جامعة يحي فارس –المدية –

كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

دور المؤسسة البريدية في تعزيز الشمول المالي

دراسة حالة بريد الجزائر وحدة ولد امام المدية

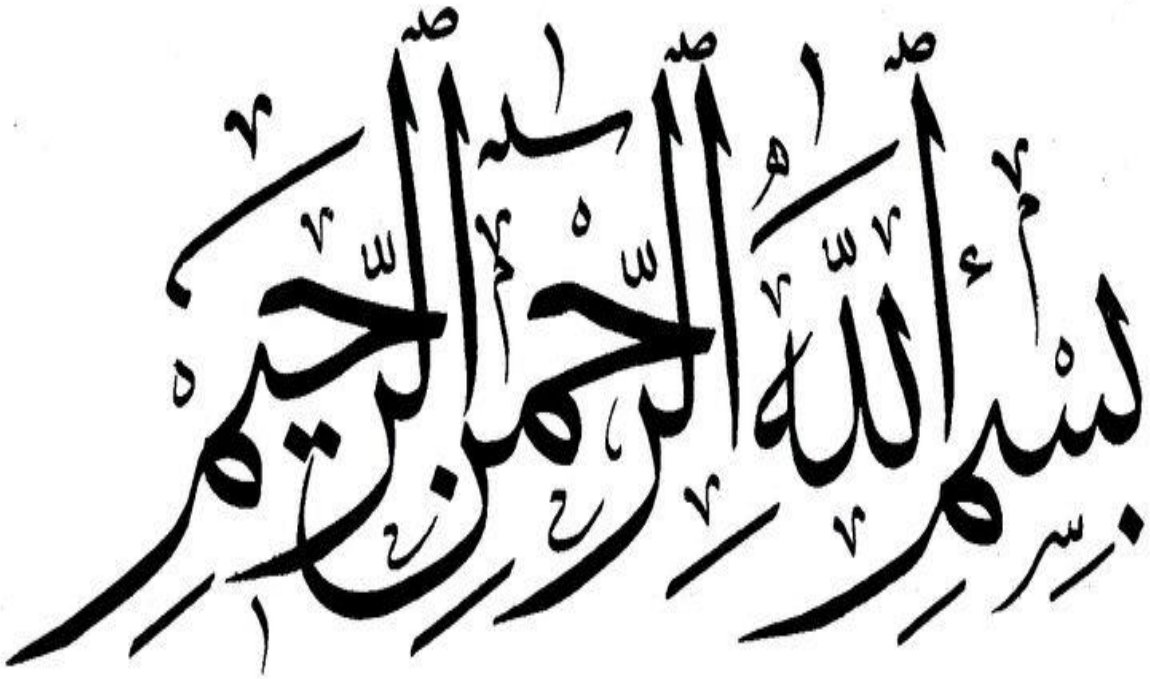
مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الإقتصادية

تخصص: إقتصاد نقدي وبنكي

إعداد الطالبة: تحت إشراف الأستاذة الدكتورة:

– بن دالي براهم وهيبة – سعيدي فاطمة الزهراء

السنة الجامعية 2023-2024


بسم الله الرحمن الرحيم

شكـــر و عرفان:

بعد الحمد و الشكر لله تعالى الذي وفقني لإنجاز هذا العمل و هداني نعمة نافعة ألا و هي نعمة العلم.

أتوجه بالشكر الجزيل و الخالص إلى أستاذتي الفاضلة **الدكتورة سعيدي فاطمة الزهراء** التي تفضلت بالإشراف على بحثي هذا، وعلى نصائحها وتوجيهاتها القيمة التي أفادتني بها طوال إنجاز هذا البحث، فأكن لها كل الإحترام والتقدير.

كما أتوجه بالشكر و التقدير إلى أعضاء اللجنة المناقشة الأستاذ الدكتور سلام عبد الرزاق رئيسا و الأستاذة الدكتورة موساوي وردة عضوا ممتحنا لتفضلهما بقبول مناقشة هذه المذكرة و إبداء ملاحظاتهما البناءة و تقويم ما جاء فيها مما يبعدها عن الخطأ.

كما أشكر زميلتي **الطالبة صليحة زيوار** التي رافقتني في انجاز هذا العمل خطوة بخطوة بكل اخلاص واتقان جعل الله اجتهادها في ميزان حسناتها.



إهداء

إلى أطهر قلبين في حياتي... والديَّ العزيزين.

إلى من شاركني السرَّاء والضراء، اخي الغالي واختاي العزيزتان...

إلى جموع الأقارب والأصدقاء

وإلى أستاذتنا الكريمة المشرفة على هذه الدراسة الدكتورة

سعيدي فاطمة الزهراء

بن دالي براهم وهيبة

مستخلص:

اكتسب موضوع الشمول المالي أهمية متزايدة عقب الازمة المالية العالمية الأخيرة في عام 2008 من قبل صانعي السياسات الاقتصادية ، حيث تكمن أهمية الشمول المالي في دوره المتمثل في اجتذاب المدخرات الضائعة الى مظلة النظام المالي الرسمي ، كما يساهم في توسيع نطاق أنشطة مؤسسة بريد الجزائر ليشمل كافة فئات المجتمع ، وذلك من خلال تعميم الخدمات المالية.

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على دور الشمول المالي في تحسين أداء مؤسسة بريد الجزائر ، من خلال استعراض مفهوم الشمول المالي وأهميته ،وبيان أثره على تحسين معدلات الأداء المالي لمؤسسة بريد الجزائر، بالاعتماد على أسلوب التحليل لمؤشرات الشمول المالي. تم التوصل الى أن مؤسسة بريد الجزائر لا تزال متأخرة في تحسين كفاءة وصول الخدمات المالية إلى مختلف شرائح المجتمع، فالمؤشرات المقاسة تعكس مستوى أقل من المطلوب مقارنة مع دول العالم، وهذا ما يستدعي تبني استراتيجية وطنية للرفع من دور المؤسسة البريدية في تعزيز الشمول المالي.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي ، تعزيز الشمول المالي ، مؤسسة بريد الجزائر ، التثقيف المالي ، مؤشرات الشمول المالي.

Abstract:

The issue of financial inclusion has gained increasing importance following the recent global financial crisis in 2008 by economic policy makers, as the importance of financial inclusion lies in its role in attracting lost savings into the umbrella of the formal financial system, and it also contributes to expanding the scope of the activities of the Algeria Post Corporation to include all segments of society. Through the universalization of financial services.

This study aims to identify the role of financial inclusion in improving the performance of the Algeria Post Corporation, by reviewing the concept of financial inclusion and its importance, and demonstrating its impact in improving the financial performance rates of the Algeria Post Corporation, based on the method of analyzing financial inclusion indicators. It turns out that the Algeria Post Corporation is still lagging behind in improving the efficiency of access to financial services for various segments of society. The measured indicators reflect a lower level than required compared to countries around the world, and this calls for adopting a national strategy to increase the role of the Postal Corporation in promoting financial inclusion.

Keywords: financial inclusion, enhancing financial inclusion, Algeria Post Corporation, financial education, financial inclusion indicators

فهرس المحتويات

العنوان	رقم الصفحة
شكر و تقدير	
إهداء	
مستخلص	
فهرس المحتويات	I-I
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
قائمة الملاحق	
مقدمة	أ-ج
الفصل الأول: الإطار النظري للشمول المالي .	
تمهيد	17
المبحث الأول: مدخل للشمول المالي.....	18
المطلب الأول:.ماهية ومبادئ الشمول المالي.....	18
المطلب الثاني: اهداف وابعاد الشمول المالي.....	22
المطلب الثالث :ركائز الشمول المالي واهميته	27
المبحث الثاني: اساسيات ومحددات تعزيز الشمول المالي.....	32

المطلب الأول: اليات تعزيز الشمول المالي.....	32
المطلب الثاني: علاقة الشمول المالي بالمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية.....	37
المطلب الثالث: السياسات والتحديات التي تعيق الشمول المالي	39
خلاصة الفصل.....	44
الفصل الثاني: دراسة واقع الشمول المالي في الجزائر	
تمهيد.....	46
المبحث الأول: تعزيز الشمول المالي في الجزائر.....	47
المطلب الأول: السبل المساعدة على تعزيز الشمول المالي في الجزائر.....	47
المطلب الثاني: تحليل مؤشرات الشمول المالي في الجزائر.....	48
المطلب الثالث: تحديات تعزيز الشمول المالي في الجزائر.....	58
المبحث الثاني: نظام الدفع الالكتروني في الجزائر.....	60
المطلب الأول: مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر.....	60
المطلب الثاني: اهمية وضع استراتيجية وطنية لتعزيز الشمول المالي.....	67
خلاصة الفصل.....	72
الفصل الثالث: دراسة ميدانية لبريد الجزائر ولد امام- المدية-	
تمهيد.....	74
المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر.....	75

المطلب الأول: ماهية مؤسسة بريد الجزائر	75
المطلب الثاني: تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر ولد امام – المدية–.....	89
المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر ولد امام –المدية.–.....	90
المبحث الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي.....	96
المطلب الأول: الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر ولد امام المدية.....	96
المطلب الثاني: عموميات حول البطاقة الذهبية و الأجهزة المساعدة لها.....	101
المطلب الثالث: مساهمة مؤسسة بريد الجزائر ولد امام المدية في تعزيز الشمول المالي.....	114
المطلب الرابع: معوقات وسبل تعزيز الشمول المالي من طرف مؤسسة بريد الجزائر ولد امام – المدية–.....	119
خلاصة الفصل.....	122
خاتمة.....	123
قائمة المراجع.....	127
الملاحق	134

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
2-1	مستوى مؤشر الكثافة المصرفية في الجزائر.	50
2-2	مستوى مؤشر نسبة ملكية الأفراد للحسابات في المؤسسات المالية الرسمية.	52-51
2-3	مستوى مؤشر الادخار في المؤسسات المالية الرسمية .	53-52
2-4	مستوى مؤشر الاقتراض من الجهات الرسمية وغير الرسمية .	55-54
2-5	مستوى مؤشر ملكية بطاقة الخصم والائتمان.	56-55
2-6	مستوى مؤشر استخدام حسابات مالية رسمية لتلقي الأجور ودفع الفواتير .	57
2-7	الموزع الالي للأوراق DAB	66
2-8	الشباك الالي البنكي GAB .	67-66
3-1	تطور عدد حاملي البطاقات الذهبية بمؤسسة بريد الجزائر ولد امام المدية.	114
3-2	عدد العمليات المجراة على الشبابيك الالية بمؤسسة بريد الجزائر ولد امام المدية	116
3-3	عدد العليات المجراة على الشبابيك الالية المتواجدة عبر مختلف بلديات ولاية المدية .	117-116

قائمة الأشكال:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1-1	أبعاد الشمول المالي	27
2-1	سياسات الشمول المالي	41
1-3	شعار مؤسسة بريد الجزائر	77
2-3	الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المركزي.	86
3-3	مخطط التنظيم الاقليمي والوحدات الولائية	88
4-3	الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر المدية ولد امام	95
5-3	البطاقة الذهبية	102

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
1	معلومات حول عمليات صراف الي لشهر مارس لبلديات ولاية مدية	134

مقدمة

لقد اكتسب مصطلح الشمول المالي الكثير من الرواج في الآونة الأخيرة لأنه يعكس حركة عالمية لجلب أكبر عدد ممكن من سكان العالم إلى النظام المصرفي الدولي، والتي بدأت بهدف بسيط، وهو إشراك الجميع، كل شخص في العالم لديه حساب نشط في مؤسسة مالية رسميًا، يتم استخدام الحساب لأغراض الإيداع والسحب والادخار.

يشمل الشمول المالي الجهود الرامية إلى تحقيق النمو الشامل من خلال زيادة الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية لجميع فئات المجتمع وتسهيل مصادر التمويل، بالإضافة إلى صياغة السياسات والتعليمات لتعزيز وحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية، وللتأكد من أن الأشخاص الذين يتعاملون مع المؤسسات المالية القائمة يفهمون حقوقهم والتزاماتهم.

سعياً لتحقيق الشمول المالي لجميع أفراد المجتمع، قامت العديد من البلدان بتنفيذ استراتيجيات وطنية .وتعطي هذه الاستراتيجيات الأولوية للعناصر الأساسية للشمول المالي، كما تتضمن خطط وبرامج للتوعية والتثقيف المالي، تهدف إلى زرع ثقافة الادخار والاستثمار بين الأفراد .وفي الجزائر، على غرار الدول العربية الأخرى، تعمل السلطات العمومية، ممثلة ببنك الجزائر، بنشاط من أجل اعتماد استراتيجية وطنية لتعزيز الإدماج المالي،ويتضمن ذلك في إحداث مؤسسات مالية تساهم في التسهيل للأفراد من الاستفادة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية، كما تعتبر مؤسسة بريد الجزائر من المؤسسات التي توفر خدمات مالية متنوعة، مما يتيح للأفراد الذين قد لا يمتلكون حسابات بنكية الوصول الى هذه الخدمات بسهولة، إضافة الى ان المؤسسة البريدية تتمتع بشبكة واسعة من الفروع المنتشرة في جميع أنحاء الولاية وهذا ما يسهل الوصول الى الخدمات المالية الى كافة فئات المجتمع، ناهيك عن التكنولوجيا المالية التي تبنتها المؤسسات البريدية لتقديم خدماتها بطرق مبتكرة وفعالة .

أولا: إشكالية البحث

من خلال بحثنا هذا طرحنا الإشكالية الرئيسية التالية :

كيف تساهم مؤسسة بريد الجزائر وحدة ولد امام المدية في تعزيز الشمول المالي؟

ثانيا: الأسئلة الفرعية

في صياغ إشكالية بحثنا طرحنا الأسئلة الفرعية التالية :

- ما هي مختلف ركائز الشمول المالي؟
- ما هو واقع الشمول المالي في الجزائر ؟
- ما هي عراقيل ومعوقات انتشار الشمول المالي في مؤسسة بريد الجزائر ؟

ثالثا: فرضيات البحث :

لمعالجة إشكالية البحث التي تم طرحها، اعتمدنا على بعض الفرضيات التي نراها أقرب استجابة للإجابات المحتملة:

- يرتكز الشمول المالي على دعم البنية التحتية المالية وتطوير المنتجات والخدمات المالية إضافة الى التثقيف المالي.
- تمكنت مؤسسة بريد الجزائر من الوصول الى درجة متقدمة من الشمول المالي .
- يواجه الشمول المالي عدة عراقيل تؤثر على عملية انتشاره في المؤسسة البريدية كعدم ثقة الافراد في المؤسسة البريدية.

رابعا: أهمية البحث

- تكمن أهمية البحث في كونها تتناول موضوعا جوهريا والمتمثل مدى توسع الشمول المالي في المؤسسة البريدية والمساهمة في تحقيق النمو الاقتصادي من خلال ادماج كافة فئات المجتمع وشرائحه ،والاستفادة من الخدمات والمنتجات المالية المقدمة من طرف هذه المؤسسة.
- تكمن أهمية البحث في أهمية معرفة الشمول المالي ومحاولة تقديم حلول ونتائج تساعد المسؤولين على اتخاذ القرار .

خامسا: أهداف البحث

هناك عدة أهداف نريد تحقيقها من البحث ، نذكر من بينها:

- تحديد اهمية الشمول المالي وأهم متطلبات تعزيزه في الجزائر.
- تحديد علاقة البنية التحتية لبريد الجزائر بالشمول المالي وإمكانات تعزيزه في الجزائر.
- محاولة تحديد العناصر المساعدة لتحقيق الشمول المالي في الجزائر.
- البحث عن الاستراتيجيات التي اتخذها بريد الجزائر لتعزيز الشمول المالي

سادسا: حدود الدراسة

لقد تضمن الجانب الميداني للبحث الحدود الزمانية والمكانية والبشرية.

- **الحدود المكانية:**

تم اجراء الدراسة في ولاية المدية.

- **الحدود الزمنية:**

تم اجراء هذه الدراسة من(2011-2024).

