصة بالبنوك تتمثل في احتمالية اختلاف "العملاء المستبعدين" من الخدمات المالية عن العملاء الحاليين، وكذلك إمكانية تخلي البعض منها على بعض معايير منح الائتمان وما يترتب عليه من زيادة المخاطر الائتمانية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> عادل عبد العزيز السن، المرجع نفسه، ص 16.

<sup>2</sup> تونسي منصورية، بلعربي أمينة، مرجع سابق، ص 16.

- ضعف مستويات التنافسية بين المؤسسات المالية والمصرفية العربية وارتفاع نسب التركيز الائتماني سواء على صعيد الائتمان المقدم للأفراد أو الشركات؛
- غياب تصنيف مالي وقانوني محدد لمؤسسات التمويل متناهي الصغر في الدول العربية، حيث تسجل كمنظمات غير حكومية، وبالتالي يصعب وضع إطار رقابي وإشرافي على تنظيم التمويل الأصغر سواء من قبل البنك المركزي أو جهة مالية إشرافية مستقلة، وقد أدت هذه العقبات إلى تقليل الشفافية في نشاط قطاع التمويل الأصغر وتقييد قدرته على تعبئة الموارد المالية اللازمة لعملياته المختلفة من خلال استقطاب الودائع أو الاقتراض؛
- بطء تطور المؤسسات المالية غير المصرفية وبوجه خاص مؤسسات الادخار التعاقدية وصناديق الإستثمار، ومحدودية أدوات وأسواق الدين المحلية، وبوجه خاص أسواق السندات والصكوك، بما يؤدي إلى تزايد الإعتماد على الائتمان المصرفي والذي يوفر موارد قصيرة الأجل بالأساس لا تكون ملائمة لسد الاحتياجات التمويلية متوسطة وطويلة الأجل للأفراد والشركات<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> إلياس عيايشة، أثر الشمول المالي في تحقيق النمو الاقتصادي ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، جامعة العربي بن مهيدي أم لبواقي، الجزائر، 2020/2019 ، ص 28.

## المبحث الثالث: الدراسات السابقة

1. دراسة شنبى صورية وبن لخضر بعنوان أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي لجمهورية مصر العربية)، جامعة محمد بوضياف المسيلة الجزائر، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 3، العدد2، (2018)

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم مفاهيم حول الشمول المالي، أهميته أهدافه ودوره في التنمية، و التعرف على سياساته والمجهودات الدولية المبذولة في هذا المجال، والتعرض للتجربة العربية، فقد توصل الباحثان إلى أن الشمول المالي يوفر تقديم خدمات ومنتجات مالية متطورة وبأسعار معقولة مثل المعاملات والمدخرات والمدفوعات والتأمين والائتمان وغيرها من الخدمات المالية المختلفة بطريقة مستدامة ومسؤولة.

2. حنين بدر عجوز، دور الإشتغال لدى المصارف الوطنية لتحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء دراسة حالة البنوك الإسلامية قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة فلسطين، مارس 2017

عالجت الباحثة إشكالية ما دور الإشتغال المالي لدى البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء؟ هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور أبعاد الإشتغال المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لعملاء البنوك الإسلامية في قطاع غزة خلال 2016 وتوصلت إلى وجود علاقة طردية قوية بين أبعاد الشمول المالي وتحقيق المسؤولية الاجتماعية في قطاع غزة.

3. دراسة زهراء صالح حمدي، أهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي مع الإشارة لتجارب الدولية مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية و الإدارية ، المجلد 12، العدد 28، كلية الحدباء الجامعة، 2020.

تهدف هذه الدراسة لإبراز أهمية التكنولوجيا المالية في العمل المصرفي من خلال تقديم الخدمات المالية والمصرفية ودورها في تعزيز الشمول المالي، لإيصال جميع المنتجات المالية إلى شريحة واسعة من مختلف الأعمار ولكلا الجنسين وخصوصا الفقراء على تحسين

مستواهم المعيشي، عن طريق منحهم الائتمان بكلف متدنية فضلا عن إشراك جميع القطاعات بما في ذلك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمؤشرات الوصول إلى التمويل، إذ توفر التكنولوجيا المالية سواء التي تقدمها الشركات غير المالية أو الأفراد أو المؤسسات المالية و المصرفية التمويل اللازم والسريع بأقل الأسعار.

4. دراسة وديع ومتولي "البنوك الرقمية": المنتجات ومتطلبات التحول وانعكاساتها على المركز التنافسي.

هدفت الدراسة الى عرض المفاهيم المرتبطة بالبنوك الرقمية نحو متطلبات تطبيق استراتيجية التحول الرقمي، وتحليل اتجاهات العاملين بالوحدات المصرفية نحو تقديم منتجات رقمية للعملاء، وتضمنت الدراسة استعراض الاطار الفكري للبنوك الرقمية والتحول الرقمي، بالإضافة الى الدراسة الميدانية لقياس متطلبات التحول الرقمي وانعكاساتها على المركز التنافسي.

## خاتمة الفصل:

إن التطور الهائل الذي أحدثته تكنولوجيات الاتصال الحديثة وخاصة في مجال البنوك الرقمية يدفع بالبنوك العمومية والخاصة لاستغلال مميزات البنوك الرقمية في جانبها التكنولوجي لتقديم الخدمة المالية بجودة عالية وبأقل تكاليف وفي أقصر وقت، وهو ما يساهم بشكل كبير في تعزيز الشمول المالي.

حيث ان تحقيق الشمول المالي يدعم الجهود التي تقوم بها الدول لتطوير البنية التحتية، وتشجيع الاستثمار، وتحقيق الاستدامة المالية لمواجهة تحديات البطالة، مما ينعكس إيجابيا بين الشباب، بالإضافة إلى تعميق القطاع المالي والمصرفي و تعزيز استقراره وسلامته وتقوية دوره في خدمة مساعي النمو الاقتصادي الشامل من خلال الاهتمام بالبنوك الرقمية ككل وخاصة البنية التحتية اللازمة لتبني مفهوم البنوك الرقمية مع تدريب الكوادر من خلال جلب المختصين في مجال البنوك الرقمية بدون نسيان إعادة هيكلة الهيكل التنظيمي بما يتوافق مع متطلبات البنوك الرقمية.

الفصل الثاني:  
الإطار التطبيقي للبنوك الرقمية  
والشمول المالي

**تمهيد:**

بعد تطرقنا للجانب النظري إلى مفاهيم عامة حول البنوك الرقمية والشمول المالي ودراسة مختصرة لكل من مزايا البنوك الرقمية ومؤشرات الشمول المالي... إلخ، سنتناول في هذا الفصل الجانب التطبيقي المتمثل في دراسة الاطار النظري و التطبيقي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية بوادي سوف و أهم أهدافه و مهامه.

