الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر – الوادي –

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر اكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

آليات تحقيق الشمول المالي في الجزائر

(دراسة حالة بريد الجزائر في توقرت)

من إعداد الطلبة:

- **العايب حسام**
- **بوشاشي محمود**
- **مناعي محمد البشير**

تحت إشراف الأستاذ/الدكتور:

– بنين بغداد

لجنة المناقشة

د. ضو نصر	– بجامعة الشهيد حمة لخضر	رئيسا
د. بنين بغداد	– بجامعة الشهيد حمة لخضر	مشرفا
د. عادل كدودة	– بجامعة الشهيد حمة لخضر	مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022

الإهــداء

إلى كل من ألهمني القوة وشحذني بالعزيمة، بفضل تشجيعهما الدائم ودعائهما المتواصل والديا سبب وجودي وسر نجاحي.

إلى كل الإخوة والأخوات وفقهم الله لنيل المراتب العليا ودرجات الفضلاء، ولا أنسر العائلة الكريمة من صغيرها إلى كبيرها.

إلى صديقيي في هذا العمل **محمود** و**مُحَّد البشير** وإلى كل عائلتيهما من كبيرها إلى صغيرها.

إلى كل الأساتذة وكل الموظفين الإداريين والعاملين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلم التسيير –قسم العلوم الاقتصادية– وجامعة حمه لخضر بالوادي.

إلى كل موظفي بريد الجزائر خاصة بريد الجزائر بولاية توقرت.

إلى كل الزملاء في التخصص وأصدقائي من قريب وبعيد.

إلى كل من يذكرهم قلبي ولم يذكرهم لساني.

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع.

العايب حسام.

الإهــداء

إلى إبني الغالي عمار إسحاق وبناتي العزيزات خديجة، مارية وبلقيس وفقهم الله لنيل المراتب العليا، أدامهم الله لي نورا في حياتي.

إلى كل الإخوة والأخوات وفقهم الله لنيل المراتب العليا ودرجات الفضلاء، ولا أنسر العائلة الكريمة من صغيرها إلى كبيرها.

إلى صديقيي في هذا العمل **حسام** و**مُحَمَّد البشير** وإلى كل عائلتيهما من كبيرها إلى صغيرها.

إلى كل الأساتذة وكل الموظفين الإداريين والعاملين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلم التسيير –قسم العلوم الاقتصادية– وجامعة حمه لخضر بالوادي.

إلى كل موظفي بريد الجزائر خاصة بريد الجزائر بولاية توقرت.

إلى كل الزملاء في التخصص وأصدقائي من قريب وبعيد.

إلى كل من يذكرهم قلبي ولم يذكرهم لساني.

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع.

بوشاشي محمود.

الإهــداء

إلى كل من ألهمني القوة وشحذني بالعزيمة، بفضل تشجيعهما الدائم ودعائهما المتواصل والديا سبب وجودي وسر نجاحي.

إلى كل غلإخوة والأخوات وفقهم الله لنيل المراتب العليا ودرجات الفضلاء، ولا أنسر العائلة الكريمة من صغيرها إلى كبيرها.

إلى صديقيي في هذا العمل **محمود** و**حســام** وإلى كل عائلتيهما من كبيرها إلى صغيرها.

إلى كل الأساتذة وكل الموظفين الإداريين والعاملين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلم التسيير –قسم العلوم الاقتصادية– وجامعة حمه لخضر بالوادي.

إلى كل موظفي بريد الجزائر خاصة بريد الجزائر بولاية توقرت.

إلى كل الزملاء في التخصص وأصدقائي من قريب وبعيد.

إلى كل من يذكرهم قلبي ولم يذكرهم لساني.

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع.

مناعي مُحَّد البشير.

شكـر وتقديـر

الشكر لله أولا وأخرا على نعمه الكثيرة، نشكره على توفيقه لنا في انجاز هذه المذكرة، فهو المتفضل الأول بسابغ الكرم والمعطي دائما لكل النعم.

ثم نتقدم بالشكر الجزيل والامتنان الكبير الى كافة عمال جامعة حمه لخضر بالوادي.

ونخص بالذكر كل الأساتذة الأفاضل وخاصة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلم التسيير –قسم العلوم الاقتصادية–.

نشكر الأساتذ المأطر بنين بغداد الذي له الفضل في إعداد هذا العمل من خلال التوجيه والتأطير الجيد.

كما نشكر عمال بريد الجزائر بولاية توقرت.

شكــرا جزيــلا.

الملخص:

تهدف الدراسة إلى محاولة معرفة كيف ساهمت وسائل الدفع الحديثة الخاصة ببريد الجزائر في تحقيق وتعزيز الشمول المالي من خلال مؤشراته خاصة في ظل جائحة كورونا كوفيد 19، ولقد تمت الدراسة في بريد الجزائر بولاية توقرت من خلال الإحصائيات المقدمة لنا من مصلحة المالية والنقدية من سنة 2022 الى غاية شهر مارس من سنة 2023 كونها ولاية مستحدثة وخلصت الدراسة إلى أن:

01- زيادة في عدد الصرافات الالية لبريد الجزائر يعزز الشمول المالي.

02- سهولة إستعمال بطاقات الدفع الحديثة منها البطاقة الذهبية وتطبيق بريدي موب يعززان الشمول المالي من خلال زيادة عدد البطاقات والمشتركين من خلال جلب زبائن جدد.

الكلمات الإفتتاحية: وسائل الدفع الحديثة، الشمول المالي، بريد الجزائر، بطاقة الذهبية وبريدي موب.

Summary:

The study aims to try to find out how modern payment methods for Algeria Post contributed to achieving and enhancing financial inclusion through its indicators, especially in light of the Corona Covid 19 pandemic. The end of March of the year 2023, as it is a new state, and the study concluded that:

-01An increase in the number of automatic teller machines for Algeria Post, which enhances financial inclusion.

-02Ease of use of modern payment cards, including the golden card and the postal mob application, which enhance financial inclusion by increasing the number of cards and subscribers by bringing in new customers.

Keywords: modern means of payment, financial inclusion, Algeria Post, Golden Card and Post Mob.

Keywords: modern means of payment, financial inclusion, Algeria Post, Golden Card and Post Mob.

الفهـــرس

العنـــوان	الصفحـة
الاهداء	I–III
شكر وتقدير	IV
ملخص الدراسة	V
الفهرس	VI–VII
قائمة الأشكال	VIII–IX
قائمة الجداول	X–XI
المقدمة العامة	أ–ح
الفصـل الاول: الاطـار النظـري للشمـول المالـي	22–1
المبحث الأول: مدخل الشمول المالي	2
المطلب الأول: ماهية الشمول المالي	2
المطلب الثاني: مبادئ الشمول المالي	3
المطلب الثالث: أهداف الشمول المالي	4
المبحث الثاني: أساسيات تعزيز الشمول المالي	7
المطلب الأول: أبعاد الشمول المالي	7
المطلب الثاني: ركائز الشمول المالي	9
المطلب الثالث: سياسات الشمول المالي	11
المبحث الثالث: محددات تعزيز الشمول المالي	14
المطلب الأول: آليات تعزيز الشمول المالي	14
المطلب الثاني: علاقة الشمول المالي بالمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية	18
المطلب الثالث: التحديات التي تعيق الشمول المالي	19
خلاصة الفصل	22
الفصـل الثانـي: الفصـل الثاني الدراسة الميدانية – دراسة بريد الجزائر بتوقرت–	78–23
المبحث الأول: نظام الدفع المالي في الجزائر	24
المطلب الأول : مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر	24
المطلب الثاني: تحليل مؤشرات الشمول المالي في الجزائر	35

المطلب الثالث: تحديات وحلول تعزيز الشمول المالي في الجزائر	38
المبحث الثاني: عرض وتحليل مؤشرات الشمول المالي في الجزائر من خلال وسائل الدفع الحديثة والكثافة المصرفية قبل وخلال تفشي جائحة كورونا	45
المطلب الأول: مؤشرات بعد الوصول للمنتجات والخدمات المالية والمصرفية في الجزائر قبل وخلال تفشي جائحة كورونا	45
المطلب الثاني: مؤشرات بعد استخدام المنتجات والخدمات المالية والمصرفية في الجزائر قبل وخلال تفشي جائحة كورونا	54
المبحث الثالث: دراسة حالة بريد الجزائر ولاية تقرت	61
المطلب الأول : تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر	61
المطلب الثاني: أهم وسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر	66
المطلب الثالث: مساهمة الدفع الالكتروني لبريد الجزائر بولاية توقرت في تعزيز الشمول المالي	70
خلاصة الفصل	77
الخلاصة العامة	78
المراجع	83
الملاحق	88

فهـــرس
الجـــداول و
الأشكـــال

العنـــوان	الصفحة
الشكل رقم (1–1): أبعاد الشمول المالي	8
الشكل رقم (1–2): عناصر الشمول المالي	10
الشكل رقم (1–3): سياسات الشمول المالي	13
الشكل رقم (2–1) البطاقة الكلاسيكية	29
الشكل رقم (2–2) البطاقة الذهبية	29
الشكل رقم (2–3) بطاقة فيزا وماستر كارد	30
الشكل رقم (2–4) الموزع الآلي للنقود	31
الشكل رقم (2–5) جهاز TPE	32
الشكل رقم (2–6): هيكل القطاع المصرفي حتى 2022	46
الشكل رقم (2–7) التمثيل البياني للكثافة المصرفية خلال الفترة 2016–2021	49
الشكل رقم (2–8) التمثيل البياني لتطور عدد أجهزة الصراف الآلي في الجزائر خلال الفترة 2016–2022	50
الشكل رقم (2–9) : التمثيل البياني لتطور عدد أجهزة نهائي نقاط البيع في الجزائر خلال الفترة 2017–2022	52
الشكل رقم (2–10): التمثيل البياني لتطور عدد بطاقات الدفع الالكتروني في الجزائر خلال الفترة 2017–2022	54
الشكل رقم (2–11) التمثيل البياني لتطور عدد الحسابات البنكية في الجزائر خلال الفترة 2017–2022	55
الشكل رقم (2–12): التمثيل البيان لتطور عدد العمليات المنجزة عبر أجهزة الصراف الآلي في الجزائر	57
الشكل رقم (2–13) التمثيل البياني لتطور عدد عمليات الدفع عبر أجهزة TPE في الجزائر (2017–2022)	58

الشكل رقم (2–14): الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المركزي	63
الشكل رقم (2–15): المديريات الإقليمية والوحدات الولائية لمؤسسة بريد الجزائر	64
الشكل رقم (2–16): الهيكل التنظيمي لمديرية وحدة بريد الجزائر بولاية تقرت	65

العنـــوان	الصفحـة
الجدول رقم (2–1) الموزع الآلي للأوراق	30
الجدول رقم (2–2) الشباك الآلي البنكي	31
الجدول رقم (2–3) نهائي نقطة البيع الالكترونية	32
الجدول رقم (2–4): ملكية الحسابات في مؤسسات بالنسبة من البالغين (15) سنة فمل فوق في الجزائر خلال الفترة (2014–2017)	35
الجدول رقم (2–5): نسبة الأفراد البالغين (15 سنة فما فوق) الذين اقترضوا من المؤسسات المالية في الجزائر خلال الفترة (2014–2017)	36
الجدول :(2–6) : نسبة الادخار من المصاريف والمؤسسات المالية الرسمية للأفراد البـالغين (15 سنة فما فوق) خلال الفترة (2014–2017)	37
الجدول رقم (2–7) : نسبة استخدامات الفروع البنكية والمصرف الألي للأفراد البالغين (15) سنة فما فوق خلال الفترة 2014–2019	37
الجدول رقم(2–8) أهم النسب المعيارية العالمية لمؤشر الانتشار المصرفي والكثافة المصرفية للقطاع المصرفي	47
الجدول رقم (2–9) فروع البنوك العمومية والخاصة العملة في الجزائر والانتشار والكثافة المصرفية	47
الجدول رقم (2–10): تطور عدد أجهزة الصراف الآلي في الجزائر خلال الفترة 2016–2022	49
الجدول رقم (2–11) تطور عدد الأجهزة طرفيات أونهائي نقاط البيع في الجزائر خلال الفترة 2017–2022	51
الجدول رقم (2–12) تطور عدد بطاقات الدفع الالكتروني في الجزائر خلال الفترة 2017–2022	52
الجدول رقم (2–13) تطور عدد الحسابات البنكية في الجزائر خلال الفترة 2017–2022	54
الجدول رقم (2–14) تطور عدد العمليات المنجزة عبر أجهزة الصراف الآلي في الجزائر	56
الجدول رقم (2–15) تطور عدد العمليات الدفع عبر أجهزة طرفيات البيع في الجزائر	57
الجدول رقم (2–16) تطور عدد الحركات الدفع ببطاقة الالكتروني عبد الانترنت في مختلف القطاعات	59

الجدول رقم (2–17) تطور عدد أجهزة الصراف الآلي لبريد الجزائر بتقرت	71
الجدول رقم (2–18) تطور عدد طرفيات او نقاط البيع لبريد الجزائر تقرت	72
الجدول رقم (2–19) تطور عدد بطاقات الذهبية لبريد الجزائر بتقرت	73
الجدول رقم (2–20) تطورعدد العمليات المنجزة عبر أجهزة الصراف الآلي لبريد الجزائر بتقرت	74
الجدول (2–21): تطور عدد العمليات المنجزة عبر أجهزة الصرف الآلي لبريد الجزائر بولاية تقرت خلال شهر مارس 2023	75

المقدمـــــة

العـامـــة

المقدمة العامة

لقد أدى ظهور جائحة كورنا في أواخر سنة 2019 إلى أزمة صحة عالمية، اثرت على الاقتصاد العالمي ككل، بسبب الإجراءات الإحترازية التي اقرتها السلطات العليا للبلاد من إنتشار فيروس كورونا المستجد، حيث شهدت بعض القطاعات توقف شبه تام جراء تجميد بعض الأنشطة التجارية وإرتباط أنشطة أخرى بفترات الحجر الصحي المفروض، لذا كان لابد من التعايش مع الوباء وإحترام مختلف البتروكولات الصحية المفروضة عن طريق التباعد الجسدي.

من جهة أخرى فإن التعايش مع هذه الأزمة الصحية يقتضي ترسيخ ثقافة العمل عن بعد في تقديم مختلف الخدمات المالية، خاصة مع التطورات الحاصلة في ظل تكنولوجيا المعلومات والإتصال ويعد القطاع المصرفي والمالي من القطاعات التي عصفت بها الأزمة الصحية والتي كانت ملزمة بمسايرة هذا التطور ورفع التحذيات، خاصة في الظروف الإستثنائية كوفيد 19 بالتكيف مع الوضع السائد أنذاك بكل فعالية وذلك بتقديم ما هو جديد من خلال عصرنة أنشطتها لتواكب التكنولوجيا الحديثة، عبر أجهزة وتقنيات متطورة بإستخدام وسائل الدفع الحديثة، من أجل تقديم الأفضل والأحسن من الخدمات وإيصالها إلى جميع الناس في مختلف المناطق، سواءا كانوا سكان مدن أو ارياف أو مناطق الظل النائية، وجعل تلك المنتجات المالية والخدمات متاحة لهم بغض النظر عن مستواهم المعيشي وبأقل تكلفة، مما يجعل القطاع المالي والمصرفي أكثر فعالية ومردودية ،وهو ما يعزز الشمول المالي بكل أبعاده.

والجزائر لم تكن أمنة من كوفيد 19 إين إنتلقت إليها العدوى لتفرض إجراءات الغلق الكلي والجزئي والتي باتت أثارها واضحة على القطاع المصرفي والمؤسسات المالية، مما دفع الدولة إلى السعي لمواكبة التغيرات المتلاحقة وبذل جهود مضاعفة لتلبية إحتياجات العملاء بالكفاءة والفعالية المطلوبة لتحقيق التحول الرقمي المنشوذ وتعزيز الشمول المالي في الجزائر لتحقيقه، حيث بدأت المصارف في تبني خطط التوجه بقوة للخدمات المصرفية الإلكترونية و بإعتبار أن بريد الجزائر أحد المؤسسات المالية التي تقدم الخدمات المالية المختلفة لشريحة كبيرة جدا من المجتمع فقد كان لها الفضل في تحقيق التحول نحو وسائل وأنظمة الدفع الحديثة.

1. مشكلة البحث

من خلال ما سبق تبرز إشكالية البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

كيف ساهمت وسائل الدفع الحديثة لبريد الجزائر في تحقيق الشمول المالي في الجزائر؟

ومن خلال السؤال الجوهري للدراسة، وبناءا على تداخل الاطار النظري والتطبيقي يمكن طرح جملة من الأسئلة الفرعية والتي تحاول الدراسة الإجابة عنها، وهي:

- ❖ مالمقصود بوسائل الدفع الحديثة وماهي أهميتها في تحقيق الشمول المالي خاصة في الأزمة الصحية كوفيد19؟.
- ❖ ماهومفهوم و أبعاد ومؤشرات الشمول المالي؟.
- ❖ هل ساهمت وسائل الدفع الحديثة في تعزيز وتحقيق الشمول المالي في ظل الأزمة الصحية كوفيد19؟.
- ❖ هل توجد بوابة الدفع الإكتروني في الجزائر هدفها تحقيق الشمول المالي؟
- ❖ هل إدخال وتطوير ريد الجزائر لوسائل دفع حديثة تزيد من تعزيز وتحقيق الشمول المالي في الجزائر؟.

2. فرضيات البحث

وللإجابة على التساؤل الرئيسي والأسئلة الفرعية تم وضع الفرضيات الاتية:

الفرضية الأولى: هناك العديد من أبعاد ومؤشرات الشمول المالي التي تعمل البنوك والمؤسسات المالية على تحقيقها وهي غير محصورة في خدمات محددة أو نطاق واحد.

الفرضية الثانية: تساهم وسائل الدفع الحديثة في تعزيز الشمول المالي من خلال زيادة الطلب عليها من مختلف شرائح المجتمع وتعميم هذه الوسائل حتى يتسنى الوصول لمختلف الخدمات التي تقدمها هذه الوسائل دون عناء التنقل لمراكز البريد او الوكالات البنكية.

الفرضية الثالثة: توجد بوابة بريدي موب لبريد الجزائر التي لقت اقبال كبير خاصة مع تفشي جائحة كورونا.

الفرضية الرابعة: يسعى بريد الجزائر لمواكبة التطورات المعاصرة بإدخال أنظمة ووسائل دفع الكترونية حديثة لتحسين أدائه وايصال خدماته لكافة شرائح المجتمع.

3.أهمية الدراسة

يمكن ان نبرز أهمية الدراسة في الاتي:

1- تستمد الدراسة أهميتها من أهمية وسائل الدفع الحديثة خاصة مع جائحة كورونا الذي يتطلب بروتوكول صحي خاص، مما يعزز العمل عن بعد باستخدام وسائل الدفع الحديثة لإيصال مختلف الخدمات لجميع شرائح المجتمع بأقل تكلفة وتعزيز الشمول المالي

2- يستمد البحث أهميته من أهمية مساهمة الشمول المالي في تحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي وتحقيق التنمية المستدامة النمو الاقتصادي.

3- تزويد متخذي القرار برؤية موضوعية عن الواقع الاقتصادي والمالي والديموغرافي في تحديد الاستراتيجيات التي يتم اختيارها في تعزيزات الشمول المالي.

4- تبرز أهمية البحث في بيان واقع الشمول المالي في الجزائر من خلال توضيح فرص للنهوض به والتحديات التي تواجهه.

4.أهداف الدراسة

نظرا للاعتبارات السابقة، فان الاهداف المرجوة من هذا البحث تتمثل فيما يلي:

1- دراسة وسائل الدفع الحديثة في البنوك والمؤسسات المالية وكيف ساهمت هذه الوسائل في رفع الغبن عن مستعمليها وبتالي تحقيق الشمول المالي خاصة في ظل الأزمة الصحية والعراقيل التي ساهمت في عرقلة تطور وسائل الدفع وتعزيز الشمول المالي في الجزائر.

2- تحديد علاقة البنية التحتية المالية بالشمول المالي وإمكانية تعزيزه في الجزائر.

3- محاولة تحديد العناصر المساعدة لتحقيق الشمول المالي في الجزائر، وهذا من أجل صياغة إستراتيجية وطنية تهدف إلى فرصة استخدام الخدمات المالية لمختلف طبقات المجتمع وتحسين المستوى المعيشي للأسر.

4- إعطاء مفاهيم واضحة حول الشمول المالي ومبادئه ومؤشرات قياسه واليات تعزيزه

5- إعطاء مفاهيم واضحة حول وسائل الدفع الحديثة وخصائصها وعوامل نجاحها والعوائق التي يمكن أن تواجهها.

5.أسباب اختيار البحث

لعل من أهم الأسباب التي دفعتنا الى اختيار موضوع البحث الذي بين أيدينا، فنذكر على الخصوص الاعتبارات الاتية:

- حداثة موضوع الشمول المالي.
- قلة الدراسات حول الشمول المالي المرتبطة بأداء بريد الجزائر.
- ارتباط موضوع الدراسة بمجال التخصص.
- الرغبة الشخصية للتطرق للموضوع معاصر وجديد
- الرغبة الشخصية أنه كيف ساهمت وسائل الدفع الحديثة في المؤسسات المالية في ظل الأزمة الصحية كوفيد19 في تعزيز وتحقيق الشمول المالي .

6.اطار الدراسة

لقد حاولنا في هذه الدراسة جمع أكبر عدد من الإحصائيات المتعلقة بوسائل الدفع الحديثة قبل وبعد الازمة الصحية كوفيد 19 إبتداءا من سنة 2016 إلى غاية 2023.

- ✓ **الموضوعية:** تعالج الدراسة الحالية المتغيرات التالية آليات الشمول المالي
- ✓ **المكانية:** تمت الدراسة بالمكتب النقدية والمالية بالمديرية الولائية لبريد الجزائر بتوقرت.
- ✓ **الزمنية:** تمت الدراسة في سنة 2023 وإشتملت على البيانات المقدمة من طرف موظفي مكتب المالية والنقدية بالمديرية الولائية لبريد الجزائر بتوقرت والإحصائيات المقدمة من طرف التجمع الألي النقدي GIE MONETIQUE،وإحصائيات ساتيم SATIM.

7.منهج الدراسة:

نظرا لطبيعة الموضوع وإرادة منا للوصول الى كافة نطلعاتها، تم الإعتماد على:

المنهج الوصفي: حيث تم الإعتماد على المنهج الوصفي في الفصل الأول (الجانب النظري)، من خلال التطرق إلى مفاهيم الشمول المالي وأليات تعزيزه ومؤشراته.

المنهج التحليلي: وتم الإعتماد عليه في الفصل الثاني (الجانب التطبيقي)، عن طريق عرض وتحليل مؤشرات الشمول المالي في الجزائر من خلال وسائل الدفع الحديثة قبل وبعد الأزمة الصحية والتي عرفت إقبالا عليها بسبب الإجراءات المتخذة من طرف السلطات العليا لبلاد منها الغلق الكلي والجزئي.

8.خطة البحث وهيكله

بناءا على ضوء الفرضيات والأهداف الأساسية الموضوعة آنفا، وللإلمام بجوانب موضوع البحث، مقدمة عامة وفصلين: الأول بعنوان الاطار النظري للشمول المالي به ثلاث مباحث، حيث تناول المبحث الأول مدخل الشمول المالي أما المبحث الثاني تطرقنا فيه الى أساسيات تعزيز الشمول المالي. والمبحث الأخير المبحث تناولنا فيه محددات تعزيزات الشمول المالي. **أما الفصل الثاني**: يتمثل في الفصل التطبيقي وهو عبارة دراسة تحليلية لواقع الشمول المالي في الجزائر به ثلاث مباحث حيث تناولنا في المبحث الأول لنظام الدفع في الجزائر. أما المبحث الثاني: فيه عرض وتحليل المؤشرات الجزئية للشمول المالي من خلال وسائل الدفع الحديثة في الجزائر. اما المبحث الأخير عبارة عن دراسة لأهم الوسائل الحديثة في بريد الجزائر ومساهمتها في تعزيز الشمول المالي. **الخاتمة**: تضمنت اختبار الفرضيات، وأهم النتائج المتوصل اليها، وعلى اثرها تم طرح بعض الاقتراحات التي رأيناها مناسبة.

9.الدراسات السابقة

رغم البحوث والدراسات الخاصة بوسائل الدفع الحديثة، وبعض البحوث والدراسات التي تناولت الشمول المالي، إلا انه لا توجد دراسة قامت بجمع بين وسائل الدفع الحديثة في البنوك والمؤسسات المالية وعلاقتها بتعزيز الشمول المالي خلال فترة كورونا إلا الدراستين التاليتين:

1- لعلاوي نواري، حماني عبد الرؤوف، مساهمة الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي والوقاية من جائحة كورونا في الجزائر البطاقة الذهبية لبريد الجزائر نموذجا، مجلة المشكاة في اقتصاد التنمية والقانون، العدد 12، المجلد 05، تاريخ النشر2020/12/29، حيث تهدف هذه الدراسة الى ابراز اهمية الدفع الالكتروني في مؤسسة بريد الجزائر من خلال البطاقة الذهبية، ومساهمته في تعزيز الشمول المالي والوقاية من تفشي جائحة كورونا، وقد توصل الباحثان الى ان البطاقة الذهبية من خلال المزايا المتعددة لها، ساهمت في الوقاية من جائحة كورونا بفضل امكانية اجراء حاملي هذه البطاقة العديد من العمليات دون الحاجة الى التنقل الى مراكز البريد او البنوك والاختلاط، وتمكنت هذه البطاقة من جلب العديد من الزبائن الجدد وبالتالي ساهمت في تعزيز الشمول المالي.

2- مريم كردوسي، أمال براهمية، وسائل الدفع الالكترونية الحديثة وأهميتها في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، العدد 02،المجلد 11، تاريخ القبول 17/05/2022، حيث تهدف هذه الدراسة الى التعرف على وسائل الدفع الالكترونية الحديثة، وعرض

مراحل تطورها في البنوك الجزائرية، وإبراز دورها في دعم ورفع مستويات الشمول المالي من خلال الوقوف على واقعه ومتطلبات تعزيزه، وقد توصلت الباحثتان الى أن مستوى الشمول المالي متدني بالنسبة للبنوك الجزائرية مقارنة بنظيراتها من دول الشرق المتوسط وشمال افريقيا والعالم ككل.

3- بطاهر بختة، عقون عبد الله[1]: الشمول المالي وسبل تعزيزه في بعض الدول " تجارب بعض الدول العربية "، تهدف هذه الدراسة إلى التعريف بالشمول المالي وعرض أهم تجارب الدول العربية في هذا الموضوع، حيث اعتمدت الدراسة على المنهجين الوصف والتحليلي لتلاؤمهما مع بعض معطيات الدراسة، كما تم جمع المعلومات ومختلف البيانات الخاصة بمتغيرات الدراسة وتحليلها.

وما يميز هذه الدراسة:

تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة، بعرض وتحليل مؤشرات الشمول المالي التي لها علاقة بوسائل الدفع الحديثة والكثافة المصرفية في الجزائر أثناء وبعد جائحة كورونا، وعرض واقع الشمول المالي في الجزائر، كما تطرقت هذه الدراسة كيف ساهمت وسائل الدفع الحديثة لبريد الجزائر في تعزيز وتحقيق الشمول المالي.

[1] مداخلة " تعزيز الشمول المالي و سبل تعزيزه في اقتصاديات الدول – تجارب بعض البلدان العربية في الملتقى الوطني الأول حول تعزيز الشمول المالي في الجزائر، آلية لدعم التنمية المستدامة، يومي 27-28 نوفمبر 2018، المركز الجامعي لخميس مليانة، الجزائر"

الفصـــل الأول

الإطـــار النظـري للشمـول المالـي

استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة عام 1999 بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة، غير أن اهتمام الدولي بالشمول المالي ازداد في أعقاب الأزمة المالية بنهاية عام 2007 من خلال سعي دول العالم إلى تنفيذ سياسات يتم من خلالها تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح، بالإضافة إلى توفير خدمات مالية متنوعة ومبتكرة بتكلفة منخفضة من خلال مزودي هذه الخدمات. كما تم العمل على إصدار سياسات وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات المالية المبتكرة وإتباع نهج شامل مبنى على تشريعات عادلة وشفافة لحماية حقوق المستهلكين الخدمات المالية.

وبنت مجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية، واعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصول جميع فئات المجتمع.

سنعالج هذا الفصل من خلال ثلاث مباحث وهي:

- **المبحث الأول**: مدخل الشمول المالي.
- **المبحث الثاني**: أساسيات تعزيز الشمول المالي.
- **المبحث الثالث**: محددات تعزيزات الشمول المالي.

المبحث الأول: مدخل الشمول المالي

يعد الشمول المالي أحد الحلول للمشاكل الاقتصادية والاجتماعية المعاصرة، التي تواجه مختلف المجتمعات خاصة الطبقات ذوي الدخل المحدود. الأمر الذي يدفعنا إلى التعرف على مفهومه والإحاطة بأهدافه وأهميته ومبادئه وكذلك التعرف على أبعاده ومؤشرات قياسه. إليه من خلال هذا المبحث.

المطلب الأول: ماهية الشمول المالي

ظهر مفهوم الشمول المالي "Financial inclusion" (عكس الاستبعاد أو الاقصاء المالي) لأول مرة عام 1993في دراسة "LICHON WTREFT" 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 الفئات في وصول إلى الخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية، وفي سنة 1999 أستخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المتوفر، وينحصر اهتمام المعنيين بالشمول المالي في استهداف من أقصوا بشكل قصري من الشمول المالي وإيجاد الطرق الكفيلة للتغلب على أسباب الإقصاء، ولا يهتم بمن اختاروا الإقصاء بأنفسهم سواء لأسباب ثقافية أو عقائدية عن استخدام المنتجات والخدمات المالية[1].

ولقد زادا الاهتمام بالشمول المالي في أعقاب الأزمة المالية العالمية لسنة 2008 من خلال تنفيذ السياسات الهادفة إلى تسهيل وصول كافة فئات المجتمع للخدمات المالية، وتمكينهم من استخدامها بتكاليف منخفضة، إذ تم إنشاء التحالف الدولي للشمول المالي (AFI)* عام 2008 الذي يعد أول شبكة دولية للتعلم من تجارب الدول في مجال الشمول المالي، والذي يعمل على تطوير الأدوات المستخدمة لتطبيقه وتبادل الخبرات الفنية والعملية بين الدول الأعضاء ومساعدتها في صياغة السياسات الإصلاحية وآليات التطبيق بالإضافة إلى إعداد الزيادات التعليمية في ذات المجال[2].

لاقي مصطلح الشمول المالي اهتماما كبيرا من قبل المؤسسات الدولية والمتخصصين الماليين على حد سواء، مما ادى الى ظهور عدة مفاهيم تصب في مجملها في اطار واحد.