سابعا: منهج البحث

حتى يتسنى لنا الإجابة والإحاطة بهذا الموضوع واختبار الفرضيات المسطرة، قمنا بإنتهاج المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، وذلك من خلال جمع البيانات وتحليلها وتنظيمها كما إستعملنا منهج دراسة حالة لبريد الجزائر ولد امام المدية ، بغية الوصول إلى الأهداف المرجوة من خلال بحثنا هذا.

ثامنا: أسباب اختيار الموضوع

هناك عدة أسباب جعلتنا نختار موضوع بحثنا دون غيره من المواضيع الأخرى، والمتمثلة في:

- موضوع بحثنا يتوافق مع تخصصنا المدروس والمتمثل في شعبة العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي.
- حداثة الموضوع .
- موضوع الشمول المالي من الموضوعات التي يمكن تحليلها ودراستها.

– محاولة فهم تأثير مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي.

تاسعا: الدراسات السابقة

حسب اطلاع الطالبة وفي حدود ما توفر لدي من معلومات ومراجع حول موضوع البحث وجدت الدراسات التي أنجزت والتي تناولت الموضوع أو جانب منه والمتعلقة بدور مؤسسة البريد في تعزيز الشمول المالي وأذكر منها ما يلي :

1/ – **دراسة بعنوان دور البنوك المركزية في تعزيز الشمول المالي .دراسة حالة الجزائر (2010-2017)** ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي كلية العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي **مسعودي زوليخة , هريش هجيرة 2019/2018** ,حيث أن هذه الدراسة شملت مدى مساهمة البنوك المركزية في تعزيز الشمول المالي وما واقع ذلك في الجزائر .

بحيث توصلت هذه الدراسة ,إلى أن الجزائر تعتبر من بين البلدان التي لا تزال بها فجوة هامة في تعميم الخدمات المالية على شرائح المجتمع , وهو ما ينعكس على مساويات الشمول المالي بها إذ تشير هنا إلى أهمية الاعتماد على التكنولوجيا المالية وتحسين البنية التحتية المالية من قبل بنك الجزائر من اجل دعم الشمول المالي في البلاد وذلك في إطار إستراتيجية وطنية مدروسة.

وتختلف هذه الدراسة عن دراستي بان هذه الدراسة تهدف إلى تحليل واقع مؤشر الشمول المالي حسب أخر الدراسات , وتحليل مدى الاعتماد على التكنولوجيا المالية والتثقيف المالي كإستراتيجية للشمول المالي في الجزائر وأخيرا أهم التوصيات المتبعة لتعزيز الشمول المالي في الجزائر متمثلة في دور البنك المركزي, أما دراستي فتهدف إلى معرفة دور مؤسسة البريدية في تعزيز الشمول المالي .

2/ **دراسة بعنوان دور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي .دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر –سكانسكا تبسة–** ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم المالية والمحاسبة تخصص محاسبة ومراجعة **ايمان هادفي ,نورة بن خديم 2023/2022** ,حيث أن هذه الدراسة شملت معرفة مدى مساهمة وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي ويكمن الاختلاف بين دراستي وهذه الدراسة في أنني قمت بدراسة الدور الذي تلعبه مؤسسة البريد في تعزيز الشمول المالي أما هذه الدراسة فركزت على وسائل الدفع الالكترونية ككل في البنوك والمؤسسات المالية .

عاشرا: صعوبات البحث

هناك مجموعة من الصعوبات التي واجهتني في بحثي هذا، ويمكن ذكرها كما يلي:

- حداثة الموضوع.
- صعوبة الحصول على احصائيات حديثة للخمس سنوات الأخيرة بسبب حذف الوزارة للإحصائيات الموجودة في قاعدة البيانات على مستوى مؤسسة بريد الجزائر ولد امام المدية .
- عدم الحصول على وثائق خاصة بالمؤسسة وذلك لوجود سرية في العمل..
- عدم توفر معلومات كافية ،خاصة الاحصائيات المتعلقة بعدد ملكية الافراد للحسابات في مؤسسة البريد الجزائر ولد امام المدية.

إحدى عشر: هيكل البحث

ومن أجل التعمق أكثر في بحثي قمت بتقسيمه إلى **جانبين جانب نظري وجانب تطبيقي،** حيث تناولت في الجانب النظري فصلين تحدثنا في **الفصل الأول عن الإطار النظري للشمول المالي** .وتم تقسيمه الى **مبحثين** تناولنا في الأول مدخل لشمول المالي ، أما في الثاني فتناولنا فيه أساسيات ومحددات تعزيز الشمول المالي.

أما **الفصل الثاني دراسة واقع الشمول المالي في الجزائر** وتم تقسيمه مبحثين تناولت في المبحث الأول نظام الدفع المالي في الجزائر ، أما في الثاني فتناولت فيه تعزيز الشمول المالي في الجزائر.

أما **الجانب التطبيقي فتناولنا فيه دراسة ميدانية لبريد الجزائر ولاية المدية،** حيث تحدثت فيه عن دراسة ميدانية .وتم تقسيمه الى مبحثين تناولنا في الأول تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر أما في الثاني فتناولت فيه دور مؤسسة بريد في تعزيز شمول المالي .الى ان توصلت في الأخير الى خاتمة تضمنت مجموعة من النتائج والتوصيات واختبار الفرضيات.

الفصل الأول

الإطار النظري للشمول المالي

تمهيد:

تم تقديم مفهوم الشمول المالي في البداية في عام 1999 ليشمل العوامل المؤثرة على قدرة الأفراد في الوصول إلى الخدمات المالية، و في أعقاب الأزمة المالية العالمية في عام2007 ، كانت هناك زيادة في الاهتمام الدولي بالشمول المالي،وبدأت البلدان في جميع أنحاء العالم في تنفيذ سياسات لتحسين الوصول إلى الخدمات المالية لجميع شرائح المجتمع، وضمان استخدامها على النحو السليم علاوة على ذلك، تم بذل الجهود لتقديم مجموعة واسعة من الخدمات المالية المبتكرة بأسعار معقولة من خلال مختلف مقدمي الخدمات، بالإضافة إلى تم تطوير السياسات واللوائح لمعالجة المخاطر المرتبطة بهذه الخدمات المبتكرة، واعتماد نهج شامل يعطي الأولوية للتشريعات العادلة والشفافة لحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية.

وكجزء من أجندة التنمية الاقتصادية والمالية، تبنت مجموعة العشرين هدف الشمول المالي، في حين أكد البنك الدولي على أهمية جعل الخدمات المالية في متناول الجميع لجميع شرائح المجتمع.

وفي سياق ما سبق سيتضمن هذا الفصل المبحثين التاليين:

المبحث الأول : مدخل شمول المالي.

المبحث الثاني: اساسيات ومحددات الشمول المالي.

المبحث الأول :مدخل للشمول المالي

يعد الشمول المالي أحد الحلول للمشكلات الاقتصادية والاجتماعية التي تواجهها مختلف المجتمعات المعاصرة، وخاصة ذات الدخل المحدود، مما يدفعنا إلى التعرف على مفهومه، وفهم أهدافه وأهميته ومبادئه، وفهم أبعاده في هذا الفصل.

المطلب الأول: ماهية ومبادئ الشمول المالي

لقد حظي مصطلح الشمول المالي باهتمام كبير من قبل المؤسسات الدولية والخبراء الماليين، مما أدى إلى ظهور مفاهيم متعددة تتدرج جميعها في إطار واحد، حيث سنتطرق في هذا المطلب الى كل من ماهية ومبادئ الشمول المالي

1. ماهية الشمول المالي:

ظهر مفهوم الشمول المالي (مقابل الاستبعاد المالي) لأول مرة في عام 1993 في دراسة LICHON WREFT للخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، والتي بحثت تأثير إغلاق فروع البنوك على وصول السكان إلى الخدمات المصرفية في المنطقة،و خلال التسعينيات ظهر عدد من الدراسات حول الصعوبات التي تواجهها مجموعات معينة في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية .في عام1999 ، تم استخدام مصطلح الشمول المالي لأول مرة على نطاق أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المتاحة،و المعنيون بالشمول المالي لا يهتمون إلا باستهداف من تم استبعادهم لفترة وجيزة من الشمول المالي، وخلق طرق للتغلب على أسباب الاستبعاد، ولا يهتمون بمن يختارون استبعاد أنفسهم لأسباب ثقافية أو أيديولوجية، المنتجات المالية والخدمات للناس[1] .

وفي أعقاب الأزمة المالية العالمية عام2008 ، زاد اهتمامهم بالشمول المالي من خلال تنفيذ سياسات تهدف إلى تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية لجميع شرائح المجتمع وتمكينهم من استخدام الخدمات المالية بتكلفة منخفضة، وقد تأسس التحالف من أجل الشمول المالي (AFI) في عام2008 ، وهو

[1] سيد أحمد مجاهد واخرون ، الشمول المالي، الأسس النظرية والمفاهيم،ورقة بحثية مقدمة ضمن المؤتمر العلمي الدولي بعنوان "الهندسة الإدارية للمؤسسات المالية كخيار لتحقيق التنمية المستدامة"24- 25 ماي 2021 جامعة أدرار، الجزائر، ص134.

أول شبكة دولية تستفيد من تجارب مختلف البلدان في مجال الشمول المالي، وتلتزم بتطوير أدوات لتنفيذ الشمول المالي وتبادل المعلومات،التكنولوجيا بين الدول الأعضاء والخبرة العملية، فضلا عن مساعدتها في صياغة سياسات الإصلاح وآليات التنفيذ والاستعداد لزيادة التعليم في نفس المجال وتعد هذه أول شبكة دولية تتعلم من تجارب مختلف البلدان في مجال الإدماج ، ويضم التحالف المالي 88 دولة نامية، ويتكون من 119 مؤسسة،ويلتزم التحالف بتطوير أدوات لتنفيذ التمويل الشامل وتبادل التكنولوجيا والخبرة العملية بين الدول الأعضاء ومساعدتها في صياغة السياسات واستراتيجيات الإصلاح وآليات التنفيذ للزيارات التعليمية لنفس المجال[1] .

وعقد الاجتماع السنوي الأول للتحالف الدولي للشمول المالي في كينيا عام2009 ، وتلاه في إندونيسيا والمكسيك وجنوب أفريقيا وماليزيا، وموزمبيق و ومصر في عام 2017 وللأسف لم يتم عقده حتى الآن في الجزائر و الانضمام إلى هذا التحالف سواء كان بنك الجزائر أو المؤسسات المالية الأخرى.

ويعرف بنك الاحتياطي الهندي (2006) الشمول المالي بأنه" توفير الخدمات المصرفية لمجموعة واسعة من الفئات ذات الدخل المنخفض والمحرومة بتكاليف معقولة والوصول غير المقيد إلى السلع والخدمات العامة، وهو أمر لا غنى عنه لمجتمع متعلم وفعال.

الخدمات المصرفية هي في المصلحة العامة وتقديم الخدمات،حيث إن توفير الخدمات المصرفية والمدفوعات لجميع أفراد المجتمع دون تمييز هو هدف رئيسي للسياسة العامة.[2] ."

كما حددتها مجموعة العشرين (G20) والتحالف العالمي للشمول المالي(AFI) ، فإن التدابير التي اتخذتها الهيئات التنظيمية لتحسين الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها من قبل جميع شرائح المجتمع، بما في ذلك الفئات المهمشة والثرية، وتلك المصممة خصيصًا منتجات احتياجاتهم وإتاحتها لهم بطريقة عادلة وشفافة وبتكلفة معقولة [3].

---

[1] مفتاح غزال، مراد بركات ، الثقافة المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية ، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة ، جامعة الاغواط، الجزائر ،افريل 2020، ص47

[2] رشا عودة لفته ، سالم عواد حسين اليات وسياسات مقترحة لتوسيع قاعدة انتشار الشمول المالي وصولا للخدمة المالية في العراق ، مجلة كلية مدينة العلم الجامعة، المجلد 11، العدد ، العراق ، سنة 2019 ، ص83

[3] زينب عريس ،نجاة بوالجاج،دور تطوير الصيرفة الاسلامية في تعزيز الشمول المالي –حالة الجزائر-مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستراكاديمي في العلوم الاقتصادية ،تخصص اقتصاد نقدي وبنكي ،جامعة جيجل ،الجزائر، 2021/2020 ،ص 9.

-أما المجموعة الاستشارية المعنية بمساعدة الفقراء، فقد عرفت الشمول المالي بأنه" الفرصة المتاحة للأسر والشركات للوصول إلى الموارد المالية المناسبة واستخدام هذه الموارد بكفاءة، والحاجة إلى تقديم هذه الخدمات بطريقة مسؤولة ومستدامة في المجتمعات المحلية[1]."

-ويعرّفه البنك الدولي أيضًا بأنه" الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية بأسعار معقولة والتي تلبي احتياجاتهم(المعاملات والمدفوعات والمدخرات والتأمين) ويتم تقديمها بطريقة مسؤولة ومستدامة[2]."

من خلال التعريفات السابقة يتبين أن الشمول المالي : هو إتاحة واستخدام كافة المنتجات والخدمات المالية والمصرفية (حسابات مصرفية،القروض،التأجير التمويلي ،التامين ،المدفوعات والتحويلات المالية الدولية....الخ) لمختلف فئات المجتمع مع أفراد ومؤسسات وذلك من خلال قنوات المالية الرسمية ،والتي تكون بأقل تكلفة مع توفير الجودة ،ومراعاة حماية حقوق المستهلك ،ونشر الوعي المصرفي والمالي لهم [3].

2. مبادئ الشمول المالي:

تؤمن العديد من المؤسسات الدولية بأهمية الشمول المالي، وبعد الأزمة المالية العالمية في عام 2008، بدأ الناس في التركيز على إيجاد معايير دولية يمكن للبلدان اتباعها في محاولة لتعزيز الشمولية، على سبيل المثال، في عام2010 ، أصدرت مجموعة العشرين ما يسمى بمبادئ الابتكار المالي الشامل، والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

2-1-القيادة :غرس التزام الحكومة الواسع بالشمول المالي للمساعدة في تحقيق الأهداف الأساسية لهذه الفقرة[4].

2-2-التنوع :تنفيذ السياسات التي تعزز المنافسة وتوفر الحوافز للخدمات المالية.

---

[1] سمير عبد الله ،الشمول المالي في فلسطين ، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية ، القدس ،رام الله ،فلسطين،2016،ص15.

[2] اضاءات مالية ومصرفية ،معهد الدراسات المصرفية ،الشمول المالي ،مجلة ، السلسلة 8 ، العدد 7 ، الكويت ،2016 ص 2

[3] بولمرج وحيدة ،المنتجات البنكية الإسلامية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الدولية،أطروحة دكتورة ،كلية علوم الاقتصادية والتجارية –قسم العلوم الاقتصادية-تخصص نقدي بنكي –دامعة فرحات عباس سطيف-الجزائر-2023/2022 ص3

[4] فضيل البشير ضيف ، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر ،مجلة إدارة الاعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 6، العدد1، 2020، ص477.

2-3-الابتكار :تشجيع الابتكار التكنولوجي والمؤسسي كوسيلة لتوسيع نطاق تغطية الخدمات المالية، بما في ذلك تحسين البنية التحتية.

2-4-الحماية :إيجاد طرق شاملة لحماية المستهلكين الماليين، استناداً إلى إجراءات الحماية بناءً على –توجيهات حكومية واضحة ومشاركة فعالة لمقدمي الخدمات المالية والعملاء[1] .

2-5-التمكين :العمل على إزالة محو الأمية لثقافة المالية لدى الأفراد حتى يتمكنوا من الاستفادة من الخدمات المالية على نطاق واسع.

2-6-التعاون :خلق بيئة تمكينية لنشر الخدمات المالية ضمن إطار واضح للمحاسبة والمساءلة الحكومية، والسعي لتشجيع الشراكات والتشاور والتفاوض بين الحكومة والقطاع المالي.

2-7-المعرفة :يجب أن تكون البيانات الكافية متاحة وتستخدم لصياغة السياسات المبنية على الأدلة وأدوات القياس للجهات التنظيمية ومقدمي الخدمات والمنتجات المالية، حيث يعتبر توفر البيانات المناسبة والموثقة أمراً بالغ الأهمية لعملية تصميم وإعداد التقارير المالية لسياسات شاملة[2] .