لهذا ارتأينا تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث محاول منا تبين التعريف بالبنك وماهي مهامه في المبحث الأول ، تجربة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في الشمول المالي والخدمات الالكترونية له في المبحث الثاني، يليها في المبحث الثالث صعوبات ومعوقات الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وادي سوف.

## المبحث الأول: الاطار النظري لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وادي سوف

يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية من أهم البنوك العمومية في الجزائر والتي تحاول الوصول إلى خدمات متطورة من خلال إدماج العديد من وسائل المعرفة في عمله والاهتمام بكل التطورات التكنولوجية الجديدة في مجال الخدمات المصرفية.

## المطلب الاول : التعريف بالبنك

بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR هو احد بنوك القطاع العمومي في الجزائر إذ يعتبر وسيلة من وسائل سياسة الحكومة الهادفة إلى المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي وترقية المناطق الريفية تم إنشاؤه بموجب مرسوم رقم 106/82 المؤرخ في 13 مارس 1982 تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الخارجي .

وبعد صدور قانون النقد والقرض في 14/04/1990 الذي منح استقلالية اكبر للبنوك والغى من خلاله نظام التخصيص. أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية. ثم عاد البنك إلى التخصيص مع سنوات 2000.

يقدر رأس مال البنك ب33 مليار دينار جزائري ويتميز بكثافة بشرية عالية جدا تزيد عن 7500 عامل من بينها إطارات ومهندسين وموظفين كما انه يشغل مكانة هامة داخل النظام البنكي الجزائري حيث انه صنف:

1. كأول بنك في ترتيب البنوك الجزائرية.
2. ثاني بنك على المستوى المغاربي.
3. المرتبة الرابعة عشر على المستوى العربي.
4. تاسع بنك إفريقي من ضمن 326 بنك شملها التصنيف<sup>1</sup>.

5. وقد احتل المركز الثامن والستين بعد الستمائة (668) في الترتيب العالمي من بين

4100 بنك. وجدر الإشارة إلى أن البنك كان أول من أطلق في سنة 1994

بطاقات السحب في الساحة المالية الجزائرية.<sup>1</sup>

ويمكن تقسيم مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى ثلاث مراحل أساسية هي:

❖ **المرحلة الأولى من 1982-1990:** تم تأسيس بنك الفلاحة والتنمية الريفية تبعا لإعادة

هيكله البنك الوطني الجزائري, حيث انطلق برأس مال قدره مليار دينار جزائري, و140

وكالة متنازل عنها من طرف البنك الوطني الجزائري (BNa).

وخلال السنوات الأولى من نشأته سعى البنك إلى فرض وجوده ضمن المجال الريفي

بفتح العديد من الوكالات في المناطق الريفية وهذا طبقا لمبدأ تخصص البنوك حيث كان

كل بنك عمومي يختص بإحدى القطاعات الحيوية العامة .

وفي إطار الإصلاحات الاقتصادية تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعد عام 1988

إلى شركة مساهمة ذات رأسمال قدره 2.200.000.000 دج مقسما إلى 2200 سهم بقيمة

1.000.000 دج للسهم الواحد.

❖ **المرحلة الثانية من 1991-1999:** بعد صدور قانون النقد والقروض والذي منح

استقلالية أكبر للبنوك ألغي نظام التخصص للبنوك وأصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية

كغيره من البنوك يباشر مهامه المختلفة المتمثلة في منح القروض وتجميع عملية الادخار

بنوعيتها بالفائدة وبدون فائدة , كما وسع أفاقه إلى مجالات أخرى من النشاط الاقتصادي

خاصة قطاع المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة والمصغرة, وعليه يمكننا تعريف

بنك الفلاحة والتنمية الريفية بأنه بنك تجاري يمكنه جمع الودائع سواء كانت جارية او

لأجل , ويمثل أيضا بنك تنمية باعتباره يستطيع القيام بمنح القروض سواء كانت

متوسطة أو طويلة الأجل, وهدفها تكوين رأس المال الثابت.

❖ **المرحلة الثالثة من 2000-2002:** تميزت هذه المرحلة بوجود التدخل الفعلي للبنوك العمومية لبعث نفس جديد في مجال تشجيع الاستثمارات وجعل نشاطها ومستوى مردودها يساير قواعد اقتصاد السوق، وفي إطار تمويل الاقتصاد ضمن التوجهات الاقتصادية الجديدة للجزائر، عمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية على تغيير سياسته الاقراضية حيث رفع إلى حد كبير حجم القروض لفائدة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمصغرة في جميع الميادين وفي نفس الوقت طور مستوى أدائه مسايرة للتحويلات الاقتصادية والاجتماعية العميقة واستجابة لتطلعات العملاء والمستثمرين.

### المطلب الثاني: مهام وأهداف البنك

تم إنشاء البنك للرد على المتطلبات الاقتصادية والتي خلقتها الإرادة السياسية اللازمة لإعادة هيكلة النظام الزراعي، ضمان الاستقلال الاقتصادي للبلاد ورفع مستويات المعيشة لسكان الريف.

#### 1. مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية<sup>1</sup>:

- وفقا للقوانين والقواعد المعمول بها في المجال المصرفي، فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية مكلف بالقيام بالمهام التالية:
- معالجة جميع العمليات الخاصة بالقروض، الصرف والصندوق؛
  - فتح حسابات لكل شخص طالب لها واستقبال الودائع؛
  - المشاركة في تجميع الادخارات؛
  - المساهمة في تطوير القطاع الفلاحي والقطاعات الاخرى؛
  - تأمين الترقيات الخاصة بالنشاطات الفلاحية وما يتعلق بها؛
  - تطوير الموارد والتعاملات المصرفية وكذا العمل على خلق خدمات مصرفية جديدة مع تطوير المنتجات والخدمات المقدمة .
  - تنمية مورد واستخدامات البنك عن طريق ترقية عمليتي الادخار والاستثمار ؛

بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الوادي، 28/05/2023<sup>1</sup>

- تطوير شبكته ومعاملاته النقدية؛<sup>1</sup>
- تقسيم السوق المصرفية والتقرب أكثر من ذوي المهن الحرة ، التجار والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- الاستفادة من التطورات العالمية في مجال العمل المصرفي؛
- وفي اطار سياسية القروض ذات المردودية يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بـ:
- تطوير قدرات تحليل المخاطر؛
- إعادة تنظيم إدارة القروض؛
- تحديد ضمانات متصلة بحجم القروض وتطبيق معدلات فائدة تتماشى وتكلفة الموارد؛
- لقد عمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية ولأجل تعزيز مكانته التنافسية والتوجه الاقتصادي الجديد للدولة وساستها بصفة عامة, بوضع مخطط استراتيجي شرع في تطبيقه مع بداية العقد الأول من القرن الحادي والعشرين؛ تخلصت أهم محاوره في:
- إعادة تنظيم وتسيير الهيئات والهيكل التنظيمي للبنك ؛
- عصرنة البنك (تقوية تنافسيته)؛
- احترافية العاملين ؛
- تحسين العلاقات مع الأطراف الأخرى؛
- تطهير وتحسين الوضعية المالية؛

## 2. أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR:

يحتم المناخ الاقتصادي الجديد الذي تشهده الساحة المصرفية المحلية والعالمية على بنك الفلاحة والتنمية الريفية أن يلعب دورا أكثر ديناميكية وأكثر فعالية في تمويل الاقتصاد الوطني من جهة, وتدعيم مركزه التنافسي في ظل المتغيرات الراهنة من جهة أخرى, وبذلك أصبح لزاما على القائمين على البنك وضع استراتيجية أكثر فعالية لمواجهة التحديات التي تفرضها البيئة المصرفية .

بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الوادي، 28/05/2023<sup>1</sup>

وأمام كل هذه الاوضاع وجب على المسؤولين إعادة النظر في أساليب التنظيم وتقنيات التسيير التي يتبعها البنك, والعمل على ترقية منتجاته وخدماته المصرفية من أجل إرضاء الزبائن والاستجابة لانشغالاتهم.

وفي هذا الصدد لجأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية مثله مثل البنوك العمومية الأخرى إلى القيام بأعمال ونشاطات متنوعة وعلى مستوى عال من الجودة للوصول إلى استراتيجية تتمثل في جعله مؤسسة مصرفية كبيرة وشاملة يتدخل في تمويل كل العمليات الاقتصادية , حيث بلغت ميزانيته حوالي 5.8 مليار دولار, وينشط بواقع 30% من التجارة الخارجية بالجزائر, وبهذا أصبح يحظى بثقة المتعاملين الاقتصاديين والأفراد الزبائن على حد سواء, وهذا قصد تدعيم مكانته ضمن الوسط المصرفي.

ومن أهم الأهداف المسطرة من طرف إدارة البنك ما يلي:

- توسيع وتنويع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة؛
- تحسين نوعية وجودة الخدمات؛
- تحسين العلاقات مع الزبائن ؛
- الحصول على أكبر حصة من السوق؛
- تطوير العمل المصرفي قصد تحقيق قدر من الربحية؛

وبغية تحقيق لك الأهداف قام البنك بتهيئة الشروط للانطلاق في المرحلة الجديدة التي تتميز بتحولات هامة نتيجة انفتاح السوق المصرفية أمام البنوك الخاصة المحلية والأجنبية, حيث قام البنك بتوفير شبكات جديدة ووضع وسائل تقنية حديثة وأجهزة وأنظمة معلوماتية, كما بذل القائمون على البنك مجهودات كبيرة لتأهيل موارده البشرية, وترقية الاتصال داخل وخارج البنك, مع إدخال تعديلات على التنظيمات والهياكل الداخلية للبنك تتوافق مع المحيط المصرف الوطني واحتياجات السوق<sup>1</sup>.

كما سعى البنك إلى التقرب أكثر من الزبائن وهذا بتوفير مصالِح تتكفل بمطالبهم وانشغالاتهم والحصول على أبر قدر من المعلومات الخاصة باحتياجاتهم , وكان البنك يسعى لتحقيق هذه الأهداف بفضل قيامه بـ:

- رفع حجم الموارد بأقل تكاليف؛
- توسيع نشاطات البنك فيما يخص التعاملات؛
- تسيير صارم لخزينة البنك الدينار والعمللة الصعبة؛

**المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وادي سوف**

ويتكون الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وادي سوف كما يوضحه الشكل رقم (1) من المصالح التالية :

**1. مديرية الوكالة : وتضم:**

**1.1. مدير الوكالة:** وهو الشخص المسؤول عن تطبيق استراتيجية تطوير البنك وتسيير مختلف العمليات التي تقوم بها الوكالة, كما يتأسس لجنة القروض وتحول له مهمة المصادقة على القروض والملفات والتأكد من الاستخدام الأمثل لموارد البنك.

**2.1. السكرتارية:** وتضطلع بمهمة مساعدة المدير على أداء مهامه من خلال تنظيم البريد الصادر والوارد وترتيب الوثائق المعدة للتوقيع والرد على المكالمات الهاتفية .

**3.1. نائب مدير الوكالة:** حيث يشارك المدير في المهام الموكلة له وينوب عنه في حالة غيابه كما يشرف على التنسيق بين مختلف مصالح الوكالة ومتابعة تطبيق النظام الداخلي.

**2. المكتب الأمامي (Front office):** أو المكتب الواجهة وهو فضاء مفتوح يمكن من خلاله استقبال العملاء ويتكون من<sup>1</sup>:

**1.2. المشرف:** وهو الشخص المسؤول على سير عمل واجهة المكتب من خلال التنسيق بينه وبين المكتب الخلفي مع الاهتمام بمتابعة العمل وحسن استقبال وتوجيه العملاء.

## **2.2. الخدمات المشخصة: وتضم:**

**1.1.2. مستشار العلماء:** ويقوم بمساعدة العميل في تشخيص وتقييم المخاطر تحديد الفرص ومخاطر السوق.

**2.2.2. المكلف بالعملاء:** ويقوم بخدمة العميل من خلال تنفيذ مختلف العمليات من فتح حسابات للعملاء الجدد، القيام بمختلف العمليات البنكية كالسحب والإيداع والإجابة على استفسارات العملاء واستقبال عمليات تحصيل الشيكات.

**3.2. فضاء الخدمات الحرة:** يضم مجموعة من الوسائل المادية التي وضعها البنك تحت تصرف عملائه والتي يستخدمها بشكل شخصي، وتمكنه من تنفيذ بعض العمليات ويضم:

- السحب المباشر من الموزعات الآلية.

- الاطلاع على الرصيد وسحب كشف بحركة العمليات المالية للعميل وطلب دفتر صكوك من خلال الحاسوب الالكتروني .

**4.2. الصندوق الرئيسي:** وهو غرفة في الوكالة مهيأة ومؤمنة لضمان تمرکز الأموال

وتمكن العملاء من تنفيذ عمليات الإيداع والسحب للأموال عندما تكون بكمية كبيرة، كما يقوم الصندوق الرئيسي بتموين الصناديق الآلية للمكتب الأمامي بالأموال وتقييم الحسابات عند انتهاء ساعات العمل.

**5.2. موظفي الاستقبال:** وهم أفراد تلقوا تكويناً يمكنهم من حسن استقبال العملاء وتوجيههم ومساعدتهم.<sup>1</sup>

**6.2. أعوان الاتصال:** وهم يشكلون حلقة الوصل والقناة الأساسية للاتصال بين المكاتب الأمامية والمكاتب الخلفية، وذلك بتبادل الوثائق والمعلومات لتجنب تنقل المكلفين بالزبائن إلى المكتب إلى المكتب الخلفي.