---

1 سيد احمد مجاهد وآخرون، الشمول المالي –الأسس النظرية و المفاهيم، ورقة بحثية مقدمة ضمن المؤتمر العلمي الدولي بعنوان " الهندسة الإدارية للمؤسسات المالية كخيار لتحقيق التنمية المستدامة "، 24- 25 ماي 2001، جامعة أدرار، الجزائر، ص 134.

*ALLIANCE For Financial Inclusion

2 مفتاح غزال، مراد بركات، الثقافة المالية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، أفريل 2020 جامعة الأغواط، الجزائر، ص 47.

– عرفه بنك الاحتياط الهندي (2006) الشمول المالي بانه "تقديم الخدمات المصرفية بتكلفة معقولة إلى فئات واسعة من ذوي المدخل المنخفضة والمحرومة، والوصول غير المقيد إلى السلع والخدمات العامة هو شرط لا غنى عنه لمجتمع مثقف وكفؤ. كما أن طبيعة الخدمات المصرفي هي في الصالح العام، وتوفر الخدمات المصرفية والدفع لكافة أفراد المجتمع دون تمييز هدف رئيسي للسياسة العامة[1]".

– كما عرفته مجموعة العشرين (G20) والتحالف العالمي للشمول المالي (AFI) على انه الإجراءات التي تتخذها الهيئات الرقابية لتعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع، وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة، للخدمات والمنتجات المالية التي تناسب مع احتياجاتهم، وأن تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة[2].

– أما المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء فتعرف الشمول المالي بأنه. "وصول الأسر والشركات إلى المالية المناسبة واستخدامها بشكل فعال ووجوب تقديم تلك الخدمات بمسؤولية وبشكل مستدام في بيئة منظمة تنظيما جيدا[3].

–كما عرفه البنك الدولي بأنه: إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية بأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم (المعاملات، المدفوعات، المدخرات والتأمين) ويتم تقديمها بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة[4].

المطلب الثاني: مبادئ الشمول المالي

إيمانا من عدد المؤسسات الدولية بأهمية الشمول المالي، بدأ الاهتمام بعد الأزمة العالمية 2008 بالعمل على إيجاد معايير دولية يمكن إتباعها من طرف الدول وذلك للعمل على تعزيز الشمول، فعلى سبيل المثال قامت مجموعة العشرين عام 2010 بإصدار ما يعرف بالمبادئ المبتكرة للشمول المالي التي تتلخص في عدة نقاط.

1– **القيادة:** غرس التزام حكومي واسع النطاق اتجه الشمول المالي للمساعدة على تحقيق وطأة الفقر[5].

2– **التنوع:** تنفيذ سياسات تعزز المنافسة وتقدم محفزات تشجيعية للوصول إلى الخدمات المالية.

3– **الابتكار:** تشجيع الابتكارات التقنية والمؤسسية كوسيلة لتوسيع فرص النفاذ إلى الخدمات المالية يتضمن ذلك تحسين البنية التحتية[6].

---

1 Reserve Bank of India Bulletin (2006) " Taking Banking Services to the Common Man Financial Inclusion
نقلا عن رشا عودة لفته، سالم عواد حسين، آليات و سياسات مقترحة لتوسيع قاعدة انتشار الشمول المالي وصولا للخدمة المالية في العراق، مجلة كلية مدينة العلم الجامعة، المجلد 11، العدد 1 العراق، السنة 2019، ص 83.

2 صندوق النقد العربي 2015، ص 2 – 3.

3 سمير عبد الله و آخرون، الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني " ماس "، القدس، رام الله، فلسطين، 2016، ص 15.

4 معهد الدراسات المصرفية، الشمول المالي، اضاءات مالية و مصرفية، السلسلة 8، العدد 7، الكويت، 2016، ص 2.

5 فضيل البشير، واقع و تحديات الشمول المالي في الجزائر، مجلة إدارة الأعمال و الدراسات الاقتصادية، المجلد 6، العدد 1، 2020، ص 477.

6 الهويات الرقمية و تعميم الخدمات المالية، https:www.findegate way- org، تاريخ 2022/04/04

4- **الحماية:** إيجاد طرق شاملة لحماية المستهلك المالي بحيث تكون إجراءات الحماية مبنية على توجيهات حكومية واضحة ومشاركة فعالة من مزودي الخدمات المالية والعملاء[1].

5- **التمكين:** العمل على محو الأمية المالية لأفراد للاستفادة من الخدمات المالية على نطاق واسع.

6- **التعاون:** خلق بيئة مواتية لنشر الخدمات المالية في إطار واضح من المساءلة والمحاسبة الحكومية، وأيضا العمل على تشجيع الشراكة والتشاور والاستشارة بين الحكومة والقطاعات المالية.

7- **المعرفة:** يجب توفير بيانات كافية واستخدامها لإنشاء سياسة تستند على أدلة وأدوات قياس لكل من الجهة الرقابية ومزودي الخدمات والمنتجات المالية، حيث أن توفر البيانات المناسبة والموثقة يعتبر أمرا ضروريا لعملية تصميم وإعداد سياسة الشمول المالي[2].

8- **التناسب:** وضع واعتماد سياسة وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات والمنتجات المالية المبتكرة، بحيث تكون مبنية على أسس سد الفجوة وتدليل المعوقات في التشريعات المالية.

9- **إطار العمل:** الأخذ بعين الاعتبار الأمور التالية في سياق الإطار التنظيمي بما يعكس المعايير الدولية والظروف المحلية وتدعيم مناخ قادر على المنافسة، نظام متناسب ومرن ويستند إلى المخاطر بشأن مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وشروط استخدام الوكلاء كممثلين للتعامل مع العملاء، ولوائح تنظيمية واضحة تنظم القيمة المحتفظ بها الكترونيا، وحوافز مسندة إلى أوضاع السوق لتحقيق الهدف طويل الأجل المتمثل في التشغيل البيئي والمرتبط على نطاق واسع[3].

المطلب الثالث: أهداف الشمول المالي

أن تعزيز مستويات عالية من الشمول المالي الذي يسعي إلى مشاركة شرائح المجتمع بالنظام المالي الرسمي، وتحقيق الاستقرار والنمو الاقتصادي، سينعكس ذلك ايجابيا على البيئة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية على حد سواء، من ابرز أهداف الشمول المالي ما يلي:

1- يوفر برنامج لترسيخ إعادة إدخال الأموال، وخاصة بين الفئات ذات الدخل المنخفض والتي كانت تعيش تحت ظل ثابتا من الإكراه المالي، وذلك في أغلب الأحيان بجعلهم عرضه للمخاطر بسبب غياب الادخار، لذا فإن توفير المنتجات والخدمات المصرفية التي ترسخ الادخار تؤدي إلى خلق سبلا للانتماء الرسمي الذي يجذب

1 فلاق صليحة و آخرون، تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 7، العدد 4، جامعة الشلف، 2019، ص 11.

2 نبيل بهوري، الشمول المالي كأداة تحقيق الاستقرار الاقتصادي و الاجتماعي و متطلبات تحقيقه، مجلة الاقتصاد الجديد، الجزائر، 2019، ص 165.

3 فضيل البشير، مرجع سابق، ص 478.

السكان غير المتعاملين مع المصاريف، بدل أن يعتمدوا على القنوات غير الرسمية للانتماء مثل الأسرة والأصدقاء ومقرضي الأموال والمرابين [1].

2- أن الشمول المالي لديه القدرة على توليد عوامل إيجابية تؤدي إلى زيادة في الادخار والاستثمار، بالتالي يحفز عمليات النمو الاقتصادي ويزيد من رفاهية المجتمع وازدهار الاقتصاد[2].

3- يؤدي الشمول المالي إلى الاستخدام المنظم للخدمات المالية، من خلال إدارة البنية التحتية للمدفوعات والتدفقات النقدية التي تخفف من الصدمات، حيث يتم تسليم الخدمات المالية بنزاهة وراحة من قبل مجموعة مقدمي الخدمات الرسمي[3]، وأيضا يحل مشكلة التمييز المكاني والاجتماعي في توفير الخدمات المالية، ويحاول تطوير الرفاهية الموجهة (البديل) في توفير الخدمات المالية والمصرفية الموثوق بها، وبأسعار مناسبة، التي تمكن جميع شرائح المجتمع من الوصول إليها[4].

4- يوفر الانتماء في الوقت المناسب والكافي فضلا عن شفافية القنوات المصرفية الرسمية، والتي تشجع تنمية روح المبادرة للجماهير لزيادة مخرجات الإنتاج في المناطق الريفية وتحقيق الازدهار الاقتصادي، وأيضا سوف يفتح المجال للتحويلات الرسمية إلى ذوي الدخل المنخفض من السكان غير المتعاملين مع المصارف، بدل أن يضطرون إلى استخدام الطرق غير الرسمية لإرسال الأموال من مكان إلى آخر، وفي اغلب الأحيان تكون مكلفة وذات مخاطر عالية، فضلا ان لديه القدرة على استقدام الأفراد والمؤسسات الصغيرة من غير المتعاملين مع النظام المصرفي الرسمي [5].

5- ينظر إلى الشمول المالي في الوقت الحالي كعلاج من اجل سد الثغرات في توزيع الفوائد الحكومية والإعانات المالية من خلال التحويلات الفوائد والإعانات بشكل مباشر إلى المستفيدين (بحساب البنك) وليس من خلال دعم المنتجات وتسديد الدفعات نقدا [6].

6- إن النمو العادل في جميع قطاعات المجتمع يؤدي إلى الحد من الفوارق من حيث الدخل والإدخال، ويمكن تحقيق النمو العادل من خلال الشمول المالي الذي سيكون بمثابة طفرة للدول النامية، فيؤدي إلى تعبئة المدخرات واستخدامها بشكل فعال لتكوين رأس المال وتحقيق النمو الاقتصادي، ويؤدي إلى توفير أسواق كبيرة تلبي احتياجات شريحة واسعة من المجتمع للخدمات المالية، وبالتالي الحصول على نظام مالي واسع وعميق

---

1 financial inclusion, An overview https:www.southindianbank.com /pdf.
2 idid , https:www.southindianbank.com
3 Ndulu, Benno(2014), National Financial Inclusion Framework, Printing by Colour Print Tanzania, http:// www.afiglobal.org /sites/default/2014.pdf.p13
4 نغم حسين نعمة و احمد نوري حسن مطر، الشمول المالي متطلبات و مؤشرات القياس، العراق، 2018، ص 32– 33.
5 انظر: ابو دية ماجد محمود محمّد، دور الانتشار المصرفي و الاشتمال المالي في الاقتصاد الفلسطيني، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2016.
6 https: // www.southindianbank.com /UserFiles/file/CHAPTE201.pdf.

الذي يفتح السبيل أمام اللاعبين الجدد من المؤسسات المالية والمصرفية للاندماج في هذا النظام، والذي يؤدي إلى نمو القطاع المصرفي[1].

7- من الأهداف الاجتماعية القضاء على الفقر " وتوفير سبل العيش المستدامة، إذ يعتبر القضاء على الفقر الهدف الرئيسي الوحيد لخطة الشمول المالي نظرا لأنه يوصف بالجسر الذي يصل الفجوة بين الجزء الضعيف من المجتمع، ومصادر الرزق، وهو وسيلة للدخل الذي يمكن أن يحصل عليه إذا كانوا يحصلون على قروض وسلف. أما سبل العيش المستدامة بمجرد أن تحصل الشرائح الضعيفة في المجتمع على بعض الأموال في شكل قرض، يمكنهم من بدء تشغيل أعمالهم التجارية الخاصة، ويسهل لهم التعليم الذي يساعدهم على إدارة حياتهم المعيشية[2].

8- وهناك بعض الأهداف السياسية الأخرى التي أن تتحقق مع الشمول المالي الذي يستهدف الشرائح الأكثر فقرا، ويمكن أن يكون بمثابة دليل يوجهه البرنامج الحكومة، مثلا بعض الحكومات يكون من برامجها تخفيض نسبة البطالة وتخفيف من حدة الفقر وتحقيق التنمية المستدامة، وذلك يتماش مع سياسات الشمول المالي[3].

9- يدعم القطاع المصرفي من خلال تنويعي الأصول المصرفية، وجذب المصارف لعملاء جدد، وتحقيق الاستقرار في الودائع والحد من مخاطر السيولة، هذا إلى جانب توفير قاعدة بيانات ضخمة للمصاريف Huge Data بشكل يفيد في التحاليل والتنقيب فيها بشكل يؤثر في إمكانية طرح التمويل.

10- تعزيز وصول كافة شرائح المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها واستخدمها للاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية لتحقيق الاستقرار المالي والاجتماعي، ويهدف أيضا إلى تعزيز وحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وذلك من خلال أعداد السياسات والتعليمات وبالخصوص تعريف المتعاملين مع المؤسسات المالية الحاليين والمحتلمين بحقوق وواجباتهم[4].

11- بالنسبة للنساء، عندما تتحكم المرأة في أمورها المالية، فإنها تستثمر في الرعاية الصحية والتغذية والتعليم لأسرتها. وهي استثمارات تعمل على إحداث تغيرات بين الأجيال يكون لها أثر طيب على المجتمع الذي تعيش فيه المرأة. وعلى مستوى الاقتصادي الكلي، فإن توسيع نطاق تعميم الخدمات المالية للنساء له أثر عميق على النمو الاقتصادي وعلى تنمية المجتمع.

---

1 somanigovinda, kumara, nrha, astudy on impact of financial inclusion.

2 نغم حسين نعمة و احمد نوري حسن مطر، مرجع سابق، ص 33.

3 Yorulmaz, Recep, Essays on Global Financial Inclusion, A thesis submitted to the University of Sheffield for the degree of Doctor of Philosophy in the Department of Economics February, 2016, p 127.

4 الصابوني الانعمان محمد الهادي، مفهوم الاشتمال المالي و الأهداف و التحديات، مجلة الدراسات المالية و المصرفية، العدد 3، السنة 2015، ص 20.

المبحث الثاني: أساسيات تعزيز الشمول المالي.

نمى دور القطاع المالي تصاعديا ولعب دورا هاما في اقتصاديات الدول، وقد حظي الشمول المالي في الآونة الأخيرة باهتمام متزايد من صناع القرار في كافة انحاء العالم، ويعد الشمول المالي أداة الدول والحكومات لرفع مستوى المعيشية وتحقيق النمو الاقتصادي والاستقرار المالي، كما يحظى باهتمام متزايد من قبل صانعي القرار في مختلف دول العالم باعتباره عاملا لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

لهذا تم تخصيص هذا المبحث للإحاطة بالموضوع، إذ قمنا بتقسيمه إلى ثلاث مطالب تتمثل فيما يلي:

المطلب الأول: أبعاد الشمول المالي.

تطور مفهوم الشمول المالي خلال العقد الماضي ليشمل ثلاثة أبعاد رئيسية:

1: الوصول للخدمات المالية:

هي القدرة على استخدام الخدمات المالية من قبل المؤسسات الرسمية وتتطلب الوصول لمستويات معينة بهدف تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصروفي مثل التكلفة والقرب من النقاط المصرفية: (الفروع وأجهزة الصراف الآلي وغيرها) ويمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية سواء في تقارير وغيرها[1].

مؤشرات قياس بعد الوصول للخدمات المالية[2].

- عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية.
- عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كم^2.
- حسابات النقود الإلكترونية.
- النسبة المؤدية لإجمالي السكان الذي يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.

2: استخدام الخدمات المالية:

هي مدى استخدام العملاء للخدمات المالية من قبل المؤسسات القطاع المصرفي.

إن تحديد مدى استخدام الخدمات المالية يتطلب جمع بيانات حول مدى تواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة.

مؤشرات قياس بعد استخدام الخدمات المالية[3]:

---

1 انظر: زينب عريس و نجاة بوالحاج، دور تطوير الصرفة الإسلامية في تعزيز الشمول المالي – الجزائر، رسالة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة جيجل، 2021/2020.

2 بهناس العباس ، حميد رسول و بلعباس عز الدين عبسيسة، أسس و متطلبات إستراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة إلىالتجربة الأردنية، مجلة معارف، المجلد 14، العدد 2، ديسمبر 2019، ص 2015- 2018.

3 حنين عمر بدر عجور، دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء: دراسةالبنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة،غزة، فلسطين، مارس 2017، ص 13.

- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم / كحساب ائتمان منتظم.
- عدد حملة بوليصة التأمين لكل 1000 من البالغين.
- عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد / معاملات الدفع عبر الهاتف.
- نسبة البالغين الذين يستخدمون حسابا بنكيا بشكل متواتر / الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أودولية.
- نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت.
- نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات رسمية مالية / لديها قروض قائمة.

3: جودة الخدمات المالية:

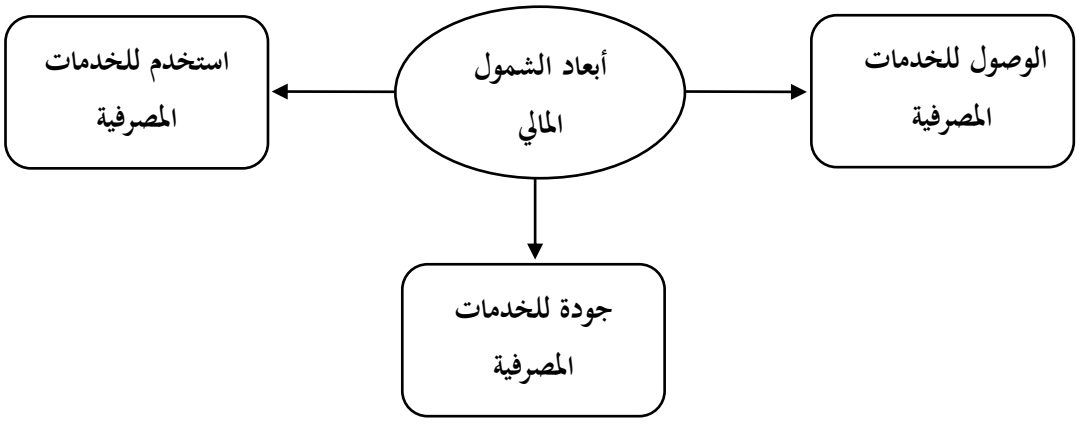
تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة، تحد في حد ذاته، حيث هو بعد غير واضح، حيث توجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل التكلفة، وعي المستهلك، فعالية آلية التعويض، خدمات حماية المستهلك والكفالة المالية، شفافية المنافسة، إضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك.

مؤشرات قياس بعد الجودة الخدمات المالية: تتمثل فيما يلي [1]:

- القدرة على تحمل التكاليف، الراحة والسهولة.
- الشفافية، التثقيف المالي، حماية المستهلك.
- المديونية، والعوائق الائتمانية.

وفيما يلي مخطط مبسط لأبعاد الشمول المالي.

الشكل رقم (1-1): أبعاد الشمول المالي.



المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على المرجع زهرة سيد أعمر ودحمان عبد الفتاح

1 زهرة سيد أعمر ودحمان عبد الفتاح، التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الوطن العربي: دراسة حالة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 8، العدد 1، جامعة الشلف، الجزائر، مارس 2020، ص 67.

كما استخدمت عدة مؤشرات، لكل بعد من الأبعاد الثلاثة في القياس كانت النتائج اقرب للواقع.

المطلب الثاني: ركائز الشمول المالي.

تتمثل أهم ركائز التي يستند عليها الشمول المالي في:

1: 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[1]:

- بيئة تشريعية ملائمة تتضمن كافة التعليمات واللوائح التي تعزز الشمول المالي.
- الانتشار الجغرافي لشبكة فروع مقدمي الخدمات المالية بمختلف أنواع من فروع البنوك، خدمات الهاتف البنكي، نقاط البيع، الصرفات الآلية، خدمات التأمين وغيره.
- تطوير وسائل ونظم الدفع والتسوية، وهذا لتيسير تنفيذ العمليات والخدمات المالية.
- الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال والصيرفة الالكترونية في تقديم الخدمات المالية، وهذا لخفض تكاليف هذه الأخيرة.
- توفير قواعد بيانات شاملة، خاصة بيانات الائتمانية للأفراد والمؤسسات المصغرة.

2: حماية المستهلك:

وهذا من خلال حصول الزبون على معاملة عادلة وشفافة، وتسهيل وتيسير الحصول على الخدمات المالية، وحماية بياناته المالية، ونظم الأمان، وكذا ضرورة التثقيف المالي خاصة الملفات المهمشة.

3: 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 التموين وتخفيض العمولات والرسوم على الخدمات المقدمة وتعزيز المنافسة[2].

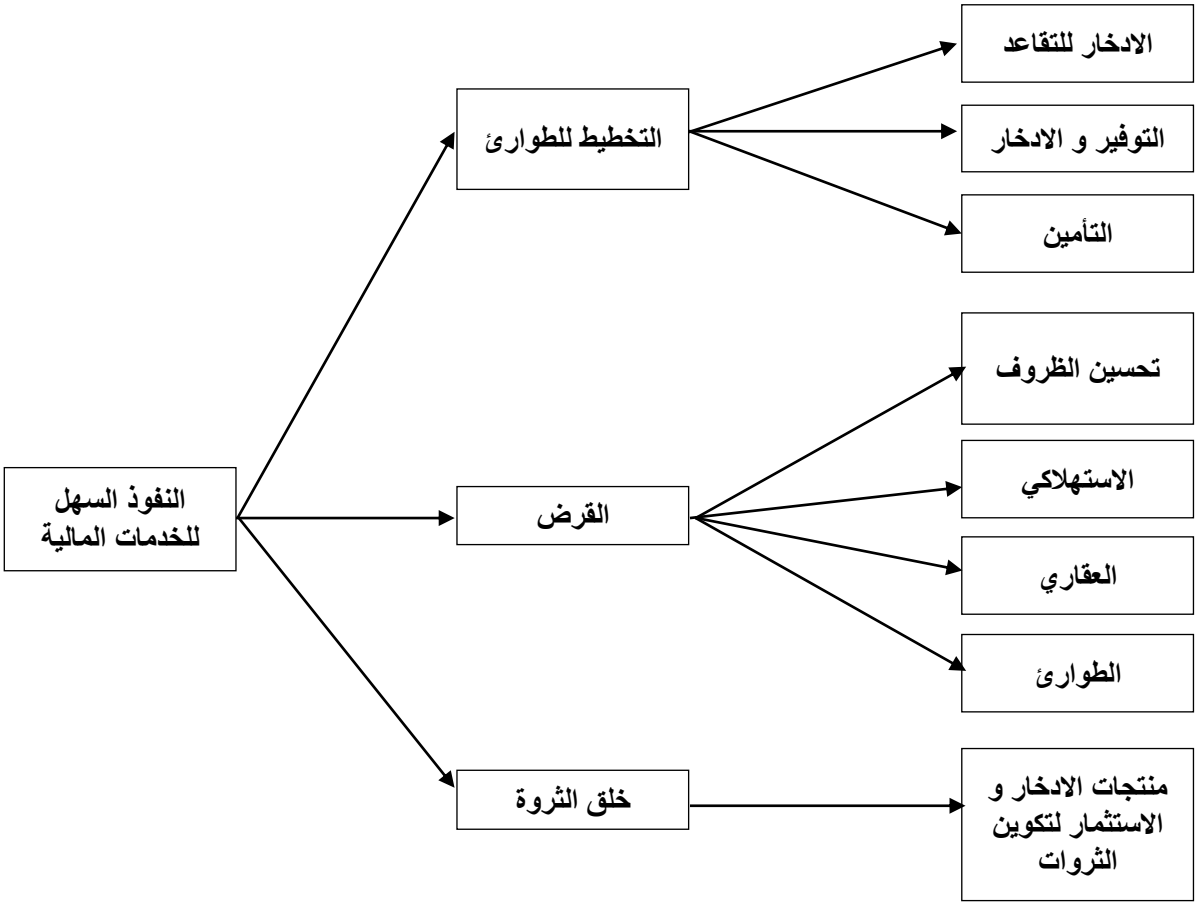
1 رمضان بلقيروس فيسة و محمد الفتحي سعدودي، اثر الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي في الجزائر للفترة ما بين (2010-2021)، رسالة ماستر، كلية اللوم الاقتصادية، جامعة المدية، الجزائر، 2022/2021، ص 48- 49.

2 انظر: حنان الطيب، الشمول المالي، سلسلة كتيبات تعريفية، العدد 1، صندوق النقد العربي، الإمارات العربية المتحدة، 2020.

4: التثقيف المالي:

ويكون من خلال إعداد إستراتيجية وطنية لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي والعمل على تقييم وقياس مدى نجاحه، مع التأكد من اشتراك الجهات الحكومية والقطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة بالتثقيف المالي.

الشكل رقم (1-2): عناصر الشمول المالي.



المصدر: من اعداد الطلبة بناءا على دراسة محمد طرشي وآخرون، مرجع سبق ذكره ص122

يتضح من خلال الشكل أعلاه، عناصر الشمول المالي، حيث يساعد الوصول السهل للخدمات المالية الأفراد على الادخار ومن ثم التخطيط الجيد حالات الطوارئ سواء لأجل التقاعد أو التوفير والاستفادة من الفوائد أو التأمين، كما يتيح النفوذ الجيد للخدمات المالية إمكانية تحسين الظروف المعيشية للفئات المحرومة من خلال القروض التي يمكن أن يتحصلوا عليها سواء لتمويل مشاريعهم أو أي أشكال أخرى للقروض (عقارية، استهلاكية....الخ)، فمن خلال زيادة فرص النفاد للتمويل والخدمات البنكية يتمكن الأفراد والمؤسسات من التغلب على مشاكل التمويل وبالتالي تشجيع الاستثمار وخلق الثروة[1].

1 رمضان بلقيروس فيسة و محمد الفتحي سعدودي ، مرجع سابق ، ص 49.

المطلب الثالث: سياسات الشمول المالي.

أوجدت المؤسسة الألمانية سياسة الهوية المالية والتي دور رئيسا في تمكين فعالية للشمول المالي تشمل [1]:

1: الوكيل البنكي:

ثبت تعاقد البنوك مع نقاط البيع بالتجزئة غير المصرفية كوكلاء للخدمات المالية نجاحا كبيرا في تحسين عجلة الشمول المالي، حيث أن فروع البنوك وحدها ليست مجدية اقتصاديا، مثل هذه السياسات تعتبر نفوذا البيع بالتجزئة الموجودة حاليا، ولا تحول الصيدليات ومكاتب البريد ومحلات السوبر ماركت إلى الوكلاء للبنوك فحسب بل إلى وكلاء الشمول المالي التعاونين البنوك والوكلاء، أصبح ممكنا حيث أن التكنولوجيا خفضت تكاليف وخاطر معلومات الصرف عن بعد إجراءات التحويلات المالية إلى جانب إجراء فتح حسابات بسيطة وغيرها من حوافز استخدام هذه القناة مثل: التحويلات النقدية والتوعية بالنظام المالي بالإضافة لزيادة إعداد المستخدمين بشكل كبير.

بالإضافة إلى انتشار الهواتف النقال يفتح قناة أخرى لتوصيل الخدمات المالية للفقراء، هذه التكنولوجيا الجديدة قلت بشكل كبير تكلفة المعاملات المالية، بالإضافة إلى أن التحويلات المالية أصبحت أكثر سهولة، حيث يتم وصولها بنفس الوقت وأيضا عملت على توسيع نطاق نقاط الوصول الحاجة لحمل النقود بسبب وجود النقود الإلكترونية.

2: تنويع مقدمي الخدمات:

اعتمد صناع القرار استراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر ترخيص مجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم خدمات تأمينية وإبداعية، استراتيجيات التكيف مع الأنظمة المصرفية الأصغر تشمل: تراخيص متخصصة للمؤسسات العاملة في مجال الإبداع الصغير، تراخيص بنكية للتحويلات البنكية للمنضمات غير حكومية بالإضافة إلى تراخيص المؤسسات المالية غير المصرفية[2].

3: إصلاح البنوك الحكومية:

في الكثير من البلدان، تلعب البنوك المملوكة للحكومة دورا هاما في القطاع المصرفي، وفي تحسين توصيل الخدمات المالية للفقراء، تعتبر البنوك العمومية في المؤسسات المالية الوحيدة في المناطق الريفية بفروعها الكبيرة

1 فتيحة ميروكي و هاجر زياني ، واقع الشمول المالي في الجزائر ، رسالة ماستر ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة باتنة ، الجزائر ، 2016 ، ص 16-17.

2 حنين محمد بدر عجور ، دور الاشتمال المالي و لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية اتجاه العملاء ، المجلة العالمية للاقتصادية و الأعمال ، المجلد 6 ، العدد 1 ، مركز رفاد للدراسات و الأبحاث ، فلسطين ، 2019 ، ص 12

خاصة وأن البنوك العمومية تستخدم بشكل واسع لتشجيع الادخار والائتمان في مجالات ذات أهمية تجارية قليلة مثل الزراعة والإسكان لتنفيذ برامج اجتماعية[1].