2-8-التناسب :تطوير واعتماد سياسات وتشريعات مناسبة للمخاطر المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية المبتكرة، والبناء عليها لسد الفجوات وتسليط الضوء على المعوقات التشريعية المالية.

2-9-إطار العمل :مراعاة الأمور في الإطار التنظيمي بما يعكس المعايير الدولية والظروف المحلية وخلق جو تنافسي، وإنشاء نظام مناسب ومرن وقائم على المخاطر لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، واستخدام الوكلاء كممثلين للتعامل مع العملاء، إدارة لوائح واضحة بشأن قيمة الحيازات الإلكترونية والحوافز بناءً على ظروف السوق لتحقيق الأهداف طويلة المدى للعمليات الصديقة للبيئة والمتصلة على نطاق واسع[3].

---

[1]. فلاق صليحة ، سامية شارف ، تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي ، مجلة التكامل الاقتصادي ، مجلد 7،العدد4،جامعة شلف ،الجزائر 2019، ص11.

[2]نبيل فوري ، الشمول المالي كأداة لتحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ومتطلبات تحققه-دراسة حالة الدول العربية- ، مجلة الاقتصاد الجديد،المجلد 10،العدد3،سبتمبر 2019 ،جامعة خميس مليانة، الجزائر ، ص164و165

[3] فضيل البشير ضيف،مرجع سابق، ص478.

المطلب الثاني :أهداف وأبعاد الشمول المالي.

إن تعزيز مستويات عالية من الشمول المالي، بهدف السماح لجميع شرائح المجتمع بالمشاركة في النظام المالي الرسمي وتحقيق الاستقرار والنمو الاقتصادي، سيكون له تأثير إيجابي على البيئة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، وهذا ما سيتم توضيحه في هذا المطلب من أهداف وأبعاد الشمول المالي.

1-أهداف الشمول المالي:

ومن أبرز أهداف الشمول المالي ما يلي:

1-1-يوفر نظامًا لتعزيز إعادة إدخال الأموال، خاصة بين الفئات ذات الدخل المنخفض التي كانت تعيش في ظل الضغوط المالية، والتي غالبًا ما تجعلهم عرضة للمخاطر بسبب نقص المدخرات، لذلك يمكن للمنتجات والخدمات التي تقدم خدمات مصرفية لتوحيد المدخرات أن تخلق مسارات للانتماء الرسمي، وتجذب أولئك الذين لا يتعاملون مع النفقات، بدلاً من الاعتماد على قنوات الانتماء غير الرسمية مثل العائلة والأصدقاء ومقرضي الأموال والمرابين[1]

1-2-يمكن للتمويل الشامل أن يولد عوامل إيجابية، مما يؤدي إلى زيادة الادخار والاستثمار، وبالتالي تحفيز عملية النمو الاقتصادي وزيادة رفاهية المجتمع والازدهار الاقتصادي[2].

1-3-يتيح الشمول المالي الوصول المنظم إلى الخدمات المالية من خلال إدارة البنية التحتية للمدفوعات والتدفقات النقدية، وبالتالي تخفيف الصدمات حيث يتم تقديم الخدمات المالية بشكل عادل ومريح من قبل مجموعة من مقدمي الخدمات الرسميين [3].مع معالجة قضايا التمييز المكاني

---

[1]financial inclusion, An overview . https: www.southindianbank.com/pdf

[2] ibid, https: www.southindianbank.com

[3] Ndulu, Benno, National Financial Inclusion Framework, Printing by Colour Print Tanzania, 2014 National Financial Inclusion Framework

. http://www.afiglobal.org/sites/default/2014.pdf.p13

والاجتماعي تقديم الخدمات المالية ومحاولة تطوير بدائل موجهة نحو الرعاية الاجتماعية تقدم خدمات مالية ومصرفية موثوقة وبأسعار معقولة وتجعل هذه الخدمات في متناول جميع شرائح المجتمع[1].

1-4-توفير الانتساب المناسب والشفافية للقنوات المصرفية الرسمية، وتشجيع تنمية ريادة الأعمال بين الجماهير، وزيادة الإنتاج في المناطق الريفية، وتحقيق الرخاء الاقتصادي، وكذلك فتح الطريق أمام التحويلات الرسمية للسكان ذوي الدخل المنخفض الذين ليس لديهم حسابات مصرفية،وتقديم الخدمات بدلاً من إجبارهم على استخدام وسائل غير رسمية لإرسال الأموال من مكان إلى آخر، وهو أمر غالباً ما يكون مكلفاً ومحفوفاً بالمخاطر ويمكن أن يجذب الأفراد والمؤسسات الصغيرة الذين لا يتعاملون مع النظام المصرفي الرسمي[2].

1-5-يُنظر إلى الشمول المالي حاليًا على أنه علاج يسد الثغرات في توزيع الرعاية الاجتماعية والدعم المالي من خلال تحويل المزايا والإعانات مباشرة إلى المستفيدين في حساباتهم المصرفية، وليس من خلال المنتجات المدعومة والمدفوعات النقدية[3]

1-6-يؤدي النمو العادل في جميع قطاعات المجتمع إلى تضييق الفجوة في الدخل والمدخلات، ويمكن تحقيق النمو العادل من خلال الشمول المالي، والذي سيكون بمثابة اختراق للدول النامية، وبالتالي تعبئة المدخرات والاستخدام الفعال لتكوين رأس المال الادخاري لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، تحقيق النمو الاقتصادي، وتوفير سوق كبيرة لتلبية احتياجات المجتمع الأوسع من الخدمات المالية، وتشكيل نظام مالي واسع ومتعمق، وفتح الطريق أمام المشاركين الجدد في المؤسسات المصرفية المالية للاندماج في هذا النظام، مما يؤدي إلى نمو القطاع المصرفي.

1-7-أحد الأهداف الاجتماعية هو" القضاء على الفقر "وتوفير سبل العيش المستدامة حيث يعتبر القضاء على الفقر هو الهدف الرئيسي الوحيد لبرامج الشمول المالي حيث يوصف بأنه جسر لسد

---

[1]. نغم حسين نعمة واحمد نوري حسن ،مؤشرات قياس الشمول المالي ومتطلباته،ضمن فعاليات المؤتمر العلمي التخصصي الرابع بعنوان الإبداع الإداري لتحقيق الرؤية المستقبلية لمنظمات الأعمال -كلية اقتصاديات الأعمال، -جامعة بغداد - العراق. ،2018 ص 33.

[2] أبو دية ماجد محمود في دور الانتشار المصرفي والاشتمال المالي في الاقتصاد الفلسطيني، رسالة ماجستير في العلوم المحاسبية ، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، .2018/2019، ص73

[3]https://www.southindianbank.com/UserFiles/file/CHAPTE201.pdf, p3

الفجوة بين الشرائح الأضعف في المجتمع ،ومصدر العيش هو وسيلة الدخل التي يمكنهم الحصول عليها بعد حصولهم على القروض والسلفيات، أما بالنسبة لسبل العيش المستدامة، فبمجرد حصول الفئات الأضعف في المجتمع على بعض المال في شكل قروض، يمكنها البدء في إدارة أعمالها الخاصة لتعزيز التعليم ومساعدتها على إدارة سبل عيشهم[1] .

1-8-يمكن للتمويل الشامل أيضا أن يحقق بعض الأهداف السياسية التي تستهدف الفئات الأشد فقرا ويمكن أن يكون بمثابة دليل للخطط الحكومية على سبيل المثال، تعمل بعض الحكومات على الحد من البطالة، وتخفيف حدة الفقر، وتحقيق التنمية المستدامة، وهو ما يتماشى مع سياسات التمويل الشامل[2] .

1-9-ومن خلال تنويع الأصول المصرفية، وجذب عملاء جدد، وضمان استقرار الودائع، وتخفيف مخاطر السيولة، فإنه يوفر دعما حيويا للقطاع المصرفي، علاوة على ذلك فهو يوفر قاعدة بيانات واسعة للنفقات، مما يسهل التحليل والاستكشاف الشامل الذي يؤثر بشكل مباشر على جدوى توسيع التمويل.

1-10-زيادة توافر الخدمات والمنتجات المالية لجميع أفراد المجتمع، مع تثقيف المواطنين أيضًا حول أهمية هذه الخدمات وكيفية الوصول إليها واستخدامها لتحقيق التقدم الشخصي والاقتصادي، الهدف هو تعزيز الاستقرار المالي والاجتماعي من خلال تمكين الأفراد من تحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية، بالإضافة إلى ذلك، يتم بذل الجهود لحماية حقوق المستهلكين في مجال الخدمات المالية من خلال تطوير السياسات والمبادئ التوجيهية، وخاصة تلك المتعلقة بالمؤسسات المالية، فضلا عن الاعتراف بالحقوق والمسؤوليات المالية الحالية والمستقبلية[3].

---

[1] نغم حسين نعمة واحمد نوري حسن. مرجع سابق، ص 33

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

[3] الصابوني النعمان محمد الهادي، مفهوم الشمول المالي والأهداف والتحديات ،مجلة الدراسات المالية والمصرفية العدد 3، السنة 2015، ص 20

1-11-عندما تتولى المرأة مسؤولية شؤونها المالية،فإنها توجه مواردها نحو رفاهية أسرتها من خلال الاستثمار في الرعاية الصحية والتغذية والتعليم، وتلعب هذه الاستثمارات دورا تحويليا عبر الأجيال،حيث تعود بالنفع على المجتمع المباشر للمرأة وتساهم في نمو الاقتصاد الكلي،إن التوسع في الخدمات المالية المتاحة للنساء له تأثير كبير على التنمية الاقتصادية والتقدم العام للمجتمعات.

2-أبعاد الشمول المالي:

على مدى السنوات العشر الماضية، توسع تعريف الشمول المالي ليشمل ثلاثة جوانب أساسية:

2-1-الوصول للخدمات المالية:

البعد الأول هو الوصول إلى الخدمات المالية، والذي يتضمن القدرة على الاستفادة من الخدمات التي تقدمها المؤسسات المعترف بها، ويتضمن هذا البعد أيضًا تقييم ومعالجة العوائق التي قد تعيق الأفراد عن فتح حسابات مصرفية واستخدامها، مثل التكلفة والقرب من المرافق المصرفية مثل الفروع وأجهزة الصراف الآلي، يمكن الحصول على المعلومات المتعلقة بإمكانية الوصول إلى الخدمات المالية من مصادر مختلفة، بما في ذلك التقارير المؤسسية والبيانات المالية الأخرى[1].

يمكن قياس الوصول إلى الخدمات المالية من خلال مؤشرات مختلفة، أحد هذه المؤشرات هو عدد نقاط الوصول المتاحة لكل 10.000 شخص بالغ،مصنفة حسب نوع الوحدة الإدارية،بالإضافة إلى ذلك، يمكن أيضًا أن يكون عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلومتر بمثابة مقياس لإمكانية الوصول[2] .

- توافر حسابات النقود الإلكترونية.
- النسبة المئوية للسكان المقيمين في الوحدات الإدارية التي لديها نقطة وصول واحدة على الأقل.

[1] زينب عريس ونجاة بو الجاج نجاة ، دور تطوير الصرفة الإسلامية في تعزيز الشمول المالي – الجزائر، مذكر تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص نقدي والبنكي. كلية العلوم الاقتصادية، جامعة جيجل، .2021/2020 ص52

[2]. بهناس العباس، وآخرون، أسس ومتطلبات إستراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الاشارة إلى التجربة الاردنية، مجلة معارف، المجلد ،14 العدد 02 جامعة البويرة، الجزائر .2019 ص15-16.

2-2-استخدام الخدمات المالية:

يتم قياس مستوى الاستفادة من الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المصرفية من خلال مدى تفاعل العملاء مع هذه الخدمات ولتقييم درجة الاستخدام، يجب جمع البيانات حول تكرار تفاعلات العملاء مع هذه الخدمات ضمن إطار زمني محدد.

هناك مؤشرات تقيم مدى استفادة الأفراد من الخدمات المالية[1] :

- نسبة البالغين الذين لديهم حساب وديعة أو ائتمان منتظم، وعدد حاملي وثائق التأمين لكل 1000بالغ.
- تكرار معاملات التجزئة غير النقدية لكل شخص من خلال الدفع عبر الهاتف المحمول.
- نسبة البالغين الذين يستخدمون حسابًا مصرفيًا بانتظام لتلقي التحويلات المالية، سواء كانت محلية أو دولية.
- نسبة الأفراد الذين لديهم حساب مصرفي في العام السابق.
- نسبة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تمتلك حسابات مالية رسمية أو لديها قروض قائمة.

2-3-جودة الخدمات المالية:

يعد قياس جودة الخدمات المالية مهمة معقدة بسبب تعدد العوامل التي تؤثر عليها التكلفة، ووعي المستهلك، وفعالية آليات التعويض، وخدمات حماية المستهلك، والضمانات المالية، وشفافية المنافسة، وحتى العوامل غير الملموسة مثل الثقة، كلها تساهم في الجودة الشاملة، ويشكل وضع مؤشرات لتقييم هذا البعد بدقة تحديا كبيرا.

يمكن تقييم بُعد جودة الخدمات المالية باستخدام مؤشرات مختلفة،[2] بما في ذلك القدرة على تحمل التكاليف والراحة والسهولة، بالإضافة إلى ذلك، تعد الشفافية والتعليم المالي وحماية المستهلك من

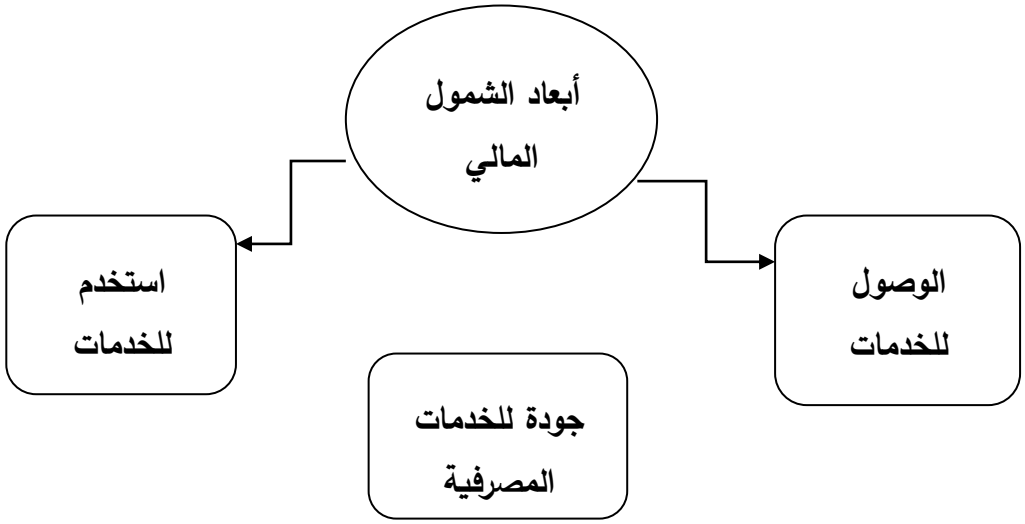
[1] حنين عمر بدر عجور. دور الشمول المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية اجتماعية اتجاه العملاء دراسة البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة رسالة ماجستير في ادارة الاعمال'، كلية التجارة -الجامعة الاسلامية ،غزة، فلسطين، مارس ،2017 ص 13

[2] مرجع نفسه- ص13

العوامل المهمة التي يجب أخذها في الاعتبار، وأيضا أخذها في الاعتبار معوقات المديونية والقيود الائتمانية

وفيما يلي مخطط مبسط يوضح أبعاد الشمول المالي.

الشكل رقم 1-1: أبعاد الشمول المالي



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مرجع زهرة سيد أعمر ودحمان عبد الفتاح [1]

-يقصد **بالوصول للخدمات** العرض وتوافر الخدمات والمنتجات، أما **استخدام** فهو الانتظام ومدة استخدام الخدمات ، بينما **الجودة** فهي تجربة المستهلكين في تلبية احتياجاتهم ، وكلما استخدمت عدة مؤشرات لكل بعد من الأبعاد الثلاثة في القياس كلما كانت النتائج اقرب للواقع [2].