**3. المكتب الخلفي (Back office):** وهو امتداد للمكتب الأمامي ويقوم بمساعدة المكلفين بالزبائن في تنفيذ العمليات البنكية، وبالتالي فهو يقوم بتقديم التوجيهات وإتمام العمليات التقنية والتأكد من صحة العمليات، وهو يتكون من:

**1.3. المشرف:** وهو مكلف بالإشراف ومراقبة نشاطات المكتب الخلفي وضمان التنسيق بين مختلف مناصب العمل فيه وإيجاد مناخ وبيئة عمل جيدة ومساعدة الموظفين في إنجاز مهامهم.

**2.3. المكلف بالقروض:** وهو يعمل على دراسة ومراقبة ملفات القروض المقدمة من العملاء في ضوء الشروط التي يضعها البنك كما يقوم بتسيير الاستخدامات ومتابعة سداد الاستحقاق.

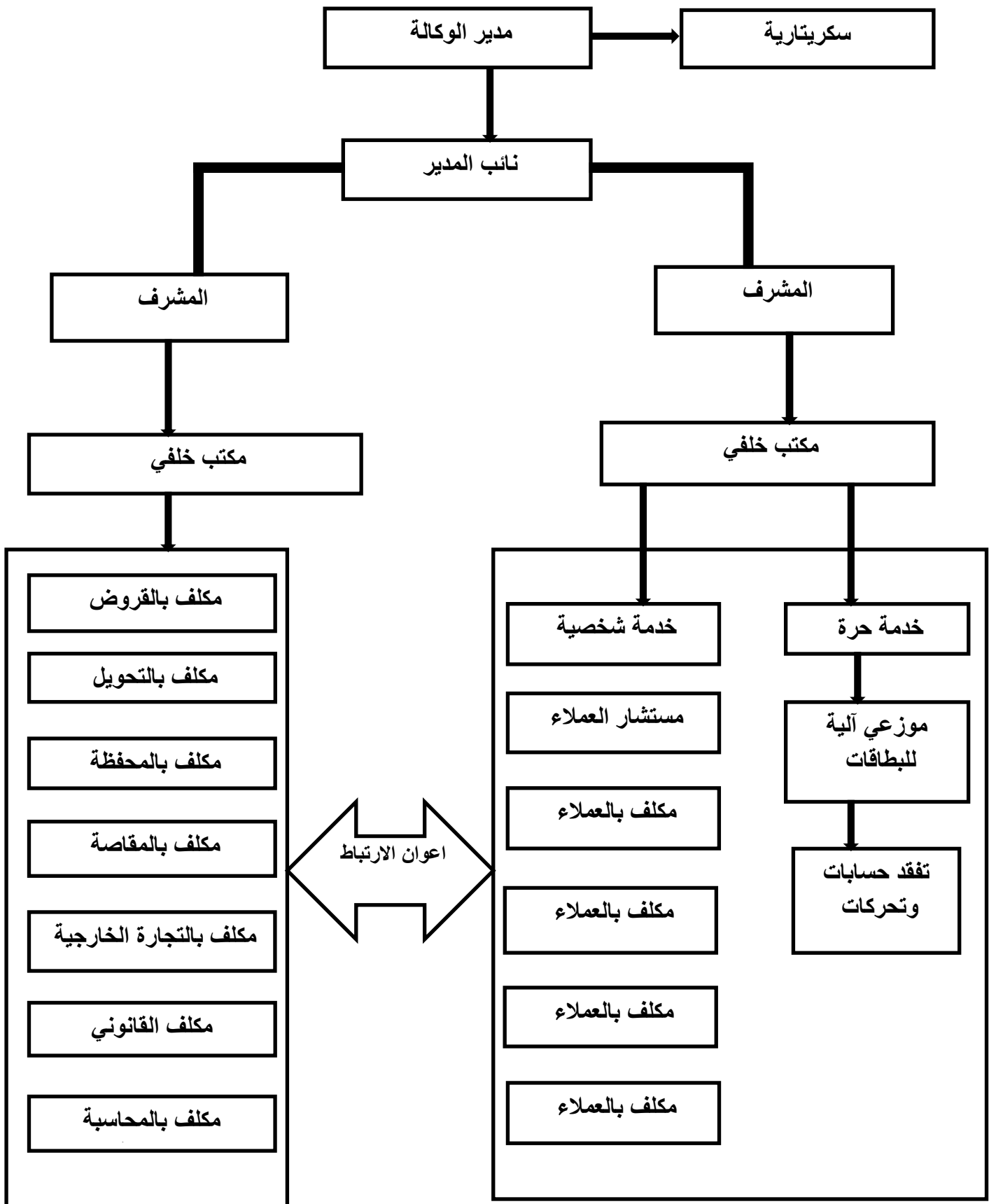
**3.3. المكلف بالتحويلات:** وهو مكلف بإجراء التحويلات المختلفة من حساب إلى آخر وذلك لصالح عملاء البنك ومتابعة وتسيير حساب الخزينة ومراقبة تنفيذ التحويلات الآلية.

**4.3. مكلف بالمقاصة:** وظيفته الأساسية معالجة عمليات المقاصة مع البنك المركزي أو البنوك التجارية مع فحص الانتظام والتسوية اليومية للأرصدة.

**5.3. مكلف بالمحفظة:** دور المكلف بالمحفظة هو إدارة وتحصيل جميع الأوراق المالية والتجارية.

- 6.3. مكلف بعمليات التجارة الخارجية:** وهو مختص بتمويل عمليات التجارة الخارجية عن طريق الدفع عن المصدر أو المستورد من خلال فتح الاعتمادات المستندية أو خطابات الاعتماد، والقيام بعمليات التوظيف المصرفي والتحويلات المختلفة للأموال من وإلى الخارج.
- 7.3. المكلف بالشؤون القانونية والمنازعات:** وظيفته المصادقة على وثائق فتح الحسابات ومتابعة القضايا المتعلقة بالبنك كتشكيل ملفات في النزاعات لاسترداد حقوق<sup>1</sup> البنك، إضافة إلى التأكد من الضمانات المقدمة للقروض وتطبيق الشروط المنصوص عليها.
- 8.3. المكلف بالمحاسبة والمراقبة:** وهو يهتم بمختلف المهام المحاسبية الخاصة بالوكالة كإعداد الميزانيات وتحليلها والرقابة عليها.

الشكل (1): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية



## المبحث الثاني: تجربة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في الشمول المالي والخدمات الإلكترونية له

وضع بنك الفلاحة والتنمية الريفية الوادي الشمول المال في قلب توجهاته الاستراتيجية ليعكس ذلك رغبته في التصدي لعوامل الاستبعاد المالي وتشجيع الولوج إلى خدمات مالية تتلاءم مع احتياجات مختلف فئات وشرائح المجتمع بشكل دائم ومسؤول.