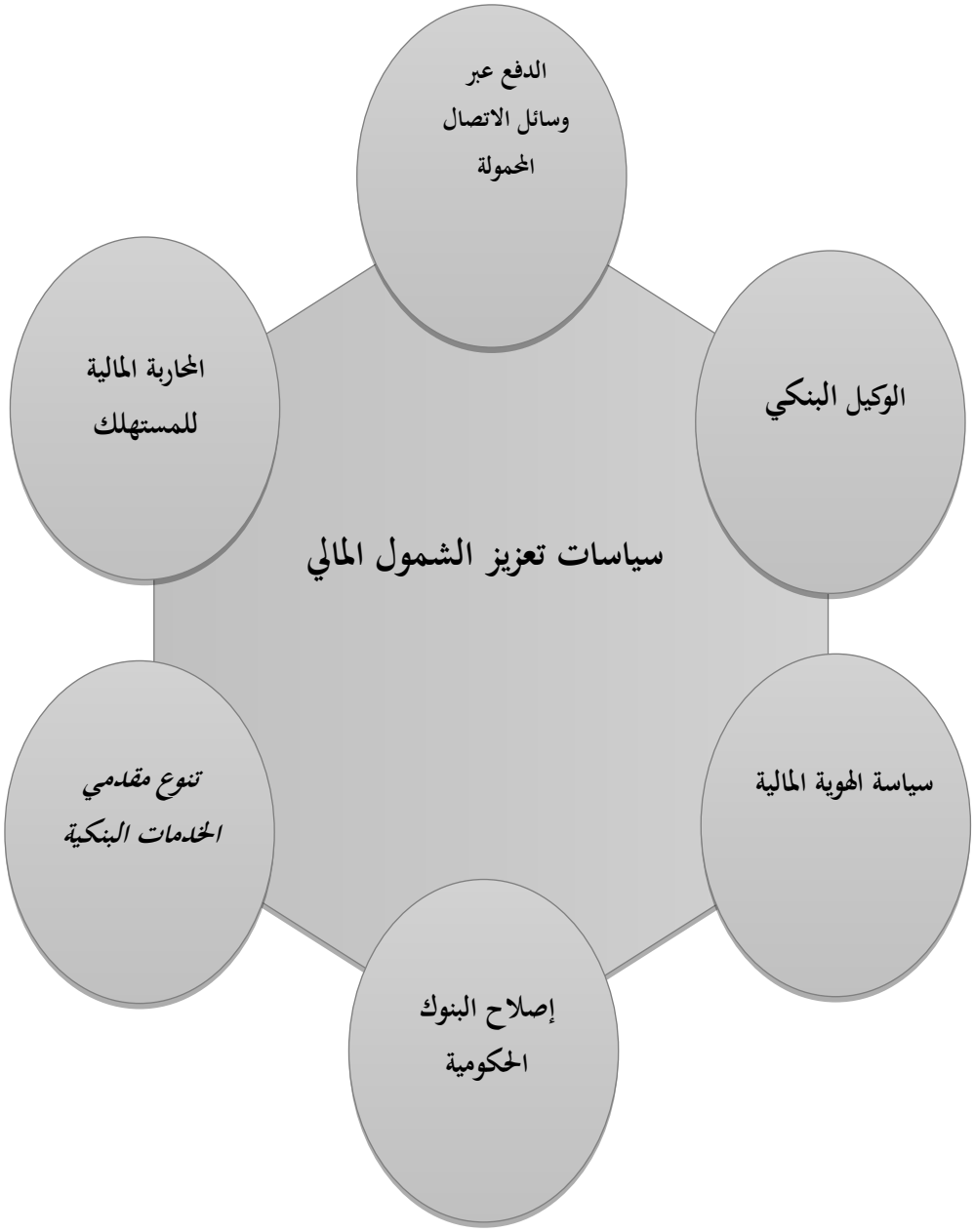
4: سياسة الهوية المالية:

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 تضييق الفجوة بين الوثائق المرتبطة بحسابات البنوك وبين جودة الوثائق المنتشرة بين العملاء ذوي الدخل المنخفض.

ونتيجة ذلك هذه السياسة تزود العملاء ذوي التاريخ المالي وتقوم بتحويل تاريخ معاملاتهم المالية إلى الأصول المالية التي يمكن استخدمها للاستفادة من الحصول عبى الخدمات المصرفية والائتمانية الأخرى الخاصة بالتمويل.

1 نفس المرجع ، ص 12.

الشكل رقم (1-3): سياسات الشمول المالي.



المصدر: حنين محمد بدر عجور مرجع سبق ذكره ص13.

المبحث الثالث: محددات تعزيز الشمول المالي.

تحرص الحكومات والدول عامة والبنوك التجارية خاصة على حصول أفراد المجتمع على المنتجات والخدمات المالية والمصرفية بتكاليف معقولة، بما يحقق مصالح مختلف الأطراف، وتعتمد البنوك التجارية لتحقيق ذلك على استراتيجيات وسياسات مصرفية، وفق مبادئ وآليات مبتكرة تعزز أداءها في هذا المسعى، ويمكن قياس فعالية تلك السياسات من خلال نسب ومؤشرات بأبعاد متعددة، والتي سنحاول من خلال هذا المبحث التعرف عليها وتوضيحها.

المطلب الأول: آليات تعزيز الشمول المالي.

أن تعزيز الشمول المالي يتطلب مجموعة من الركائز يمكن تصنيفها إلى أربعة نقاط رئيسية توضح كالآتي:

1: 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[1]:

- توفير بيئة تشريعية ملائمة تتضمن كافة التعليمات واللوائح التي تعزز الشمول المالي.
- الانتشار الجغرافي لشبكة فروع مقدمي الخدمات المالية بمختلف أنواعها كفروع البنوك، خدمات الهاتف البنكي، نقاط البيع، الصرفات الآلية، خدمات التأمين... وغيرها.
- تطوير وسائل ونظم الدفع والتسوية، وهذا لتسيير تنفيذ العمليات والخدمات المالية والمصرفية وتسويتها بين المتعاملين في المواعيد المناسبة، مع الحد من المخاطر المحتملة لعمليات الدفع والتسوية بما يضمن استمرار تقديم الخدمات المالية.
- الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال والصيرفة الالكترونية في تقديم الخدمات المالية، وهذا لخفض تكاليف هذه الأخيرة.
- توفير قواعد بيانات شاملة، خاصة بيانات الائتمانية للأفراد والمؤسسات المصغرة.

1 مفتاح غزال ، مراد بركات ، الثقافة المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية ، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة ، المجلد 1 ، العدد 3 ، 2020 ، الجزائر ، ص 49.

2: الحماية المالية للمستهلك:

يقصد بحماية عملاء البنوك ما يتم تطبيقه من إجراءات تستهدف الحد من المخاطر التي قد يتعرض لها هؤلاء العملاء في مجال تعاملهم مع البنوك من خلال وضع الأثر التنظيمية، من سياسات وإجراءات، التي تكفل حصولهم على مختلف الخدمات المالية في إطار متكامل من الشفافية والإفصاح في التعامل المالي بما يضمن حصول هؤلاء العملاء على حقوقهم دون انتقاص وعدم الإضرار بمصالحهم، وترتكز حماية المستهلك على عدة نقاط أهمها[1]:

أ- **المعاملة بعدل ومساواة:** يتعين على البنوك، وخلال جميع مراحل تعاملها مع العملاء أن تتسم بالعدل والمساواة والإنصاف وأن تحرص على جعل هذا المنهج جزءا من قواعد الحوكمة لديها، كما يتعين عليها أن تعطي مزيدا من الاهتمام والعناية والرعاية الخاصة بالعملاء محدودي الدخل والتعليم وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة دون تمييز.

ب- **الإفصاح والشفافية:** يتعين على البنوك أن توفر لعملائها جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات التي تقدمها لهم، على أن تتسم هذه المعلومات بالوضوح وسهولة الفهم والبساطة والدقة، وبما يكفل إطلاع العملاء على المزايا والمخاطر، بشفافية ووضوح على آلا يتحمل العملاء عناء الحصول على تلك المعلومة.

ت- **التوعية والتثقيف المالي:** يتعين على البنوك أن تضع البرامج والآليات المناسبة لتطوير ونشر المعارف المالية والبنكية لعملائها الحاليين والمحتملين، والسعي لرفع مستوى الوعي والتثقيف لديهم، بما يمكنهم من التعرف على كافة الجوانب المتعلقة بما يقدم إليهم من الخدمات أو منتجات بنكية، ومن ثم المساعدة في اتخاذ قرارات مدروسة، ويتعين على البنوك تعريف العملاء بحقوقهم ومسؤولياتهم وخاصة العملاء الأفراد محدودي الدخل والتعليم.

ث- **السلوك المهني:** يتعين على البنوك أن تحرص على ممارسة وأداء عملها بأسلوب مهني مسؤول آخذة في الإعتبار تحقيق أفضل مصلحة للعملاء في كافة مراحل تعاملهم مع البنك باعتباره مسؤولا عن حماية العميل فيها قدم إليه من خدمات ومنتجات بنكية، ويأتي على قمة هذه السلوكيات النزاهة والمصداقية والتحقيق من مناسبة الخدمات والمنتجات المطروحة للعميل لإمكانيته وقدراته واحتياجاته، مع التأكد من توفر التدريب الكافئ لموظفي البنك الذين يتواصلون مع العملاء ويقدمون الخدمات البنكية لهم.

---

1 آسيا سعدان ، نصيرة محاجيبة ، واقع الشمول المالي في المغرب العربي دراسة مقارنة (الجزائر ، تونس ، المغرب) ، مجلة دراسات و أبحاث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، المجلد 10 ، العدد 3 ، سبتمبر2018 ، الجزائر ، ص 749-750.

ج- **حماية العملاء ضد الاحتيال المالي:** يتعين على البنوك حماية ودائع العملاء ومدخراتهم وغيرها من الأصول المالية التي تقع في جائرة معاملاتهم مع البنك، وذلك من خلال وضع أنظمة الرقابة الداخلية الفعالية التي تتسم بالكفاءة والمستوى العالي من الرقابة الدقيقة بهدف الحد من عمليات الاحتيال والاختلاس أو إساءة استخدام الخدمات المالية، والتأكد بشكل مستمر من كفاءة الأنظمة المستخدمة لمواكبة التغيرات في الأساليب الاحتيالية.

ح- **حماية الخصوصية وسرية المعلومات:** يتعين على البنوك وضع الأنظمة الرقابية والآليات والسياسات التي تكفل حماية المعلومات المالية والشخصية لعملائها، فجميع التعاملات مع البنوك تتمتع بسرية ولا يجوز الاطلاع عليها أو كشفها إلا وفق ما ينظمه القانون والتشريعات السارية، وعلى البنوك توفير الأنظمة الآمنة للتعاملات الالكترونية.

خ- **معالجة شكاوى وتظلمات العملاء:** يتعين على البنوك إعطاء العناية الكافية لمعالجة شكاوى العملاء وتظلماتهم بطريقة سريعة وعادلة ومستقلة، وأن تتأكد من قيام وحدة شكاوى العملاء لديها بمسؤولياتها بفعالية، في ظل وجود آليات واضحة ومحددة لمتابعة ومعالجة تلك الشكاوى دون تأجير، وأن يتم إعطاء وحدات شكاوى العملاء العناية والإشراف المناسبين من مجالس إدارات البنوك، وأن تكون لدى البنوك آلية داخلية لحل النزعات مع العملاء.

3: تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة العملاء:

يعتبر ذلك أحد أهم ركائز تحقيق الشمول المالي، من خلال الحصول على الخدمات المالية والوصول إليها وتقديمها للأفراد والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، أخذا في عين الاعتبار ما يأتي [1]:

أ- مراعاة احتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفين، عند تصميم الخدمات والمنتجات لهم، قبل طروحها والتسويق لها، بالإضافة إلى ابتكار منتجات مالية تعتمد على الإقراض، الادخار، التأمين ووسائل الدفع، بالإضافة للتمويل.

ب- تشجيع المنافسة بين مقدمي الخدمات المالية لتوفير المزيد من الخيارات للعملاء ولتعزيز التنافسية بين المؤسسات المالية للحفاظ على الخدمات بجودة عالية، وبما يمكن العملاء من الاختيار بين المنتجات بسهولة وبتكاليف معقولة.

1 حسيني جازية، تعميم الخدمات الرقمنة لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 16، العدد23، جامعة الشلف، الجزائر، 2020، ص 101.

ت- تخفيض الرسوم والمعولات غير المبررة، المفروضة على العملاء، وكذا الخدمات المالية غير المناسبة التي تتم مقابل قيام العملاء بدفع عمولات.

ث- دراسة ظروف واحتياجات العملاء عند التعامل معهم بما يمكن مقدمي الخدمات أو المقروضين بتقديم الخدمات المناسبة لاحتياجاتهم وقدراتهم.

ج- قيام الجهات الرقابية بمراجعة التعليمات القائمة للنظر في متطلبات التمويل وهدى مناسبتها لكافة فئات المجتمع.

ح- إتاحة التدريب لموظفي مقدمي الجهات المالية المتخصصين في هذا المجال.

4: التثقيف المالي:

ويكون من خلال إعداد إستراتيجية وطنية لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي وذلك من خلال[1]:

1. على كل دولة الاهتمام بموضوع التثقيف والتوعية المالية، من خلال إستراتيجية وطنية موجهة لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي، وتطوير هذه الإستراتيجية من قبل حكومة عدة، إلى جانب القطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة، وذلك لتعزيز الوعي والمعرفة المالية لدى المواطنين خاصة المشروعات الصغيرة والشباب والنساء.
2. ويهدف التثقيف المالي إلى إيجاد نظام تعليم مالي متكامل والوصول إلى مجتمع مثقف ماليا، يعمل على تعزيزات وتطوير مستويات الوعي لدى كافة شرائح المجتمع، حيث يساعد التثقيف المالي المواطنين على اتخاذ قرارات استثمارية سليمة ومدروسة فيما يتعلق بتعاملاتهم المالية المختلفة بأدنى درجات المخاطر.
3. ينبغي تحقيق التوازن بين المعلومات المتاحة لدى المستهلكين ومقدمي الخدمات المالية، بالأخص المستهلكين الجدد حيث يتعين مراعاة قلة خبرتهم في استخدام الخدمات المالية لمساعدتهم على غدرك حقوقهم ومسؤولياتهم، في أغلب الأحيان يتم توفير برامج نوعية للمستهلك من خلال حملات التوعية العامة، التي تستهدف تمكين المستهلكين من اتخاذ قرارات مالية تلائم احتياجاتهم.
4. انتشار ما يعرف بالاقتصاد غير الرسمي.
5. ضعف الجهود الترويجية الخاصة بسياسة الشمول المالي والتي تعرف بمزاياه وفوائده.

1 أمانة محافظي المصارف المركزية و مؤسسات النقد العربية ،نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي ، صندوق النقد العربي ، ابوظبي ، ص 10-11.

المطلب الثاني: علاقة الشمول المالي بالمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية.

1: العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المالي:

هناك ثلاثة قنوات رئيسة يمكن للشمول المالي من خلالها أن يساهم بشكل ايجابي في الاستقرار المالي تمر القناة الأولى من خلال التنويع الأكبر في الموجودات المصرفية الذي الناتج عن ارتفاع مستويات الائتمان إلى الشركات ذات الأحجام الصغيرة وهوما يحد من المخاطر الإجمالية لمحافظ البنوك الاقراضية نتيجة انخفاض الأهمية النسبية لكل مقترض ضمن المحفظة ويقلل من تقلباته الأمر الذي ينعكس بالتالي على مخاطر النظام المالي بالانخفاض. في حين تتمثل القناة الثانية بزيادة عدد الادخارات الصغيرة التي تعمل بدورها على توسيع قاعدة الودائع وترفع مستويات استقرارها، وهوما يقلل بالتالي من اعتماد المصارف على التمويل غير الأساسي الذي يميل عادة إلى أن يكون أكثر تقلبا خلال الأزمات مما يقلل من المخاطر الدورية (Procyclicality). أما القناة الثالثة فتتعلق بمساهمة المزيد من الشمول المالي وبصورة فعالة في تحسين كفاءة انتقال آثار السياسة النقدية وهوما يعد احد العناصر الايجابية في الاستقرار المالي[1].

إن الفئات ذات الدخول المنخفضة عادة ما تكون أكثر تحصنا نسبيا تجاه الدورات الاقتصادية، لذا فان إدراجها ضمن القطاع المالي سيرفع من مديات استقرار قاعدة الإيداع وكذا الإقراض التي هي جزء من النظام المالي، كما أشارا إلى أن هناك أدلة إلا أنها غير مؤكدة على المؤسسات المالية التي تلبي حاجات المستويات الدنيا من الدخل تميل إلى أكثر قدرة على مواجهة الأزمات الكلية وتساعد على استمرار النشاط الاقتصادي المحلي[2].

2: الشمول المالي والتنمية الاقتصادية والاجتماعية:

بينت التجربة أن تحسين نوعية الخدمات المالية وتوسيع نطاق وصول الأفراد والمؤسسات إليها، يعمل على نشر المساواة في الفرص والاستفادة من الإمكانيات الكامنة في الاقتصاد، فمثل هذه الخدمات تساعد على تمكين الفقراء والنساء والشباب من امتلاك أسباب القوة الاقتصادية، وتوفير لهم القدرة على تنفيذ استثماراتهم الصغيرة، وترفع الإنتاجية والتي بدورها قد تزيد الاستهلاك وتحرك العجلة الاقتصادية، وقد يساعد فتح حساب جاري في تمهيد الطريق لمجموعة أوسع من الخدمات المالية الأكثر ملائمة، والتي من شانها تمكين الأفراد والشركات من تحقيق سلاسة الاستهلاك، وإدارة المخاطر المالية التي يوجهونها والاستثمار في التعليم والصحة ومشاريع الأعمال[3] لذا

1 بشار احمد العراقي و زهراء احمد النعيمي ، الشمول المالي و أثره في تعزيز الاستقرار المالي في البلدان العربية ، عدد خاص بالمؤتمر الدولي الثاني ،كلية العلوم الإدارية و المالية ، جامعة جيهان ، 27-28 حزيران 2018 ، اربيل ، العراق ، ص 110.

2 نفس المرجع ، ص 10-11.

3 تقرير البنك الدولي ، 2015 ،

حظي الشمول المالي بأهمية متزايدة في السنوات الأخيرة في مختلف دول العالم وبالأخص النامية منها، لما يحمله من تأثر في تحسين فرص النمو والاستقرار الاقتصادي والمساهمة في تحقيق العدالة الاجتماعية ومكافحة الفقر.

وشهد العالم على مدى العقود القليلة الماضية ظهور أنماط مختلفة من الخدمات المالية التي تتيح إمكانيات جديدة للفقراء، ولا تقتصر هذه الخدمات على البنوك، وإنما تشمل الجمعيات التعاونية، وشركات التامين، والمنظمات غير الحكومية ومؤسسات التنمية المجتمعية ومؤسسات الاقراض المتخصصة ومؤسسات التمويل التأجيري وغيرها، ومع التطور الهائل في التكنولوجيا وتسارع نقل المعلومات، وظهور العديد من الخدمات المبتكرة التي ساهمت في تنظيم وإدارة عمليات القطاعات المالية، وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها، ومن المؤكد أن انتشار حلول التكنولوجيا الرقمية ستعلب دورا متزايدا في تسريع عجلة الشمول المالي[1].

المطلب الثالث: التحديات التي تعيق الشمول المالي

إن توافر الخدمات المالية والمصرفية واستخدامها تعترضها مجموعة من المعوقات، مثل إمكانية الوصول المادي، والقدرة على تحمل التكاليف، والأهلية والأطر التشريعية، وفي الاقتصادات الأكثر فقرا، تزداد تحديات الوصول إلى الخدمات المالية، بعد المسافات، وضعف روابط النقل، وضعف الهياكل الأساسية للاتصالات، المقترنة بانخفاض الكثافة السكانية، ومن ذلك حتى في الحالات التي تتوفر فيها الخدمات الآن، لا تزال بعض مجموعة الأفراد والشركات غالبا ما تواجه صعوبات في استيفاء معايير الأهلية التي ينص عليها مقدمو الخدمات المالية، مثل الوثائق ومتطلبات الضمان. وعلاوة على ذلك، فإن رسوم المعاملات المرتفعة أو معدلات الفائدة المفرطة، وطبيعة ونوعية الخدمات المالية تحد أيضا من حصول الشرائح الفقيرة على التمويل للفقراء تتظافر هذه الصعوبات لتكون عائق أمام الوصول إلى المؤسسات المصرفية والمالية الرسمية، مما يدفع الأفراد على الاعتماد على الخدمات غير الرسمية مثلا، المرابين، والأسرة أو الأصدقاء[2].

1 سمير عبد الله ، مرجع سابق ذكر ، ص 17-18.

2 International Labour Organization, Exploring the linkages between youth financial inclusion and job creation , 2016 , http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/ed_emp/documents/publication/wcms_ 533567.pdf , p4

توجد العديد من المعوقات المشتركة التي تحد من انتشار أو اتساع قاعدة الشمول المالي في العديد من دول العالم، وهي تكون على جانب العرض والطلب على الخدمات المالية، وسيتم توضيح المعوقات على وفق الشكل الآتي:

1: انعدام كفاءة السوق:

قد لا ترى المؤسسات المالية الرسمية ميزة تنافسية لجذب الشرائح المستبعدة في توفير سبل الوصول للخدمة أوقد تعوقها أعباء تنظيمية عن توسيع نطاق قاعدة عملائها. وفي الوقت نفسه، قد لا يسمح للمؤسسات المالية غير الرسمية (مثل المنظمات غير الحكومية، والجمعيات،... الخ) الحصول على ترخيص أو الوصول إلى فوائد أخرى كالتي يتمتع بها القطاع المالي والمصرفي الرسمي في حال غياب اللوائح والتنظيمات المناسبة، وهذا يوضح أن هنالك عدم التوازن بين القطاع المالي الرسمي وغير الرسمي من حيث التنظيم واللوائح والإجراءات والإمكانيات وغيرها، التي تجعل السوق بفقد الكفاءة في جذب شرائح المجتمع المستبعدة ماليا[1].

2: ضعف الانتشار المصرفية:

ان عدم إتاحة الخدمة للعملاء في جميع المناطق، فذلك قد يمنع عدم الوصول الفعلي لنقاط خدمة الناس من البحث عن الخدمات المالية الرسمية خاصة في المناطق الريفية أو الأماكن التي بها عدد قليل من الفروع، أو ماكينات الصراف الآلي، أو غير ذلك من طرق الوصول إلى حساب ما [2].

3: الافتقار إلى البنية التحتية المالية:

يؤثر ذلك على المقترض في الوصول إلى المعلومات التي تخص السجلات الانتمائية العامة، ومكاتب الانتماء الخاص، وكذلك المعلومات التي تخص الزبائن (مثل الأهلية القانونية، الإفصاح عن الالتزامات المالية... الخ). وبإضافة إلى ذلك، أن القوة الانتمائية تعتمد على عمق المعلومات الانتمائية، وتغطية السجلات الائتمان ومكاتب الائتمان[3]. ولا سيما أن نقص أو ضعف "السجلات" المالية يمكن إلى العديد من المشاكل حيث تعتمد المؤسسات المالية على وكالات التصنيف الائتماني لتقدير الملاءة الائتمانية لأجراء الفحوصات الائتمان الأولي، والتي تؤثر على تطوير الشمول المالي[4].

1 إيسون جنفيرولويس دي كوكر ، مكافحة غسيل الاموال / محاربة تمويل الارهاب: تعزيز الاشتمال المالي و النزاهة المالية ، 2009 ، ص 6.

2 مرجع سابق ، ص 6.

3 Santoso Bedjo and Ahmed KameelMydinMeera , Indonesian Community Mobile financial Inclusion International Review of Management , http://www.ir,brjiurnal.com/papers/142572433.pdf , 2015, p230.

4 Council of Europe , Strengthening financial integrity through financial inclusion, The Committee Experts on the Evaluation Anti-Money Launderivg Measures and the Financing of Terrorism (MONYAL), https://rm.coe.int/strengthening-financial-integrity-through-financial-inclusion-and-the-/16807150e., 2014,p11.

4: القوانين والتشريعات المعقدة:

تعاني بعض الدول من توافر مجموعة من القوانين والتشريعات التي تعمل على تعقيد الحياة بدلا من تسهيلها وبدون وجود أية مبررات مثلا لابد من حمل جنسية دولية للبدء بمشروع في نيجيريا مثلا[1].

5: بطء تطور المؤسسات المالية غير المصرفية:

وبوجه خاص مؤسسات الادخار التعاقدي وصناديق الاستثمار، ومحدودية أدوات وأسواق الدين المحلية، وبجوه خاص أسواق السندات والصكوك، بما يردي إلى تزايد الاعتماد على الائتمان المصرفي والذي يوفر موارد قصيرة الأجل بالأساس لا تكون ملائمة السد الاحتياجات التمويلية متوسطة وطويلة الأجل للأفراد والشركات[2].

1 داغي بنهاز على القره ، الشمول المالي دولة قطر نموذجا، مجلة الإدارة و القيادة الإسلامية، المجلد 2، العدد 1، شباط 23، 2017، ص 30.
2 تقرير صندوق النقد العربي الموحد، 2015، ص 241.

خلاصة الفصل:

- ✓ يعد الشمول المالي من المواضيع الحديثة والهام ة التي برزت عل ى الساحة الدولية نظرا للأهمية الكبيرة التي يتمتع بها ونظرا لمساهمته في إيصال كافة الخدمات المالية لجميع أفراد المجتمع بسهولة وبتكلفة معقولة وضمان استمراريتها، ولقد تزايدت أهميته خاصة في ظل التطورات التي ميزت التكنولوجيا الرقمية في المجال المالي والحاجة للوصول إلى مختلف الخدمات والمنتجات المالية إذ كان لدخول هذه الأخيرة عبر مختلف المؤسسات المالية وغير المالية من خلال استخدام تقنيات مختلفة أبرزها الهواتف المحمولة، تأثيرات إيجابية على التوسع في وصول الخدمات بما يعزز الشمول المالي الرقمي، وهو ما أدى إلى حيازته على اهتمام العديد من الدول واكتسابها لاهتمام العالمي من قبل المؤسسات المالية الدولية والبنوك المركزية والمؤسسات النقدية.
- ✓ يوفر الشمول المالي تقديم خدمات ومنتجات مالية متطورة وبأسعار معقولة مثل المعاملات والمدخرات والمدفوعات والتأمين والائتمان وغيرها من الخدمات المالية المختلفة بطريقة مستديمة ومسؤولة.
- ✓ مختلف دول العالم تبنت استراتيجيات لتعزيز الشمول المالي، خاصة بعد أن اتضحت أهميته في تحقيق التنمية المستدامة، من خلال اشراك الجميع في الاستفادة من التمويل وغيرها من الخدمات المالية.

الفصـــل الثانـي

الدراسة الميدانية

– دراسة بريد الجزائر بتوقرت–

بعد التطرق للجانب النظري إلى عموميات ومفاهيم حول الشمول المالي ودراسة مختصر للمؤشرات المالية، سنتطرق في هذا الفصل إلى دراسة تحليليه لواقع الشول المالي في الجزائر من خلال وسائل الدفع الحديثة لهذا إرتأينا تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة (3) مباحث كانت كما يلي:

أين تطرقنا في المبحث الأول للشمول المالي في الجزائر وفي المبحث الثاني تحليل مؤشراته من خلال وسائل الدفع الحديثة والكثافة المصرفية وفي المبحث الثالث تناولنا دراسة حالة بريد الجزائر.

- **المبحث الأول**: نظام الدفع المالي في الجزائر
- **المبحث الثاني**: عرض وتحليل مؤشرات الشمول المالي في الجزائر من خلال وسائل الدفع الحديثة.
- **المبحث الثالث**: دراسة حالة بريد الجزائر ولاية تقرت.

المبحث الأول: نظام الدفع المالي في الجزائر

كثر الحديث في السنوات الأخيرة في الجزائر عن عصرنة القطاع المالي والبنكي وهذا ما يعني ادخال التكنولوجيا الحديثة أو ما يسمى بتكنولوجيا الاعلام والاتصال في النشاط المالي والبنكي، وهذا ما يتطلب عصرنة أنظمة الدفع والسحب والتحويلات المالية، ولهذا بدأت الجزائر تتبنى مشاريع جديدة تسمح لها بمواكبة العصر، وهذا ما سنحاول التطرق لهفي هذا المبحث.

المطلب الأول: مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر

يعتبر تطوير نظام الدفع في الجزائر من الأولويات الضرورية، لاستكمال مسار الإصلاحات المصرفية وإرساء منظومة مصرفية وطنية تتميز بالحداثة والعصرنة، وهوما سنتطرق له في هذا المطلب من خلال دراسة مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر.

1: برنامج مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر:

ان ما يميز النظام المصرفي هو التأخر في مجال تحديث وعصرنة نظم المدفوعات والمعلومات، ويعد هذا الجانب أحد الجوانب السلبية التي تميز النظام المصرفي وهو الأمر الذي أدى بالهيئات المالية الدولية وعلى رأسها صندوق النقد الدولي الى تقييم النظام المصرفي الجزائري تقييما سلبيا، ويعتبر احد المعوقات الرئيسية في جلب الاستثمار الأجنبي، وهذا بالرغم من الإصلاحات المسجلة في جانبها التشريعي وتعزيز آليات الاشراف والرقابة والتي تجلت من خلال قانون النقد والقرض أومن خلال تعديلاته بموجب -03-11 الصادرة في 26 أوت 2003 حيث يتطلب تحقيق أي مشروع جديد بالنسبة للدولة توفر ثلاث مقومات هي[1]:

- ✓ تحديد الهدف بوضوح ودقة، وتحديد اجال مضبوطة للإنجاز.
- ✓ تخصيص الموارد اللازمة لذلك المالية والبشرية.
- ✓ توفير بيئة قانونية، سياسية تجارية ...الخ ملائمة ومحفزة.

والمشروع يتمثل في تطوير نظام الدفع في الجزائر في الفترة 2001-2002 لتطوير وتحديث النظام المالي وتبناه بنك الجزائر، وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال واستفادت الجزائر لتطبيق هذا المشروع ب 16.5 مليون دولار أمريكي كمساعدة من البنك العالمي.

---

1 عبد القادر بريش التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر ، 2006 ، ص 197.

في إطار هذا المشروع وضعت برنامج أعمال تتكون من أربع مجموعات[1]:

أ- **مجموعة الهندسة الاجمالية:**

تتكفل بالمبادلات بين البنوك ومركز المقاصة التي تتم بشكل الكتروني انطلاقا من التجريد المالي للشيك وذلك باستخدام تقنية صورة الشيك وتتكفل بكافة النقاط المتعلقة بتطور الشيك والمقاصة الالكترونية.

ب- **مجموعة وسائل الدفع:**

تقوم بتحليل نوعي لمختلف الوسائل الدفع بالإضافة الى الموزع الالي للنقود GAB/DAB والدفع بالبطاقة ومحاولة معرفة إيجابيات وسلبيات هذا النظام من وجهة النظر البنك المركزي والبنوك التجارية والعملاء.

ت- **المجموعة النقدية:**

يتلخص عملها في دراسة القواعد الرئيسية لوضع نظام بين البنوك حول الدفع والسحب بالبطاقة البنكية.

ث- **مجموعة القانون:**

يرتكز عملها على واقع معالجة حوادث عدم الدفع من وجهة نظر النصوص القانونية وكذلك الوضعية الحالية لعمل توحيد مختلف وسائل الدفع التي لا تتميز بتماثل وطني.

2: أهداف مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر:

يهدف المشروع الى تحقيق الأهداف التالية[2]:

- ✓ تكييف أنظمة الدفع والتسويات وكذا التشريعات مع احتياجات المتعاملين.
- ✓ المؤسسات الإدارات، والأفراد لمتطلبات اقتصاد متطور يعتمد على الوسائل الالكترونية الحديثة.
- ✓ تقليص اجال التسويات بين المتعاملين على المستوى الوطني ومع الخارج.
- ✓ ترشيد وتحسين إجراءات تحصيل الشيكات ووسائل الدفع الأخرى وأنظمة التحويلات المالية.
- ✓ تطوير أنظمة الدفع الورقية واستبدالها بالدفع الالكتروني الفوري، وكذا تحسين جودة العمليات وتقليص الآجال المتعلقة بمعالجة المعلومات.
- ✓ تطوير وسائل الدفع الالكترونية كالبطاقات البنكية الخاصة بالسحب والدفع وتعميم استعمال الائتمان لدى الجمهور الواسع.
- ✓ تخفيف تكاليف إدارة أنظمة الدفع وإدارة السيولة والتحكم أكثر في إدارة المخاطر المرتبطة بها.