المطلب الثالث: ركائز الشمول المالي و أهميته:

للشمول المالي دور كبير في توفير الخدمات المالية لكافة فئات المجتمع بما في ذلك الفئات المهمشة والمناطق النائية، كما ترتكز عملية الشمول المالي على عدة ركائز أساسية.[3]

1-ركائز الشمول المالي :

[1] زهرة سيد أعمر ودحمان عبد الفتاح، التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الوطن العربي، دراسة حالة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا ،مجلة التكامل ،المجلد 8 العدد 1،جامعة الشلف ،الجزائر ،مارس 2020، ص68.

[2] بولمرج وحيدة ،المنتجات البنكية الإسلامية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر –مرجع سابق - ص13

[3] زهرة سيد أعمر ودحمان عبد الفتاح -نفس المرجع ص68.

يعتمد الشمول المالي على عدة ركائز ونذكر منها مايلـــي :

1-1-دعم البنية التحتية المالية

ويعتبر هذا الأخير ضروريا لتلبية متطلبات الشمول المالي ويعتبر من أهم الركائز الأساسية في خلق بيئة مناسبة وقوية للشمول المالي ،ويجب تحديد الأولويات لتجهيز الهيكل، بما في ذلك ما يلي[1]:

- البيئة التشريعية المناسبة، بما في ذلك كافة التوجيهات والأنظمة التي تعزز الشمول المالي.
- التوزيع الجغرافي لشبكة فروع مقدم الخدمات المالية، بما في ذلك مختلف أنواع فروع البنوك والخدمات المصرفية الهاتفية ونقاط البيع وأجهزة الصراف الآلي وخدمات التأمين وغيرها.
- تطوير طرق وأنظمة الدفع والتسوية لتعزيز تنفيذ الأعمال والخدمات المالية.
- الاستفادة من تقنيات الاتصالات والخدمات المصرفية الإلكترونية في تقديم الخدمات المالية لتقليل تكاليف هذه الأخيرة.
- توفير قاعدة بيانات شاملة وخاصة البيانات الائتمانية للأفراد والمؤسسات الصغيرة.

1-2-حماية المستهلك:

ويتحقق ذلك من خلال المعاملة العادلة والشفافة للعملاء، وتعزيز وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية، وحماية بياناتهم المالية وأنظمة الأمان، والحاجة إلى التثقيف المالي، وخاصة الوثائق المهمشة.

1-3-تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة المجتمع:

تسهيل وصول الفئات المحرومة والشركات الصغيرة والمجتمع وتلبية متطلباتهم وتمكينهم من المشاركة في النظام المالي، وهنا نشير إلى دور الجهات الرقابية في تحقيق هذا المحور، من خلال تقليل الطلب على خدمات التموين، وخفض العمولات والرسوم على الخدمات المقدمة، وزيادة المنافسة[1].

[1] رمضان بالقيروس فيسة ومحمد الفتحي سعدودي، أثر الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي في الجزائر للفترة ما بين (2010-2021)، رسالة ماستر تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المدية، الجزائر ،2022/2021،ص48.

1-4-التثقيف المالي:

ولتحقيق هذه الغاية، سيتم وضع استراتيجية وطنية لتحسين معايير التعليم التعليمي والمالي، وسيتم بذل الجهود لتقييم وقياس مدى نجاحها، مع ضمان مشاركة الجهات الحكومية والقطاع الخاص وأصحاب المصلحة في التعليم المالي.

2- أهمية الشمول المالي:

أصبح الشمول المالي محط اهتمام العديد من الحكومات والجهات التنظيمية نظرا لأهميته في تحقيق العديد من الأهداف الاجتماعية والاقتصادية، وتتجلى أهمية التمويل الشامل في الجوانب التالية:

2-1-يساعد الإدماج الأسر على الادخار من أجل التقاعد أو حالات الطوارئ غير المتوقعة ودفع النفقات المتكررة مثل الإيجار، وتسلط العديد من الدراسات الضوء على أن الشمول من الممكن أن يؤدي إلى زيادة الدخل وزيادة المدخرات، وبالتالي تمكين الفئات المحرومة من توفير الضروريات مثل الرعاية الصحية والتعليم والغذاء وتنمية أعمالهم[2].

2-2-يلعب الوصول إلى التمويل والخدمات المصرفية دورًا مهمًا في التخفيف من حدة التقلبات التي تؤثر على مستويات الإنفاق الاستهلاكي والاستثماري، وبالتالي التخفيف من حدة التقلبات في دورات الأعمال والناتج المحلي الإجمالي – قدرة الخدمات والأفراد والمشروعات على التغلب على القيود المرتبطة بالسيولة وتعويض أي تغيرات في مستويات الدخل الحالية، وبالتالي تقليل التقلبات في الاستهلاك والاستثمار[3].

2-3-يلعب الشمول المالي دورا مهما في تعزيز الاستقرار المالي، حيث أن اعتماد الأسر على البنوك في المعاملات المالية يزيد من حجم الودائع المتاحة للبنوك، وبالتالي تحسي قدرة البنوك على استيعاب

---

[1] حنان الطيب الشمول المالي ،سلسلة كتيبات تعريفية، العدد 1 صندوق النقد العربي الامارات العربية المتحدة، .2020 ص14

[2] [2] Adams. Timothy D. Why Financial INCLUSION MATTERS. Center for Financial Inclusion. 2018. P03.

[3] فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، متطلبات تبني استراتيجية وطنية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، صندوق النقد العربي، ابو ظبي ،2015. ص. 208.

الصدمات، وخاصة في أوقات التوتر، ومن ناحية أخرى، فإن التوسع في الإقراض المصرفي يجب أن يصاحبه رقابة مصرفية فعالة لتعزيز استقرار القطاع[1] .

2-4-سيؤدي سد فجوة الشمول المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة إلى تحقيق فوائد كبيرة من حيث إمكانات النمو .يظهر البحث الذي أجراه Bhattacharya & Wolde 2010 أن هناك علاقة سلبية بين نسبة الشركات التي تعتبر الحصول على التمويل أحد أهم المعوقات والمشكلة التي تواجهها هي مستوى دخل الفرد[2] .

2-5-يعمل الشمول المالي على تعزيز التمكين الاقتصادي، وبالتالي تحسين الرفاهية العامة مع توفير أساس أساسي لمزيد من النمو، وهناك أيضًا مخاطر مرتبطة بالاستبعاد المالي، مثل الانخفاض العام في المدخرات والاستثمار، وارتفاع مستويات البطالة والفقر[3].

2-6-يعد دمج رواد الأعمال وأعمالهم في القطاع المالي الرسمي خطوة أولى مهمة في إنشاء أسواق مالية أكثر ارتباطًا بالأسواق العالمية.

2-7-يمكن للتمويل الشامل أيضًا أن يزيد من سرعة تداول الأموال، ويحفز الدورة الاقتصادية، ويحسن فعالية السياسات الحكومية، ويحسن بيئة العمل، ويزيد من مستوى كفاءة سوق السلع والخدمات.

2-8-يساعد الشمول المالي على تقليص حجم الاقتصاد غير الرسمي، وبالتالي زيادة شفافية المعاملات المالية من خلال آليات الرقابة والإشراف، وتفعيل دور مؤسسات المعلومات المالية.

---

[1] Ratna Sahay & al. Can It Meet Multiple. Financial Inclusion Macroeconomic Goals. IMF. 2015. P16.

[2] Nicolas Blancher. Financial inclusion of small and medium- sized enterprises in the Middle East and Central Asia. Washington, IMF Library. DC. 2019. P09

[3] حنين محمد بدر عجوز. دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء. المجلة العالمية الاقتصادية و الأعمال ،المجلد 6 العدد 1 مركز رفاد للدراسات والأبحاث ،فلسطين .2019 ص.6

2-9-يساعد الشمول المالي وملكية الحسابات على الحد من الفساد وردع التهرب الضريبي وتمكين مدفوعات المزايا بشكل أكثر كفاءة[1].

2-10-حصول شريحة واسعة من المواطنين، سواء أفراداً أو شركات، وخاصة الشركات الصغيرة ومتناهية الصغر، على الخدمات المالية والتمويل، مما يساعد على زيادة الحيوية الاقتصادية، وتوفير المزيد من فرص العمل، وضمان التوزيع العادل للفرص الاقتصادية على كافة شرائح المجتمع .والتي بدورها تساهم في تحسين مستوى معيشة ورفاهية المجتمع[2].

2-11-ويمكن لأصحاب المشاريع الصغيرة والمتناهية الصغر الاستفادة من إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية لتلقي دعم استشاري قيم من هذه المؤسسات، مما يساعدهم على استثمار رؤوس أموالهم بشكل فعال وتوسيع أعمالهم

[1]Adams. Timothy D. Why Financial INCLUSION MATTERS op cit P04

[2] فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، -مرجع سابق- ص209

المبحث الثاني : أساسيات ومحددات تعزيز الشمول المالي

تتوافق الحكومات والدول والبنوك التجارية، في الحرص أن يتمكن أفراد المجتمع من الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية والمصرفية بأسعار معقولة، و يعد الشمول المالي بمثابة وسيلة للحكومات والدول لتحسين مستويات المعيشة وتعزيز النمو الاقتصادي وضمان الاستقرار المالي، وتلعب البنوك التجارية دوراً حاسماً في تحقيق هذه الأهداف من خلال تنفيذ استراتيجيات وسياسات مصرفية فعالة تتماشى مع المبادئ والآليات المعمول بها، وتهدف هذه السياسات المبتكرة إلى تعزيز أداء البنوك التجارية في تسهيل الشمول المالي، ولتقييم فعالية هذه السياسات، سوف نقوم باستكشاف وتحليل مختلف أساسيات ومحددات تعزيز الشمول المالي في بحثنا.

المطلب الأول: أليات تعزيز الشمول المالي

ومن أجل تعزيز الشمول المالي، هناك أربع نقاط أساسية تشكل الأساس، ويمكن تصنيف كل منها ضمن مجموعة من الركائز و سيتم شرح هذه النقاط بالتفصيل:

1-دعم البنية التحتية المالية:

يعتبر دعم البنية التحتية المالية من الركائز الأساسية لتعزيز الشمول المالي وتشمل ما يلي[1]:

- إيجاد إطار تشريعي يشمل جميع المبادئ التوجيهية والقواعد اللازمة لتشجيع الشمول المالي.
- توسيع التواجد الفعلي لمقدمي الخدمات المالية المختلفة، بما في ذلك البنوك والخدمات المصرفية الهاتفية ونقاط البيع وأجهزة الصراف الآلي وخدمات التأمين وغيرها، عبر مواقع جغرافية مختلفة.
- إنشاء طرق وأنظمة فعالة للدفع والتسوية لتبسيط العمليات المالية والمصرفية، مما يضمن سلاسة المعاملات بين العملاء في مواعيد محددة مع تقليل مخاطر الدفع والتسوية، وبالتالي ضمان عدم انقطاع الخدمات المالية.

[1] مفتاح غزال، مراد بركات، الثقافة المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 1، العدد 3، الجزائر، 2020.ص49

- الاستفادة من تكنولوجيا الاتصالات والخدمات المصرفية الإلكترونية لتقديم خدمات مالية فعالة من حيث التكلفة بهدف تقليل النفقات المرتبطة بهذه الخدمات.
- توفير قواعد بيانات موسعة، خاصة للأفراد والمؤسسات الصغيرة، تتضمن المعلومات الائتمانية.

2-الحماية المالية للمستهلك:

تتضمن الحماية المالية للمستهلك ،وكذا ضمان سلامة ورفاهية عملاء البنوك تنفيذ تدابير للتخفيف من المخاطر المحتملة التي قد يواجهونها عند التعامل مع المؤسسات المالية، ويتم تحقيق ذلك من خلال تنفيذ السياسات والإجراءات التي تعزز الشفافية والإفصاح في المعاملات المالية، مما يضمن في نهاية المطاف و صول العملاء إلى مجموعة واسعة من الخدمات المالية،و الهدف الأسمى هو حماية حقوق العملاء ومنع أي انتهاك أو ضرر لمصالحهم و ترتكز حماية المستهلك على عدة مبادئ أساسية، من أهمها[1]:

2-1-المعاملة بالمساواة:

تلتزم البنوك بالتأكد من أنها تعامل عملائها بعدالة ومساواة في جميع التفاعلات، وينبغي أن يكون هذا الالتزام بالعدالة والمساواة متأصلاً في قواعد الإدارة، بالإضافة إلى ذلك، يجب على البنوك إعطاء الأولوية لتوفير المزيد من الاهتمام والرعاية للأفراد محدودي الدخل أو التعليم أو كبار السن أو ذوي الاحتياجات الخاصة، ولا ينبغي التسامح مع التمييز في أي ممارسات مصرفية خاصة.

[1] آسيا سعدون، نصيرة محاجبية، واقع الشمول المالي في المغرب العربي دراسة مقارنة (الجزائر، تونس، المغرب)، مجلة دراسات وأبحاث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد ،10 العدد ،3 الجزائر، سبتمبر ،2018 ص 749 - 750

2-2-الإفصاح والشفافية:

يتعين على البنوك أن تقدم لعملائها معلومات شاملة وسهلة الفهم فيما يتعلق بالخدمات والمنتجات التي تقدمها، مما يضمن الشفافية والوضوح لإعلام العملاء بالفوائد والمخاطر المرتبطة بها دون تحميلهم أي إزعاج.

2-3-التوعية والتثقيف المالي:

يجب على البنوك وضع الخطط والآليات المناسبة لتطوير ونشر المعرفة المالية والمصرفية للعملاء الحاليين والمحتملين والسعي إلى زيادة مستويات الوعي والتعليم لديهم لتمكينهم من فهم كافة الجوانب المتعلقة بالخدمات التي تقدمها البنوك، يجب أن تقوم بإبلاغ العملاء بحقوقهم ومسؤولياتهم بشكل مدروس، وخاصة العملاء الأفراد ذوي الدخل المحدود والتعليم .

2-4-السلوك المهني:

يجب على البنوك أن تمارس وتنفذ أعمالها بحكمة وبطريقة مسؤولة ومهنية، مع مراعاة مصلحة عملائها في جميع مراحل التعامل مع البنك، كما يقع على البنوك واجب حماية مصالح عملائها . العملاء في الخدمات والمنتجات المصرفية المقدمة لهم، ومن أهم هذه الإجراءات النزاهة والمصداقية والتحقيق من مدى ملائمة الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء بناء على قدراتهم وإمكانياتهم واحتياجاتهم، مع التأكد من توفير الخدمات والمنتجات الكافية وتوفير التدريب لموظفي البنك الذين يتواصلون مع العملاء ويقدمون الخدمات المصرفية لهم[1].

2-5-حماية العملاء من الاحتيال المالي:

يجب على البنوك حماية ودائع العملاء ومدخراتهم وأصولهم المالية الأخرى من المعاملات غير العادلة مع البنك من خلال إنشاء نظام رقابة داخلية فعال يتسم بالكفاءة والدقة العالية و الرقابة للحد من الاحتيال أو الفساد أو إساءة استخدام الخدمات المالية وتأكد باستمرار كفاءة الأنظمة التي تستخدمها لمواكبة التغييرات في أساليب الاحتيال.

[1] اسيا سعدون نصيرة محاجبية –مرجع سابق ،ص751

2-6-حماية الخصوصية وسرية المعلومات:

يجب على البنوك إنشاء أنظمة وآليات وسياسات رقابية لضمان حماية المعلومات المالية والشخصية للعملاء .جميع التعاملات مع البنوك سرية ولا يجوز الوصول إليها أو الإفصاح عنها إلا وفق الضوابط التي ينظمها القانون والتشريعات المعمول بها، ويجب على البنوك توفير أنظمة آمنة للمعاملات الإلكترونية.