### المطلب الأول: تجربة بنك الفلاحة والتنمية الريفية الوادي في الشمول المالي

حقق بنك الفلاحة والتنمية الريفية الوادي تقدما ملموسا على مدار السنوات الثلاث الأخيرة وذلك بسبب توجهه لتطبيق سياسات وإصلاحات على الصعيد الداخلي والخارجي إلى جانب اتخاذ عدة تدابير لضمان استقرار تقديم الخدمات المصرفية , مما أدى إلى إدخال تحسينات تجاه القضاء على عوامل الإقصاء المالي وزيادة إمكانية الحصول على الخدمات المالية بما في ذلك تعميم الخدمات الرقمية ودعم القطاع الخاص ورواد الأعمال وتأمين بيئة حاضنة للتكنولوجية المالية وخلق المزيد من الفرص وإتاحتها لجميع الشرائح إلى جانب محاولته خلق بيئة جديدة يكون فيها فتح الحسابات البنكية متاح وشامل لجميع الفئات لاسيما الفئات الهشة<sup>1</sup>.

فقد قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية الوادي باتخاذ مجموعة من التدابير والقرارات التي تسهل ولوج المواطنين إلى الخدمات البنكية وتعزيز حماية مصالحها وترسيخ الثقة والشفافية بين البنك وعملائه, ويتبع بنك الفلاحة والتنمية الريفية الوادي عن كثب مدى احترام فروعه لهذه التدابير حيث يقوم بتحريرات دورية لدى هذه الفروع المتواجدة في إقليم ولاية الوادي شأنه شأن أي مؤسسة عمومية اقتصادية, من خلال استعمال إمكانيته المتاحة لمراقبة هذه الفروع للمقتضيات التنظيمية في هذا المجال والتي تصب كلها في سبيل الوصول إلى تحقيق الشمول المالي. وتدارك كل ما يمكن تداركه وتصحيحه وتعديله ليكون أكثر توافقا وملائمة ومناسبا لجميع التطورات والظروف المالية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية .

بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الوادي، 2023<sup>1</sup> /05/28

**المطلب الثاني: مؤشرات الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية الوادي**

لبنك الفلاحة والتنمية الريفية الوادي، نفس المؤشرات الموجودة على المستوى الدولي والوطني نذكر منها:

**أولاً: مؤشر ملكية الأفراد البالغين حساب مالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية:**

يعتبر مؤشر ملكة الافراد حساب مالي على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية (الحساب بالدينار، الحساب بالعملة الصعبة، حساب التوفير، حسابات توفير الفلاح، حساب توفير الأشبال) من بين أهم المؤشرات لقياس مستوى الشمول المالي على مستوى البنك، حيث يمكن لأي شخص طبيعي أو معنوي فتح حساب بنكي بطريقة سهلة ومرنة بمجرد تقديم نسخة من شهادة الإقامة وبطاقة الهوية هذا بالنسبة للأفراد، أما بالنسبة للشركات يطلب تقديم القانون الأساسي، السجل التجاري ورقم التعريف الجبائي والإحصائي، والجدول الموالي يوضح نسبة البالغين لسكان ولاية الوادي الذين يمتلكون حساب مالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية<sup>1</sup>.

**جدول رقم (01): ملكية حساب مالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية الوادي:**

البيان	2023/04/25
اجمالي الحسابات	41402
اجمالي سكان ولاية الوادي	1006199
عدد الاشخاص البالغين فوق 15 سنة	723491
نسبة التغطية	5.72%

يمثل الجدول أعلاه النسبة المئوية لعدد الأشخاص البالغين (15 سنة فما فوق) الذين يمتلكون حساب مالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وهو يعتبر من بين اهم المؤشرات لقياس مستوى الشمول المالي في البنك، حيث يبلغ اجمالي الحسابات المفتوحة 41402 حساب وذلك إلى غاية نهاية سنة 2023، وبالنظر إلى عدد الأشخاص البالغين في الولاية (فوق 15 سنة) نجد أن نسبة التغطية تقدر 5.72% من أصل 20% (بفرض انها الحصة السوقية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية نظر لوجود خمسة بنوك تجارية على مستوى الولاية)، فهي بذلك تساوي 28.6% من أصل السكان المطلوب تغطيتهم من طرف البنك المعني بالدراسة إذ تعتبر النسبة ضعيفة إذا ما تمت مقارنتها بملكية حساب مالي في مؤسسة مالية رسمية على المستوى الوطني 43% سنة 2020

**المطلب الثالث: الإجراءات التي اتخذها بنك الفلاحة والتنمية الريفية الوادي في تعزيز الشمول المالي:**

**أولاً: تسهيل الولوج إلى الخدمات المالية البنكية<sup>1</sup>:**

حيث يخول البنك لكل مواطن الحق في فتح حساب بنكي وتعزيزاً لذلك قام البنك بإصدار تعليمات لأجل تبسيط وتسهيل وتذليل كل العراقيل لأجل فتح حساب بنكي لديها.

**ثانياً: تعزيز ممارسة الشفافية:**

من خلال إبرام اتفاقيات بنكية، نشر شروط وملف وتسعيرة فتح الحسابات البنكية، إرسال البيانات ومنح كشوف الحساب ... الخ

**ثالثاً: تسهيل فض النزاعات:**

فكل شخص له الحق أن يرفع تظلم أو احتجاج إلى إدارة البنك ف حالة تضرر لسبب ما يكون مبرر والبنك بدوره يفتح له أبوابه للإصغاء لاشغالاته ومحاولة إيجاد المرسنة لزيائنه، هذا من شأنه رفع الثقة لدى الزبائن اتجاه البنك مما يؤدي إلى تحقيق شمول مالي مستمر.

مدير بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الوادي، 2023<sup>1</sup> /05/28

#### رابعاً: فتح خلية مكلفة بالإعلام والعلاقات الخارجية:

من خلال هذه الخلية التي تعتبر همزة وصل بين المحيط الخارجي والداخلي يمكن للبنك جمع المعلومات الإيجابية والسلبية المتعلقة بفتح الحسابات البنكية وتسيير الحسابات وسحب وإيداع المبالغ المالية وبالتالي تقليل المخاطر المصرفية وتعزيز الشمول المالي في ظروف عمل مريحة.

#### خامساً: الخرجات الميدانية التحسيسية حول الشمول المالي:

- من خلاص تنظيم ما أطلق عليه بشهر الشمول المالي مستوى على ولاية الوادي في جميع البلديات التابعة لها تحت شعار "البنك متاح للجميع".
- من خلال أبواب مفتوحة وأيام تحسيسية.
- أبواب مفتوحة في جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي: موجهة للطلبة بغية تعريفهم بإيجابيات التعامل داخل النظام المصرفي ومساوئ التعامل خارجه وتوضيح وشرح مصطلح الشمول المالي
- أبواب مفتوحة في مراكز ومعاهد التكوين المهني والتمهين على مستوى ولاية الوادي.
- إجراء تجمعات على مستوى المعارض والقاعات والمدرجات لإيصال مفهوم الشمال المالي وتعزيزه<sup>1</sup>.