---

1 عبد القادر ،دبوش انعكاسات سياسة التحرير المصرفي على البنوك الجزائرية استراتيجية عمل البنوك لمواجهتها، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2009، ص146.

2 اسماح شعبور، مصباح مرابطي، وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر واقع وتحديات مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، جامعة تبسة، 2016، ص63.

3: المكونات الرئيسية لمشروع تطوير وتحديث نظام الدفع في الجزائر:

ان نظام الدفع في الجزائر بدأ يشهد منذ سنة 2006 تكافل في الجهود الوطنية والدولية بمساعدة البنك العالمي من أجل تطوير وتحديث وسائل الدفع، ومن أهم ما طرح في إطار تحديث نظام الدفع في الجزائر وجاري العمل به ما يلي[1]:

أ- 1 . نظام التسوية الاجمالية الفورية RTGS:

يعتمد نظام المقاصة الالكترونية الذي انطلق في الجزائر في 14 جانفي 2001 وتم تحصيله بالفعل في 29 نوفمبر 2001 على بنية نظام جديد وهو نظام التسوية الاجمالية

الفورية يهدف هذا المشروع إلى تحسين الخدمة المصرفية لاسيما من حيث أنظمة الدفع وذلك رغبة في الوصول إلى مستوى الدولي.

قيد التشغيل في فيفري 2006، وهو نظام خاص بكل المدفوعات متاح بين المصارف التي تعادل أو تفوق 1 مليون دينار والمدفوعات المستعجلة، وتتمثل هذه المدفوعات في التحويلات لحساب المصارف والمؤسسات المالية ومركز الصكوك البريدية وكذا التحويلات لحساب الزبائن[2].

4: خدمات الدفع الالكتروني في الجزائر:

لقد بذلت الجزائر جهود كبيرة لترسيخ ثقافة التعامل الالكتروني في المجتمع الجزائري وتعزيز آليات الدفع الالكتروني، وهوما سنتطرق له في هذا المطلب من خلال دراسة مراحل تطبيق الدفع الالكتروني في الجزائر، ومختلف البطاقات البنكية المتداولة في البلاد، والهيآت التي تسير المعاملات الالكترونية في الجزائر.

أ- مراحل تطبيق الدفع الالكتروني في الجزائر

تعتبر أول تجربة للبنوك الجزائرية في مجال استخدام أدوات الدفع، استعمال بطاقات السحب الخاصة بالشباك الآلي البنكي GAB والموزع الآلي البنكي DAB وتم ذلك على مراحل [3]:

1.1. المرحلة الأولى: كانت تستعمل بطاقة سحب الا في الشباك الآلي البنكي والموزع الآلي للنقود الخاص بالبنك مصدر البطاقة بمعنى لا يستطيع حامل البطاقة السحب من جهاز بنك اخر.

1 سعيد بريكة، مرجع سبق ذكره، ص248

2 التقرير السنوي لبيك الجزائر 2015، ص 109.

3 سماح ميهوب، الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير فرع بنوك وتأمينات جامعة منتوري قسنطينة، 2005، ص42.

2.1. المرحلة الثانية: خلال هذه المرحلة تم ربط الشبكة البنكية الجزائرية من خلال استعمال شبكة SATIM التي تسمح بإمكانية السحب من أي موزع آلي للنقود سواء كان تابع لمصدر البطاقة أو لبنك اخر، وبذلك حولت SATIM بطاقة السحب العادية الى بطاقة سحب ما بين البنوك CIB ، ولقد عملت على استثمار 3.6 مليون أورو سنة 2003 لأجل تقليص دوران النقود السائلة وتعميم استعمال البطاقة المصرفية في الجزائر، حيث عملت على زيادة عدد الموزعات الآلي للنقود وكذا إقامة طرفيات دفع عند التجار Terminaux de Paiement، ولأجل نفس الغرض تم عقد اتفاقية في شهر أفريل 2003 مع مؤسسات فرنسية INGENCO متخصصة في صنع طرفيات البطاقة وSATIM بمبلغ 400000 أورو، ولقد مول هذا العقد من طرف البنوك المساهمة في SATIM وهي الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي وبنك البركة ولقد تم ربط كل الموزعات الآلية للنقود الموجودة في الجزائر سنة 2003 بالبطاقة البنكية في الجزائر.

ب- مراحل تطور بطاقة الدفع في الجزائر:

عرفت بطاقات الدفع في الجزائر تطورا ملحوظا خاصة بعد استحداث المقاصة الالكترونية وتعميمها عبر مختلف الوكالات البنكية والبريد في الجزائر، وقد عرفت هذه العملية عدة مراحل[1]:

- ✓ سنة 1998: بداية فكرة الانطلاق لنظام السحب ما بين البنوك.
- ✓ سنة 2002: الانطلاق الرسمي لمشروع التسديد الالكتروني le système de paiement interbancair حيث أعطي دور الاشراف والريادة والتنسيق ما بين البنوك لشركة satin شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية ما بين البنوك، والتي تجمع مختلف البنوك الوطنية والخاصة لتبادل المعلومات والتنسيق في عمليات السحب والدفع للموزع الألي.
- ✓ سنة 2004: اختيار نظام الدفع بالبطاقة المطابقة لمواصفات EMV.
- ✓ سنة 2005: انشاء جمعية Comité monétique interbancaire COMI.
- ✓ سنة 2006: البداية الأولى لأول بطاقة سحب في الجزائر حيث وزعت على مختلف مستخدمي البنوك للتجريب ومعرف النقائص.
- ✓ سنة 2007: تعميم بطاقة CIB (بطاقة الدفع ما بين البنوك) عبر كامل التراب الوطني في البريد والمواصلات والبنوك.

1 مقدم عبد الجليل، واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الالكتروني وأثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال العدد ،02، المجلد 05، 2018، ص 179.

✓ سنة 2008-2009: أكد وزير المالية أنه ستعمم ماكينات الصرف الآلي عبر المتاجر الكبرى في الجزائر والمناطق الآهلة بالسكان، وكذلك تعميم استخدام بطاقة الدفع لدى المواطنين.

1.2. أنواع البطاقات البنكية في الجزائر:

يمكن تلخيص البطاقات البنكية في الجزائر في النقاط التالية:

أ. البطاقة البنكية CIB:

تعتبر هذه البطاقة بطاقة دفع وسحب ما بين البنوك داخل التراب الوطني، يتم التعرف عليها بين البنوك بالشعار CIB وباسم البنك المصدر، كما تتضمن قرص الكتروني يضمن أمن عملية الدفع وعملية التسديد لدى مختلف التجار أو الفنادق والمحلات التجارية...الخ. ونجد منها نوعين هما [1]:

ب. البطاقة الكلاسيكية La Carte Classique:

وهي بطاقة تقدم لزبائن البنوك وفق شروط يحددها البنك كمداخيل الزبائن أو أهميتهم أو مواصفات أخرى، وللحصول على هذه البطاقة يتم ابرام عقد بين البنك والعميل.

ج. البطاقة الذهبية La Carte Gold:

مقترحة أيضا من قبل البنوك للزبائن يتم اختيارها وفق لشروط محددة، بالإضافة لخدمات السحب والدفع فهي توفر خدمات إضافية، مع سقف سحب ودفع مرتفع نسبيا، سقف هذه البطاقة يفوق 50 ألف دينار جزائري، ومدة صلاحيتها عامين.

د. البطاقة الذهبية لبريد الجزائر:

يحتل قطاع البريد والمواصلات مكانة هامة على الصعيد الاجتماعي والاقتصادي، ولقد استفاد من رقمنة مختلف هيئاته ونشاطاته تحت مشروع الجزائر الالكترونية الذي دخل حيز التنفيذ منذ 2013، وبهذا فقد تطورت معظم المعاملات التي كانت تتم في هذه المؤسسة من معاملات تقليدية ورقية الى معاملات الكترونية تعتمد على مجموعة من الوسائل أهمها البطاقة الذهبية، حيث تم إحصاء أكثر من 8 ملايين بطاقة سنة 2021 (*) [2].

---

1 إبراهيم فوزي بورزق دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2008، ص587.

2 (*) سيتم دراستها بالتفصيل في المبحث الثالث.

الشكل رقم (2-1) البطاقة الكلاسيكية

البطاقة خاصة ببنك الجزائر

الشكل رقم (2-2) البطاقة الذهبية

المصدر: https://www.bna.dz https://www.mpt.gov.dz/ar

ذ. بطاقة فيزا La Carte Visa[1]:

بطاقة دولية تعمل للسحب والدفع، موجهة لزبائن ذوي حسابات مفتوحة بالعملة الصعبة أو لموكليهم، بحيث يمكنهم الدفع أو سحب أموالهم في أي مكان في العالم، تقدر مدة صلاحيتها بـ 24 شهرا، وهي نوعان:

ذ.1. بطاقة فيزا الكلاسيكية:

رصيد من العملة أكبر أو يساوي 1000 أوروكما يقدر سقف السحب بـ 500 أورو في اليوم، أما سقف الدفع يقدر بـ 1000 أورو في اليوم.

ذ.2. بطاقة فيزا الذهبية:

رصيد من العملة الصعبة أكبر أو يساوي 4500 أورو كما يقدر سقف بـ 750 أورو في اليوم، وسقف الدفع بـ 3000 أورو في اليوم.

1 اناشف فاطمة، وسائل الدفع الالكترونية في البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية – دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية مستغانم، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم 2018، ص 63.

الشكل رقم (2-3) بطاقة فيزا وماستر كارد

المصدر: https://www.agb.dz

3: آلية الدفع الالكتروني في الجزائر:

يقصد بها الوسائل والأجهزة التي تستخدم لإجراء المدفوعات النقدية بين المتعاملين بها، ذلك لأن هذه الآليات قد تكون عبارة عن أجهزة خاصة كالصرفات الآلية أو أجهزة عامة بترتيبات خاصة كأجهزة الحاسوب الشخصية أو الأجهزة ذات القدرة على التعامل مع بطاقات الدفع[1].

أ- الموزع الآلي للأوراق (DAB) Distributeur Automatique de Billes:

هو آلة اوتوماتيكية تسمح للعميل عن طريق بطاقة الكترونية بسحب مبلغ من المال دون حاجة اللجوء الى الفرع.

الجدول رقم (2-1) الموزع الآلي للأوراق

الوسيلة	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الموزع الآلي للأوراق DAB	يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة سحب يوجد في الشوارع المحطات وأماكن أخرى يعمل دون انقطاع.	جهاز موصول بوحدة مراقبة إلكترونية تقرأ المدرات المغناطيسية للبطاقة . هذه الأخيرة تسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا .	تخفيض نشاط السحب في الفروع

المصدر: سماح شعبور ومصباح مرابطي، مرجع سبق ذكره، ص 75.

[1] العيفاوي خولة، دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الأداء البنكي - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أم البواقي مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة أم البواقي 2015، ص 14

ب- . الشباك الآلي البنكي (GA) Guichet Automatique Bancaire:

هو عبارة عن آلة أوتوماتيكية أكثر تعقيدا وتنوعا، فبالإضافة الى خدمة السحب النقدي تقدم خدمات أخرى كقبول الودائع، طلب صك، عمليات التحويل من حساب لآخر...الخ، وهي متصلة بالحاسوب الرئيسي للبنك.

الجدول رقم (2-2) الشباك الآلي البنكي

الوسيلة	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الشباك الأوتوماتيكي للأوراق GAB	يخول لكل حائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها: السحب، معرفة الرصيد القيام بالتحويلات الطلب الشيكات ...إلخ.	جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ مدرات مغنطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون بفضل رمز سري.	يستعمل من طرف الزبائن: في أوقات غلق البنوك الزبون المستعجل

المصدر: سماح شعبور ومصباح مرابطي، مرجع سبق ذكره، ص 76

الشكل رقم (2-4) الموزع الآلي للنقود

ج. نهائي نقطة البيع الالكترونية Terminal Pointe de Vent (TPE):

تسمح هذه التقنية بخصم قيمة مشتريات العميل من رصيده الخاص بعد أن يمرر موظف نقطة البيع البطاقة الائتمانية على القارء الالكتروني الموصل مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك، بإدخال الرقم السري أين تخصم القيمة من رصيده وتضاف الى رصيد التاجر الكترونيا.

الجدول رقم (2-3) نهائي نقطة البيع الالكترونية

	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
نهائي نقطة البيع الإلكترونية: (TPV)	يوضع في المحالات حيث يسمح للعميل بتسوية عملياته التجارية بالبطاقة أثناء التسديد.	– فروع موصولة بشبكة تجمع بنوكا مختلفة.	– يحل مشاكل نقل الأموال ويوفر الأمن.

الشكل رقم (2-5) جهاز TPE

المصدر: بركان أمينة الصيرفة كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي حالة الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر ، 2013 ، ص497

4 : الهيئات التي تسير المعاملات الالكترونية في الجزائر:

تتمثل الهيئات التي تسير المعاملات الالكترونية في الجزائر في شركة ساتيم، ومركز المعالجة النقدية ما بين المصارف والشبكة النقدية الالكترونية بين المصارف، وتجمع النقد الآلي[1].

أ- شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك ساتيم SATIM:

هي شركة تابعة لثمانية (08) بنوك جزائرية وهي : بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك التنمية المحلية، البنك الخارجي الجزائري، البنك الوطني الجزائري، القرض الشعبي الجزائري، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، وبنك البركة. أنشأت هذه الشركة عام 1995 برأس مال قدره 267 مليون دينار جزائري، وكان الهدف من هذه الشركة توفير بطاقات بنكية وطنية ودولية في المستقبل القريب، كما تعتبر شركة ساتيم واحدة من المؤسسات التقنية الهادفة لدعم وتطوير البرامج وتحديث المصارف وخاصة تعزيز الدفع بواسطة البطاقات، وهي تظم 17 عضو في الشبكة النقدية بين البنوك من بينهم 16 بنك (07) بنوك عمومية و09 بنوك خاصة وبريد الجزائر)[2].

ب- الشبكة النقدية الالكترونية بين المصارف الجزائرية:

في سنة 1996 أعدت شركة ساتيم مشروعا لإيجاد حل للنقد ين المصارف وأول مرحلة تمثلت في اعداد شبكة نقدية الكترونية بين المصارف تعرف ب RMI بدأت العمل سنة 1997. هذه الشبكة لا تغطي الا الخدمات المتعلقة بإصدار البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب من الموزعات الآلية محليا. كما تعمل ساتيم على ضمان حسن سير عملية السحب وتكامل الموزعات الآلية مع المصارف المختلفة، هذا بالإضافة الى قبول البطاقة في جميع المصارف، واجراء عمليات المقاصة لصفقات السحب بين المصارف وتأمين تبادل التدفقات المالية بين المشاركين والمؤسسة المسؤولة عن المقاصة كما تعمل هذه الشركة على مراقبة البطاقات المزورة وكشف كل التلاعبات.

1عفاف بن شعيب، مرجع سبق ذكره، ص96

2 https://www.satim.dz

ت- مركز معالجة النقدية ما بين المصارف:

تشرف شركة ساتيم على مركز معالجة النقدية بين المصارف وتعمل على ربط مراكز التوزيع مع مختلف المؤسسات المشاركة لوظيفة السحب، حيث يتولى هذا المركز ربط الموزع الآلي بمقدم الخدمة بواسطة خطوط عبر الشبكة الوطنية.

فعملية السحب تتم بطلب ترخيص يوجه الى مركز الترخيص بالوكالة الذي يقبل أو يرفض الطلب، وفي حالة القبول يراقب المركز السقف المسموح به أسبوعيا لكل زبون كما يراقب هذا المركز الإشارة السرية، كما أن السحب الذي يتم بالبطاقة لا يمكن الرجوع فيه، بعد ذلك وعلى الساعة الصفر يقوم المركز بمعالجة كل الصفقات التي قامت في ذلك اليوم وتنظمها حسب كل مصرف موجود في الشبكة بين المركز وجميع المصارف المشاركة وتسجل العمليات لدى جميع المصارف ويتم اجراء المقاصة في مركز الصكوك البريدية التي لها كل حسابات المصارف.

ث- تجمع النقد الالي GIE MONETIQUE:

يعتبر وضع نظام دفع إلكتروني فعال من أولويات السلطات العمومية الجزائرية وهو جزء من أدوات عصرنة النظام البنكي على غرار نظام التعويض عن بعد لوسائل الدفع الجماعية.

ولذلك تم إنشاء تجمع النقد الآلي في جوان 2014، ليدعم هذا النهج الاستراتيجي لتحديد مهام وصلاحيات مجموع فاعلي هذا النظام كما أنه مكلف بضمان العلاقة ما بين البنوك لمنظومة النقدي وتوافقيته مع الشبكات النقدية المحلية أو الدولية.

يتكون تجمع النقد الآلي من 19 عضو منخرط منهم 18 بنك وبريد الجزائر. يساهم فيه بنك الجزائر كعضو غير منخرط للتأكد من مدى تطابق المنظومات ووسائل الدفع، والمعايير المطبقة في هذا المجال، طبقا للتنظيم الساري يشرف تجمع النقد الآلي على قيادة نظام النقد الآلي من خلال الوظائف الأساسية التالية:

- ✓ إدارة المواصفات والخصائص والمعايير في مجال النقد الآلي.
- ✓ تعريف المنتجات النقدية البنكية وقواعد تطبيقها العملية.
- ✓ تسيير الأرضية التقنية للتوجيه.
- ✓ المصادقة.
- ✓ تسيير الأمن.

وبهذا يجسد الشفافية في تحديد معايير وقواعد النشاط النقدي بطريقة تسمح بتحرير مبادرات الإستثمار في الصناعة النقدية.

حيث أن الهدف هو ترقية النقد الآلي عن طريق تعميم إستعمال وسائل الدفع الإلكتروني[1].

المطلب الثاني: تحليل مؤشرات الشمول المالي في الجزائر

يعتبر الجزائر من بين الدول التي تعاني من ارتفاع لنسبة الاقصاء المالي والذي قدر بنك الجزائري سنة 2017 بـ 6475 مليار دينار جزائري، أما ما يعادل 33 من الكتلة النقدية، حيث دق البنك الجزائري ناقوس الخطر وضرورة تجنيد كل الامكانيات لامتصاص هذه الأموال واستثمارها، بدل اللجوء للإستدانة من الخارج أو التمويل غير التقليدي، ومن أجل تفصيل أكثر يمكننا توضيح في الجداول التالية:

1. **مؤشرات ملكية الحسابات في مؤسسات مالية بالنسبة للبالغين فوق 15 سنة:**

يقيس هذا المؤشر النسبة المئوية للبالغين فوق 15 سنة في مؤسسات مالية خلال سنتي 2014-2017.

الجدول رقم (2-4): ملكية الحسابات في مؤسسات بالنسبة من البالغين (15) سنة فمل فوق في الجزائر خلال الفترة (2014-2017)

الوحدة (%) نسبة السكان البالغين

	المجموع		الإناث		الذكور	
السنوات	2014	2017	2014	2017	2014	2017
النسبة	%50.5	%42.4	%40.3	%29.3	%60.9	%40.3

المصدر: قاعدة بيانات المؤشرات العالمية للشمول المالي Global Findex Database

يتضح من خلال الجدول أعلاه (2-4) تذبذب معدل الشمول المالي خلال سنتي 2014/ 2017)، حيث سجلت في سنة 2014 نسبة 50.5، وسرعان ما تراجعت في سنة 2017 الى 42.4%، وهذا راجع إلى وجود خلل في الخطة الاستراتيجية المتبعة، والتي تهدف إلى تعزيز الشمول المالي وبعث الثقة في المؤسسات المالية الرسمية.

1 https://gemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous ، تاريخ الاطلاع 202229/05/2022 ،

كما نلاحظ وجود زيادة نسبة ممن يمتلكون حسابات في المؤسسات المالية رسمية من الذكور على نسبتهم من الإناث في الجزائر خلال سنة 2017، حيث بلغت 40.3% للذكور مقابل 29.3 بالنسبة للإناث من البالغين أي هناك فجوة واسعة بين الاناث مما يدل على نقص الأدوات المالية التي تشجع على الحصول على الائتمان في المؤسسات الرسمية في الجزائر إلى عدم إمتلاك الاموال أو مصدرها، بالإضافة إلى عدم الثقة في المؤسسات المالية.

2. مؤشرات الاقتراض البالغين (فوق 15 سنة) إقتراض من المصاريف التجارية أو المؤسسات المالية:

يعد مؤشر القرض ذا أهمية لقياس الشمول المالي وكفاءة المؤسسات المالية في جذب شرائح المجتمع للاستفادة من لمنتجات المالية، ويوضح الجدول التالي مدى اقتراض الأفراد البالغين (15) سنة فما فوق من المؤسسات المالية الرسمية.

الجدول رقم (2-5): نسبة الأفراد البالغين (15 سنة فما فوق) الذين اقترضوا من المؤسسات المالية في الجزائر خلال الفترة (2014-2017)

الوحدة: % من السكان البالغين

السنة	2014	2017
النسبة	%2	%5

المصدر : The little data book on financial inclusion World bank group،2012,2015 ؛2018

يتضح من خلال لمعلومات الموجودة في الجدول أعلاه (2-5) أن نسبة الاقتراض للبالغين (أكثر من 15 سنة الذين اقترضوا من المصارف التجارية أو المؤسسات المالية في الجزائر ضعيفة جدا، حيث نلاحظ إرتفاع طفيف من 2% في سنة 2014 إلى 5 في سنة 2017، وهذا راجع إلى نقص تبني استراتيجية الشمول المالي في الجزائر وكذلك وضع شروط تعجيزية للحصول على قروض.

3. مؤشرات الادخار من المصارف والمؤسسات المالية للأفراد البالغين:

يقيس هدا المؤشر مدى قيام البالغين (15) سنة فما فوق بالادخار من المؤسسات المالية الرسمية، وفيما يلي نتائج هذا المؤشر في الجزائر.

الجدول :(2-6) : نسبة الادخار من المصاريف والمؤسسات المالية الرسمية للأفراد البـالغين (15 سنة فما فوق) خلال الفترة (2014–2017)

السنة	2014	2017
النسبة	%14	%11

الوحدة : (%) من سكان البالغين

المصدر : The little data book on financial inclusion World bank group2012، 2015:2018

يتضح لنا من خلال المعلومات الموجودة في الجدول أعلاه (2–6) أن نسبة الادخار من المصارف التجارية أو المؤسسات المالية الرسمية للأفراد البالغين (أكثر من 15 سنة في الجزائر انخفاضا ، حيث سجلت في سنة 2014 نسبة 14% لي تعود بانخفاض بنسبة 11% في سنة2017 ، وهذا راجع إلى عدة أسباب منها ضعف الشمول المالي في الجزائر وعدم وجود ثقة بين العملاء والبنك....

4. مؤشرات إستخدام الفروع البنكية والمصرف الألي للأفراد البالغين:

الجدول رقم (2-7) : نسبة استخدامات الفروع البنكية والمصرف الألي للأفراد البالغين (15) سنة فما فوق خلال الفترة (2014–2019)

الوحدة: (%) من السكان البالغين

السنة / المؤشر	2014	2017	2018	2019
مؤشرات الفروع البنكية لكل 100 الف بالغ	%5.2	%5.2	%5.2	%5.2
مؤشرات استخدام الصراف الآلي لكل 100الف بالغ		%9.34	%9.54	%9.64

المصدر: بالإعتماد على قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي : Global Findex) Data base)

يتضح لنا من خلال المعلومات الواردة في الجدول أعلاه (72) بالنسبة للمؤشرات الفروع البنكية في الجزائر أنا هناك استقرار في النسبة، فالجزائر لا تملك إلا 05 فروع لكل 100 الف بالغ خلال سنوات الدراسة، أي أن هناك ضعف في إنتشار الخدمات المصرفي، أي أن البنوك لا زالت تعتمد على النماذج التقليدية لتقديم الخدمات عبر الفروع البنكية المكلفة.

ونلاحظ بالنسبة للمؤشرات إستخدام الصراف الألي في الجزائر، أن معدل انتشاره ضعيفة جدا، بالرغم من تحسن الملحوظ خلال السنوات خلال السنوات حيث ارتفع من 9.34% في سنة 2017 إلى 9.64% في سنة 2019، وهذا يوضح غياب مفهوم المشمول المالي في القطاع البنكي الجزائري.

المطلب الثالث: تحديات وحلول تعزيز الشمول المالي في الجزائر

1: تحديات تعزيز الشمول المالي في الجزائر:

يهتم هذا المطلب بحصر مجموعة من التحديات التي تواجه مسار الشمول المالي في الجزائر ، حيث لايزال الطريق طويلا لتحقيق المستوي المرغوب، وفيما يلي يوضح العقبات التي تحول دون نشر الشمول المالي في الجزائر[1]:

- إن من تداعيات الأزمة المالية العالمية إنخفاض السيولة وبالتالي صعوبة المؤسسات على قروض
- بنكية لتمويل استثماراتها في الجزائر.
- إرتفاع في فاتورة الواردات، يرجع إلى زيادة مستويات التضخم في الأسواق العالمية.
- تراجع الدينار الجزائري أمام اليورو والدولار، وانخفاض مداخيل الصادرات.
- إنخفاض معدلات النمو لمستويات غير كافية لامتصاص البطالة، وعدم التمكن من تنفيذ البرامج المسطرة، ومواجهة المشاريع الجزائرية لصعوبة نتيجة ذلك.

1 مروي قاسمي دور الشمول المالي في تحسين الأداء البنكي) أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماستر اكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصصاقتصاد نقدي وبنكي، جامعة البشير الابراهيمي، برج بوعريريج، 2022) ، ص: 56.

ومن جهة أخرى اشار التقرير الاقتصادي الموحد إلى وجود عدد من التحديات التي تواجه النظم المالية للجزائر، والتي تعمل على الحد من فرص النفاذ للخدمات المالية، وتتمثل أبرز هذه التحديات في[1]:

أ- **ضعف البنية المالية التحتية:** نقصد بها ضعف المكونات الاساسية لها، والمتمثلة فيما يلي:

1.1. عدم ملائمة البيئة التشريعية:

- أن البيئة التشريعية في تنظيم النشاط المصرفي في الجزائر، لا تواكب التطورات الحاصلة في الساحة المصرفية، ففي الدول المتطورة توضع القوانين مسبقا أي قبل حدوث ما أعدت لأجله.
- عدم وجود قوانين تؤطر الصيرفة الإسلامية بالرغم من وجود مصرفين ينشطان في هذا المجال منذ أكثر من عقد من الزمن، فلا توجد قوانين تسمح أو تمنع ممارسة الصيرفة الإسلامية في الجزائر.
- التأخر سن القوانين الخاصة بالصيرفة الالكترونية، لإنجاح التجارة الالكترونية والتي تعود بالنفع الكبير على الشمول المالي.

2.1. ضعف الشبكة المصرفية:

في سنة 2014 جاء قانون المالية ليعهد إلى بنك الجزائر مهمة جديدة تتمثل بالتحديد في ترقية وتنظيم الشمول المالي بالتركيز على تطوير بعد الانتشار المصرفي على المستوي الوطني، وهوما يسمح بفتح وكالات بنكية جديدة ، ومنح الاعتمادات لفتح بنوك خاصة ومكاتب تمثيل، لتعزيز القطا المصرفي الجزائري مع نهاية 2017 بـ (20 وكالة جديدة) ، حيث ارتفع عدد وكالات الشبكة المصرفية من (1558وكالة) في 2015 إلى (1588 وكالة) في 2016، أما في سنة 2017 فقد تعززت الشبكة المصرفية باعتماد (27 وكالة جديدة)، ليصبح العدد الإجمالي للمؤسسات البنكية والمالية (1604وكالة)، لكن هذا النمو المتزايد في عدد المصارف لا يعني بالضرورة تحسن مستوي التغطية المصرفية، حيث في سنة 2017 يعادل وكالة واحد لكل 2609 نسمة (مقابل 25900 في 2016 و25660 في 2015)، وهي منخفضة اذا ما قورنت بالمعدل العالمي (وكالة لكل 3000 نسمة، أو معدل التغطية الخاص بالجزائر (وكالة لكل 5000 نسمة مكعب)[2].

1 Banque D' Algérie, << Brochure sur l'inclusion financière »,P02 ? http :www.bank-of- Alegria. Dz- pdf/inclusion7.pdf, consulté le v18/01/2019.

2 SMAH H, (2017). «Pour une meilleure inclusion financière et l'accessibilité aux services bancaires et financiers :cas de l'Algérie «<. Revue critique de droit et sciences politiques, Université Mouloud Maameri de Tizi Ouzou, numéro2,p47.

3.1. ضعف وسائل الدفع وأنظمة التسوية:

توفر المصاريف في مجملها البطاقة البنكية للسحب (CBR) لزبائنها، والبطاقات البين بنكية (CIB)، وهي تسمح لزبون بنك معين بالدفع والسحب، كما أنها متاحة لفئة كبيرة من الزبائن، بالإضافة إلى أنواع أخري من البطاقات الالكترونية (ماستر كارد فيزا كارد) التي تخصص لفئة خاصة من زبائن (رجال الاعمال والمستثمرين) وفق شروط معينة، ومجالات استخدامها في الجزائر ضيقة.

لكن للأسف الواقع الصرفي والمالي يشهد ضعف استخدام هذه البطاقات وعدم انتشارها كما كان مخطط له، لعدة أسباب أهمها ضعف البنية التحتية المالية، كما يعاب على القطاع المصرفي في الـ الجزائر غياب إستخدام الهاتف كوسيلة لتوصيل الخدمات المصرفية.

1.3.1. قواعد البيانات:

إن مكاتب الاستغلال الائتماني، التي كان معمول بها سابقا، لم تعد تؤدي دورها، بالإضافة الى انعدام قواعد البيانات التي تخص التاريخ الائتماني لكل من الافراد والشركات، وضعف التنسيق فيما يخص تداول بعض المعطيات بين المصاريف والمؤسسات المالية.

2.3.1. العنصر البشري:

من خلال ذلك:

- ضعف مهارات اعوان الرقابة مقارنة بالموظفين في المصارف مما ادي الى تفشي عمليات الاختلاس التي تستمر في بعض الحالات عدة سنوات قبل اكتشافها.
- عدم احترام الاجراءات الرقابية الداخلية، الأمر الذي أضعف الثقة في العلاقة بنك والزبون.
- تهميش الكفاءات وعم وجود مخططات واضحة وفعالة للتكوين.