2-7-حل شكاوي وتظلمات العملاء:

يجب على البنوك أن تولي الاهتمام الكافي لحل شكاوى وتظلمات العملاء في الوقت المناسب وبطريقة عادلة ومستقلة والتأكد من أن قسم شكاوى العملاء لديها يؤدي واجباته بفعالية ولديه آلية متابعة واضحة ومحددة للبنوك وينبغي أن توفر مجالس الإدارة الرقابة المناسبة، وينبغي أن يكون لدى البنوك آليات داخلية لحل النزاعات مع العملاء.

3-تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة المجتمع:

ويعتبر ذلك أحد أهم الركائز لتحقيق الشمول المالي من خلال سهولة الوصول وتوفير الخدمات المالية للأفراد والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، مع مراعاة العوامل التالية[1]:

- مراعاة احتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفين عند تصميم الخدمات والمنتجات لهم قبل طرحها وتسويقها، بالإضافة إلى إنشاء منتجات مالية تعتمد على وسائل دفع أخرى غير الإقراض والادخار والتأمين والتمويل.
- تشجيع المنافسة بين مقدمي الخدمات المالية، وتزويد العملاء بمزيد من الخيارات، وتعزيز القدرة التنافسية بين المؤسسات المالية للحفاظ على خدمات عالية الجودة وتمكين العملاء من اختيار المنتجات بسهولة وبتكاليف معقولة.

[1] حسيني جازية. تعميم خدمات الرقمنة لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد ،16 العدد 23، جامعة الشلف، الجزائر-2020 ،ص 101.

- تخفيض الرسوم والأجور غير المعقولة المفروضة على العملاء والخدمات المالية غير المناسبة المقدمة مقابل دفع العمولات من العملاء.
- دراسة حالة العميل واحتياجاته عند التعامل مع العميل لتمكين مقدم الخدمة أو المقرض من تقديم الخدمات المناسبة لاحتياجاته وقدراته .
- القيام بمراجعة التوجيهات الحالية من طرف الجهات الرقابية ،للنظر في متطلبات التمويل والتأكد من ملاءمتها لجميع شرائح المجتمع.
- توفير التدريب لموظفي مقدمي الخدمات المالية المتخصصين في هذا المجال.

4-التثقيف المالي:

يتحقق التثقيف المالي من خلال تطوير استراتيجية وطنية لتحسين التعليم والثقافة المالية وذلك من خلال ما يلي[1]:

- يجب على كل دولة الاهتمام بمسألة التعليم والتوعية المالية من خلال استراتيجية وطنية تهدف إلى تحسين مستوى التعليم والتعليم المالي، والتي ينبغي تطويرها بشكل مشترك بين الحكومات المتعددة والقطاع الخاص والأطراف ذات الصلة من أجل تحسين الجودة للمواطنين، وخاصة الشركات الصغيرة، الوعي والمعرفة المالية لدى الشركات والشباب والنساء.
- يهدف التعليم المالي إلى تأسيس نظام تعليم مالي شامل وبناء مجتمع واعي مالياً، مخصص لتحسين وتطوير مستوى الوعي المالي لدى كافة شرائح المجتمع، حيث يساعد التعليم المالي المواطنين على فهم تعاملاتهم المالية المختلفة مع المؤسسات المالية وجعلها ذكية ،لاتخاذ قرارات استثمارية مستنيرة ولأدنى مستوى من المخاطر.

[1] أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية ،-نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي ،صندوق النقد العربي ، ابو ظبي 2012 ، ص 10-11.

- يجب تحقيق التوازن بين المعلومات المتاحة للمستهلكين ومقدمي الخدمات المالية، وخاصة المستهلكين الجدد الذين يفتقرون إلى الخبرة في استخدام الخدمات المالية ويجب أن يأخذوا بعين الاعتبار قلة خبرتهم في استخدام الخدمات المالية، ومساعدتهم على إدراك حقوقهم ومسؤولياتهم و يتم تقديمها من خلال الحملات الإعلامية العامة المصممة لتمكين المستهلكين من اتخاذ القرارات المالية التي تلبي احتياجاتهم.

يمثل توسع الاقتصاد غير الرسمي اتجاها ملحوظا،بالإضافة إلى ذلك هناك نقص في الترويج الفعال لسياسة الشمول المالي، والتي تهدف إلى تسليط الضوء على مزاياها وفوائدها المتعددة[1].

المطلب الثاني: علاقة الشمول المالي بالمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية

حظي الشمول المالي بأهمية متزايدة في السنوات الأخيرة في مختلف دول العالم وخاصة النامية منها لما يحمله من اثر في تحسين فرص النمو والاستقرار الاقتصادي والمساهمة في العدالة الاجتماعية.

1- العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المالي:

من الممكن أن يلعب الشمول المالي دوراً هاماً في تعزيز الاستقرار المالي من خلال ثلاث قنوات رئيسية، تتضمن القناة الأولى تنويع الأصول المصرفية من خلال توفير الائتمان الكافي للشركات الصغيرة الحجم، وهذا بدوره يخفف من المخاطر الإجمالية المرتبطة بمحافظ الإقراض، مع انخفاض الأهمية النسبية لكل مقترض ،وبالتالي يتم تقليل تقلبات المحفظة، مما يؤدي إلى انخفاض المخاطر النظامية ،وتركز القناة الثانية على زيادة عدد المدخرات الصغيرة، مما يوسع قاعدة الودائع ويعزز استقرارها، وهذا بدوره يقلل من اعتماد البنوك على التمويل غير الأساسي، والذي يميل إلى أن يكون أكثر تقلبا أثناء الأزمات، وبالتالي يقلل من المخاطر الدورية.

وتسلط القناة الثالثة الضوء على المساهمة الفعالة للشمول المالي في تحسين كفاءة انتقال السياسة النقدية، وهو عامل حاسم في الحفاظ على الاستقرار المالي[1].

[1] أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية ،-نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي -مرجع السابق ،ص 12

وبوسع القطاع المالي أن يعزز استقرار قاعدة ودائعه وإقراضه من خلال دمج الفئات ذات الدخل المنخفض، والتي عادة ما تكون أقل تأثراً بالتقلبات الاقتصادية ،بالإضافة إلى ذلك، هناك دلائل لم يتم تأكيدها بعد، على أن المؤسسات المالية التي تخدم مستويات الدخل المنخفضة تساهم في مرونة الاقتصاد خلال الأزمات الكلية ودعم النشاط الاقتصادي المحلي[2].

2- الشمول المالي والتنمية الاقتصادية والاجتماعية:

من خلال التجارب السابقة، أصبح من الواضح أن تحسين جودة الخدمات المالية وتوسيع نطاق الوصول إليها يلعب دورا حاسما في تعزيز تكافؤ الفرص وتسخير إمكانات الاقتصاد وتعمل هذه الخدمات على تمكين الأفراد والمؤسسات، بما في ذلك الفقراء والنساء والشباب، من خلال تزويدهم بالأدوات اللازمة للانخراط في الأنشطة الاقتصادية وتضخيم استثماراتهم الصغيرة، وبالتالي تعزيز الإنتاجية، ويمكن أن يؤدي ذلك إلى زيادة الاستهلاك وتحفيز التقدم الاقتصادي،من خلال فتح حساب جاري، كما يمكن للأفراد والشركات الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات المالية المناسبة، مما يمكنهم من إدارة المخاطر المالية بشكل فعال، ومتابعة التعليم والرعاية الصحية، والاستثمار في المشاريع التجارية المختلفة[3] ونتيجة لذلك أصبح الشمول المالي ذا أهمية متزايدة، وخاصة في البلدان النامية، لأنه يساهم في تعزيز النمو، وضمان الاستقرار الاقتصادي، وتعزيز العدالة الاجتماعية، ومكافحة الفقر.

على مدى العقود القليلة الماضية، ظهرت أنواع مختلفة من الخدمات المالية في جميع أنحاء العالم، مما يوفر إمكانيات جديدة للفقراء، ولا تقتصر هذه الخدمات على البنوك ولكنها تشمل أيضًا التعاونيات وشركات التأمين والمنظمات غير الحكومية وتنمية المجتمع ، ومؤسسات التأجير المالية وما إلى ذلك، ومع التطور الهائل وتسارع التكنولوجيا، ظهرت المعلومات والعديد من الخدمات المبتكرة التي تساعد على تنظيم وإدارة عمليات القطاع المالي وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية والاستفادة

---

[1] بشار احمد العراقي وزهراء احمد النعيمي، الشمول المالي وأثره في تعزيز الاستقرار المالي في البلدان العربية، عدد خاص بالمؤتمر الدولي الثاني، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة جيهان، اربيل، العراق، 28-27 حزيران ،2018 ص110

[2] نفس المرجع، ص 10-11

[3] أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية ،- -مرجع السابق، ص13

منها، الأمر المؤكد هو أن انتشار حلول التكنولوجيا الرقمية سيلعب دورًا متزايدًا في تسريع عجلة الشمول المالي[1].

المطلب الثالث: السياسات والتحديات التي تعيق الشمول المالي

يمكن ان نلخص مجمل السياسات والتحديات التي تعيق الشمول المالي فيما يلي:

1-سياسات الشمول المالي:

قامت المؤسسة الألمانية بتطوير سياسة الهوية المالية التي تلعب دورا هاما في تحقيق الشمول المالي الفعال، بما في ذلك[2]:

1-1 الوكيل البنكي:

وقد أثبتت البنوك التي تتعاقد مع نقاط بيع التجزئة غير المصرفية كوكلاء للخدمات المالية نجاحاً كبيراً في تحسين الشمول المالي، حيث أن فروع البنوك نفسها ليست مجدية اقتصادياً و تأخذ مثل هذه السياسات في الاعتبار الرافعة المالية الحالية للبيع بالتجزئة، وتحويل الصيدليات ومكاتب البريد ومحلات السوبر ماركت ليس فقط إلى وكلاء للبنوك، ولكن إلى التعاون بين وكلاء الشمول المالي والبنوك والوكلاء ممكن بالفعل لأن التكنولوجيا تقلل من تكاليف ومخاطر التبادل عن بعد المعلومات وإجراءات التحويل المالي وإجراءات فتح الحساب البسيطة، بالإضافة إلى زيادة عدد المستخدمين بشكل كبير، تشمل الحوافز الأخرى لاستخدام هذه القناة التحويلات النقدية والتوعية بالنظام المالي.

وبالإضافة إلى انتشار الهواتف المحمولة، فقد فتحت قناة أخرى لتقديم الخدمات المالية للفقراء وقد أدت هذه التكنولوجيا الجديدة إلى خفض تكلفة المعاملات المالية بشكل كبير، بالإضافة إلى أن التحويلات المالية أصبحت أسهل حيث يمكن استلامها مباشرة في البنوك وفي الوقت نفسه، ونظرًا لوجود النقود الإلكترونية، فإنها تعمل أيضًا على توسيع نطاق نقاط الوصول المطلوبة لحمل الأموال.

---

[1] سمير عبد الله ،مرجع سابق، ص17-18.

[2] فتيحة مبروكي وهاجر زياني، واقع الشمول المالي في الجزائر، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي جامعة باتنة، الجزائر، ،2016 ص. 16-17.

2-1 تنويع مقدمي الخدمات:

اعتمد صناع السياسات مجموعة متنوعة من الاستراتيجيات التنظيمية لإدارة مخاطر ترخيص التأمين والخدمات الإبداعية لمختلف الوكالات،وتشمل استراتيجيات التكيف مع النظام المصرفي الصغير،تراخيص خاصة للمؤسسات في المجال الابتكاري الصغير، تراخيص مصرفية، بالإضافة إلى تراخيص للمؤسسات المالية غير المصرفية، وكذلك تراخيص للتحويلات المصرفية من قبل المنظمات غير الحكومية[1].

3-1 إصلاح البنوك الحكومية:

وفي العديد من البلدان، تلعب البنوك المملوكة للدولة دورا هاما في الأعمال المصرفية وتحسين تقديم الخدمات المالية للفقراء، وتعتبر البنوك العامة هي المؤسسات المالية الوحيدة التي لها فروع كبيرة في المناطق الريفية، خاصة وأن البنوك العامة تستخدم على نطاق واسع لتشجيع الادخار والائتمان في المجالات ذات الأهمية التجارية القليلة، مثل الزراعة والإسكان .تنفيذ البرامج الاجتماعية[2].

4-1 سياسة الهوية المالية:

في معظم البلدان، تتوفر المعلومات الائتمانية لقروض معينة فقط، ويُعفى العملاء الفقراء من معلومات خفض التكاليف التي توفرها سجلات الائتمان علاوة على ذلك، لم يكن لدى بعض العملاء المستندات الشخصية المطلوبة لفتح حساب، وقد بدأ صناع السياسات في معالجة العوائق التي تحول دون تقديم الخدمات المالية من خلال سد الفجوة بين جودة المستندات المرتبطة بالحسابات المصرفية وتلك المتداولة بين العملاء ذوي الدخل المنخفض .

وبالتالي، توفر الوثيقة للعميل تاريخًا ماليًا وتحول تاريخ معاملاته المالية إلى أصول مالية يمكن استخدامها للاستفادة من الخدمات المصرفية وغيرها من الخدمات الائتمانية التمويلية.

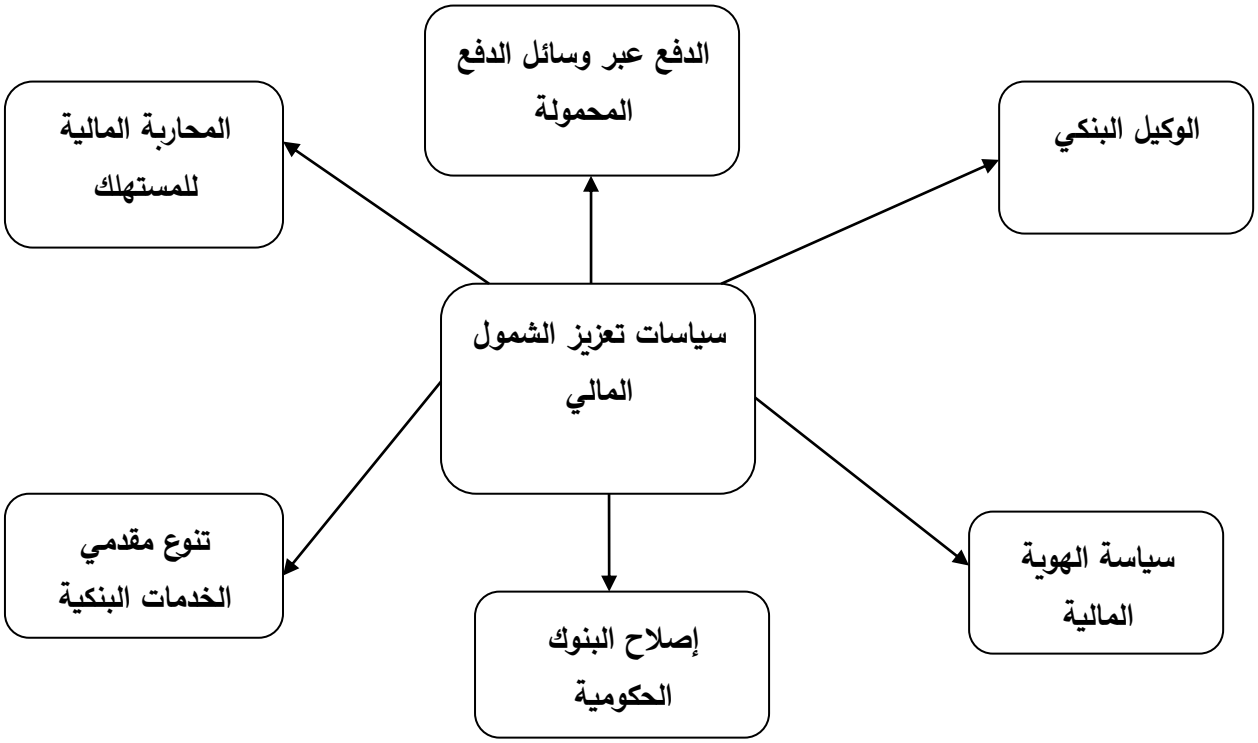
والشكل التالي يلخص كل ماسبق :

---

[1] حنين محمد بدر عجوز، مرجع سابق ص 12.