#### سادساً: فتح مكتب للصيرفة الإسلامية بوكالة الوادي وتنويع المنتجات والخدمات المالية الإسلامية:

من شأن هذا التدبير تشجيع المواطنين على فتح حسابات بنكية والتعامل مع البنك وفق مبادئ الشريعة الإسلامية بعيداً عن خوفهم وقلقهم من التعاملات الربوية وبالتالي زيادة فتح الحسابات على نطاق واسع ليشمل فئة من المجتمع طالما كانت تتخوف من التعامل مع البنوك بحجة حرمة الربا، من خلال:

مدير بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الوادي، 2023<sup>1</sup> /05/28

1. توفير خدمة المرابحة للصادرات: وهو تمويل يتوافق مع مبادئ الشريعة الإسلامية موجه للأشخاص الطبيعيين والشركات المصدرة.
2. مرابحة عتاد مهني: موجه للمهنيين والمؤسسات المهنية لاقتناء تجهيزات مهنية وهو صيغة تمويلية تتوافق مع مبادئ الشريعة الإسلامية
3. دفاتر الادخار: معتمدة من طرف الهيئة الشرعية الوطنية للإفتاء للصناعة المالية الإسلامية، تتمثل في (دفتر ادخار إسلامي استثماري فلاح منتج للأرباح، دفتر ادخار إسلامي استثماري منتج للأرباح، دفتر توفير إسلامي استثماري أشبال، دفاتر توفير إسلامي بدون عوائد.....)
4. المرابحة لوسائل النقل: يختص هذا المنتج كل عقد لشراء وسيلة نقل واحدة أو عدة وسائل لحساب زبون وبطلب منه بسعر يساوي سعر الشراء مضاف إليه هامش ربح متفق عليه من أطراف عقد المرابحة بالإضافة إلى عدة منتجات أخرى ساهمت في تشجيع وتعزيز فتح الحسابات المصرفية وبالتالي القضاء على الاستعباد المالي عن طريق سياسة تسويقية رشيدة وصحيحة للبنك باستغلال كل الفرص المتاحة التي من شأنها توسيع وتعزيز الاشمال المالي لجميع الشرائح والفئات التي كانت مستعبدة.

#### المطلب الرابع: الخدمات الإلكترونية بنك الفلاحة والتنمية الريفية وادي سوف

قطع بنك BADR شوطا كبيرا في مجال تطوير أدوات الدفع الإلكتروني وتتمثل في ما يلي<sup>1</sup>:

1. بطاقة البنكية لبنك BADR: وهي بطاقة ما بين البنوك للاستعمال داخل التراب الوطني، تسمح لحاملها بالسحب من الموزعات الآلية للبنك أو الموزعات الآلية للبنوك الأخرى، تقدر مدة صلاحية هذه البطاقة بسنتين، وهي قابلة للتجديد التلقائي. يقدم البنك نوعان من هذه البطاقة الكلاسيكية والبطاقة الذهبية، تمنح البطاقة ما بين البنوك لحاملها عدة مزايا:

مدير بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الوادي، 28/05/2023<sup>1</sup>

- الأمان والسرعة في المعاملات من خلال رقم سري شخصي.
- القيام بعمليات السحب طيلة أيام الأسبوع, بما فيها أيام العطل عبر جميع الموزعات البنكية.
- القيام بعمليات الدفع وتسوية المشتريات لدى نقاط البيع المزودة ببطاقة البيع TPA.
- 2. **بطاقة السحب والدفع C.B.R:** وهي بطاقة كانت في بادئ الأمر خاصة للتعامل مع الموزعات الآلية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لتصبح فيما بعد بطاقة السحب ما بين البنوك وهي تمنح لحاملها نفس مزايا بطاقة C.I.B
- 3. **بطاقة التوفير TAWFIR:** وهي بطاقة للسحب أو التحويل من حساب التوفير المفتوح على مستوى البنك, فهي تسمح لحاملها السحب من الموزعات الآلية للبنوك الأخرى, بالإضافة لعمليات التحويل من الموزعات الآلية للبنوك الأخرى, بالإضافة لعمليات التحويل من الموزعات الآلية لبنك BADR, تقدر صلاحية هذه البطاقة بسنتين المزايا التي يستفيد منها حامل هذه البطاقة نجد:
  - السحب من حساب التوفير من جميع الموزعات الآلية.
  - التحويل من حساب الشيكات للزبون إلى حساب التوفير عبر الموزع الآلي لبنك BADR.
- الأمان والسرية في إتمام العمليات بوجود رقم سري.
- 4. **البطاقات الدولية ماستر كارد Master Card:** وهي بطاقة للسحب والدفع بالعملة الصعبة تستعمل خارج التراب الوطني أو عبر الأنترنت, وهي نوعان: بطاقة ماستر كارد الكلاسيكية, وبطاقة ماستر كارد تيتانيوم, تمنح لحاملها العديد من المزايا من بينها:
  - السحب من الموزعات الآلية في الخارج التي تحمل شعار ماستر كارد
  - تسديد المشتريات في الخارج من خلال أجهزة الدفع التي تحمل نفس الشعار<sup>1</sup>.

5. بطاقة الأعمال **Card Affaires**: وهي بطاقة ما بين البنوك، للسحب والدفع داخل الوطن، موجهة للمهنيين والمؤسسات من أجل تغطية مختلف نفقاتهم مثل دفع الفواتير.

#### المطلب الخامس: الخدمات الرقمية المقدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يعرض بنك الفلاحة والتنمية الريفية عدة خدمات لزبائنه انطلاقاً من إتاحة العادي إلى التجاري والمؤسساتي أو الأطفال، بعد تقديم الوثائق اللازمة؛ يقدم للزبون بطاقة تعتبر كدليل يمكنه استعراضها عند أي إجراء يقوم به؛ كسحب، تحويل، أو تفقد الرصيد تسمى ب (RIB) تحتوي رقم الحساب المتكون من عشرين رقماً وهو خاص بكل زبون.

إن الخدمات الممثلة في تقديم العروض، البطاقات الذكية (البطاقة الذهبية، البطاقة العادية وبطاقة التوفير) إضافة إلى سحب أو إيداع الأموال أو الودائع ومختلف الخدمات الجانبية المقترحة إلكترونياً عبر الموقع الإلكتروني لبنك بدر، كشف الحساب، ومعرفة الرصيد وحتى تحويل الأموال لجذب أكبر قدر ممكن من الزبائن، حيث يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية رائداً على المستوى الوطني في استعمال التكنولوجيات الحديثة ومواكبة التطورات العالمية<sup>1</sup>.