3.3.1. آليات معالجة ملفات القروض:

يشتكي الأفراد المؤسسات من ثقل اجراءات طلب القروض، خاصة ما يتعلق بفترة دراسة ملفات القروض، والرط تعجيزية فيما يخص القروض الاستثمارية، كارتفاع المساهمة الشخصية إلى حدود 70% من قيمة المشروع، أضف الى ذلك المبالغة في قيمة الضمانات التي قد تصل صعف البلغ المقترض، ما يؤدي الى عزوف الشباب عنها.

4.1. ضعف الحماية المالية للزبون:

وذلك من خلال:

أن النظام المتعلق بضمان الودائع المصرفية، يسمح بتعويض الزبون، في حالة إفلاس بنك أو توقفه عن النشاط في حدود قيمة معينة تعتبر منخفضة نسبيا ولا تحفز على الادخار وفي اطار سياسة الشمول المالي وبعث الثقة من جديد في العلاقة (بنك – زبون)، ثم رفع هذه القيمة لكنها تبقي غير كافية، خاصة في ظل ارتفاع معدلات التضخم، وانخفاض معدلات الفائدة على الودائع الادخارية؛

الاخلال بأهم قاعدة في النشاط المصرفي، وهي مبدأ السر المهني، الذي تشدد عليه كل البنوك المركزية في العالم، لحماية بيانات الزبائن المالية.

1.4.1. الخدمات التقليدية:

هيمنة القطاع المصرفي العمومي أدت إلى انعدام المنافسة، حيث تقدم جميع المصارف منتجات متشابهة إن لم نقل نفسها، وتطبيق نفس معدلان الفائدة، ما عدا بعض الحالات الاستثنائية التي تنفرد فيها المصارف الخاصة عن غيرها بخدمات نجدها مرتفعة التكلفة، وهوما يعد استغلال ماليا.

2.4.1. نقص الثقافة المالية:

يعرف الوعي المصرفي بأنه إعتماد الأفراد والمؤسسات الاقتصادية على إيداع أرصدتهم النقدية المصارف، واعتمادهم على مختلف وسائل الدفع في تسوية معاملاتهم الاقتصادية، ويزداد الطلب على الودائع المصرفية كلما ازداد انتشار الوعي المصرفي والعكس يؤدي إلى تنامي ظاهرة الاكتناز، وهي الظاهر المتجذرة في الاقتصاد الجزائري، وبعض الدول الأخرى على عكس دول الخليج، التي تعرف مستويات عليا من الشمول المالي تترجمها نسبة تثقيف مالي مرتفعة.

ثانيا: الحلول المقترح لتنمية الشمول المالي في الجزائر

من أهم الركائز الاساسية لتعزيز مفهوم الشمول المالي، ما يلي[1]:

1. دعم البنية التحتية:

وتعد أهم المقومات الرئيسية لإرساء بيئة لتحقيق الشمول المالي، حيث يشترط إحترام الولايات لتحقيق النمو الاقتصادي، ونتطرق إلى مكونات البيئة التحتية المالية فيما يلي:

1 Intervention de Lassai M Gouvieux de la Banque d' Algérie, (14-15 mai 2014). Op. cit, p : 03.

2. توفير بيئة تشريعية ملائمة:

وذلك من خلال:

- التقليل من المبالغ في تطبيق الإجراءات.
- التوقف عن اشتراط أي وثيقة ثبوتية في حالات الايداع، حتي يتم إدماج أكبر قدر ممكن من حجم النقد المتداول خارج الجهاز المصرفي.
- إصدار تعليمات ومذكرات عمل جديدة دعم الشمول المالي، تشريح آليات وخطوات إنجاحه وتنظيم الأولوية مع الصرامة في التنفيذ، تكثيف الرقابة للتأكيد من سلامة سير العملية.

3. زيادة معدل الكثافة المصرفية:

وذلك من خلال تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال التوسع في شبكة فروع مختلف المصارف والمؤسسات المالية الناشطة مع التركيز على إنشاء فروع أو مكاتب تمثيل تعني بالتمويل المتناهي الصغر، الإضافة إلى إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية مثل وكلاء المصارف وذلك يهدف الوصول الى مستوي معدل الكثافة المصرفية الدولية.

4. تحديث وسائل الدفع وانظمة التسوية:

والمقصود بها تحسين أداء الجهاز المصرفي، لامتصاص حجم السيولة المتداولة خارج القنوات المصرفية الرسمية، وهذا من خلال:

- تعميم الموزعات الألية للنقود (DAB) عبر كامل الوكالات المصرفية.
- تطوير شبكة الأنترانت.
- تعميم العمل بمحطات الدفع الالكترونية (TPE).
- توفير خدمات الهاتف المصرفي، وغير ذلك من وسائل الرقمية التي تسير تنفيذ العمليات المالية وتسويتها بين مختلف المتعاملين الاقتصاديين.

5. تنمية العنصر البشري

وذلك من خلال:

- التكوين الدوري والمتواصل لكل موظفي المصارف بدون استثناء، وتحت إشراف إطارات عليا (محلية وأجنبية).
- اشتراك المؤسسات الجامعية ومراكز التكوين في هذا الدور من خلال تكثيف الملتقيات والمؤتمرات العلمية والتخصيصات التي تعني بالصيرفة، مع تكييفها والواقع الاقتصادي للدول.
- رد الاعتبار للكفاءات من خلال وضعهم في مراكز المسؤولية بدل التهميش والاقصاء الذي يؤدي في بعض الاحيان إلى أداء سلبي دافعة الانتقام، إن لم يؤدي الى الاختلاس.

6. تحسين آليات معالجة ملفات القروض:

وذلك من خلال:

- تمكين تحقيق الاستراتيجية المعالجة الالكترونية باستخدام المعالجة الالكترونية، حيث يوفر كل مصرف على موقعه المعلوماتي تطبيق (APPLICATION) أو برامج آلي (LOGICIEL) خاص بكل نوع من أنواع القروض.
- تخفيف حجم الوثائق المطلوبة، من خلال توفير أجهزة قارئة لبطاقة الهوية البيومترية، المخزنة للمعلومات الشخصية التي تكون الجزء الإداري من الملف.
- مراجعة الفترة القانونية لدراسة الملف، وكذلك إعادة النظر في نسبة مساهمة المصرف في قروض الاستثمار، من خلال تسقيفها على مستوي كل المصارف.

7. توفير حماية مالية أفضل للزبون:

وذلك من خلال:

- الصرامة في تطبيق العقوبات إذا ما ثبت الإخلال بمبدأ السر المهني، حفاظا على خصوصيات الزبائن.
- وضع معدلات فائدة حقيقية موجبة، تعوضه عن التدهور في قيمة العملة.
- إعادة النظر بالزيادة في الحد الأقصى الممنوح للزبون كتعويض في حالة إفلاس المصرف الذي يتعامل معه أو توقفه عن الدفع.
- إمكانية توفير الخدمات الاستشارية بناء على طلب الزبائن.
- توفير آليات للتعامل مع شكاوى الزبائن.
- توعية وتثقيف العملاء خاصة بالفئات المهمشة، ومقدمي الخدمات المالية بمبادئ حماية المستهلك مالية لفهم حقوقهم ومسؤولياتهم والوفاء بالتزاماتهم.

8. تنويع المنتجات المالية وتطويرها:

وذلك من خلال:

- تعميم الصيرفة الالكترونية في كل البنوك وبكل وسائلها لتوفير خدمات امام الزبائن.
- تخفيض الرسوم والعمولات غير المبررة المفروضة على العملاء.
- الاهتمام بالقروض الاستهلاكية الموجهة لتمويل الحاجيات الشخصية والعائلة.
- مراعات احتياجات ومتطلبات العملاء، وكذا تشجيع على المنافسة بين مقدي المنتجات.

في سياق تعزيز الإطار التنظيمي للشمول المالي عملت مصالح بنك الجزائر على تحضير تعليمتين في هذا إحداهما تتعلق بالشروط العامة والخاصة الضرورية ولاتفاقية حساب الودائع ولأخري تتعلق بالإجراءات التسهيلية للخدمات المالية.

بالإضافة إلى إجراءات أخرى تمت لتعزيز الشمول المالي، نوجزها فيما يلي[1]:

أ. مكافحة تبييض الأموال وتمويل الإرهاب:

يسمح تحسين الإطار القانوني التنظيمي في هذا المجال بإخراج الجزائر منذ فيفري 2016 من البيان العام لمجموعة العمل المالي، الذي يتضمن قائمة البلدان التي تعرف اخفاقات استراتيجية في هذا المجال.

ب. مجال الشمول المالي:

تعزز النظام المصرفي في عام 2016 بعشرين (20) وكالة جديد، و(35) وكالة في عام 2017، وهذا ولا تزال الشبكة العمومية مهيمنة إلى حد كبير، مع ذلك تبقي الوساطة المصرفية ضعيفة نسبيا وفي حاجة الى تحفيز كبير شهدت القروض الموجهة للمؤسسات والصناعات الصغيرة والمتوسطة ارتفاعا بنسبة (14.92% و10.13% خلال سنة 2015 و2016 على التوالي، ارتفعت القروض الموجهة للأسر بنسبة 15.13 في عام 2015 و15.36 خلال سنة 2016 وللإشارة فان القروض الممنوحة للأسر متمثل أساسا القروض الرهنية.

ولمعرفة وتحليل وتقييم دور وسائل الدفع الحديثة في تحقيق الشمول المالي في ظل جائحة كورونا، سنقوم بالتطرق لعرض وتحليل مؤشرات الشمول المالي الأساسية في الجزائر التي لها علاقة بوسائل الدفع الحديثة والكثافة المصرفية قبل وخلال تفشي جائحة كورونا من سنة 2017 الى سنة 2022)، بالاستعانة بمحور الوساطة المصرفية في التقارير السنوية لبنك الجزائر، (2015، 2016 2018)، وعلى تقارير البنوك العمومية والخاصة، وما تقدمه مؤسسة العلاقات التلقائية بين البنوك SATIM والتجمع النقدي الآلي GIE Monétique من

1

احصائيات خاصة ببعض المؤشرات، وتنسيقها مع قاعدة بيانات الشمول المالي العالمي الخاصة بالبنك الدولي Global Findex Global Financial Inclusion Database التي يتم اعدادها كل ثلاثة سنوات ،(2011، 2014 ، 2017 من مسح عالمي قائم على إمكانية حصول الأفراد على الخدمات المالية واستخدامها.

المبحث الثاني: عرض وتحليل مؤشرات الشمول المالي في الجزائر من خلال وسائل الدفع الحديثة والكثافة المصرفية قبل وخلال تفشي جائحة كورونا

إن للشمول المالي الكثير من المؤشرات التي وضعت لتكون مرنة وملبية للاحتياجات الخاصة بكل بلد، وفي نفس الوقت تسمح بإجراء المقارنة والقياس بين البلدان. فيما يخص الشمول المالي في الزائر سنقوم بعرض وتحليل مؤشرات بعد الوصول للمنتجات والخدمات المالية في الجزائر ومؤشرات بعد استخدام هذه المنتجات والخدمات المالية قبل وأثناء تفشي جائحة كورونا.

المطلب الأول: مؤشرات بعد الوصول للمنتجات والخدمات المالية والمصرفية في الجزائر قبل وخلال تفشي جائحة كورونا

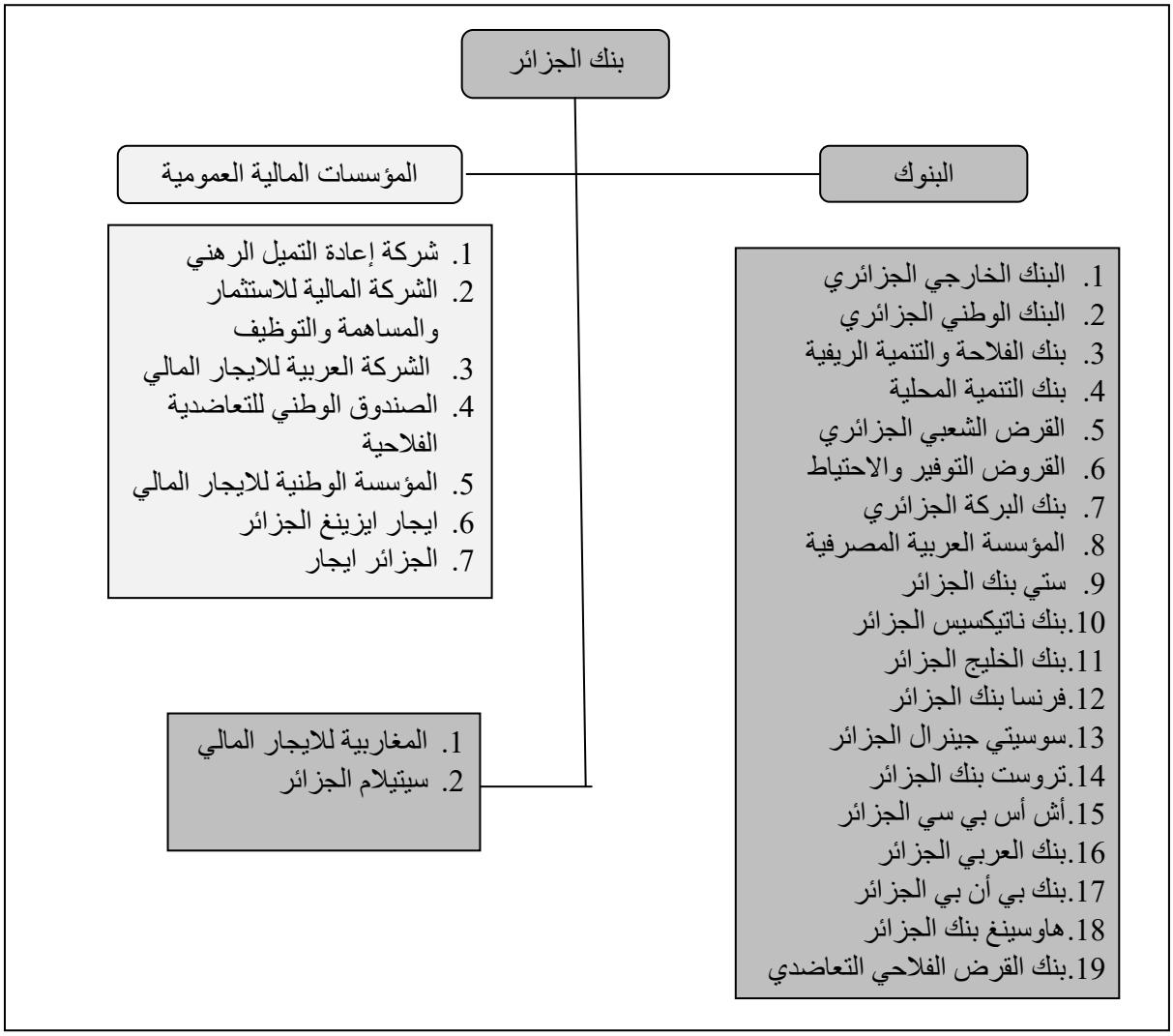
يتضمن هذا البعد عددا من المؤشرات الخاصة بالشمول المالي وسنتطرق للمؤشرات التي لها علاقة بوسائل الدفع والكثافة المصرفية.

1: مؤشر انتشار الفروع المصرفية (الكثافة المصرفية):

يسمح مؤشر الكثافة المصرفية بمعرفة مدى توسع شبكات البنوك العاملة بالجزائر، وبالتالي معرفة مدى قدرتها على توفير الخدمات المصرفية لأكبر عدد من شرائح المجتمع.

يتكون القطاع المصرفي الجزائري، والذي يقف على رأسه بنك الجزائر، من ثلاث مؤسسات رئيسية هي البنوك، والمؤسسات المالية، والمكاتب التمثيلية، حيث أن مجموع البنوك المعتمدة بالجزائر بلغ عشرون (20) بنكا تتنوع بين بنوك عمومية وخاصة ومختلطة وتسعة (09) مؤسسات مالية تتنوع بن المؤسسات مالية تتنوع بين مؤسسات مالية عمومية وخاصة، وإضافة الى بريد الجزائر الدي يقدم خدمات المالية في الصيرفية الالكترونية ووسائل دفع الحديثة.

الشكل رقم (2-6): هيكل القطاع المصرفي حتى 2022



المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا الهيكل الداخلي لبنك الجزائر

سيتم عرض تطورات قنوات التوزيع للبنوك والمؤسسات المالية العامة والخاصة في القطاع المصرفي الجزائري قبل وأثناء جائحة كورونا التي عصفة بالقطاع المالي والمصرفي من خلال الجدول رقم (2-6)، كما تجدر الإشارة أننا اعتمدنا في تحليلنا على النسب المعيارية العالمية لمؤشر الانتشار المصرفي والكثافة المصرفية كما يوضحه الجدول رقم (2-8).

الجدول رقم (2-8) أهم النسب المعيارية العالمية لمؤشر الانتشار المصرفي والكثافة المصرفية للقطاع المصرفي

المؤشر	المعادلات	النسب المعيارية العالمية	
الانتشار المصرفي	عدد السكان / عدد الفروع	فرع واحد لكل 10000 نسمة	
الكثافة المصرفية نموذج كاميرون Cameron	(عدد الفروع/ عدد السكان)x 1000	يساوي 1	مثالي
		أكبر من 1	انحراف موجب
		أقل من 1	انحراف سالب

الجدول رقم (2-9) فروع البنوك العمومية والخاصة العملة في الجزائر والانتشار والكثافة المصرفية

السنة	عدد السكان	فروع البنوك والمؤسسات المالية الخاصة		فروع البنوك العمومية		اجمالي الفروع	الانتشار المصرفي	الكثافة المصرفية لكل 10000
		العدد	النسبة	العدد	النسبة			
2016	40606052	443	28.09	1134	71.90	1577	25749	0.388
2017	41318142	459	28.61	1145	71.38	1604	25759	0.388
2018	42228429	468	29.00	1151	71.09	1619	26083	0.383
2019	43053054	482	29.21	1168	71.00	1650	26093	0.383
2020	43851044	504	30.00	1186	70.17	1690	25947	0.385
2021	41392123	543	29.22	1168	71.10	1699	26098	0.383

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على https://www.mpt.gov.dz/ar

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (2-9) يتضح جليا هيمنة البنوك العمومية على قنوات التوزيع البنكي مقارنة بالبنوك والمؤسسات المالية الخاصة.

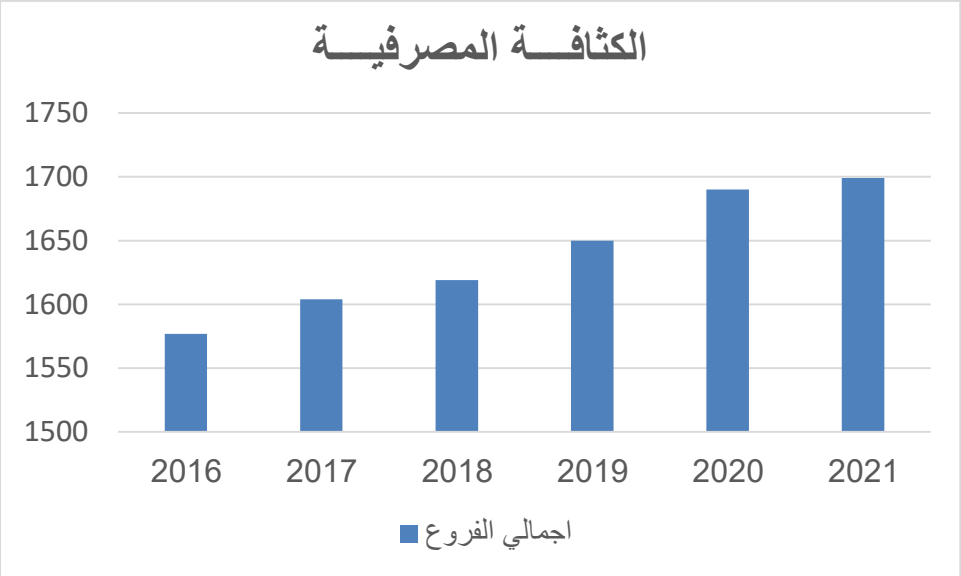
أما من ناحية تغطية هذه الفروع للرقعة الجغرافية قبل وأثناء جائحة كورونا، فنلاحظ أن هناك ضعفا في نسبة الانتشار المصرفي اذ نسجل فرعا واحدا لكل 26083 نسمة خلال 2018 ، وفرعا واحدا لكل 26093 نسمة خلال 2019 ، وفرعا واحدا لكل 25947 نسمة خلال 2020 ، وهوما أدى الى تسجيل الكثافة المصرفية لنسب ضعيفة بأقل من الواحد أي هناك انحراف سلبي وبالتالي فانتشار البنوك غير كافي حسب نموذج كاميرون cameron يعني أن الخدمة المصرفية لا تصل الى كافة شرائح المجتمع، أي نقص انتشار قنوات التوزيع المصرفي على التراب الوطني والتي تتمركز أغلبها في مناطق الشمال مما يعكس محدودية وصول الخدمات والمنتجات البنكية لمعظم فئات المجتمع خاصة تلك الفئة التي تقع في مناطق الظل على الرغم من افتتاح 40 وكالة بنكية جديدة خلال سنة 2020 عبر مختلف ولايات الوطن منها 18 وكالة بنكية عمومية حسب ما صرح به وزير المالية أيمن بن عبد الرحمن لجريدة الشروق يوم 05/02/2021، كما قدم هذا الأخير تعليمات صارمة للبنوك العمومية من اجل توسيع شبكاتها لتصل الى كافة شرائح المجتمع[1] وبقيت على حالها خلال سنة 2021 .

والشكل الموالي يمثل تجسيد بيانات الكثافة المصرفية (الجدول (2-9) في أعمدة بيانية.

كما أكد وزير المالية الحالي لعزيز فايد بولاية تيبازة سعي الجزائر الدائم لتطوير وعصرنة القطاع المالية والمصرفي لتحقيق الشمول المالي وتحسين مؤشراته من خلال تنويع المنتجات البنكية وعصرنتها وذلك خلال الكلمة التي القاها خلال اليوم الإعلامي حول الشمول المالي والتغيرات المناخية التي نظمته الجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية في إطار إحياء اليوم العربي للشمول المالي ودلك من خلال سعي السلطات العمومية لتجسيد الشمول المالي يتم من خلال مضاعفة وتوسيع شبكة الوكالات البنكية الرقمية والجوارية وتعزيز خدمات الدفع الإلكتروني وتوفير منتجات إسلامية وكلاسيكية حسب إحتياجات الموظفين .

1 https//www.echoroukonline.com.2021/02/05 ، تاريخ النشر

الشكل رقم (2-7) التمثيل البياني للكثافة المصرفية خلال الفترة 2016-2021



المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على الجدول رقم (2-9)

2: مؤشر عدد أجهزة الصراف الآلي:

يمثل الجدول رقم (2-10) تطور عدد أجهزة الصراف الآلي قبل وأثناء وبعد جائحة كورونا في الجزائر.

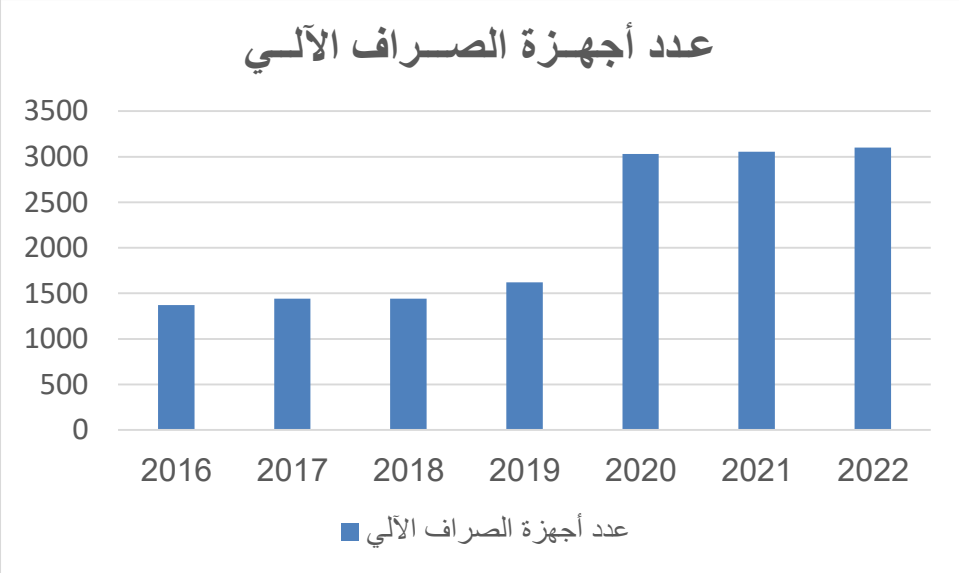
الجدول رقم (2-10): تطور عدد أجهزة الصراف الآلي في الجزائر خلال الفترة 2016-2022

السنة	عدد السكان	عدد أجهزة الصراف الآلي
2016	40606052	1370
2017	41318142	1443
2018	42228429	1441
2019	43053054	1621
2020	43851044	3030
2021	44160000	3053
2022	46004800	3100

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على https://www.mpt.gov.dz/ar واحصائيات التجمع الآلي النقدي، مؤسسة SATIM

سجلت الحظيرة الوطنية ركودا في عدد أجهزة الصراف الآلي حيث سجلنا 3053 جهازا في 2021 مقابل 3030 جهازا في 2020، غير أنه كانت هناك قفزة نوعية في عدد هذه الأجهزة خلال أزمة كورونا (من 1621) جهازا سنة 2019 وصولا الى 3030 جهازا سنة 2020، كما تجدر الإشارة هنا الى أن زيادة عدد أجهزة الصراف الآلي مرتبط بزيادة فتح الفروع البنكية. ويبقى مجموع أجهزة الصرافات الآلية المتوفرة على مستوى التراب الوطني محتشما مقارنة بعدد السكان وكبر المنطقة الجغرافية للبلاد مما يصعب على الأفراد من استغلال الخدمات المتنوعة التي توفرها هذه الآلات وفي كل يوم (24سا/24سا). والشكل الموالي الشكل رقم (2-8)، يمثل تجسيد تطورات عدد أجهزة الصراف الآلي الجزائر خلال الفترة 2016-2022 من خلال الأعمدة البيانية.

الشكل رقم (2-8) التمثيل البياني لتطور عدد أجهزة الصراف الآلي في الجزائر خلال الفترة 2016-2022



المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على الجدول رقم (2-10)

3: مؤشرات عدد طرفيات أو نهائي البيع (TPE)

يمثل الجدول رقم: (2-11) تطور عدد أجهزة طرفيات البع (TPE) في الجزائر قبل وأثناء وبعد الجائحة كورونا.

الجدول رقم (2-11) تطور عدد الأجهزة طرفيات أو نهائي نقاط البيع في الجزائر خلال الفترة 2017-2022

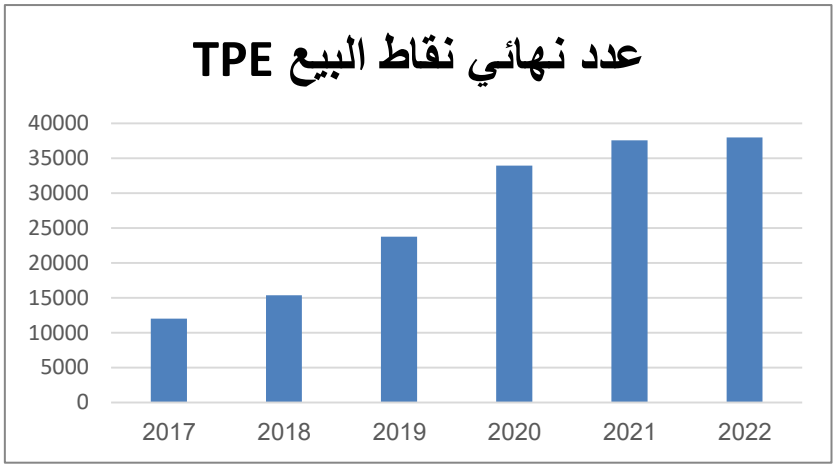
السنة	عدد طرفيات أو نهائي نقاط البيع
2017	11985
2018	15379
2019	23762
2020	33945
2021	37561
2022	38000

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على احصائيات التجمع النقدي، مؤسسة SATIM

يتضح من خلال الجدول رقم (2-11)، أن عدد أجهزة نهائي نقاط البيع في تزايد خاصة خلال جائحة كورونا وذلك نتيجة جهود الدولة الرامية الى تطوير وتنمية وظيفة النقد الآلي لاستهداف كل العمليات التجارية أو الخدماتية التي يستفيد منها العملاء وتوسيع شبكة الوصول الى الخدمات المصرفية لكل فئات المجتمع، أين سجلنا 15879 جهاز سنة 2018 ليرتفع الى 33945 سنة 2020 و37561 سنة 2021 و38000 سنة 2022 حسب اخر احصائيات التجمع الآلي النقدي ومؤسسة SATIM، الا أن هذا العدد لا يغطي مستوى الأنشطة التجارية المتواجدة في ولايات الوطن وعدد التجار المسجلين نتيجة عزوف التجار على التعامل بهذه الأجهزة بالرغم من التسهيلات المقدمة لهم والشروط البسيطة لاقتناء هذه الأجهزة وبطريقة مجانية عن طريق فتح حساب بنكي على مستوى أحد البنوك والمؤسسات المالية البريدية وتوقيع عقد لقبول الدفع بالبطاقة البنكية CIB.

والشكل الموالي يمثل تجسيد تطورات عدد أجهزة نهائي نقاط البيع في أعمدة بيانية.

الشكل رقم (2-9): التمثيل البياني لتطور عدد أجهزة نهائي نقاط البيع في الجزائر خلال الفترة 2017-2022



المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على الجدول رقم (2-11)

رابعا: مؤشر امتلاك بطاقة دفع الكتروني:

يمثل الجدول رقم (2-12) تطور عدد بطاقات الدفع الالكتروني في الجزائر

الجدول رقم (2-12) تطور عدد بطاقات الدفع الالكتروني في الجزائر خلال الفترة 2017-2022

السنة	عدد بطاقات الدفع الالكتروني
2017	978933
2018	1564420
2019	-[1]
2020	9621017
2021	11609624
2022	12000000

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على https://www.mpt.gov.dz/ar احصائيات التجمع الآلي النقدي.

[1]. احصائيات الخاصة بسنة 2019 لم يتم الحصول عليها لأسباب مجهولة.

من خلال التقرير السنوي الأخير لتجمع النقد الآلي يتضح لنا أن عدد البطاقات البنكية المتداولة قد ارتفع بنسبة 22 في المائة مع نهاية سنة 2022 مقارنة بسنة 2020، ليصل عددها إلى 12.0 مليون بطاقة. وقد انتقل هذا العدد من 11609624 بطاقة في 2021 إلى 12000000 بطاقة أنواعها، متداولة حتى نهاية السنة الماضية.