[2] المرجع نفسه،ص12

الشكل رقم 1-2 :سياسات الشمول المالي



المصدر : من إعداد الطالبة –اعتمادا على مرجع حنين محمد بدر عجور –مرجع سابق ص13

2- التحديات التي تعيق الشمول المالي[1]:

هناك عوامل مختلفة تعيق توافر الخدمات المالية والمصرفية والاستفادة منها، بما في ذلك إمكانية الوصول المادي، والقدرة على تحمل التكاليف، والأهلية، والأطر التشريعية .وفي الاقتصادات ذات الموارد المحدودة، تتفاقم العقبات التي تحول دون الوصول إلى الخدمات المالية بسبب عوامل مثل المسافة، وعدم كفاية خطوط النقل، وعدم كفاية البنية التحتية للاتصالات، إلى جانب انخفاض الكثافة السكانية .حتى عندما تكون الخدمات متاحة، فإن بعض الأفراد والشركات غالبًا ما يكافحون

[1] 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/wems 533567.pdf . p4

من أجل تلبية معايير الأهلية التي يحددها مقدمو الخدمات المالية، مثل متطلبات الوثائق والضمانات . بالإضافة إلى ذلك، فإن رسوم المعاملات المرتفعة، وأسعار الفائدة الباهضة ، وطبيعة ونوعية الخدمات المالية تزيد من تقييد وصول الفئات المهمشة إلى المساعدة المالية التي تعيق هذه التحديات بشكل جماعي الأفراد من الوصول إلى المؤسسات المصرفية والمالية الرسمية، مما يجبرهم على الاعتماد على بدائل غير رسمية مثل المقرضين أو المساعدة من الأصدقاء والعائلة.

إن التوسع في الشمول المالي في العديد من البلدان يعوقه عقبات مشتركة مختلفة، موجودة على جانبي العرض والطلب في الخدمات المالية، يمكن تصنيف العوائق وشرحها وفق النقاط التالية:

2-1 انعدام كفاءة السوق:

ويتجلى عدم كفاءة السوق في التفاوت بين المؤسسات المالية الرسمية وغير الرسمية .وقد لا تعطي المؤسسات الرسمية الأولوية للوصول إلى القطاعات المحرومة بسبب الافتقار إلى الميزة التنافسية أو القيود التنظيمية، ومن ناحية أخرى، قد تواجه المؤسسات غير الرسمية، مثل المنظمات غير الحكومية أو الجمعيات، قيودًا في الحصول على التراخيص والحصول على المزايا التي يتمتع بها القطاع المصرفي الرسمي،وهذا الخلل في التنظيم واللوائح والإجراءات والقدرات يعيق قدرة السوق على جذب الأفراد المستبعدين ماليا[1].

2-2 ضعف الانتشار المصرفية:

في المناطق التي لا تتوفر فيها الخدمة بشكل عام، قد يؤدي عدم الوصول المادي إلى نقاط الخدمة إلى إعاقة الأفراد عن البحث عن الخدمات المالية الرسمية، لا سيما في المناطق الريفية أو المواقع ذات الفروع المحدودة أو أجهزة الصراف الآلي أو خيارات الوصول إلى الحساب[2].

[1] إيسون جنفير ايسرن ولويس دي كوكر، مكافحة غسيل الأموال / محاربة تمويل الارهاب: تعزيز الاشتمال المالي والنزاهة المالية مجلة GGAP عدد 56 ،2009،،ص 6

[2] المرجع نفسه ،ص6.

2-3 الافتقار إلى البنية التحتية المالية:

وتتأثر بهذا قدرة المقترض للحصول على المعلومات ذات الصلة فيما يتعلق بسجلات الانتساب العامة، ومكاتب الانتساب الخاصة، ومعلومات العملاء، بما في ذلك الأهلية القانونية والإفصاح عن الالتزامات المالية، علاوة على ذلك، تعتمد فعالية الانتساب على شمولية معلومات الانتساب ومدى التغطية التي توفرها سجلات الائتمان ومكاتب الائتمان[1] وعلى وجه التحديد، يمكن أن يؤدي غياب أو عدم كفاية السجلات المالية إلى ظهور العديد من التحديات، حيث تعتمد المؤسسات المالية على وكالات التصنيف الائتماني لتقييم الجدارة الائتمانية خلال التقييمات الائتمانية الأولية، وبالتالي التأثير على تقدم الشمول المالي[2].

2-4 القوانين والتشريعات المعقدة:

لدى بعض الدول قوانين وتشريعات تجعل الحياة أكثر تعقيدًا من الراحة، وبدون سبب وجيه . على سبيل المثال، حمل الجنسية الدولية مطلوبة لإطلاق مشروع في نيجيريا[3].

2-5 بطء تطور المؤسسات المالية غير المصرفية:

وقد أدت مؤسسات الادخار التعاقدية وصناديق الاستثمار بشكل خاص، فضلا عن محدودية أدوات وأسواق الدين المحلية، خاصة السندات والصكوك، إلى زيادة الاعتماد على الائتمان المصرفي، الذي يوفر بشكل أساسي موارد قصيرة الأجل لا تكفي لتلبية احتياجات التنمية متوسطة الأجل والاحتياجات التمويلية طويلة الأجل للأفراد والشركات[4].

---

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

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

[3] داغي بنهاز على القره، الشمول المالي دولة قطر نموذجا، مجلة الإدارة والقيادة الإسلامية، المجلد 2 العدد 1 شباط ،23 ،2017 ص 30

[4] فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، -مرجع سابق ،ص241

خلاصة الفصل:

حظي موضوع الشمول المالي مؤخراً باهتمام كبير على الساحة العالمية نظراً لأهميته البالغة وقدرته على توفير وصول سهل وبأسعار معقولة إلى الخدمات المالية لجميع أفراد المجتمع ،وقد تم تضخيم هذه الأهمية بشكل أكبر من خلال التقدم في التكنولوجيا الرقمية داخل القطاع المالي، مما خلق الحاجة إلى منتجات وخدمات مالية يسهل الوصول إليها ومتنوعة، وكان لإدخال هذه المنتجات والخدمات من خلال مختلف المؤسسات المالية وغير المالية، باستخدام تقنيات مثل الهواتف المحمولة تأثير إيجابي على توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات وتعزيز الشمول المالي الرقمي، ونتيجة لذلك استحوذ الشمول المالي على اهتمام العديد من البلدان وأصبح نقطة محورية للمؤسسات المالية الدولية والبنوك المركزية والسلطات النقدية.

وبطريقة مستدامة ومسؤولة، يقدم الشمول المالي مجموعة من الخدمات والمنتجات المالية المتقدمة وبأسعار معقولة، بما في ذلك المعاملات والمدخرات والمدفوعات والتأمين والائتمان وغيرها من العروض المالية المتنوعة.

وفي ضوء الارتباط الواضح بين الشمول المالي والتنمية المستدامة، قامت العديد من البلدان حول العالم بتنفيذ استراتيجيات لضمان حصول الجميع على التمويل والخدمات ذات الصلة، وبالتالي تمكينهم من الاستفادة من هذه الفرص وتعتبر الجزائر من بين هذه الدول.

وفي الفصل الموالي سنحاول التطرق إلى واقع الشمول المالي في الجزائر.

الفصل الثاني

دراسة واقع الشمول المالي

في الجزائر

تمهيـــد:

احتل الشمول المالي أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة ، خاصة الازمة المالية العالمية لسنة 2008 حيث ازداد التوجه العالمي نحو تحقيقه وذلك من خلال مجموعة من السياسات والإجراءات المتخذة من طرف الجهات النقدية للدول بهدف تعزيز وتسهيل وصول الخدمات المالية لجل فئات المجتمع وتمكينهم من استخدام كافة المنتجات المالية وتوفيرها لهم بتكاليف منخفضة.

وبالرغم من ان الدول العربية سجلت توسعا كبيرا في الشمول المالي حسب إحصاءات البنك الدولي الا انها لاتزال تسجل ادنى المستويات مقارنة مع دول العالم .

اما الجزائر فهي من الدول التي تعرف مؤشرات شمول مالي ضعيفة ، حيث تعاني من ارتفاع لنسبة الاقصاء المالي مما يتطلب البحث عن اليات فعالة لتعزيز الشمول المالي.

كما ساهمت التطورات التكنولوجية والاقتصادية والعولمة بشكل كبير في تطوير الدفع الالكتروني مما أدى الى ظهور مشكل الدفع او تسديد الديون، وفي ظل هذا سارعت الجزائر الى مواكبة التطور الحاصل في العالم حيث قامت بالعديد من الإصلاحات ووضع أسس وقواعد تتماشى مع هذه التطورات لتسهيل التعامل مع الزبائن وربح الوقت وتقليص التكلفة.

وفي سياق ما سبق سنعتمد هذا الفصل على المبحثين التاليين:

المبحث الأول : تعزيز الشمول المالي في الجزائر.

المبحث الثاني : نظام الدفع الالكتروني في الجزائر.

المبحث الأول: تعزيز الشمول المالي في الجزائر

أقدمت المؤسسات الدولية وفي مقدمتها مجموعة العشرين على تبني موضوع تعزيز الشمول المالي كواحد من المحاور الرئيسية في اجندة التنمية الاقتصادية العالمية لضمان فعالية وتوافق الجهود المبذولة في سبيل تحقيق الشمول المالي على المدى الطويل ، اعتبرت المؤسسات المالية الدولية ان وضع الاستراتيجية على المستوى الوطني تضم كافة الجهود هو افضل وسيلة لتحقيق الشمول المالي، ويشهد العالم العربي مستويات متدنية من الشمول المالي وهو ما ينطبق على الجزائر.

المطلب الأول: السبل المساعدة على تعزيز الشمول المالي في الجزائر

حتى تصل الجزائر لدرجة الشمول المالي يجب عليها وضع استراتيجية وطنية قوية تقع على عاتق البنك المركزي فهو المسؤول الأول على تتبع كل تطورات القطاع المالي، من بين السبل التي تؤدي إلى تعزيز الاستثمار المالي نذكر منها ما يلي[1]:

- وضع جملة من الأهداف المستقبلية والعمل على دراستها قصد تعزيز الشمول المالي.
- يجب على الحكومة أن تعمل جاهدة على تعزيز الشمول المالي وذلك من خلال وضع قوانين وسن تشريعات مواتية نحو الشمول المالي، إضافة إلى تطبيق وإرساء مفهوم الشمول المالي وذلك من خلال تطبيق إطلاق العديد من المبادرات الداعمة له مثل مبادرة حساب لكل عميل، مبادرة التمويل العقاري وتمويل المشروعات الصغيرة.
- تحديد جل نقاط القوة من أجل العمل عليها والتركيز على نقاط الضعف من أجل مجابهة كل المعوقات التي تواجه عملية التطبيق.
- تكثيف خدمات الدفع عن طريق الهاتف المحمول.

[1] طالبي سميرة ، سعد الله أمال، سبل تعزيز الشمول المالي في الجزائر، الملتقى الدولي الثامن بتقنية التحاضر عن بعد، حول التمويل الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام(الواقع ، الفرص والتحديات)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،جامعة طاهري محمد بشار ،24 و25 نوفمبر 2021، ص 10، 11

- وضع خطط فعالة لنشر الوعي المجتمعي بالشمول المالي تتناسب مع كل الفئات العمرية.
- تعزيز الوعي والمعرفة بالشمول المالي وذلك من خلال إحياء اليوم العربي للشمول المالي حيث تم اعتماده يوم 27 أبريل) من طرف مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية سنة(2016 ، حيث احتفل به سنة 2020 تحت شعار "نحو بناء ثقافة مالية مجتمعية تعزز الشمول المالي[1] "
- تعزيز فرص الشمول المالي الرقمي ودعم الابتكار بما يخدم تعزيز الشمول المالي الرقمي.
- تنظيم ورشات عمل ودورات تدريبية وفعاليات ومؤتمرات لها علاقة بالشمول المالي من أجل تعزيزه واستقطاب أكبر عدد ممكن من فئات المجتمع (بالاعتماد على التقرير السنوي لمبادرة الشمول المالي للمنطقة العربية).

المطلب الثاني: تحليل مؤشرات الشمول المالي في الجزائر

بعد الأزمة المالية لسنة 2008 ازداد الاهتمام العالمي بالشمول المالي من خلال تشجيع الحكومات على تبني سياسات لتعميم منتجات وخدمات مالية ومصرفية حديثة لكافة فئات المجتمع المهمشة من ذوي الدخل المحدود بما يخدم احتياجاتهم في الوقت المحدد والسعر المعقول وبشكل عادل وشفاف دون إهمال جانب الرقابة والابتكار في المعاملات المالية والتثقيف المالي لأفراد المجتمع المهمشين، هذا التعميم يؤدي إلى توسيع المشاركة في النظام المالي الرسمي الذي يمثل عاملا أساسيا لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتفادي لجوء بعض الفئات إلى القنوات والوسائل غير الرسمية المرتفعة التكاليف والتي لا تخضع للرقابة والإشراف نتيجة لأهمية الشمول المالي لتحقيق الرخاء المالي وتعزيز الاندماج الاقتصادي والاجتماعي من خلال تحسين معيشة وتمكين المرأة وتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة، الحد من الفقر وسم المساواة، توفير فرص العمل، تعزيز النمو الاقتصادي، ودمج الاقتصاد الموازي في الاقتصاد الرسمي.

[1] طالبي سميرة ، سعد الله أمال، سبل تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مرجع سابق، ص12

قامت العديد من الدول المتقدمة والنامية بتبني سياسات تعمل على تحقيق مستويات عليا من الشمول، ومع إدراك أهمية الشمول المالي والاهتمام به على المستوى الدولي وضعت الجزائر جملة من التدابير التي تسمح بتعزيز الشمول المالي ورفع مستوياته وفقا لبيئتها الخاصة، إلا أنها لازالت تواجه صعوبات وتحديات في هذا المجال، حيث أن نسب الأفراد الذين يعانون من الاستبعاد والتهميش المالي لا تزال مرتفعة بشكل كبير خاصة مقارنة ببعض الدول العربية.

بناء على ذلك تم تحديد مستويات مؤشرات الشمول المالي في الجزائر خلال الفترة.2021-2011

حيث تم اختيار بعض المؤشرات التي جاءت في دراسة البنك الدولي إضافة إلى مؤشرات الكثافة المصرفية للتعبير عن مستويات الشمول المالي في الجزائر خلال الفترة 2011-2021 .[1]

نعرض دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر خلال الفترة:2021-2011 :

1- مستوى مؤشر الكثافة المصرفية في الجزائر:

لا تزال الجزائر بعيدة كل البعد عن المعايير العالمية بالنظر إلى عدم مواكبة الشبكة المصرفية للزيادة السكانية، فرغم أن نسبة شبكة وكالات البنوك والمؤسسات المالية في الجزائر تتطور من سنة إلى أخرى والتي وصلت إلى نحو 5 فروع مصرفية لكل 100 ألف نسمة سنة2020 ، إلا أنها أقل من المتوسط للدول النامية والبالغ 10 فروع مصرفية لكل 100 ألف نسمة، كذلك بعيدة جدا عن المعيار العالمي البالغ 20 وكالة لكل 100 ألف نسمة، وتسوء بالمقارنة، أكثر بالنظر الي انتشار الفروع على المساحة الجغرافية، حيث تتموقع فروع وكالات البنوك الخاصة شمال البلاد في حين تغطي فروع وكالات البنوك العمومية كامل التراب الوطني مما أثر على مستويات توسيع التعامل المصرفي.

كذلك بالنسبة لمراكز الصكوك البريدية ونجد أنها أكثر كثافة من المصارف موزعة بشكل أكثر شمولي على مستوى التراب الوطني) المدن والأرياف 5664 (وكالة أي 18 وكالة لكل 100 ألف بالغ وهي نسبة تفوق المتوسط العالمي المعبر عنه بـ 12.2 وكالة لكل 100 ألف بالغ[1].