وقد اقترح بنك الفلاحة والتنمية الريفية في الفترة الأخيرة بطاقته البنكية الدولية الجديدة (ماستر كارد) تيتانيوم، وإتاحة استعمالها في شراء السلع والخدمات السياحية، وذلك عن طريق استعمال التطبيق (Master Card 1 Get1)، وإتاحة التطبيق (Careem) للاستفادة من تخفيضات التنقل إلى منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وتسهيل عمليات السحب من الموزعات الآلية (DAB) والشبابيك الآلية (GAB) خارج الوطن والتي تحمل شعار ماستر كارد، وكذلك تسهيل عمليات تسديد المشتريات من خلال البطاقات البنكية لأجهزة الدفع الإلكتروني (TPA) وتوفير ولوج دائم ومؤمن إلى أموال الزبائن في الخارج على مدار الساعة، حيث يؤمن بروتوكول الدفع الآمن (3D Secure) عمليات الدفع الإلكتروني بفضل تقنية البطاقة البنكية الذكية (EMV).

بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الوادي، 28/05/2023<sup>1</sup>

### المبحث الثالث: صعوبات ومعوقات الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وادي سوف

- صغر حجم بنك الفلاحة والتنمية الريفية الوادي وهذا مقارنة بالمصارف الدولية والعربية وهذا ما يحد من قدرتها على التمويلات الطويلة الاجل وفي نفس الوقت يقلل من الخدمات والمنتجات المالية المقدمة .
- ضعف استخدام التكنولوجيا الحديثة : لقد خطى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وادي سوف خطوات محتشمة في توظيف واستخدام التكنولوجيا الحديثة وتطبيق الانظمة والبرامج العصرية حيث ان استخدام التكنولوجيا يزيد من مستوى الشفافية وكذا من مستوى الشمول المالي في البنك .
- عدم وجود العدد الكافي من العملاء للتعامل مع التطبيقات الحديثة وانخفاض الوعي لديهم .
- ضعف القوانين والتشريعات التي تشجع البنك على الصيرفة الالكترونية .
- انعدام الثقة في النظام المصرفي بصفة عامة وكذا عدم الالمام وعدم فهم تقنيات الدفع الحديثة الالكترونية بصفة خاصة .
- انحياز المتعاملين للقطاع الغير الرسمي خارج النظام المصرفي في تعاملاتهم .
- التخوف والشك من التعاملات البنكية بحجة التعامل الربوي الحرام خارج مبادئ الشريعة الاسلامية<sup>1</sup>.

## خاتمة الفصل:

مما سبق نستنتج أن الخدمات المالية تلعب دور كبير في تعزيز الشمول المالي وذلك بوصول الخدمات المالية لجميع أفراد المجتمع المتنوعة والمبتكرة بتكاليف أقل وفي الأوقات المناسبة، إلا أن الجزائر لازالت بعيدة كل البعد على الوصول لتعزيز الشمول المالي باستخدام التقنيات التكنولوجية المالية، ويعود السبب في ذلك لمجموعة من العوائق التي تواجه الأفراد والمؤسسات المالية والدولة في حد ذاتها، كضعف في البنية التحتية و نقص التثقيف المالي، على عكس دول أخرى نجحت في تبني تقنيات هذه الاستراتيجية من خلال مواكبة التطور الهائل في التكنولوجيا عن طريق مجموعة من السياسات التي انتهجتها في سبل تعزيز الشمول المالي.

وبالطبع لا تكفي التكنولوجيا الرقمية بمفردها على الزيادة مستوى الشمول المالي نظرا لوجود علاقة تكاملية بينهما، نتيجة للدور الإيجابي الذي تلعبه في توفير البيئة التحتية، مما يساهم في حصول كافة شرائح المجتمع على الخدمات المالية الرقمية.

الختامة

## الخاتمة:

من خلال هذه الدراسة حاولنا الإجابة على إشكالية التي تمحورت حول دور البنوك الرقمية في تعزيز الشمول المالي وفقا لدراسة حالة البنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الوادي، ودراسة مجموعة العوامل المسببة للشمول المالي و مدى مساهمة الشمول المالي في تقييم أداء البنوك الرقمية، من خلال إثبات صحة الفرضيات او عدمها ، ويمكن حوصلة نتائج الدراسة على النحو التالي:

### اختبار فرضيات الدراسة:

- فرضية أن تعمل البنوك الرقمية في تعزيز الشمول المالي من خلال توفير الخدمات المالية الرقمية لأكبر شريحة من العملاء فرضية صحيحة
- فرضية أن الخدمات المالية الرقمية ساهمت في تعزيز الشمول المالي وذلك من خلال تنوع خدماتها وتخفيض في التكاليف فرضية صحيحة
- فرضية أن المقصود بالشمول المالي تسهيل الخدمات المالية للأفراد بأقل سعر وأقل جهد، تكمن أهميتها في رفع المستوى المعيشي و تحقيق النمو الاقتصادي و الاستقرار المالي فرضية صحيحة
- فرضية أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية "وكالة الوادي" لتحقيق الشمول المالي عن طريق استخدام بعض التقنيات الرقمية ، لضمان توفير فرصة جيدة لكافة فئات المجتمع و القدرة على إدارة مدخراتهم بطريقة سليمة فرضية صحيحة

### نتائج الدراسة

من خلال هذه الدراسة التي سعت لإبراز دور البنوك الرقمية بمختلف تقنياتها في تعزيز الشمول المالي، توصلنا لمجموعة من النتائج يمكن تلخيصها فيما يلي:

- البنوك الرقمية تسهم في زيادة الناتج الداخلي الخام للاقتصاديات الرقمية من خلال توفير وصول سهل إلى مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات الأساسية، مما يؤدي إلى تحقيق الشمول المالي.
- تسمح البنوك الرقمية بمراقبة حركة الأموال والتقليل من العملات المزيفة وتبيض الأموال وسرعة إنجاز المعاملات.
- البنوك الرقمية تسمح بتسهيل الخدمات المالية لسكان الأرياف والمناطق النائية من خلال بنوك الرقمية، وهو ما يرفع من مستوى الشمول المالي.
- الشمول المالي يحسن المستوى المعيشي للأفراد من خلال توفير فرص التمويل الميسرة للفقراء والمحرومين، وفرص العمل، مما يحقق الرفاه الاقتصادي، والذي يمكن أن يؤدي إلى ارتفاع مدخرات الأفراد وزيادة قاعدة ودائع البنوك لتمويل الاقتصادي.
- بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الوادي يسعى الى مواكبة التحول الرقمي، للمساهمة في تعزيز الشمول المالي، لكن مزال يفتقر للإمكانيات لتحقيق هذا الهدف.