وتتوزع هذه البطاقات بين حظيرة البنوك التي تبلغ 2.768.285 بطاقة، أي بنسبة 24 بالمائة من العدد الإجمالي للبطاقات المتداولة، مقابل 9141339 بطاقة ذهبية أصدرها بريد الجزائر بمعدل 79 في المائة من الحظيرة الموجودة.

وتمثل جميع البطاقات المتداولة نسبة 43 في المائة من عدد الحسابات الجارية المفتوحة لدى البنوك وبريد الجزائر، والتي يبلغ عددها حسب المجمع، 39127921 حسابا.

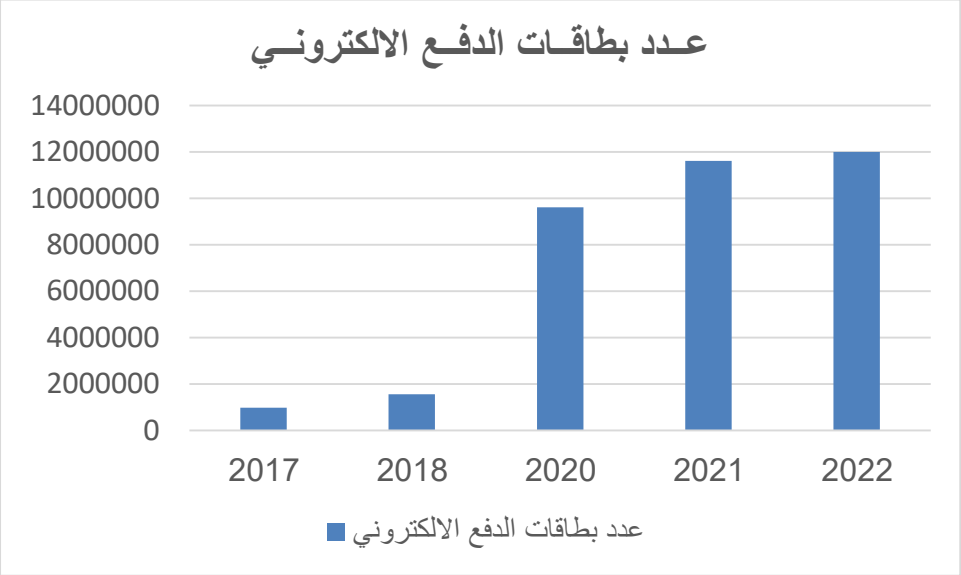
ولقد أوضح التجمع في الحصيلة ذاتها أن 10.248.097 من البطاقات المتداولة تستفيد من خدمة الدفع عبر الانترنت من بينها نسبة 94 في المائة تشتغل بكلمة سر ديناميكية ونظام "أكثر أمانا"، مضيفا أن 8 في المائة من البطاقات التي تزال تشتغل بكلمة سر ثابتة (686.804 بطاقة) ما تزال على ذلك لأسباب تتعلق بتحديث أرقام الهواتف الضرورية لكلمة السر الحركية.

ويراهن التجمع على 5 مليون بطاقة إضافية مقارنة مع 2021، خلال السنوات المقبلة. ومن المنتظر أن يتجاوز العدد الإجمالي للبطاقات البنكية 16 مليونا في آفاق 2024، من بينها 13 مليون بطاقة ذهبية، حسب توقعات تجمع النقد الآلي[1].

والشكل الموالي يمثل تجسيد تطور عدد بطاقات الدفع الالكتروني في الجزائر خلال الفترة 2017-2022 في شكل أعمدة بيانية.

1 https//www.echoroukonline.com ، نفس المرجع السابق

الشكل رقم (2-10): التمثيل البياني لتطور عدد بطاقات الدفع الالكتروني في الجزائر خلال الفترة 2017-2022



المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على الجدول رقم (2-12)

المطلب الثاني: مؤشرات بعد استخدام المنتجات والخدمات المالية والمصرفية في الجزائر قبل وخلال تفشي جائحة كورونا

يعتمد بعد استخدام المنتجات والخدمات المالية والمصرفية الى عدة مؤشرات، سنحاول أن نتطرق الى أهم هذه المؤشرات التي لها علاقة بموضوع بحثنا.

1: مؤشر ملكية الحسابات المصرفية والمالية:

يمثل الجدول رقم (2-13) تطور عدد الحسابات المصرفية المفتوحة في الجزائر بالعملة الوطنية.

الجدول رقم (2-13) تطور عدد الحسابات البنكية في الجزائر خلال الفترة 2017-2022

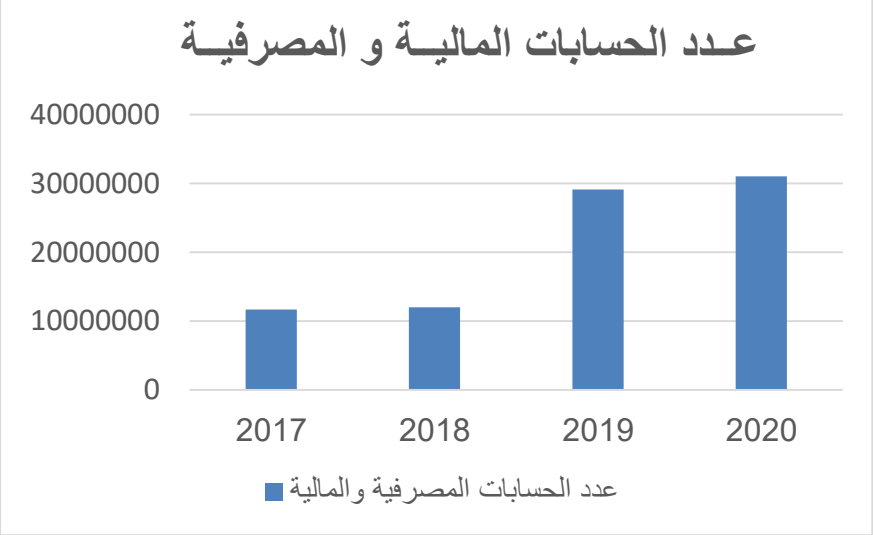
السنة	عدد السكان	عدد الحسابات المصرفية والمالية
2017	41318142	11665626
2018	42228429	12000601
2019	43053054	-
2020	43851044	-
2021		29127921
2022	-	31000000

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا https://www.mpt.gov.dz/ar

انتقل عدد الحسابات البنكية النشطة المسجلة بالدينار من 11665626 حساب في سنة 2017 الى 12000601 حساب في سنة 2018، ما يمثل ارتفاعا يقدر ب 2.87 بالمئة. كما يمثل الأشخاص الاعتباريين 10.04 بالمئة من اجمالي هذه الحسابات (أي 1204300 حساب في 2018)، ويمثل الأشخاص الطبيعيين 89.96 بالمئة (أي10796301 حساب في 2018)[1].

ولقد تجاوز عدد الحسابات المفتوحة سنة 2022 عتبة 30 مليون حساب كما استحوذ بريد الجزائر على حصة الأسد بحوالي 20 مليون حساب، غير أن هذه النسب تبقى ضعيفة أمام عدد السكان (الهدف هو فتح حساب لكل مواطن). والشكل الموالي يمثل تجسيد تطور عدد الحسابات البنكية في الجزائر خلال الفترة 2017-2022 في أعمدة بيانية.

الشكل رقم (2-11) التمثيل البياني لتطور عدد الحسابات البنكية في الجزائر خلال الفترة 2017-2022



المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على الجدول رقم (2-13)

1 تقرير بنك الجزائر، 2018، ص 76.

2: مؤشر عدد العمليات المنجزة عبر أجهزة الصراف الآلي:

يمكننا عرض عدد العمليات المنجزة عبر أجهزة الصراف الآلي من خلال الجدول رقم (2-14)

الجدول رقم (2-14) تطور عدد العمليات المنجزة عبر أجهزة الصراف الآلي في الجزائر

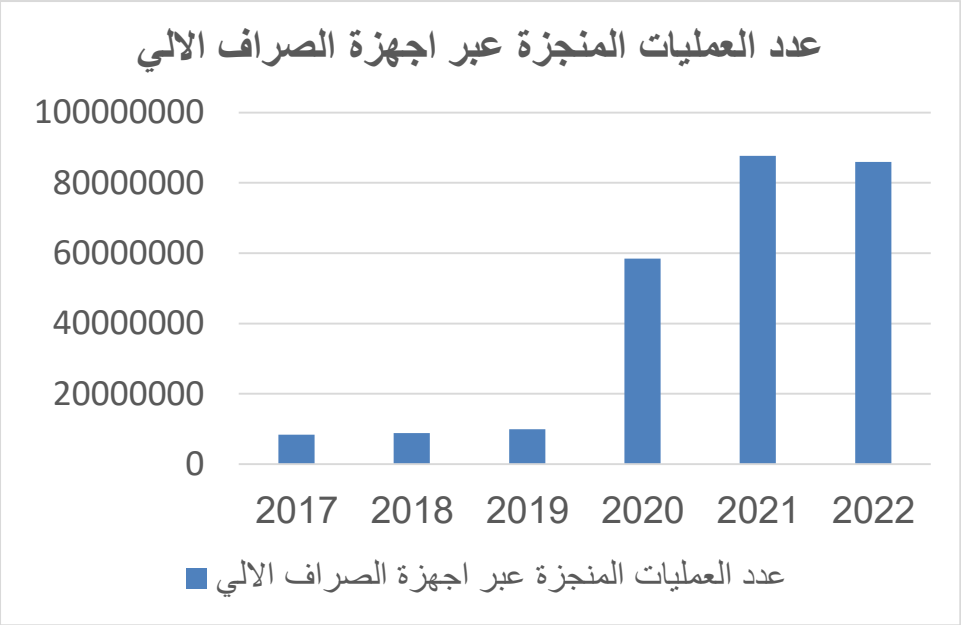
السنة	عدد العمليات المنجزة	المبالغ الاجمالية (مليار دينار)
2017	8310170	126.4
2018	8833913	136.2
2019	9929652	164.1
2020	58428933	1073.0
2021	87.7 مليون عملية	1728.9
2022	87 مليون عملية	1729.1

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على https://www.mpt.gov.dz/ar

يقيس هذا المؤشر مدى اتاحة واستخدام الصرافات الآلية من قبل الأفراد، وكلما زاد عدد العمليات المنفذة من خلال هذه الصرافات الآلية دل ذلك على زيادة وصول واستخدام وزيادة الثقة بهذه القناة بشكل خاص، وبالخدمة المصرفية بشكل عام.

ومن خلال الجدول أعلاه نلاحظ ارتفاع كبير في العمليات المنجزة عن طريق الصرافات الآلية، خاصة أثناء وبعد تفشي جائحة كورونا، اذ ارتفعت العمليات المنجزة ب50.14 بالمئة في 2021 (87.7 مليون عملية) مقارنة بسنة 2020، ويعود ذلك بصفة أساسية الى توجه بنك الجزائر نحو تعزيز التحول الرقمي في مجال العمل المصرفي وزيادة الوعي والتثقيف المالي، من خلال جعل يوم 27 أفريل يوما للشمول المالي تمتد فعالياته لمدة شهر كامل وتغير سلوك حاملي البطاقات البنكية الذين أضحوا يفضلون استخدام الصرافات الآلية على اللجوء الى شبابيك مراكز البريد او البنوك خاصة بعد انطلاق الخدمة فعليها وظهور جائحة كورونا، كما يمكننا هذا التطور في الشكل الموالي.

الشكل رقم (2-12): التمثيل البيان لتطور عدد العمليات المنجزة عبر أجهزة الصراف الآلي في الجزائر



المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على الجدول رقم 14

الجدول رقم (2-15) تطور عدد العمليات الدفع عبر أجهزة طرفيات البيع في الجزائر

السنة	عدد العمليات الدفع	المبالغ الاجمالية (مليار دينار)
2017	122694	0.8
2018	19089	1.3
2019	274624	1.9
2020	711777	4.7
2021	2150529	15.1
2022	2029922	13.5

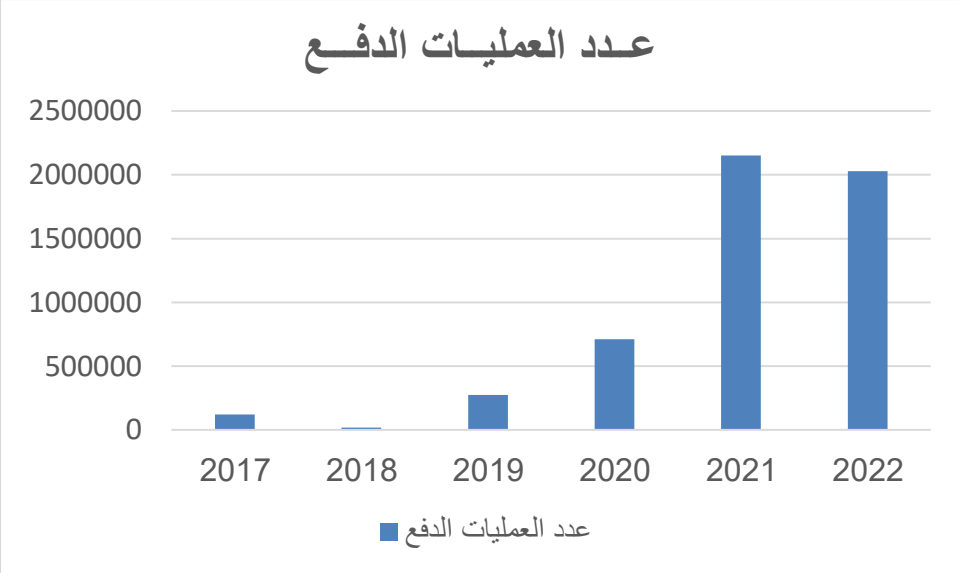
المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على احصائيات التجمع الآلي النقدي https://www.mpt.gov.dz/ar

يعبر هذا المؤشر على مدى اعتماد الأفراد على تسديد التزاماتهم المالية، ومشترياتهم، ومدى قبول التجار المدفوعات بالوسائل الالكترونية، وهذا ما يتطلب وجود بنية تحتية مناسبة. ولقد تم وضع إطار قانوني داعم لحلول التقنيات المالية في مجال الدفع الالكتروني بالتجزئة من خلال قانون المالية لسنة 2020 والذي نص على ضرورة ان يقوم التجار بتوفير أدوات الدفع الالكتروني ووضعها تحت تصرف المستهلكين في مدة أقصاها 31 ديسمبر 2020.

ومن خلال الجدول أعلاه نلاحظ ارتفاع كبير لعدد عمليات الدفع عبر أجهزة طرفيات البيع قبل وبعد تفشي جائحة كورونا، اذ ارتفعت العمليات من 274624 سنة 2019 الى 711777 سنة 2020 بمبلغ 4.7 مليار دينار، ليصل الى 2150529 عملية سنة 2021 بمبلغ 15.1 مليار دينار. ثم انخفض إلى 202922 مليار دينار سنة 2022

والشكل الموالي يمثل تجسيد تطورات الدفع عبر نهائي نقاط البيع في أعمدة بيانية.

الشكل رقم (2-13) التمثيل البياني لتطور عدد عمليات الدفع عبر أجهزة TPE في الجزائر (2017-2022)



المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على الجدول رقم (2-15)

3: مؤشر عدد حركات الدفع ببطاقات الدفع الالكتروني عبر الأنترنت

منذ أكتوبر 2016، أصبح الدفع عن طريق الأنترنت بواسطة البطاقات البنكية عمليا بالجزائر، وقد تم فتح هذه الخدمة في المرحلة الأولى للقائمين على الفوترة (شركات توزيع الماء والكهرباء، الهاتف الثابت والنقال شركات التأمين النقل الجوي، وبعض الإدارات هذه التعاملات نوضحها في الجدول رقم (2-16).

الجدول رقم (2-16) تطور عدد الحركات الدفع ببطاقة الالكتروني عبد الانترنت في مختلف القطاعات

السنة	هاتف/ اتصالات	نقل	تامين	كهرباء/ ماء	خدمة ادارية	خدمات	بيع بضائع	العدد الإجمالي للمعاملات	المبلغ الإجمالي (جد)
2016	6536	388	51	391	0	0	0	7366	15 009 842
2017	87286	5677	2467	12414	0	0	0	107844	267 993 423
2018	138495	871	6439	29722	1455	0	0	176982	332 592 583
2019	141552	6292	8342	38806	2432	5056	0	202480	503 870 361
2020	4210284	11350	4845	85676	68395	213175	235	4593960	5 423 727 074
2021	6993135	72164	8372	120841	155640	457726	13468	7821346	11 176 475 535
2022	7490626	195490	2371	302273	153957	705114	24169	7821346	1815110442396
جانفي 2023	731505	22575	5064	34219	529	58091	2892	983892	189780805928
فيفري 2023	574682	21387	1197	44271	463	68025	2659	758561	173758192122

المصدر : من اعداد الباحثين اعتمادا على موقع GIE MONETIQUE 2022

بلغ عدد تجار الويب المنخرطين في نظام الدفع الإلكتروني البنكي 321 تاجرا مع نهاية عام 2022 مقابل 153 تاجرا فقط في 2021 أي بزيادة تقدر بـ 141 بالمئة، حسب ما أشار اليه تقرير تجمع النقد الآلي.

وقد نال بيع البضائع حصة الأسد من نشاط التجارة الالكترونية ب 48 موقعا وتليه الخدمات الرقمية (بيع البرامج وإيواء المواقع والحوسبة السحابية والشحن...) والخدمات السياحية (وكالات السفر والحجز الفندقي...) علاوة على التأمينات والتأمينات الاجتماعية التي بلغت على التوالي 23 و21 و15 موقعا.

ومن بين المتعاملين المعتمدين للدفع عبر الانترنت توجد مؤسسات توزيع الكهرباء والغاز والماء (8) مواقع) ومتعاملين للخدمات التكوينية (6) والخدمات المالية (2) والعقارات (03) والرياضة (03) والخدمات الطبية (02) علاوة إلى خدمات إدارية وأخرى (07).

وتتضمن القائمة كذلك 4 متعاملين في الاتصالات و3 مؤسسات إعلامية و3 شركات ناشطة في مجال النقل الجوي وبالسكك الحديدية ومتعاملين (02) لسيارات أجرة مع سائق (VTC) علاوة على 3 هيئات اجتماعية ومهنية.

من جهة أخرى، يشير تقرير تجمع النقد الآلي إلى وجود ارتفاع في مجموع المعاملات في 2022 حيث تم تسجيل 9048125 معاملة مقابل 18,15 مليار دج.

كما سجل الدفع عبر الانترنت نموا سنويا معتبرا بحيث بلغ 80,25 بالمئة مقارنة بـ 2022 من ناحية عدد المعاملات في حين بلغ نمو قيمة المعاملات ب 120.07 بالمئة. وحسب قطاعات النشاط، عرف بيع السلع ارتفاعا كبيرا منذ اطلاقه شهر جانفي 2020، حيث سجل سنة 2021 مجموع 24169 معاملة مقابل 13468 معاملة سنة 2021.

ومن جهة أخرى، سجل قطاع النقل 195490معاملة مما يمثل زيادة ب 700.81 بالمئة مقارنة بسنة 2021.

أما قطاع الخدمات الادارية فقد سجل 153957 معاملة. وأوضح مجمع النقد الآلي أن هذه الاحصائيات تشمل الأنشطة النقدية باستخدام البطاقة البنكية والبطاقة الذهبية وهذا بعد انضمام بريد الجزائر الى مجمع النقد الالي وتحقيق التشغيل البيني بين البطاقتين والذي دخل حيز الاستغلال منذ 5 جانفي 2020[1].

1 التجمع النقدي الآلي لسنة 2021.

المبحث الثالث: دراسة حالة بريد الجزائر ولاية تقرت

بعدما تطرقنا الى أهم المؤشرات الجزئية لقياس الشمول المالي في الوطن العربي أولا، ثم على المستوى الوطني ثانيا، نختم بحثنا بدراسة تطبيقية نستهلها بتقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر، لنثمن دراستنا بعرض أهم وسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر وأكثرها طلبا، وفي الأخير نقوم بعرض وتحليل أهم مؤشرات الشمول المالي التي لها علاقة بوسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر لولاية توقرت.

المطلب الأول: تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر

1: نشأة بريد الجزائر[1]:

أثناء الاستعمار الفرنسي لبلادنا، تمثل الدور المنوط بالبريد في الحفاظ على العلاقات والاتصالات مع المدينة الكبيرة من خلال استلام الحوالات والصكوك البريدية إدارة الاشتراكات بالصحف واليوميات بيع الطوابع البريد، ايداع الأموال بصندوق التوفير، دفع المعاشات، وأيضا دفع رواتب المعلمين وعمال البلدية وعمال الادارات العمومية.

وكان البريد في الحقبة الاستعمارية يعرف بالفرنسية بتسمية (PTT) نسبة الى الاحرف الثلاثة الأولى من الكلمات الفرنسية التالية "البريد"، "التلغراف" و"الهاتف" وهي التسمية التي استمر اعتمادها حتى بعد الاستقلال، في سنة 1962 وبعد ترحيل أغلبية عمال البريد من الأقدام السوداء وسكان المدينة الكبيرة تم تسجيل شغور وفراغ فيما يتعلق بإدارة وتسيير مصالح البريد ببلادنا، الشيء الذي دفع بمجموعة من العمال الجزائريين الى بذل قصارى جهدهم ورفع التحدي حيث تمكنوا من ضمان استمرارية الخدمات على مستوى ما يفوق ال 800 مكتب بريد.

وجاء اصدار أول طابع بريد للجمهورية الجزائرية كرمز من رموز السيادة الوطنية بتاريخ الفاتح نوفمبر 1962، ليؤرخ لصفحة جديدة من صفحات السجل التاريخي للجزائر بتاريخ 14 جانفي 2002، وعقب الإصلاحات التي شهدها قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، تأسس بريد الجزائر بموجب المرسوم رقم 43/02 كمؤسسة مكلفة بمهمة رئيسية تتمثل في ضمان الخدمة العمومية وفق محورين اثنين للخدمات هما الخدمات البريدية خدمة البريد والطرود، خدمة البريد السريع والطوابعية والخدمات المالية البريدية خدمة الحسابات البريدية الجارية خدمة حسابات التوفير والاحتياط، خدمة الحوالات النقدية عبر الشبابيك البنكية الالية وخدمة التحويل الالكتروني للأموال.

1 مراد لراشي، وسائل الدفع الحديثة ومدى نجاعتها في المؤسسة المالية دراسة حالة بريد الجزائر وحدة غليزان، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر ، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسة جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم 2018، ص 37.

2: البنية التحتية لمؤسسة بريد الجزائر:

يحصي بريد الجزائر اليوم 25721 عاملا من بينهم 3748 ساعي بريد، كما أنه يملك شبكة بريدية واسعة تضم 4057 مكتبا بريديا على مستوى 58 ولاية، كما تم منذ بداية سنة 2021 انجاز عدة مشاريع والمتمثلة في[1]:

- فتح 26 مكتبا بريديا جديدا.
- بناء 12 مكتب بريديا من بين 49 مبرمجة خلال سنة 2021.
- الانتهاء من مشروع تهيئة 27 مكتبا بريديا من بين 90 مبرمجة خلال سنة 2021.
- إعادة تهيئة 90 مكتبا بريديا من بين 210 مبرمجا خلال سنة 2021.

3: البنية الهيكلية لبريد الجزائر:

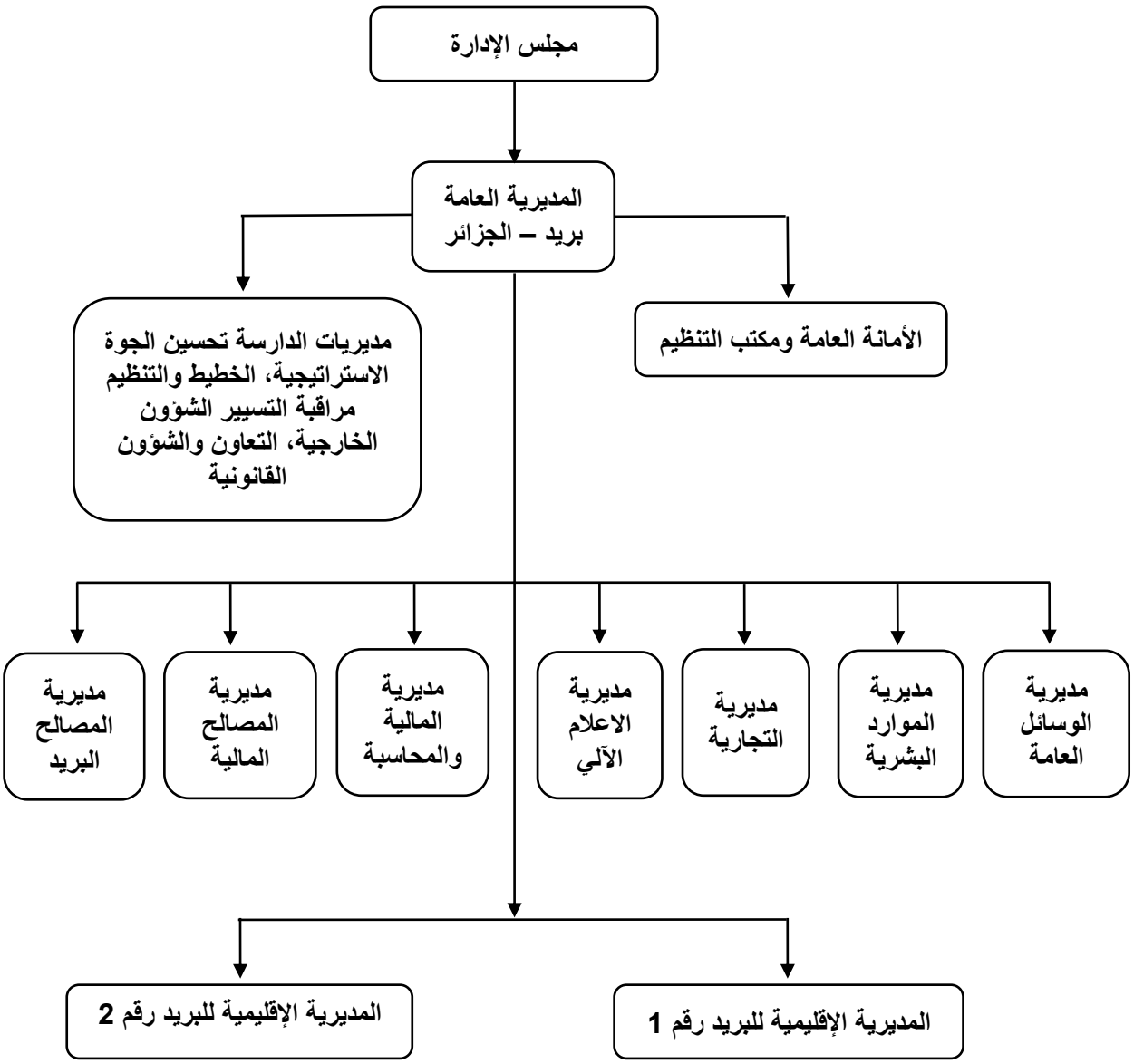
يحتوي بريد الجزائر على هيكل تنظيمي يسمح له بالانتشار والتواجد في كل النقاط عبر القطر الجزائري وبهذا فقد بنت المؤسسة هيكلها على ثلاث مستويات:

✓ المديرية العامة والهياكل المركزية وتسهر على الاشراف العام وتسيير المؤسسة على المستوى المركزي الشكل رقم (162).

✓ المديرية الاقليمية والتي تسهر على تسير المؤسسة على مستوى الجهوي الشكل رقم (2-14).

1 تقرير بريد الجزائر، 2021.

الشكل رقم (2-14): الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المركزي

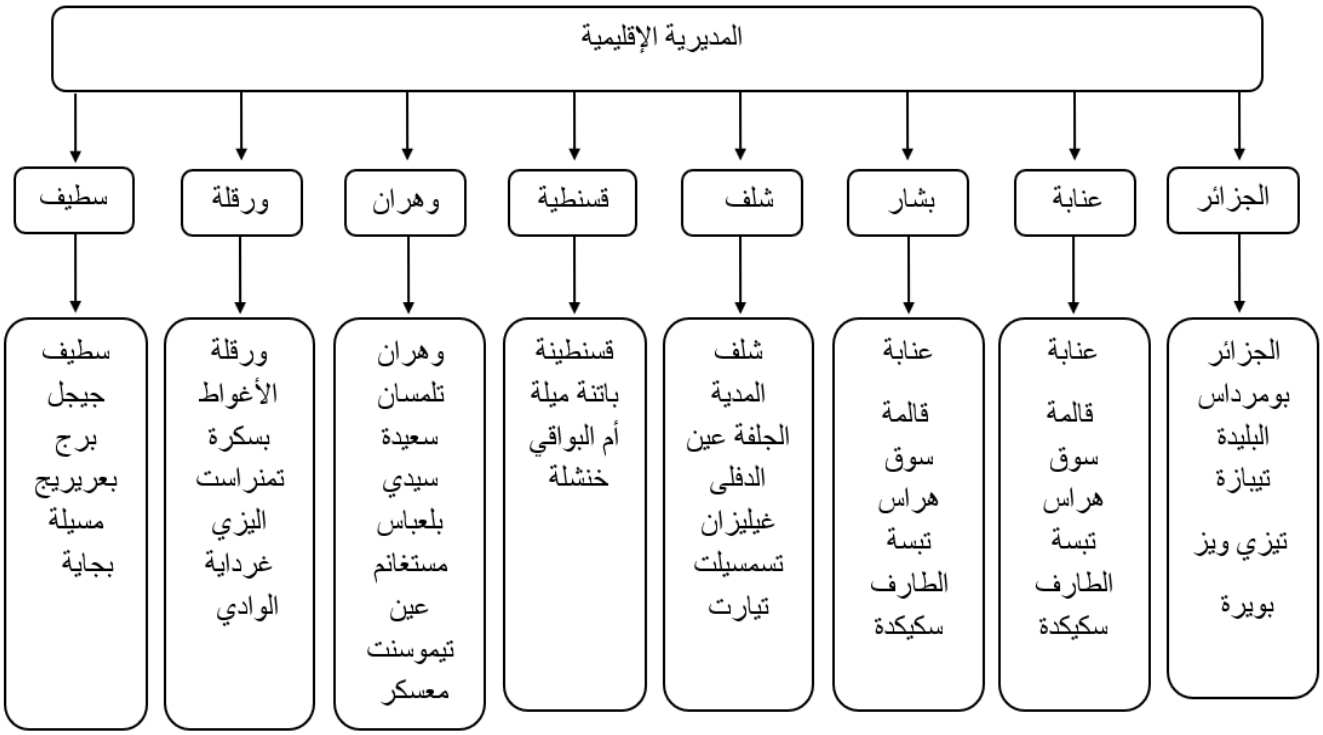


المصدر: وثائق مقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر لولاية توقرت

وهناك 08 مديريات إقليمية تقوم بالإشراف على الوحدات الولائية التابعة للإقليم وهذا يوضحه الشكل الموالي، وتتكفل هذه المديريات بما يلي:

- ✓ تنظيم ومراقبة استغلال البريد على مستوى الإقليم.
- ✓ تنفيذ البرامج المعدة من طرف المديرية العامة.
- ✓ اعداد الميزانيات واعداد التقارير الدورية الخاصة بنشاطاتها.
- ✓ توحيد واعداد الميزانيات التقديرية.
- ✓ اعداد برامج التفتيش ومراقبة تنفيذها.