[1] لعلام لمياء ، سعدي هاجر ، دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر خلال الفترة 2011-2021، ملتقى وطني حول الشمول المالي في الجزائر ، واقع وأفاق، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،جامعة فرحات عباس ،جامعة سطيف1،يوم 13 أكتوبر 2022. موقع من اليوتيوب .https://youtu.be/MzftqRo_MDU؟si=rgEHTYGNA2npHo4a

وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم2-1 :مستوى مؤشر الكثافة المصرفية في الجزائر

السنوات	2011	2014	2017	2020
عدد وكالات البنوك العمومية	1083	1113	1145	•
عدد وكالات البنوك الخاصة	343	325	364	•
عدد وكالات المؤسسات المالية		88	95	–
عدد وكالات شبكة البنوك والمؤسسات المالية	1426	1536	1604	1664
عدد السكان /عدد الوكالات	25500	25630	26309	–
عدد الوكالات المصرفية والمالية لكل 100000 بالغ هو 5 وكالات ،المتوسط للدول النامية 10 فروع مصرفية، المتوسط العالمي 20 فرع مصرفي				
عدد وكالات البنوك والمؤسسات المالية ومراكز البريد لكل 100000 بالغ هو 18 وكالة المتوسط العالمي12.2 وكالة				

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على لعلام لمياء ، سعدي هاجر ، دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر خلال الفترة 2011-2021، ملتقى وطني حول الشمول المالي في الجزائر ، واقع وأفاق، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،جامعة فرحات عباس ،جامعة سطيف1،يوم 13 أكتوبر 2022. موقع من اليوتيوب

https://youtu.be/MzftqRo_MDU?si=rgEHTYGNA2npHo4a.

2- مستوى مؤشر نسبة ملكية الأفراد للحسابات في المؤسسات المالية الرسمية[2]:

هذا المؤشر يعتبر من أبرز مؤشرات تقييم الشمول المالي في أي دولة، فبالنسبة لهذه النسبة تحسنت خلال الفترة المدروسة، حيث بلغت أعلى قيمة لها 44% سنة 2021 وهي نسبة مقبولة، إلا أن النسب كانت خلال السنوات بعيدة عن المتوسطات العالمية وكانت أحسن من متوسطات النسبة في العالم العربي.وتعود أسباب هذه النسبة المقبولة إلى أن السلطات العمومية تجبر الطلبة الجامعيين المستفيدين

[1] لعلام لمياء ، سعدي هاجر ، دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر خلال الفترة 2011-2021، مرجع سابق.

[2] مرجع نفسه.

من المنح الجامعية على فتح حسابات بنكية أو بريدية لتلقي المنحة، كذلك تجبر العاملين في القطاع العمومي والخاص على فتح حسابات بريدية أو بنكية لتلقي الرواتب، وتجبر المقاولين والمزارعين على فتح حسابات لتلقي مستحقاتهم المالية.

وما يلاحظ في هذا المؤشر أن هناك تفاوت كبير في امتلاك الحسابات ما بين مختلف الحسابات المدروسة) ما بين الجنسين، ما بين السكان البالغين أقل من 15 سنة أو أكبر من 15 سنة / ما بين العاملين وغير العاملين / ما بين الفقراء والأغنياء (وتفاوت كبير في امتلاك الحسابات في هذا المؤشر قد يعود إلى أن نسبة كبيرة من النساء بطالين، ونساء يمارسن مهن حرة، كذلك السكان البالغين أقل من 15 سنة ليس لهم الحق في فتح حسابات مصرفي، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم2-2 :مستوى مؤشر نسبة ملكية الأفراد للحسابات في المؤسسات المالية الرسمية

الفئات		السنوات				المتوسط العالمي			
		2011	2014	2017	2021	2011	2014	2017	2021
عدد حسابات الإيداع المفتوحة للسكان البالغين		2.5	2.98	2.97	/	/	/	/	/
نسبة الأفراد البالغين (15+) الذين يمتلكون حسابا مصرفيا		33 %	50%	43%	44%	51%	62%	68%	76%
حسب الجنس	ذكور(15+)	46%	61%	56%	57%	55%	65%	72%	78%
	إيناث(15+)	20%	40%	29%	31%	47%	58%	65%	74%
حسب العاملين أو البطالين	العاملين(15+)	51%	60%	59%	65%	56%	69%	74%	77%
	الغير العاملين (15+)	18%	35%	29%	26%	38%	49%	59%	65%
حسب السن	صغار بالغين (15-24)	20%	38%	29%	27%	37%	47%	56%	66%
	كبار السن (25+)	40%	57%	49%	51%	54%	66%	72%	76%
حسب المستوى التعليمي	التعليم الإبتدائي أو أكثر(15+)	30%	48%	39%	39%	37%	48%	56%	68%
	التعليم الثانوي أو أكثر(15+)	40%	55%	49%	46%	66%	73%	79%	85%
حسب الغنى أو	أفقر	23%	37%	35%	32%	41%	55%	61%	72%

الفقر	%40								
	%أغنى60	41%	59%	48%	52%	57%	67%	74%	79%

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على لعلام لمياء ، سعدي هاجر ، دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر خلال الفترة 2011-2021، ملتقى وطني حول الشمول المالي في الجزائر ، واقع وأفاق، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،جامعة فرحات عباس ،جامعة سطيف1،يوم 13 أكتوبر 2022. موقع من اليوتيوب

https://youtu.be/MzftqRo_MDU?si=rgEHTYGNA2npHo4a.

3- مستوى مؤشر الادخار في المؤسسات المالية الرسمية

من خلال هذا المؤشر شهدت هذه النسبة ارتفاعا طفيفا خلال الفترة المدروسة عدا سنة 2017 الذي شهد انخفاضا بسبب ارتفاع معدل التضخم والذي أدى إلى تآكل الأجور خاصة بعد انخفاض أسعار النفط، وكذلك تزامنت مع جائحة كورونا التي أدت الى تآكل الأجور بالنسبة للسكان في الجزائر [1].

بلغت أحسن نسبة لها سنة 2021 بنسبة16% ، إلا أنها كانت مقبولة مقارنة مع متوسط نسبة العالم العربي، وبالمقارنة مع المتوسطات العالمية كانت نسبة جد منخفضة ويرجع السبب إلى أن الكثير من الأشخاص الجزائريين وجدوا البديل عن الادخار، كالاحتفاظ بها في المنزل بسبب الوازع الديني الذي يجعلهم يمتنعون من التعامل مع البنوك الربوية، أو إقراضها للأقارب أو شراء مجوهرات أو استثمارها عقارات أو مشاريع صغيرة. وهذا ما يوضحه الجدول التالي:[2]

جدول رقم2-3 :مستوى مؤشر الادخار في المؤسسات المالية الرسمية

الفئات		السنوات				المتوسط العالمي			
		2011	2014	2017	2021	2011	2014	2017	2021
نسبة الأفراد البالغين (15+) المدخرين في المؤسسات المالية الرسمية		4%	14%	11%	16%	22%	27%	27%	29%
حسب	ذكور(15+)	6%	22%	14%	18%	24%	29%	29%	31%

[1] لعلام لمياء ، سعدي هاجر ، دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر خلال الفترة 2011-2021، مرجع سابق.

[2] مرجع نفسه.

الجنس	إناث(15+)	3%	6%	8%	14%	21%	26%	24%	28%
حسب العاملين أو البطالين	العاملين(15+)	8%	22%	16%	22%	26%	32%	32%	29%
	الغير العاملين(15+)	1%	5%	7%	11%	14%	18%	18%	19%
حسب السن	صغار بالغين(15-24)	1%	9%	3%	6%	15%	18%	18%	23
	كبار السن(25+)	6%	16%	15%	20%	25%	30%	29%	31%
حسب المستوى التعليمي	التعليم الإبتدائي أو أكثر(15+)	3%	13%	11%	17%	15%	19%	16%	17%
	التعليم الثانوي أو أكثر (15+)	7%	15%	13%	15%	31%	34%	35%	39%
حسب الغنى أو الفقر	أفقر40%	1%	11%	6%	9%	15%	19%	17%	21%
	أغنى 60%	7%	16%	15%	20%	27%	33%	33%	35%

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على لعلام لمياء ، سعدي هاجر ، دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر خلال الفترة 2011-2021، ملتقى وطني حول الشمول المالي في الجزائر ، واقع وأفاق، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،جامعة فرحات عباس ،جامعة سطيف1،يوم 13 أكتوبر 2022. موقع من اليوتيوب

https://youtu.be/MzftqRo_MDU?si=rgEHTYGNA2npHo4a.

4-مستوى مؤشر الاقتراض من الجهات الرسمية وغير الرسمية:

كانت نسبة هذا المؤشر أيضا منخفضة، فبالنسبة لنسبة السكان البالغين فوق 15% لمن اقترضوا من الجهات غير الرسمية كانت أكبر من نسبة الاقتراض من الجهات الرسمية وبالنسبة لجميع فئات المجتمع المدروسة[1].

أما الاقتراض من الجهات الرسمية كانت نسبة جد منخفضة سجلت أعلى قيمة لها بـ 14% سنة 2021 وهي منخفضة مقارنة مع بعض الدول العربية مثل تونس، الكويت والبحرين، كما أنها كانت منخفضة مقارنة مع متوسط المؤشر في العالم العربي وبالنسبة للمتوسط العالمي كانت بعيدة كل البعد عنه.

[1] لعلام لمياء ، سعدي هاجر ، دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر خلال الفترة 2011-2021، مرجع سابق.

يعود انخفاض نسبة الاقتراض إلى سبب رئيسي وهو السبب الديني بسبب تحريم التعامل بالفائدة الربوية وعدم توسع نشاط الصناعة المصرفية الإسلامية أو منح نوافذ للمعاملات الإسلامية على مستوى البنوك في الجزائر، وحتى بعد فتح النوافذ في بعض البنوك العمومية في الجزائر إلا أن الأشخاص يمتنعون عن التعامل فيها نظرا لعدم ثقة الأفراد فيها.

وهذا يتوضح اكثر في الجدول ادناه:

جدول رقم 2-4 :مستوى مؤشر الاقتراض من الجهات الرسمية وغير الرسمية

الفئات		الاقتراض من الجهات الرسمية				الاقتراض من الجهات غير الرسمية			
		2011	2014	2017	2021	2011	2014	2017	2021
نسبة الأفراد البالغين (15+)المقترضين		1%	6%	5%	4%	25%	13%	19%	31%
حسب الجنس	ذكور (15+)	3%	7%	7%	5%	27%	12%	19%	32%
	إناث (15+)	0.5%	5%	3%	2%	21%	14%	18%	29%
حسب العاملين أو البطالين	العاملين (15+)	2%	9%	8%	7%	26%	15%	26%	38%
	الغير العاملين (15+)	1%	3%	2%	1%	24%	11%	12%	25%
حسب السن	صغار بالغين (15-24)	0%	5%	1%	2%	22%	10%	19%	24%
	كبار السن (25+)	2%	6%	7%	5%	18%	12%	20%	30%
حسب المستوى التعليمي	التعليم الإبتدائي أو أكثر(15+)	2%	6%	4%	2%	28%	14%	18%	31%
	التعليم الثانوي أو أكثر(15+)	1%	5%	7%	5%	18%	12%	20%	30%
حسب الغنى أو الفقر	أفقر 40%	1%	4%	5%	2%	32%	14%	19%	36%

	%أغنى60	2%	7%	5%	5%	20%	13%	18%	27%

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على لعلام لمياء ، سعدي هاجر ، دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر خلال الفترة 2011-2021، ملتقى وطني حول الشمول المالي في الجزائر ، واقع وأفاق، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،جامعة فرحات عباس ،جامعة سطيف1،يوم 13 أكتوبر 2022. موقع من اليوتيوب https://youtu.be/MzftqRo_MDU?si=rgEHTYGNA2npHo4a.

5-مستوى مؤشر ملكية بطاقات الخصم والائتمان:[1]

هذا المؤشر يعبر عن تداول الوسائل الالكترونية في الجزائر.

سجل هذا المؤشر بالنسبة لبطاقات الائتمان نسبا منخفضة جدا، حيث سجلت أحسن مستوى لها 6%سنة2014 ، وهي ضئيلة جدا مقارنة ببعض الدول العربية مثل الكويت سجلت22% ، البحرين 30%، الإمارات45% ، لبنان14% ، إلا أنها كانت مقبولة مقارنة بمتوسط المؤشر العالمي العربي، ونظرا أنه توجد دول أخرى مثل :العراق، اليمن، المغرب سجلت نسبا منخفضة جدا، اما بالمقارنة مع المتوسطات العالمية فكانت نسب المؤشر منخفضة جدا.

بالنسبة لبطاقات الخصم فكانت أيضا نسبها منخفضة جدا، حيث سجلت أحسن نسبة لها 23% وهي ضئيلة مقارنة مع الكويت والبحرين والإمارات التي تجاوزت70% ، كذلك مقارنة بالمتوسطات العالمية كانت جد منخفضة[2].

ويتوضح لنا ذلك في الجدول التالي:

جدول رقم 2-5 :مستوى مؤشر ملكية بطاقات الخصم والائتمان

الفئات	ملكية بطاقة الخصم				ملكية بطاقة الائتمان			
	2011	2014	2017	2021	2011	2014	2017	2021

[1] لعلام لمياء ، سعدي هاجر ، دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر خلال الفترة 2011-2021، مرجع سابق.

[2] لعلام لمياء ، سعدي هاجر ، دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر خلال الفترة 2011-2021، مرجع سابق.

نسبة الأفراد البالغين (15+) الذين يملكون بطاقة الخصم او بطاقة الائتمان		14%	22%	20%	23%	1%	6%	3%	3%
حسب الجنس	ذكور(15+)	18%	32%	27%	33%	1%	8%	5%	4%
	إناث(15+)	9%	12	13%	12%	2%	4%	1%	1%
حسب العاملين أو البطالين	العاملين(15+)	21%	30	29%	38%	2%	10%	4%	5%
	الغير العاملين (15+)	7%	13%	12%	10%	1%	2%	2%	1%
حسب السن	صغار بالغين (15-24)	8%	15%	9%	12%	1%	6%	2%	3%
	كبار السن (25+)	16%	26%	25%	27%	1%	6%	4%	3%
حسب المستوى التعليمي	التعليم الإبتدائي أو أكثر(15+)	11%	20%	17%	13%	1%	7%	2%	1%
	التعليم الثانوي أو أكثر(15+)	20%	25%	25%	28%	1%	4%	5%	3%
حسب الغنى أو الفقر	أفقر 40%	6%	17%	15%	14%	1%	5%	3%	1%
	%أغنى60	19%	25%	23%	29%	1%	7%	3%	4%

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على لعلام لمياء ، سعدي هاجر ، دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر خلال الفترة 2011-2021، ملتقى وطني حول الشمول المالي في الجزائر ، واقع وأفاق، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،جامعة فرحات عباس ،جامعة سطيف1،يوم 13 أكتوبر 2022. موقع من اليوتيوب

https://youtu.be/MzftqRo_MDU?si=rgEHTYGNA2npHo4a.

6-مستوى مؤشر استخدام حسابات مالية رسمية لتلقي الأجور ودفع الفواتير:[1]

سجل هذا المؤشر نسبا منخفضة، وكانت أحسن نسبة له 19% سنة 2021 وهي ضئيلة مقارنة مع بعض الدول العربية خاصة الخليجية، حيث سجلت الكويت 50% والبحرين 50% أما بالنسبة

[1] لعلام لمياء ، سعدي هاجر ، دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر خلال الفترة 2011-2021، مرجع سابق.

للدول الأخرى كانت وضعية الجزائر حسنة كتونس ومصر، إلى أنها كانت متقاربة مع متوسط المؤشر في العالم العربي وضعيفة جدا مع متوسط المؤشر العالمي.

كذلك هناك ضعف شديد في استخدام اشخاص في الجزائر للحسابات المالية في دفع الفواتير وهذا يعكس عدم التمكن من استغلال الحسابات المالية، إضافة إلى نقص ثقافة التعامل بالحسابات المالية وتفضيل الأفراد دفع الفواتير نقدا.

كما أن الفجوة واضحة بين الذكور والإناث لصالح الذكور في كل المؤشرات، وبين العاملين وغير العاملين لصالح فئة العاملين، وبين البالغين وكبار السن لصالح كبار السن، ومن ذوي المستوى التعليمي التعليم الابتدائي أو أكثر والتعليم الثانوي فأكثر لصالح هذه الأخيرة، ومن أفقر 40% وأغنى 60%لصالح أغنى 60% في كل مؤشرات الشمول المالي المدروسة.