#### توصيات:

- من خلال النتائج المتوصل إليها توجد عوائق كبيرة لتحقيق دور البنوك الرقمية في تعزيز الشمول المالي الشمول المالي و آليات تعزيزه في بنك الفلاحة و التنمية الريفية ارتأينا تقديم مجموعة من التوصيات المتمثلة في:
- تعزيز وتوسيع الشمول المالي من دون فتح وكالات بنكية عن طريق الوسائط التكنولوجية و التطبيقات الحديثة هذا من شأنه تقليل التكاليف وتسهيل فتح الحسابات عن بعد وتشجيع التعامل ببطاقات الدفع الإلكترونية وبالتالي التعامل داخل المنظومة المصرفية في التعاملات والمبادلات المالية والتجارية.
  - تأهيل وإدارة الموارد البشرية والموظفين داخل البنك وتحسين مستواهم وتكوينهم في مجال تقنيات تعزيز الشمول المالي.

- ضمان التوعية للمستهلك عبر التوعية و التثقيف المالي من خلال إطلاعهم على حقوقه وواجباته والمزايا والمخاطر المتعلقة بالمنتجات المالية.
- خلق منتجات مالية جديدة تشجيع و تساعد في توسيع فتح الحسابات البنكية والتعامل مع البنك و بالتالي الوصول إلى تعزيز الشمول المالي إلى مستويات أعلى
- زيادة تفعيل انتشار فروع مزودي الخدمات المالية بما أنها الوسيلة الأكثر تفضيل للأفراد بالإضافة إلى انتشار وصول خدمات المالية مثل وكلاء المصارف، نقاط البيع، الصرافات الآلية، خدمات التأمين.
- القيام بملتقيات علمية وأيام دراسة من أجل دراسة ومناقشة آراء من شأنها زيادة الوعي و التعريف بالشمول المالي ومتطلباتها وما يرتبط به من قضايا وسياسات و برامج.
- ينبغي العمل على الاستمرارية في عصره أنظمة الدفع وهذا تماشيا مع متطلبات العصر.

# المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

❖ المذكرات والرسائل:

- منصوري رقية ، عبد المالك اسماء ، الخدمات المصرفية الالكترونية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الليسانس ، تخصص مالية ، جامعة ابو بكر بلقايد ، تلمسان ، الجزائر ، 2014 .
- تونسي منصورية، بلعربي أمينة، ( الشمول المالي بديلا عن الخدمات المصرفية التقليدية)، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي،جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم، الجزائر، 2021/2020 .
- لينا صلاح مهدي، دور الشمول المالي في تعزيز نمو الاقتصاد العراقي ،دراسة تطبيقية لعينة من المصارف المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية ، كلية الإدارة و الإقتصاد ، جامعة القادسية ، العدد 58، 2020 .
- اكرام مالوسي،سنه مسعي، الشمول المالي كآلية لدفع وتيرة التنمية الاقتصادية (أطروحة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة ، الجزائر ، 2021/2020 )
- بوشيبة صلاح الدين، واقع و آفاق تعزيز الشمول المالي في الجزائر،( مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2021/2020)
- نسرين رجال، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، 2021/2020
- كمال طهير، دور البنك المركزي في تعزيز الشمول المالي (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، جامعة العربي بن مهيدي أم لبواقي، الجزائر، 2021/2020

• زينب عريس، نجاه بوالجاج، دور تطوير الصيرفة الإسلامية في تعزيز الشمول المالي (مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، الجزائر، 2021/2020

• حنين محمد بدر عجور، دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، ( مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، مارس 2017

• إلياس عيايشة، أثر الشمول المالي في تحقيق النمو الاقتصادي ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، جامعة العربي بن لمهيدي أم لبواقي، الجزائر، 2020/2019.

❖ المجالات:

• عماروش خديجة إمان ، شوشان خديجة ، البنوك الرقمية الإسلامية بين الأهمية ومتطلبات الإنشاء ، دراسة حالة نومو بنك ، مجلة الابداع ، جامعة امحمد بوقرة بومرداس ، الجزائر ، المجلد 12 ، العدد 1 ، 2022

• عبد الخالد عبد المنعم ،زايد نواف الدويري ، البنوك الإسلامية الرقمية من وجهة نظر شرعية ، مجلة بيت المشورة ، قطر ، العدد 19 ، 2023 .

• عبد الرحمان أحمد الجبيري ، تساؤلات حول البنوك الرقمية ، 2021

• ناهد النقبى ، وائل اللبابيدي ، مقالات البيان ، اتحاد المصارف العربية ، 2021 .

• نجلاء ، ايجابيات وسلبيات البنوك الالكترونية ، المرسال ، 2022 .

• صحيفة مال ، أنواع البنوك الرقمية ، الرياض ، 2023 .

- ناصر صلاح الدين غربي، " دراسة اثر الشمول المالي على النمو الاقتصادي في دول المغرب العربي ( الجزائر، تونس ، المغرب) باستعمال نموذج ARDL خلال الفترة (1990-2019) "، مجلة اقتصاديات الأعمال و التجارة ، جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان ، الجزائر ، المجلد 07 ، العدد 01 ، 2022
- أحمد خروبي لقواس، " الشمول المالي كآلية لتحقيق الاستقرار المالي- تجربة المملكة العربية السعودية "، مجلة بحوث الاقتصاد و المناجمنت، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، المجلد 04، العدد 01، جانفي 2023.
- معمري نارجس ،أوكيل حميدة ، " **Financial inclusion in Algeria - reality and challenges** " ، مجلة القسطاس للعلوم الإدارية والاقتصادية والمالية ، جامعة أكلي محند أولحاج البويرة ، الجزائر ، المجلد الأول ، العدد 01، ديسمبر 2019
- آية عادل محمود،(أثر تطبيق الشمول المالي على المخاطر الائتمانية بالبنوك)،مجلة الدراسات المالية و التجارية، كلية التجارة، جامعة القاهرة، مصر، العدد الثالث 2021
- بن عامر عبد الكريم، بن طواف كوثر، واقع سياسة الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي مع التركيز على حالة الجزائر، مجلة بحوث الاقتصاد و المناجمنت، جامعة بلحاج شعيب عين تمونشنت، الجزائر ، المجلد 04 العدد 01، جانفي 2023.
- صورية شنبي، السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية ، مجلة البحوث في العلوم المالية و المحاسبية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، المجلد 04، العدد 01، 2019.

- أسامة فراح، رحمة عبد العزيز، الشمول المالي و دوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، جامعة الشلف، الجزائر، العدد 02، المجلد 04، السنة 2021.
- بهناس العباس وآخرون، أسس و متطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة إلى التجربة الأردنية، مجلة معارف، جامعة زيان عشور الجلفة، الجزائر، المجلد 14، العدد 02، ديسمبر 2019.
- عادل عبد العزيز السن، " دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار و النمو الاقتصادي"، جامعة الدول العربية.