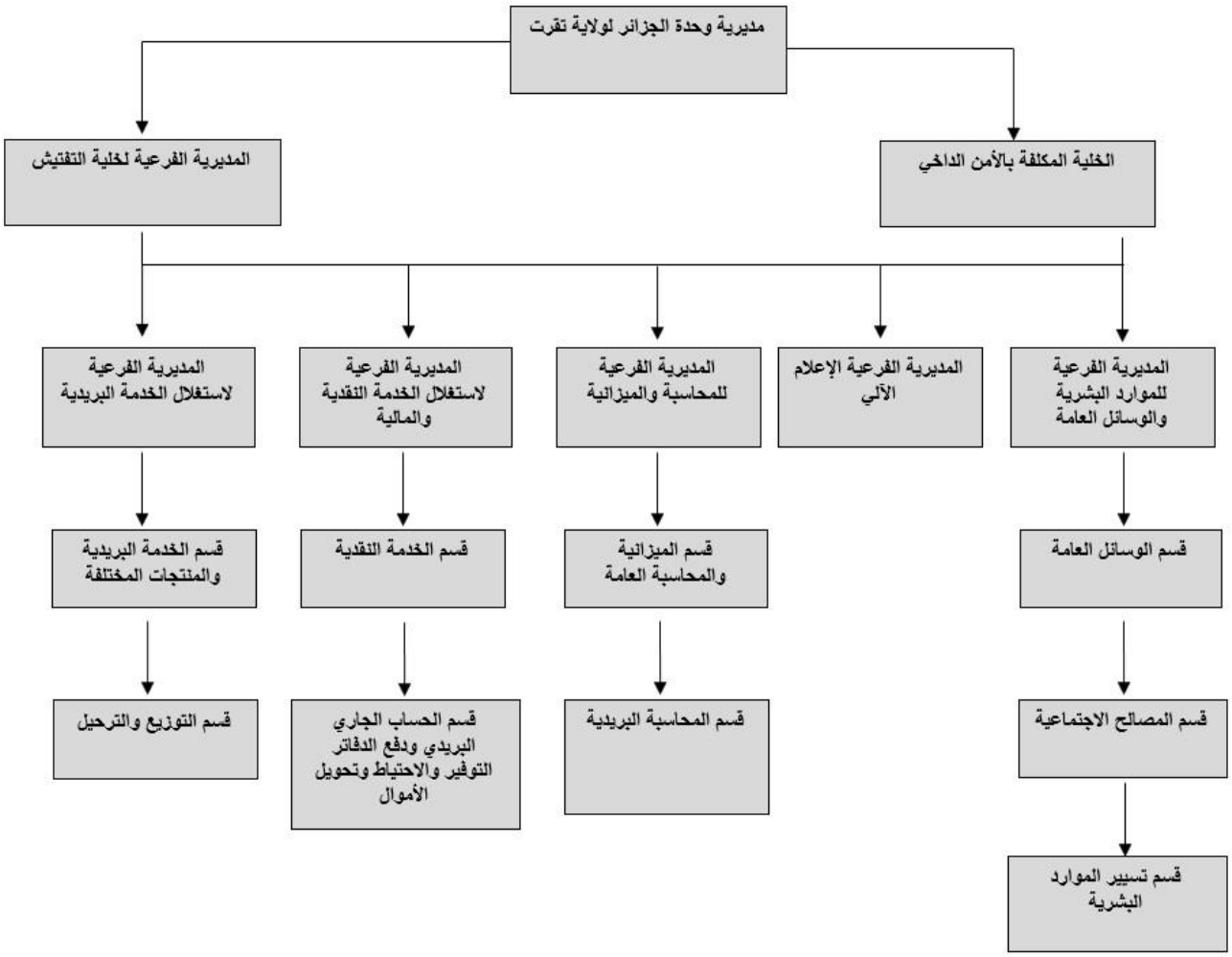
الشكل رقم (2-15): المديريات الإقليمية والوحدات الولائية لمؤسسة بريد الجزائر



المصدر: وثائق مقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر لولاية توقرت

أما الهيكل التنظيمي للمديريات الولائية الوحدات الولائية، نستعرض لكم في الشكل التالي (2-16) الهيكل التنظيمي لمديرية وحدة بريد الجزائر لولاية توقرت التي كانت محل الدراسة التي قمنا بها.

الشكل رقم (2-16): الهيكل التنظيمي لمديرية وحدة بريد الجزائر بولاية توقرت



المصدر: وثائق مقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر لولاية توقرت

المطلب الثاني: أهم وسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر

تقضي الظروف الصحية التي مرة بها الجزائر، المتمثلة في انتشار وباء كورونا، المزيد من التباعد الجسدي، وتجنب التجمعات والطوابير قدر الإمكان، مما يتطلب استخدام وسائل الدفع الحديثة، لتجنب التواجد في الأماكن والفضاءات المغلقة وبالتالي حماية أنفسنا.

1: البطاقة الذهبية

أ- تعريف البطاقة الذهبية لبريد الجزائر:

البطاقة الذهبية في بطاقة دفع الكتروني أطلقها البريد الجزائر في جانفي 2017 بهدف تسهيل الحياة اليومية للمواطن، يمكن حملها أن يجري مختلف العمليات بواسطتها كعملية سحب الأموال، مختلف أنواع المعاملات المالية عن بعد عبر الانترنت، دون التنقل إلى مكاتب البريد كتسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالمياه والكهرباء، تسديد قيمة المشتريات لدى التجار الذين يملكون نهائيات الدفع الالكتروني....الخ كما أن الذهبية بطاقة تجمع بين الامان والعملية، وتعمل بنظام ال EMV المتعارف عليه دوليا لتامين بطاقات الدفع، فبواسطة هذا النظام يمكن لحاملي البطاقات اجراء مختلف عمليات سحب ودفع الاموال على حساباتهم البريدية الجارية بكل امان، ومن اهم مميزات البطاقة الذهبية عملها بمعيار يحمي ويؤمن حسابات الزبائن بعد ان يتم التأكد من حقيقة هويتهم في العالم الافتراضي اين يتم ادخال الرمزي السري الخاص بنظام الترميز والذي من خلاله يتم التأكد من هوية مستعملي البطاقة. كما وفرت مؤسسة بريد الجزائر خدمة تمكن زبائنها من الحصول على البطاقة الذهبية في وقت قياسي مع خاصة توصيل لباب المنزل سميت ب الخدمة الممتازة SERVICE PREMIUM والمتعلقة بطلب توصيل البطاقة الذهبية وتتميز هذه الخدمة حسب بريد الجزائر بالأولوية والتسريع في جميع مراحل إنتاج البطاقة الذهبية إنطلاقا من مرحلة طلبها من طرف الزبون وصناعتها ،توجيهها إلى غاية تسليمها للزبون وتتيح الخدمة الممتازة للزبائن المشتركين الإستفادة من خدمة مشخصة عالية الجودة ومكيفة حسب حاجاتهم مع ضمان التسليم السريع والأمن لبطاقتهم النقدية والرمز السري إلى منزلهم في أجال قياسية لا تتعدى 05 أيام مند تاريخ تأكيد الطلب والمصادقة عليه واشارت المؤسسة أن الخدمة الممتازة متاحة للزبائن الذين يطلبون البطاقة الذهبية لأول مرة ، الزبائن الذين يرغبون في تجديدها وكذلك أولئك الذين يريدون الإستفادة من هذه الطريقة الجديدة في الطلب والتوزيع السريع ومن مزايا الخدمة الممتازة إنتاج البطاقة النقدية والرمز السري الخاص بها في نفس اليوم الذي تطلب فيه وطريقة الإشتراك تكون عن طريق زيادة أيقونة تسمى الخدمة الممتازة في قسم طلب البطاقة الذهبية وتقدر تعريفة الخدمة الممتازة بـ 1008.40دج بدون رسوم ويتم الخصم التلقائي للتعريفة المطبقة على الخدمة الممتازة من الحساب الجاري للمشترك.

ب. الخدمات التي تقدمها البطاقة الذهبية:

تسمح بطاقة الدفع الالكتروني الذهبية بإجراء المعاملات التالية في كل أرجاء القطر الوطني[1]:

1.2. عند استعمالها عبر الشبابيك البنكية الآلية:

- ✓ سحب الأموال نقدا بالعملة الوطنية.
- ✓ الخدمة الذاتية البنكية المتمثلة في الاطلاع على رصيد الحساب.
- ✓ طلب اعداد كشف مصغر عن العمليات ال 10 الأخيرة التي تم اجراؤها بواسطة البطاقة.
- ✓ طلب دفتر صكوك.
- ✓ تحويل الأموال.
- ✓ دفع الأموال.
- ✓ تسديد الفواتير.
- ✓ تعبئة رصيد مكالمات الهاتف النقال.

2.2. عند استعمالها عبر أجهزة ادخال رقم التعريف الشخصي بمكاتب البريد:

- ✓ تحديد هوية الزبون لتمكينه من سحب الأموال نقدا.
- ✓ سحب الأموال نقدا.
- ✓ الاطلاع على رصيد الحساب.

3.2. عند استعمالها عبر نهائيات الدفع الالكتروني بالمتاجر

- ✓ دفع وتسديد قيمة المشتريات والخدمات.
- ✓ تعبئة رصيد الهاتف.

4.2. عند استعمالها عبر الهواتف الذكية:

- ✓ دفع وتسديد قيمة المشتريات والخدمات.
- ✓ تسديد الفواتير.
- ✓ تعبئة رصيد الهاتف النقال.
- ✓ طلب اعداد كشف مصغر عن العمليات ال 10 الأخيرة التي تم اجراؤها بواسطة ال 10 البطاقة.

5.2. عند استعمالها عبر مواقع التجارة الالكترونية

1 www.poste.dz/services/particular/ servic-carte.

- ✓ دفع وتسديد قيمة المشتريات والخدمات.
- ✓ تسديد الفواتير.

3. دور البطاقة الذهبية في تعزيز الشمول المالي:

لكل حامل بطاقة ذهبية حسابا بريديا يتعامل به من خلال هذه البطاقة، ومن خلال هذه الحسابات يزيد الشمول المالي، فزيادة الحسابات يعتبر مؤشرا من مؤشرات قياس الشمول المالي.

ولذلك يسعى بريد الجزائر من خلال الحملات التحسيسية التي يقوم بها والتواجد في الميدان على حث التجار والمواطنين على فتح حسابات بريدية واقتناء البطاقة الذهبية، التي من خلالها يدفعون العديد من التزاماتهم، دون الانتقال الى مقرات الوكالات، ودون الحاجة لحمل النقود السائلة، فالبطاقة تغنيهم عن ذلك وتساهم اكيد في تعزيز الشمول المالي.

2: تطبيق بريدي موب:

1 . تعريف تطبيق بريدي موب BARIDI MOB:

هو تطبيق صادر عن بريد الجزائر على الهاتف النقال، يسهل عملية الدفع الالكتروني، ويتيح لهم الاستفادة من مجموعة خدمات مقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر لزبائنها، وبالتالي فهو يساهم في تحسين الاستخدام الأكفأ وفي وقت قصير ويساهم في التسيير الحسن لحساب العملاء ولمعاملاتهم كيفما وحيثما شاءوا.

2. تكاليف استخدام تطبيق بريدي موب

بعد التسجيل في التطبيق يتم اقتطاع مبلغ شهري من رصيد الحساب الجاري للزبون يبلغ 50 دج مع بداية كل شهر كاشتراك في التطبيق.

3. الخدمات التي يقدمها تطبيق بريدي موب[1]:

1.3. إمكانية الاطلاع على الحساب البريدي الجاري

- ✓ اظهار رصيد الحساب الجاري.
- ✓ حالة الحساب البريدي الجاري.
- ✓ العمليات التي تم القيام بها.

2.3. تسيير البطاقة الذهبية:

- ✓ تتبع حالة البطاقة.

1 Edcarte.poste.dz/img/Decouvir-BardiMob.

- ✓ تسقيف المبالغ على البطاقة.
- ✓ إمكانية تجميد وإعادة تفعيل البطاقة.
- ✓ إمكانية تحويل الأموال من حساب لآخر
- ✓ تقديم معلومات عن أماكن تواجد مكاتب البريد
- ✓ الحصول على كشف مصغر للعمليات ال 10 الأخيرة التي تم اجراؤها بالبطاقة الذهبية حفظ عمليات التحويل.
- ✓ إمكانية سحب الأموال عبر الصراف الآلي بدون استخدام البطاقة الذهبية.
- ✓ الاطلاع على العروض والبيانات.

3 : خدمة الدفع عن طريق BARIDI PAY:

1. التعريف بالتطبيق:

هو عبارة عن وسيلة دفع جديدة، عن طريق الهاتف النقال من ميزاتها أنها سهلة الاستعمال، وغاية في الأمان، هذه الخدمة مبنية على تكنولوجية تقنية قراءة الرمز الشريطي ثنائي الأبعاد، وهي التقنية المعروفة باسم QR CODE بمعنى رمز الإجابة السريعة.

2. مميزاتها وشروط الحصول على هذه الخدمة:

يتم هذا النوع من الدفع دون بطاقة ذهبية أو سيولة، بحيث يتم اجراء مسح ضوئي، انطلاقا من تطبيق BARIDI MOB ليتم بعدها منح رمز الإجابة السريعة للتاجر، أو يتولد بموجب اجراء المعاملة المالية، وهو الرمز الذي يسمح للزبون بالقيام بعملية تحويل الأموال من حسابه الى حساب التاجر، بكل أمان وفي وقت، فوري وللاستفادة من هذه الخدمة يجب أن تتوفر في الزبون الشروط التالية:

- ✓ أن تكون له بطاقة ذهبية لبريد الجزائر.
- ✓ يجب على الزبون أن يصرح برقم هاتفه على مستوى مؤسسة بريد الجزائر، ولتقديم رقم هاتفه ما عليه الا إدخاله في أي موزع الي من شبكة الموزعات الآلية لبريد الجزائر.
- ✓ يجب على الزبون أن يقوم بتحميل وتثبيت تطبيق BARIDI MOB على هاتفه الذكي.

3. طريقة الاستعمال:

يتم الدفع بهذه الوسيلة عن طريق الهاتف النقال (الذكي)، باستعمال الإجابة السريعة كما يلي:

- ✓ تشغيل تطبيق BARIDI MOB.
- ✓ اختيار خدمة BARIDI PAY.

- ✓ القيام بعملية المسح الضوئي لرمز الإجابة الظاهر في شاشة هاتف التاجر.
- ✓ اذا كان رمز الإجابة السريع الظاهر في شاشة هاتف التاجر، يحتوي على مبلغ ثابت فانه ليس من الضروري ادخال المبلغ، اما اذا كان عكس ذلك، فانه يتوجب على الزبون ادخال مبلغ مشترياته.
- ✓ الإقرار بقبول المعاملة المالية، وهذا من خلال ادخال رمز التأكيد، الذي يتم تلقيه من خلال رسالة نصية.
- ✓ يتم ارسال اشعار بالدفع الى الزبون من خلال رسالة نصية تظهر على هاتفه الذكي، حين يتلقى التاجر رسالة نصية تظهر رصيد مبلغ المشتريات.

المطلب الثالث: مساهمة الدفع الالكتروني لبريد الجزائر بولاية توقرت في تعزيز الشمول المالي

1: مؤسسة بريد الجزائر توقرت:

بريد الجزائر – توقرت – هو مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري EPIC، حيث انشاء اول مكتب بريد بولاية توقرت سنة 1899 والذي حمل اسم البريد المركزي توقرت وتبعه بعد ذلك انشاء عدة مكاتب بريدية تضم إليها مجموعة من المراكز البريد على مستوى الولاية منها: الطيبات، المقارين ....

والجدير بالذكر أن بريد الجزائر بولاية توقرت شهد عدة تطورات وفتح عدة مكاتب لتبلغ الحصيلة الاجمالية في سنة 2023 حسب الاحصائيات المقدمة من المديرية الولائية لبريد الجزائر توقرت 34 مكتب بريد تتوزع على مختلف بلديات الولاية. سابقا كانت تابعة إلى ولاية ورقلة ترقت ولاية توقرت حديثا إلى ولاية.

2: عرض وتحليل بعض مؤشرات الشمول المالي من خلال وسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر بتوقرت:

1 . مؤشر عدد أجهزة الصراف الآلي:

يمثل الجدول رقم (2-17) تطور عدد أجهزة الصراف الآلي قبل وأثناء وبعد جائحة كورونا في بريد الجزائر لولاية توقرت.

الجدول رقم (2-17) تطور عدد أجهزة الصراف الآلي لبريد الجزائر بتوقرت

السنة	عدد السكان	المبالغ الاجمالية (مليار دينار)
2020	611354 نسمة	4
2021	621354 نسمة	6
2022	621389 نسمة	8
2023	6331244 نسمة	17

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على معلومات مقدمة من مكتب المالية والنقدية لبريد توقرت

حسب المعلومات المقدمة من طرف مديرية البريد بولاية توقرت، فانه قد تم وضع 17 شباك آلي منذ 2018 وحتى 2023، غير أن هذا العدد يعتبر ضئيلا وغير كافي اذا نظرنا لعدد سكان الولاية حوالي كل 100000 نسمة صراف واحد والمنطقة الجغرافية الكبيرة للولاية 44326 كلم 2 ففي سنة 2020 ونحن في ذروة الوباء لم يتم إضافة سوى صرافين ليصبح العدد 10 جهاز، وفي نهاية 2022 كان هناك إضافة 06 صراف آلي و03 في سنة 2023 صراف آلي في ولاية توقرت، وهذا دليل على ضعف مؤشر عدد أجهزة الصراف الآلي في ولاية توقرت بعد مقارنتها بعدد السكان الذي يعتبر مؤشر هام من مؤشرات قياس الشمول المالي.

تجدر الإشارة أن بريد الجزائر تم اقتناء 9 صراف منها 06 في سنة 2022 03 في سنة 2023 وقد تم تركيبهم جميعا وفي متاحين للخدمة وهذا بعد أن تم ترقية مدينة توقرت إلى ولاية مستحدثة بكل الصلاحيات.

2 . مؤشر عدد طرفيات او نهائي نقاط البيع (TPE):

يمثل الجدول رقم (2-18) تطور عدد طرفيات البيع في بريد الجزائر بالمدية قبل وأثناء وبعد جائحة كورونا

الجدول رقم (2-18) تطور عدد طرفيات او نقاط البيع لبريد الجزائر توقرت

السنة	عدد طرفيات أو نهائي نقاط البيع
2019	01
2020	07
2021	18

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على معلومات مقدمة من مكتب المالية والنقدية مديرية البريد توقرت

رغم الجهود المبذولة من قبل بريد الجزائر، ورغم الامتيازات المقدمة للتجار من أجل اقتناء أجهزة نهائي نقاط البيع (TPE)، الا أننا سجلنا في ولاية توقرت عدد ضئيل من ظرفيات ونقاط البيع سنة 2019 جهاز فقط، وفي سنة 2020 سجلنا 07 أجهزة، وفي سنة 2021 لم نسجل سوى 18 جهاز في ولاية توقرت منها 06 بدون خيط رغم عدد التجار الهائل الذين ينشطون في ولاية توقرت، وهذا يدل على ضعف هذا المؤشر في ولاية توقرت ويمكن تفسيرها في قلة التغطية في إستعمال هذه الأجهزة بتردد التجار بالنقص التوعية والتحسيس فيما يخص هذه وسائل الدفع.

3. مؤشر امتلاك بطاقة دفع الكتروني "الذهبية":

يمثل الجدول رقم (2-19) تطور عدد بطاقات الذهبية في بريد الجزائر بتوقرت

الجدول رقم (2-19) تطور عدد بطاقات الذهبية لبريد الجزائر بتوقرت

السنة	عدد بطاقات الجاهزة	عدد البطاقات الموزعة	عدد البطاقات المتداولة
2022	71898	23668	48230
مارس2023	210972	189881	21091

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على معلومات مقدمة من مكتب المالية والنقدية مديرية البريد توقرت

حسب المعلومات المقدمة من طرف مديرية البريد بولاية توقرت تم تجهيز 71898 بطاقة بداية من جانفي 2022 وزعت منها 23668 بطاقة ذهبية وفي ثلاثي الأول من سنة 2023 (شهر جانفي، فيفري، مارس) بلغ عدد البطاقات الذهبية 210972 بطاقة وزعت منها 189881 بطاقة وهذا بعد أن اصبح التضيع والإنتاج حسب الطلب عليها بعد أن كان التصنيع يتم عشوائيا سابقا، حسب تحليلنا لهذا المؤشر نلاحظ إرتفاع عدد البطاقات الذهبية المتداولة 48230 بطاقة سنة 2022 وفي ثلاثي الاول من سنة 2023 21091 بطاقة هو نتيجة الإجراءات التي إتخدتها الدولة في كبح جائحة كورونا مما حتم على أغلبية المجتمع من إستعمالها، كذلك أن عدد المنخرطين في البطاقات الذهبية هم من اقطاع العام.

4. مؤشر عدد العمليات المنجزة عبر أجهزة الصراف الآلي:

يمكننا عرض عدد العمليات المنجزة عبر أجهزة الصراف الآلي لبريد الجزائر الموجودة على مستوى ولاية توقرت من خلال الجدول رقم (2-20) سنة 2022 وثلاثي أول من سنة 2023 حيث يقيس هذا المؤشر مدى إتاحة وإستخدام الصرافات الالية من قبل الأفراد.

الجدول رقم (2-20) تطور عدد العمليات المنجزة عبر أجهزة الصراف الآلي لبريد الجزائر بتوقرت

السنة	عدد العمليات المنجزة	العمليات بالمبالغ
2022	68111	13787522000
جانفي ، فيفري، مارس 2023	235156	4835724000

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على معلومات مقدمة من مكتب المالية والنقدية، مديرية البريد توقرت

من خلال الجدول بلغ عدد العمليات المنجزة على الشبابيك الموجودة على مستوى ولاية توقرت في سنة 2012 حسب معلومات مقدمة من طرف مديرية البريد بولاية توقرت 68111 عملية قيمة العمليات بلغت 13787522000دج، أي أن أصحاب البطاقات يقومون باستخدامها بشكل مستمر على الشبابيك الآلية لبريد الجزائر بولاية توقرت، وقد وصل مجموع عدد العمليات على الشبابيك الآلية في الثلاثي الأول من سنة 2022 حسب اخر الاحصائيات المقدمة من قبل مكتب المالية والنقد بمديرية البريد بتوقرت 235156 عملية بلغت قيمة العمليات 4835724000دج وهذا يدل آن عدد العمليات في تزايد وآن أصحاب البطاقات يقومون باستخدامها بشكل مستمر على الشبابيك الآلية، يرجع تفسير إرتفاع عدد العمليات إلى سهولة ووضوح طريقة إنجاز العمليات من قبل كل فئات المجتمع ،كما أن الغلق الجزئي والكلي بسبب فيروس كورونا ساهم في دفع المواطنين على سحب أموالهم من الموزعات والصرافات الألية ، وهذا ما يساهم في تعزيز الشمول المالي إضافتا إلى توجه الجزائر نحوتعزيز التحول الرقمي في مجال وسائل الدفع وزيادة الوعي والثق وتغير سلوك حاملي البطاقات الذهبية الذين يفضلون إستخدام الصرافات الألية للجوء إلى شبابيك مراكز البريد خاصة بعد إنطلاقها فعليا وظهور جائحة كورونا .

الجدول (2-21): تطور عدد العمليات المنجزة عبر أجهزة الصرف الآلي لبريد الجزائر بولاية توقرت خلال شهر مارس 2023

الصرافات الألية	عدد العمليات	المبالغ المالية
مركز توقرت	17818	355381000.00
توقرت أمير عبد القادر	342	102663000.00
توقرت نزلة	6216	114205000.00
تبسبست	4	108000.00
بلدة عمر	74	5831000.00
المقارين	63305	169872000.00
تماسين	6496	132984000.00
زاوية سيدي بالعجال	1127	202811000.00
عين الصحراء	10009	207479000.00
تبسبست عياد	10853	227479000.00
حي المستقبل	8464	186702000.00
الحجيرة	8467	149488000.00
العالية	2638	42934000.00
الطيبات	9061	179941000.00
المجموع	87899	1894261000.00

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على معلومات مقدمة من مكتب المالية والنقدية، مديرية البريد توقرت

من خلال ملاحظة الجدول أعلاه نجد أن العدد الكلي للعمليات المنجزة عبر الولاية هو87899 عملية على الشباك الالي، بينما كانت العمليات المجراة في بريد توقرت مركز 17818 عملية بالبطاقة الذهبية، وهو أكبر عدد للعمليات المنجزة على مستوى الشباك الآلي في شهر مارس 2023، عملية وهذا الارتفاع راجع لكونه يقع في عاصمة الولاية وهذا الرقم المتدني بالنسبة لباقي الأشهر السابقة راجع الى أن الشباك الآلي في تلك الفترة قد كان معطلا وتم إصلاحه، وعادة ما يحقق هذا المكتب اكبر عدد للعمليات بالنظر لتواجده في عاصمة الولاية،

بينما في بريد بتسبست كان 04 عمليات رق متدني بالنسبة للعمليات السابقة راجع لكونه الشباك الالي في تلك الفترة كان معطلا وتم إصلاحه بمركز عاصمة الولاية، أما بمكتب بريد بلدة عمر فقدرت العمليات على الشباك الآلي 74 عملية خلال شهر مارس 2023 وهو أدني رقم من بين بقية الأرقام، كذلك بالنسبة للبريد توقرت الأمير عبد القادر بتسجيله 342 عملية وفي أدنى رقم من بقية الأرقام السابقة وهذا راجع لكون هذه مراكز البريد واقفة في مناطق الظل وعدم اقبال المواطنين عليها، بينما كان عمليات المسجلة في كل من بريد توقرت، نزلة، مقارين، تماسين، زاوية سيدي بلعابد، عين الصحراء، تبسبست عياد، حي المستقبل، الحجيرة، العالية، الطبيبات وهي على الترتيب: 2616، 6330،1127،6496، 10009، 10853، 8464، 8467، 2638، 9061

كان عمليات لا بأس بها كونها واقعة في مناطق جغرافية أهلية بالسكان وإقبال المواطنين عليها بسبب سرعة في تنفيذها وآمان الخاص بها يرجع سبب إرتفاع عدد العمليات المالية المنجزة على مستوى الصرافات الألية إلى الكثافة السكانية الكبيرة وموقعها في عاصمة الولاية والتي تحتوي على عدد أكبر من شرائح المجتمع (الطلبة ، العاملين في القطاع العام .....الخ).

إضافتا إلى المستوى الثقافي والتعليمي والسرعة في تنفيدها وأمنها ويعود سبب إنخفاض العمليات المنجزة إلى ضعف الكثافة السكانية وقوعها في مناطق نائية وعدم إقبال المواطنين عليها بسبب عدم الدراية في كيفية إستعمالها ونقص التحسيس بمختلف الخدمات المقدمة من قبل هذه الصرفات الألية.

خلاصة الفصل:

إن التطورات التي حدثت في النظام المالي والمصرفي في ظل جائحة كورونا وتدابير الإحترازي التي أقرتها السلطات العليا لمجابتها فرض هذا الواقع، إلى إجبار بالمؤسسات المالية والمكاتب والفروع المصرفية، فتعين على المؤسسات المالية والمصرفية الإعتماد أكثر على الحلول الرقمية وإبتكار وسائل دفع حديثة لإجراء مختلف المعاملات المالية.

ولقد توصلنا في الأخير إلى ان الجهود التي بذلتها الجزائر من أجل تبني أنظمة إلكترونية للدفع، من بينها البطاقة الذهبية التي عرفت إقبالا واسعا خاصة منذ تدعيمها بتطبيق بريدي موب الذي سهل عملية الدفع الإلكتروني بشكل أكبر، وذلك لكونه يتيح العديد من الخدمات النوعية والفعالة، والذي ساهم في تسريع وتيرة العمليات المالية مما ساهم في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، وهذا لاتزال الدولة تبذل المزيد من المجهودات من اجل تعزيزه من خلال إدخال أنظمة جديدة متطورة تساهم في بناء نظام مالي عصري، ولكن لاتزال الجزائر تواجه العيد من العراقيل وعلى رأسها نقص الثقة والوعي لدى المواطنين في هذه الوسائل الحديثة والدولة تسعى جاهدة إلى زيادة عدد الصرافات الألية في مختلف مراكز البريد والمصارف البنكية على مستوى الوطني من اجل تسهيل التعامل المالي في المجال النقدي وكدلك في تقديم أحسن الخدمات المالية الجديدة للمواطنين وزيادة الثقة في الخدمات التي تقدمها المؤسسات المالية ومراكز البريد على مستوى الوطني.

الخاتمـــــة

العامـــــة

ختاما يمكن القول أنه في خضم مختلف التداعيات و مختلف المشاكل التي عرفتها دول العالم بسبب الأزمة الصحية جائحة كورونا كوفيد 19، وفي ظل التطورات العلمية و التكنولوجية و معلومات الاتصال الحديثة، التي من خلالها تسارعت وتيرة إبتكار وإستعمال وسائل الدفع الحديثة لتختصر الوقت وتوفر الجهد لمستعمليها مما تؤذي على إستقطاب عدد كبير من الزبائن مما يتيح فرصة تعزيز الشمول المالي في الجزائر.

وقد حاولنا من خلال هذه الدراسة الإجابة على إشكالية التي مفادها كيف **ساهمت وسائل الدفع الحديثة الخاصة ببريد الجزائر كألية في تحقيق الشمول المالي في الجزائر** لما تكتسيه هذه الإشكالية من أهمية في ظل المشاكل الصحية التي عصفت بالعالم في أواخر سنة 2019 بسبب الأزمة الصحة العالمية كوفيد 19 ومنها الجزائر بصفة خاصة،++ أين تطرقنا في حيثيات هذه الدراسة على فصلين حيث تناولنا في الفصل الأول على الجانب النظري حول الشمول المالي من خلال تعريف و أبعاده و مؤشراته و أليات تحقيقه أما الفصل الثاني فخصصناه على دراسة واقع الجزائر من حيث نظام الدفع الإلكتروني كألية في تحقيق الشمول المالي وفي الأخير دراسة حالة على مؤسسة بريد الجزائر وهذا لما تكتسيه هذه المؤسسة من دور في السوق المالي و البنكي نظرا لإستقطابها على عدد كبير من المواطنين من مختل شرائح المجتمع من القطاع العام وركزنا في الاخير على حالة بريد الجزائر بتوقرت.

ومما سبق يمكن القول بأن المؤسسات المالية في الجزائر و البنوك قد أتبعت الخطوات الصحيحة لتطوير و تحديث وسائل الدفع الإلكترونية والتي برز دورها الكبير خلال الازمة الصحية، غير انه لابد من الإستمرار في تطوير و إدخال وسائل تكنولوجية جد متطورة من خلال الإستفادة من تجارب الدول المتقدمة في هذا الشأن من أجل التجنب الوقوع في مختلف المشاكل التي يمكن التعرض لها، ويجب المبادرة وخوض تجربة الدول المتقدمة في إستعمال الوسائل الأكثر تقدما المستعملة منها النقود الإلكترونية، العملات المشفرة و محاولة إيصالها لكافة شرائح المجتمع من اجل تحقيق الشمول المالي.

❖ نتائج اختبار فرضيات البحث

عرض في مقدمة البحث مجموعة من الفرضيات في شكل نتائج مسبقة واجابات أولية لمجموعة من الاسئلة الفرعية، وتم التوصل الى ما يلي:

الفرضية الاولى:

التي نصت على هناك العديد من أبعاد ومؤشرات الشمول المالي والتي تعمل البنوك والمؤسسات المالية على تحقيقها وهي غير محصورة في خدمات محددة أو نطاق واحد وهي فرضية صحيحة فهناك ثلاثة أبعاد للشمول

المالي والمتمثلة في بعد الحصول على الخدمات المالية، بعد استخدام الخدمات المالية، وبعد جودة الخدمات المالية، إذ أن كل بعد مؤشرات قياس خاصة به.

الفرضية الثانية:

والتي تنص مساهمة وسائل الدفع الحديثة في تعزيز الشمول المالي في الجزائر من خلال زيادة الطلب عليها من مختلف أطياف المجتمع، وتعميمها حتى يتسنى الوصول إلى مختلف الخدمات المالية دون عناء التنقل لمراكز البريد أو الوكالات البنكية وهي فرضية صحيحة.

إذ أن عرفت البطاقة الذهبية وبريدي موب إقبالا واسعا خاصة في ظل الازمة الصحية كوفيد 19 وتطبيق إجراءات الغلق الكلي والجزئي حتم على العملاء على إستعمالها والتي من خلالها أن المؤسسات المالية والمصرفية اعتمدت عليها في تحقيق الشمول المالي في الجزائر وهي من الأهداف الأساسية لها.

الفرضية الثالثة:

التي تنص أنه من بين أهم وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في الجزائر هي بطاقة الذهبية لبريد الجزائر و تطبيق بريدي موب للدفع في الجزائر فهي فرضية صحيحة.

وقد تجلت أهميتها من خلال الأزمة الصحية حيث أثبتنا بالأرقام في الفصل التطبيقي تزايد عدد بوابات الدفع الإلكتروني في الجزائر وذلك خلال سنة 2021 وبداية سنة 2022.

الفرضية الرابعة:

بريد الجزائر يبذل مجهودات كبيرة من أجل مواكبة التطورات المعاصرة، من خلال إدخال أنظمة ووسائل دفع حديثة، لتحسين أداء الخدمة، وإيصال مختلف خدماته المالية إلى كافة شرائح المجتمع وهي فرضية صحيحة وذلك من خلال التطرق في الجانب التطبيقي إلى أهم وسائل الدفع الحديثة المستحدثة في بريد الجزائر والتي لقت إقبال و إهتمام من طرف العملاء مما ساهمت في تحقيق الشمول المالي بسبب سهولة إستعمالها و الأمان عند إستعمالها.

❖ نتائج الدراسة

توصلنا من خلال الدراسة إلى مجموعة من النتائج يمكن تلخيصها فما يلي:

1. ساهمت جائحة كورونا كوفيد 19 من تسريع وثيرة التحول نحو الدفع الإلكتروني فقد سجل قفزة نوعية خلال سنتي 2020 إلى غاية 2021 بسبب الإجراءات الاحترازية التي أقرتها السلطات العليا للبلاد كتباعد الجسدي والهدف منها تقليل الإكتظاظ وتنقل الأفراد بكثرة إلى مختلف مراكز البريد والمؤسسات المالية والمصرفية مما حتم على الزبائن جراء هذا الفيروس من إستعمال الصرافات الألية والدفع عبر الأنترنات وكذلك نقاط البيع الإلكترونية.
2. لقد ساهمت وسائل الدفع الحديثة لبريد الجزائر منها البطاقة الذهبية وتطبيق بريدي موب في تعزيز الشمول المالي وتحقيقه من خلال المزايا التي قدمتها البطاقة، والخدمات التي توفرها التطبيقات مما جعلهم يتصدرون وسائل الدفع الحديثة من خلال السرعة في التنفيذ والأمان في إستعمالها.
3. حسب المؤشرات الجزئية للشمول المالي المدروسة من خلال وسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر بتوقرت محل دراستنا سجلنا ضعف كبير فيها سواء من حيث عدد أجهزة الصراف الالي حتى سنة 2022 وكذلك بالنسبة لمؤشر عدد ظرفيات أو نهائي نقاط البيع، غير انه هناك إقبال كبير من قبل سكان الولاية على إقتناء ابطاقة الذهبية لبريد الجزائر و إستعمالها عبر أجهزة الصراف الألي هذا ما سجلناه في مؤشر إمتلاك البطاقة الذهبية و مؤشر عدد العمليات المنجزة عبر أجهزة الصراف الالي لولاية توقرت وهذا بسبب تدعيم بعدد من الصرافات الالية وزيادة عدد الظرفيات ونقاط البيع كونها ولاية مستحدثة
4. زيادة عدد العملاء الذين قامو بالدفع عبر شبكة الأنترنات من خلال عدد و قيمة المعاملات وذلك بسبب إجراءات الإحترازية المطبقة من قبل السلطات العليا كالحجز الكلي و الجزئي مما ترتب عنه غلق كل المحلات و الفضاءات التجارية، وهذا بعد انضمام بريد الجزائر إلى مجمع الآلي النقدي وتزايد عدد المنخرطين في نظام الدفع الإلكتروني كونه يستقطب أكبر شريحة من المجتمع (طلبة ، اساتذة ، أطباء.....الخ).
5. مؤشر إمتلاك بطاقات الدفع الإلكترونية سجل مستويات كبيرة جدا في عدد البطاقات الإلكترونية خلال الأزمة الصحية أين قارب عدد البطاقات المتداولة 12 مليون مع بداية 2022 وهيمنة بطاقات الذهبية لبريد الجزائر ساهمت في تعزيز الشمول المالي في الجزائر.

❖ اقتراحات الدراسة

لتحقيق الشمول المالي في المؤسسات المالية والبنوك من خلال وسائل الدفع الحديثة كألية لها نقترح بمايلي:

- بناء إستراتجية وطنية شاملة ترتكز على الأخد بعين الإعتبار الشمول المالي كمتغير أساسي ضمن الإصلاح المصرفي مع توفير القوانين والتشريعات التي تساعد على تحسين إنتشار الخدمات المالية وحماية العملاء من اجل تعزيز الشمول المالي في الجزائر.
- لتجسيد الشمول المالي لابد من مضاعفة وتوسيع شبكة الوكالات البنكية الرقمية والجوارية وتعزيز خدمات الدفع الإلكتروني وتوفير منتجات إسلامية وكلاسيكية حسب إحتياجات المواطنين.
- تحيين القانون النقدي والمصرفي الذي سيسمح بإطلاق العملة الرقمية الوطنية وفتح وكالات بنكية خارج البلاد لمرافقة المستثمرين نحو التصدير من خلال الوصول إلى خدمات مالية إبتكارية تمكن المواطن من أجل الحصول على منتجات ذات جودة.
- العمل على التحسيس والتوعية والتثقيف المالي للمجتمع بأهمية التعامل بوسائل الدفع الحديثة مع إبقائه على كل المستجدات الحاصلة في هذه الوسائل.
- على المؤسسات المالية والبنوك القيام وبكل شفافية بإصدار تقارير دورية عن واقع وسائل الدفع، حتى يتسنى بناء قاعدة بيانات وإحتساب مؤشرات الشمول المالي.
- على المؤسسات المالية والمصارف إعادة بناء إستراتجيتها المتعلقة بتطوير وإستحداث وسائل دفع حديثة في ضوء أبعاد الشمول المالي وبما يتةافق مع إحتاجات ورغبات العملاء حتى تكون هناك ثقة بينهم.
- على المؤسسات المالية والمصارف تقديم عروض مغرية باسعار زهيدة للفئات الفقيرة ومحدودي الدخل في مناطق الظل والمناطق الفقيرة من أجل إتاحة الفرصة لهم للحصول غلى مختلف الخدمات المالية المقدمة.
- على مؤسسة بريد الجزائر توفير السيولة المالية في مختلف الصرافات الألية والقيام بصيانتها دوريا من أجل تفادي نفور الزبائن منها، جراء الاعطاب المتكررة وإنقطاعات الشبكة و إعلام بكل خلل.

❖ أفاق البحث

من خلال دراستنا لهذا البحث، يمكن امتداد هذا البحث ليشمل مجالات جديرة بالدراسة والبحث لتكون إشكاليات بحوث ودراسات أخرى منها:

- الشمول المالي في الجزائر في ظل الأزمة الصحية كوفيد 19.
- التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق الشمول المالي.
- وسائل الدفع الحديثة ودورها في تحقيق الشمول المالي.
- التحول الرقمي كألية لتحقيق الشمول المالي في الجزائر.
- واقع الشمول المالي في الجزائر.

المراجـــع

باللغة العربية

أولا : الكتب

01- خضر مصباح الطيطي، التجارة الإلكترونية، دار حامد للنشر والتوزيع عمان 2008.

02- صادق مدحت، ادوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة،2001.

03- جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى عمان2008.

04- صادق مدحت،ادوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة النشر، القاهرة،2001.

05- مُحَّد عبد كريم سامح، الحماية الجنائية لبطاقات الإئتمانية – جرائم بطاقات الدفع الإلكترونية- دار النهضة العربية، القاهرة، 2003.

06- مُحَّد شريف غنام، محفظة النقود الإلكترونية، دار النهضة العالمية، مصر،2003.

07- مُحَّد الطائي، التجارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان 2010.

08- عبد القادر خليل، الإقتصاد البنكي،ديوان المطبوعات الجامعية 2017.

09- منير الجنبيهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية 2005.

10- مُحَّد أمين الرومي، التعاقد الإلكتروني عبر الأنترنيت، دار المطبوعات الجامعية الإسكندرية، الطبعة الأولى 2004.

ثانيا : المجلات العلمية

01- عمار ياسين أو سياف، شافية شاوي، الشمول المالي في الجزائر الواقع المعيقات والحلول، مجلة الإقتصاد الإسلامي العالمية، العدد 97، 2020.

02- جازية حسيني، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 23 المجلد 16، 2020.

03- صليحة فلاق، سامية شارفي، دور التكنولوجيا المالية في تقرير الشمول المالي بالعالم العربي، مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية، العدد 01، المجلد 04، 2019.

04- رفيقة صباغ، سليمة عرزي، الشمول المالي في الدول العربية واقع وأفاق، مجلة أبعاد إقتصادية، العدد 02 المجلد 10، 2010.

05- عبد الجليل مقدم، واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية، المجلة العالمية للإقتصاد والأعمال العدد 02 المجلد 05 2018.

06- لعلاوي نواري، حماني عبد الرؤوف، مساهمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي والوقاية من جائحة كورونا في الجزائر البطاقة الذهبية نموذجا، مجلة المشكاة في إقتصاد التنمية والقانون، العدد 12، المجلد 05 ن، 2020.

07- مُحَمَّد بن موسى، قمان عمار، واقع الشمول المالي في العالم العربي في ضوء المؤشر العالمي للشمول المالي خلال الفترة 2011-2017 مع التركيز على الجزائر، مجلة الإصلاحات الإقتصادية والإندماج في الإقتصاد العالمي، العدد 03 المجلد13، 2019.

08- عبد العزيز صحاوي، فايزى لعراف، فعالية إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا البطاقة الذهبية لبريد الجزائر نموذجا، مجلة العلوم الإقتصادية والتسسير والعلوم التجارية، العدد 03، المجلد 13، 2020.

09- فضيل البشير ضيف، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر، مجلة غدارة الأعمال والدراسات الإقتصادية، العدد01، المجلد 06، 2020.

10- صورية شنبي، السعيد بن لخضر، اهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية، مجلة البحوث العلوم المالية والمحاسبة، العدد01، المجلد 04، 2019.

11- مريم كردوسي، امال براهمية، وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة وأهميتها في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية، مجلة الإجتهاد للدراسات القانونية والإقتصادية، العدد02، المجلد 11، 2022.

12- مروان بن قيدة، واقع وأفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة الإقتصاد والتنمية البشرية، العدد01، المجلد 09، 2018.

13- مسعودة عمارة، راضية عباس، الدفع الإلكتروني في الجزائر بين النصوص القانونية والواقع، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، العد 02، المجلد 11، 2022.

14- مفتاح غزال، مراد بركات، الثقافة المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة أبحاث إقتصادية معاصرة، العدد 03، المجلد01، 2020.

15-مريم ماطي، واقع وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة ومستقبلها في ظل أزمة كوفيد 19 دراسة حالة الجزائر، مجلة البحوث الإقتصادية المتقدمة، العد 01، المجلد 07، 2022.

ثالثا: الأطروحات والمذكرات

01- أمينة بركان، الصيرفة كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي حالة الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر،2013.

02- أمال زواغي، فريال زواغي، واقع الشمول المالي في البنوك التجارية الجزائرية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميلة،2021.

03- خولة العيفاوي، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء البنكي، دراسة حالة بنك الفلاحة والتمية الريفية وكالة أم البواقي، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم الإقتصادية، جامعة أم البواقي،2015.

04- جناي نجاة، وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية واقع وتحديات، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستر في العلوم الإقتصادية، جامعة قسنطينة،2012.

05- سماح شعبور، مصباح مرابطي، وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر واقع وتحديات مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم الإقتصادية، تخصص مالية ونقود، جامعة بسكرة،2013.

06- حنين محمد بدر عجوز، دور الشمول المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الإجتماعية إتجاه العملاء دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، الجامعة الإسلامية، غزة، شؤون البحث العلمي والدراسات العليا، كلية التجارة، ماجستير إدارة الأعمال،2017.

07-عبير بن صالح، دور وسائل الدفع الحديثة في عمليات تبيض الأموال، مذكرة تخرج لنيل شهاد ماستر، تخصص بنوك وأسواق مالية، جامعة مستغانم،2016.

08-مراد لراشي، وسائل الدفع الحديثة ومدى نجاعتها في المؤسسة المالية دراسة حالة بريد الجزائر – وحدة غليزان- مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص إقتصاد وتسير المؤسسة، جامعة عبد الحميد إبن باديس – مستغانم 2018.

09- لطرش مقدودة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص مالية وبنوك، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة،2021.

10- ناشفة فاطمة، وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية – دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمكية الريفية مستغانم- مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم الإقتصادية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم،2018.

رابعا: مداخلات علمية

01- هشام عامر، مُحَّد خاوة، وسائل الدفع في النظام البنكي الجزائري واقع وتحديات، مداخلة في إطار الملتقى الدولي الخامس حول الإتجاهات الحديثة لإدارة السيولة وعصرنة وسائل الدفع جامعة خميس مليانة 20 و21 أفريل 2016.

02- الحبيب بن باير، مُحَّد عبد العزيز بن كاملة، عصرنة وسائل الدفع، مداخلة في إطار الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة وسائل الدفع – مخل لتطور الأداء والفعالية المصرفية للبنوك الجامعية، جامعة وهران 26 و27 أفريل 2011.

03- بطاهر بخة، عقون عبد الله، تعزيز الشمول المالي في الجزائر كآلية لدعم التنمية المستدامة، مداخلة في إطار الملتقى الوطني الأول حول تعزيز الشمول المالي في الجزائر، جامعة خميس مليانة 27 و28 نوفمبر 2018.

خامسا: التقارير والمنشورات

01- التقرير السنوي لبنك الجزائر 2015، 2016، 2018.

02- تقرير بريد الجزائر 2021.

03- حنان الطيب، الشمول المالي، صندوق النقد الدولي،2020.

04- مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي، صندوق النقد العربي، أبوظبي،2015.

سادسا: المراسيم والأوامر

01- الجريدة الرسمية، العدد 52، المادة 69 من الأمر رقم:03-11 المؤرخ في 2003/08/26.

02- الجريدة الرسمية، العدد 34، المادة 06 من قانون 05/18 المؤرخ في 2018/05/10.

سابعا : مواقع الأنترنات

WWW.PERPLEXITY.IA

WWW.BNA.DZ

WWW.AGB.DZ

WWW.ECHORUKONLINE.DZ

WWW.POSTE.DZ

WWW.SATIM.DZ

WWW.WORLBANK.ORG/GLOBALFINDEX

https://www.mpt.gov.dz/ar

الكتب باللغة الأجنبية:

01-JEANTIN MICHEL ET CANNU PAUL.DROIT COMMERCIAL- INSTRUMENTS DE PAIEMENT ET DE CREDIT - ENTREPRISE DIFFICULTE .05EDITION .PRE CIS DALLOZ .PARIS1999.

02- HASHEM MOUSTAFA SHERIF ET SERHOUCHI AHMED .LA MONNAIE ELECTRONIQUE .ED ITION EYROLLES .PARIS.1999

الملاحق

République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي
Université Echahid Hamma Lakhdar d'El Oued
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

الموسم الجامعي: 2023/2022
الوادي في: 2023/05/02
الرقم: 1042/ق.ع.ق /ك.ع.ق.ت.و ع.ت/2023

إلى السيد: مدير بريد الجزائر-تقرت-

الموضوع : تربص تطبيقي

في إطار التربصات التطبيقية التي يقوم بها طلبة ثانية ماستر قسم العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي لتطبيق معلوماتهم النظرية في الوسط العلمي المهني.

نطلب من سيادتكم إمكانية استقبال الطلبة الآتية أسمائهم:

- اسم واللقب: محمود بوشاشي تاريخ ومكان الميلاد 1971/08/04 رقم التسجيل: 219035304
- اسم واللقب: حسام لعايب تاريخ ومكان الميلاد 1986/08/13رقم التسجيل: .4120980...
- اسم واللقب: محمد البشير مناعي تاريخ ومكان الميلاد 1997/07/01رقم التسجيل: .1739070451

- عنوان: الية تحقيق الشمول المالي في الجزائر
- الأستاذ المشرف : بغداد بنين .

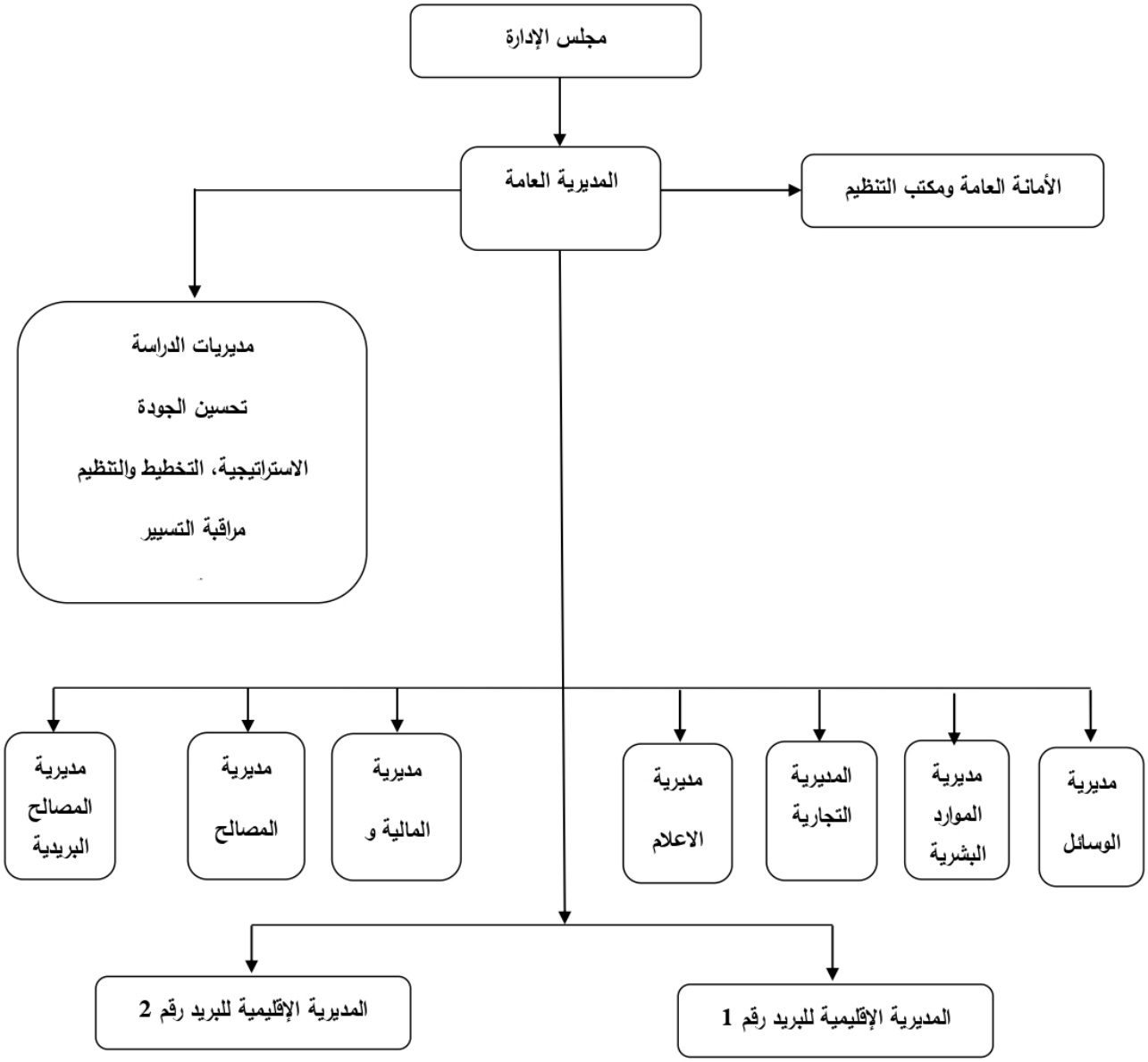
في مؤسستكم وذلك لمدة: ..... يوما.
ابتداءا من: .....
إلى غاية: .....

موافقة المؤسسة المستقبلة

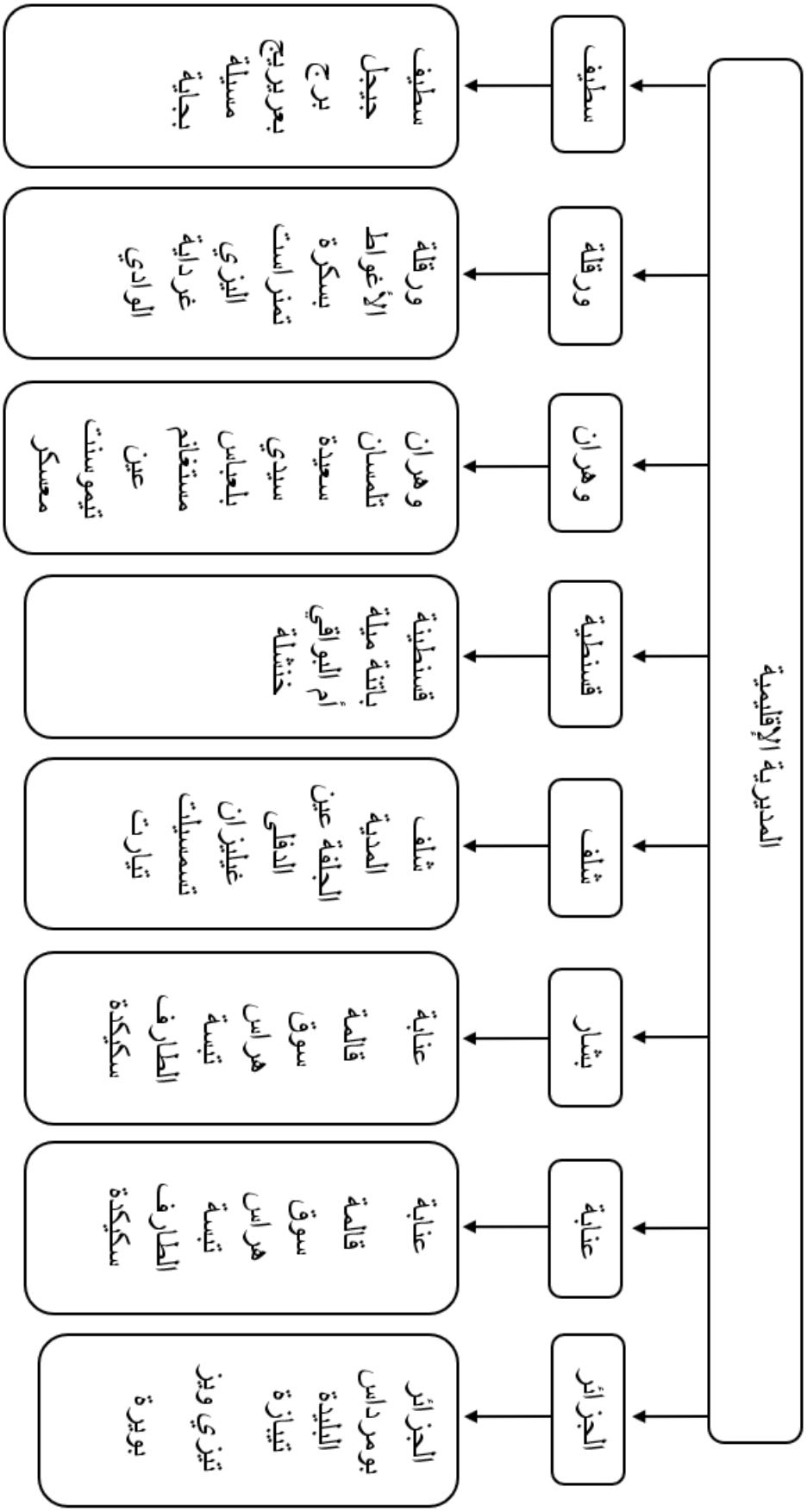
رئيس القسم
رئيس قسم العلوم الاقتصادية
أ. د. موسى جديدي

Tél/fax : 032244765 . 032244751 Courriel

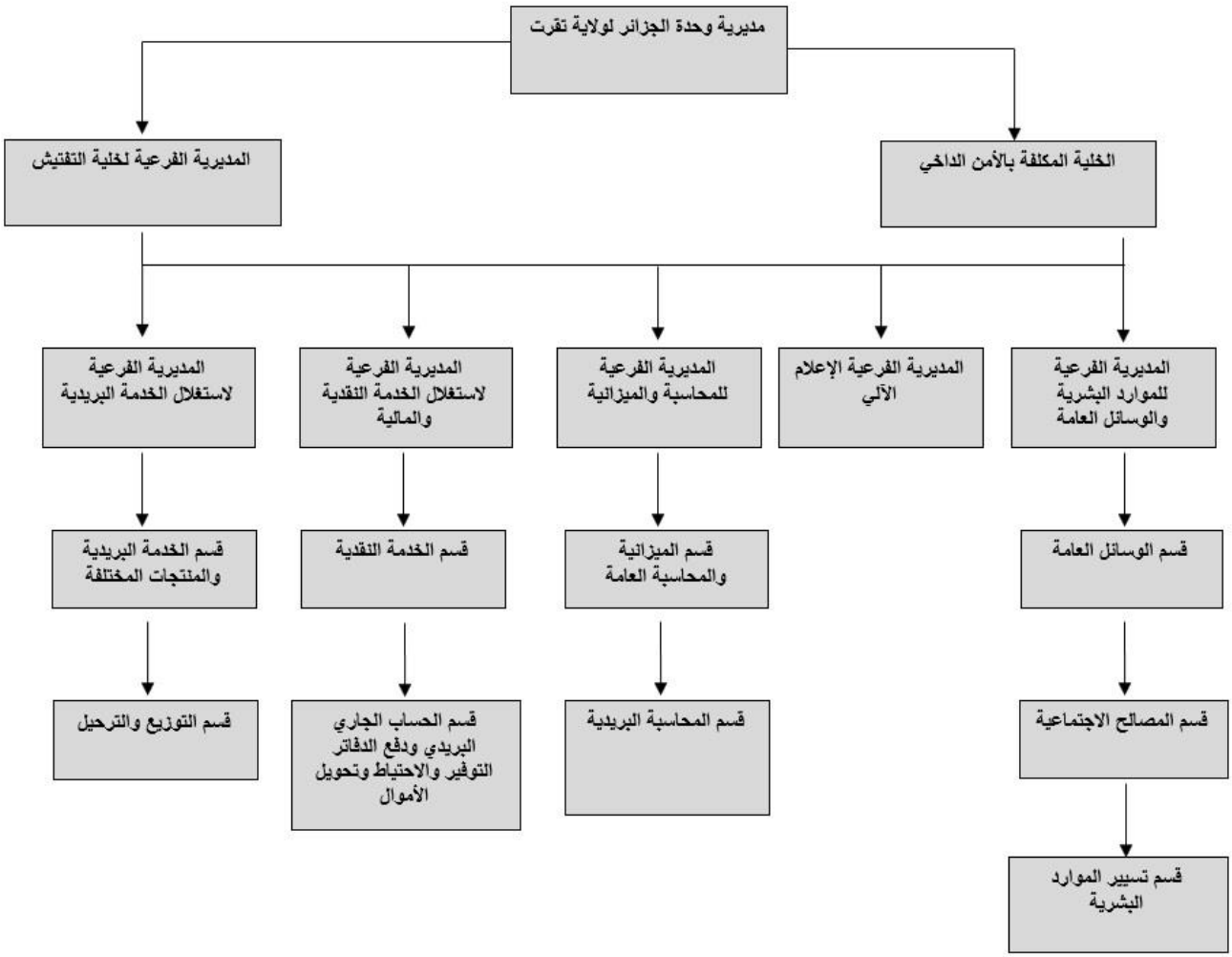
الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المركزي



المديريات الاقليمية والوحدات الولائية لمؤسسة بريد الجزائر



الهيكيل التنظيمي لمديرية وحدة بريد الجزائر بولاية توقرت



كيفية تسديد فاتورة سونلغار بواسطة البطاقة الذهبية

معلومات عن بريدي باي

طريقة اعداد مبلغ لسحبه بدون بطاقة عبر أجهزة الصراف الألي