وعليه فإن مستوى الشمول المالي في الجزائر بعيدة عن مستويات بعض الدول العربية خاصة الخليجية منها وبعيدة كل البعد عن المتوسطات العالمية.

جدول رقم2-6 :مستوى مؤشر استخدام حسابات مالية رسمية لتلقي الأجور ودفع الفواتير

الفئات	تلقي الأجور				دفع الفواتير			
	2011	2014	2017	2021	2011	2014	2017	2021
نسبة الأفراد البالغين (15+)الذين يملكون بطاقة الخصم او بطاقة الائتمان	-	16%	8%	19%	-	-	8%	-

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على لعلام لمياء ، سعدي هاجر ، دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر خلال الفترة 2011-2021، ملتقى وطني حول الشمول المالي في الجزائر ، واقع وأفاق، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،جامعة فرحات عباس ،جامعة سطيف1،يوم 13 أكتوبر 2022. موقع من اليوتيوب

https://youtu.be/MzftqRo_MDU?si=rgEHTYGNA2npHo4a.

المطلب الثالث :تحديات تعزيز الشمول المالي في الجزائر.

يواجه الشمول المالي في الجزائر مجموعة من التحديات التي تعيق تحقيقه بشكل كامل، من ابرز هذه التحديات نذكر: [1]

- عدم تطور البنية التحتية للقطاعات المالية بالقدر الذي يكفل زيادة فرص النفاذ للتمويل، فرغم التحسن النسبي في مستويات البنية التحتية للقطاعات المالية في الآونة الأخيرة فلا يزال الكثير منها يفتقر لوجود المقومات الأساسية التي تمكن من زيادة فرص النفاذ للتمويل.
- الثقافة المالية تلعب دورا فعالا في تغيير الذهنيات، حيث وجد أن الأفراد الذين ينتمون إلى الطبقة الفقيرة يركزون بشكل كبير على نقص التمويل لديهم، بينما الأشخاص المتعلمون يركزون على أمور تقنية مثل تكلفة الخدمات المالية وعامل الثقة في النظام المالي والمصرفي.
- غياب تصنيف مالي وقانوني محدد لمؤسسات التمويل متناهي الصغر في الدول العربية حيث تسجل كمنظمات غير حكومية، وبالتالي يصعب وضع إطار رقابي وأشار على تنظيم التمويل الأصغر سواء من قبل البنك المركزي أو من جهة مالية إشرافية مستقلة، وقد أدت هذه العقبات إلى تقليل الشفافية في نشاط قطاع التمويل الأصغر وتقييد قدرته على تعبئة الموارد المالية اللازمة لعملياته المختلفة من خلال استقطاب الودائع أو الاقتراض.
- تواجه الصيرفة الإسلامية عقبات حالت دون انتشارها، لا سيما في ظل افتقارها إلى نظام تشريعي وتنظيمي يرسم معالم الصيرفة الإسلامية في الدولة، ويبقى المشكل في عدم امتلاك

[1] بلولي طارق ،قراري صبرين ،واقع وتحديات الشمول المالي الرقمي في الجزائر، مجلة بحوث الاقتصاد و المناجمنت –الجزائر ،المجلد 4 ،العدد1،جانفي 2023،ص 710 ، 711.

البنك المركزي لهيئة مؤهلة لإعطاء رأيهم في المنتجات البنكية التي ستقدمها البنوك التقليدية عبر وحداتها الإسلامية، وهو ما وقع في السابق مع البنوك الإسلامية المعتمدة التي لم يفصل البنك المركزي في تطابق تعاملاتها مع الشريعة الإسلامية إلى يومنا هذا، رغم نشاطها لأكثر من 20 عاما كما هو الحال مع بنك البركة[1].

- انعدام المنافسة بين المؤسسات المالية نتيجة هيمنة القطاع المصرفي العمومي، حيث تقوم بتقديم منتجات متشابهة ما عدا البنوك الخاصة والتي تتميز بالتكلفة العالية في تقديم خدماتها المختلفة.

[1] بلولي طارق ،قراري صبرين ، مرجع سابق ،ص 712.

المبحث الثاني : نظام الدفع الالكتروني في الجزائر

تعتبر وسائل الدفع الطريقة التي من خلالها يستطيع الافراد من خلالها تسوية التزاماتهم او دفع اثمان السلع والخدمات التي يحصلون عليها ، وقد تطورت وسائل الدفع على مر الزمان ، وذلك تبعا لتطور الحياة الاقتصادية وظروف السوق والتطورات التكنولوجية وقد حظيت بالقبول الاجتماعي لها.

المطلب الأول: مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر

في السنوات الأخيرة كثر الحديث في الجزائر عن عصرنة القطاع المالي والبنكي ويعني مدلول عصرنة إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في النشاط المالي والبنكي وهذا ما يتطلب عصرنة أنظمة الدفع والسحب والتحويلات المالية، ولهذا بدأت الجزائر تبني مشاريع جديدة تسمح لها بمواكبة العصر.[1]

وهنا سنتطرق إلى أهم المشاريع ومراحل تطبيقها:

1- برنامج مشروع تطوير نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر[2]:

يعتبر تحديث وعصرنة أنظمة المعلومات والدفع وعصرنة المعاملات المالية والمصرفية وطرق معالجة المعلومات، مجالا ذا أولوية في المرحلة الراهنة لتدارك التأخر المسجل في هذا المجال من جهة ومن جهة أخرى لاستكمال الإصلاحات المصرفية وإرساء أسس منظومة مصرفية وطنية تتميز بالحداثة والعصرنة لتستطيع مواجهة التحديات والتطورات التي تشهدها البيئة المصرفية على المستوى العالمي.

إن ما يميز النظام المصرفي في الوقت الراهن التأخر المسجل في مجال تحديث وعصرنة نظم المدفوعات والمعلومات، ويعد هذا الجانب أحد الجوانب السلبية التي تميز النظام المصرفي، وهو الأمر

---

[1] مقدم عبد الجليل،واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الالكتروني وأثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية، Global journal ofEconomics and Business vol 5 .No2.2018p177

[2] عبد القادر بريش، التحرير المصرفي ومتطلبات الخدمة المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية ، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر 2006،2005، ص197.

الذي أدى بالهيئات المالية الدولية وعلى رأسها صندوق النقد الدولي تقييم النظام المصرفي الجزائري تقييما سلبيا.

ويعد أحد المعوقات الرئيسية في جلب الاستثمار الأجنبي، وهذا برغم الإصلاحات المسجلة في جانبها التشريعي وتعزيز آليات الإشراف والرقابة والتي تجلت من خلال قانون النقد والقرض أو من خلال تعديلات بموجب11-03 ، والصادر في 26 أوت 2003 حيث يتطلب تحقيق أي مشروع جديد بالنسبة للدولة توفر ثلاث مقومات:

- تحديد الهدف بوضوح ودقة وتحديد آجال مضبوطة الإنجاز.
- تخصيص الموارد المالية والبشرية.
- توفير بيئة (قانونية، صناعية، سياسية، تجارية...إلخ) ملائمة ليس فقط مساعدة ولكنها محفزة.

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

2- أهداف مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر:

يهدف تحديث وعصرنة نظام المعلومات البنكية والمالية ونظام الدفع إلى تحقيق الأهداف التالية[1]:

- تكييف أنظمة الدفع والتسويات وكذا التشريعات من احتياجات المتعاملين :الزبائن، المؤسسات، الإدارات والأفراد لمتطلبات اقتصاد منظور يعتمد على الوسائل الإلكترونية الحديثة.
- تقليص آجال التسويات بين المتعاملين على المستوى الوطني ومع الخارج.
- ترشيد وتحسين إجراءات تحصيل الشيكات ورسائل الدفع الأخرى وأنظمة التحويلات المالية.

[1] مصباح مرابطي، سماح شعيور، وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، مذكرو لنيل شهادة ماستر أكاديمي LMD، علوم تجارية، تخصص ادارة اعمال ،جامعة العربي التبسي، ،2016ص .63

- تطوير أنظمة الدفع الورقية واستبدالها بالدفع الإلكتروني الفوري، وكذا تحسين جودة العمليات وتقليص الآجال المتعلقة بمعالجة المعلومات.
- تطوير وسائل الدفع الإلكتروني كالبطاقات البنكية الخاصة السحب والدفع وتعميم استعمال بطاقات الائتمان لدى الجمهور الواسع.
- تحقيق تكاليف إدارة أنظمة الدفع وإدارة السيولة والتحكم أكثر في إدارة المخاطر المرتبطة بها.

3- المكونات الرئيسية لمشروع تطوير وتحديث نظام الدفع بالجزائر:

إن نظام الدفع في الحوار بدأ يشهد منذ سنة 2006 تكافل الجهود الوطنية والدولية لمساعدة البنك العالمي من أجل تطوير وتحديث وسائل الدفع، ومن أهم ما طرح في إطار تحديث نظام الدفع في الجزائر العمل به ما يلي:

3-1-نظام التسوية الإجمالية الفوريةRTGS : Real Time Gross Settleme :

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 الإجمالية الفورية، يهدف هذا المشروع في إطار تحسين الخدمة المصرفية سيما من حيث أنظمة الدفع وذلك رغبة في الوصول إلى المستوى الدولي[1] .

3-2-نظام المقاصة عن بعد[2]:

إن عملية عصرنة نظام الدفع عرفت دفعة جديدة بإنشاء نظام مكمل لنظام RTGS هو نظام ACTI، هذا النظام يختص بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العام، صكوك، تحويل، اقتطاع، عمليات السحب والدفع بالبطاقات البنكية وذلك باستخدام وسائل متطورة مثل المساحات الصوتية Scanners

[1]Kissi Fadia, Electronic payment mechanisms and thier role in reduction Algeria's liquidity ocrisis, journal of management, Organisations and Strategy JMOS, 2023, Vol 3, p 29.

[2] مقدم عبد الجليل، ،مرجع سابق ،ص178

والبرمجيات المختلفة، ويمثل هذا النظام القسم الثاني من أنظمة الدفع المتطورة ووفق المعايير الدولية بهدف التحسين النهائي للخدمات المقدمة للزبائن.

4-مراحل تطبيق الدفع الإلكتروني في الجزائر:

تعتبر أول تجبية للبنوك الجزائرية في مجال استخدام أدوات الدفع، استعمال بطاقات السحب الخاصة بالشباك الآلي البنكي GAB والموزع الآلي البنكي DAB وتم ذلك على مراحل[1]:

- **المرحلة :1** كانت تستعمل السحب إلا في الشباك الآلي البنكي والموزع الخاص بالبنك المصدر للبطاقة بمعنى لا يستطيع حامل البطاقة السحب من جهاز بنك آخر.
- **المرحلة :2** خلال هذه المرحلة تم ربط الشبكة البنكية الجزائرية من خلال استعمال شبكة SATIMالتي تسمح بإمكانية السحب من أي موزع آلي للنقود سواء كان تابعا لمصدر البطاقة أو لينك آخر وبدلك حولت SATIM بطاقة السحب العادية إلى بطاقة سحب ما بين البنوكCIB ، وعملها يشبه عمل غرفة المقاصة بالبنك المركزي في تسوية المعاملات ما بين البنوك.

ولقد عملت على استثمار 3.6 مليون أورو سنة 2003 لأجل تقليص دوران النقود السائلة وتعميم استعمال البطاقة البنكية في الجزائر، حيث عملت على زيادة عدد الموزع الآلي للنقود وكذا إقام طرفيات دفع عند التجار، ولأجل نفس الغرض تم عقد اتفاقية في شهر افريل 2003 مع مؤسسات فرنسية مختصة في صنع طرفيات البطاقة و SATIMبمبلغ 400.000 أورو ولقد مول هذا العقد من طرف البنوك المساهمة في SATIM وهي الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CMMA وبنك البركة، ولقد تم ربط كل الموزعات الآلية للنقود الموجودة في الجزائر سنة2003 .

[1] مقدم عبد الجليل، مرجع سابق، ص 178.

5-أهم البطاقات البنكية في نظام الدفع الإلكتروني الجزائري:

رغم التطورات التي عرفتها وسائل الدفع الإلكتروني في العالم وتوسع نطاق استخدامها ليشمل مختلف المجالات حيث أصبحت من أهم وسائل الدفع في الوقت الراهن إلا أن الجزائر بقيت في منأى من هذه المستجدات، وهنا يمكن الحديث عن بطاقات السحب وتفعيل بعض الآليات الأخرى.

توجد في الجزائر العديد من البطاقات الإلكترونية المستعملة من طرف مختلف البنوك نذكر[1]:

5-1-بطاقة السحب ما بين البنوك:CIB

بدأ العمل بها سنة 1997 عن طريق شبكات الخدمات المصرفية الالكترونية بين البنوك CIB واسم شعار البنك المصدر، تحتوي على معالج دقيق وهو" الرقاقة "الذي يوفر الأمن في سياق عمليات الدفع، وهي متوفرة لدى جميع البنوك المتواجدة بالجزائر، وهي نوعان :بطاقة بلاستيكية عادية تعرض خدمات الدفع والسحب بين البنوك وتستخدم وفق المعايير والشروط التي يعرضها كل بنك، وبطاقة ذهنية تعرض بمواصفات ومزايا أعلى من البطاقة العادية.

5-2-البطاقات الدولية:

تتيح بعض البنوك العاملة في الجزائر بطاقات دولية تسمح بإجراء العمليات بالعملة الصعبة على الموزعات الآلية للأموال ونهائيات الدفع الإلكتروني(DAB/TPE) ، وعلى شبكة الإنترنت وفي جميع دول العالم، ولعل أهمها :بطاقة فيزا الدولية VISA CARD وبطاقة ماستر كارد MASTER CARD، وبطاقة أمريكان إكسبرس وهي مخصصة لزبائن البنوك الممتلكين لحسابات بالعملة الصعبة تمكنهم من تنفيذ مختلف عمليات الدفع والشراء سواء إلكترونيا أو غير ذلك والتي تتم بالعملة الصعبة.

[1] لعلاوي أحمد خير الدين، واقع وسائل الدفع الإلكتروني، UNEGMUC-TADAMSAD Revue، Vol2 ، °N2 ، مجلة ،تاريخ النشر: 10/07/2022، ص5. ،6

5-3-بطاقة بريد الجزائر الذهبية:

هي بطاقة الكترونية مستحدثة من قبل بريد الجزائر وهي مطابقة المعيار الأمان الدوليEMV ، وتمنح هذه البطاقة الزبائن الممتلكين الحسابات بريدية جارية بعد تقديم طلبهم للحصول عليها، وتعتبر هذه البطاقة ملكية حصرية لبريد الجزائر، وهي تمكن حاملها من إجراء مختلف العمليات بواسطتها كسحب الأموال أو دفع اشتراك الهاتف أو الإنترنت إلكترونيا، وحتى دفع فواتير خدمات الغاز والماء والهاتف، تسديد قيمة المشتريات وغيرها من العمليات.

5-4-بطاقات أخرى:

توجد في الجزائر بطاقات دفع إلكترونية أخرى تسمح لمالكها بتنفيذ بعض التعاملات إلكترونيا، وذلك مثل بطاقة الدفع" نفطال "والتي تسمح بتسوية مشتريات مشتقات النفط للزبون على مستوى محطات" نفطال"، كما توجد أيضا بطاقة" الشفاء "وهي بطاقة خاصة بالمؤمنين تصدرها مصالح الضمان الاجتماعي والتي تسمح بتسديد فارق التأمين فقط في حالة المرض أو شراء الأدوية.

6-الوسائل المستخدمة في توزيع المنتجات البنكية المعاصرة:

للوصول إلى الخدمات البنكية يمكن استخدام:

6-1-الموزع الآلي للأوراق[1]:DAB

الموزعات الآلية للأوراق هي صورة مبسطة للماكينة في القطاع البنكي فهي آلات أوتوماتيكية تستخدم عن طريق بطاقة إلكترونية تسمح للمستهلك بسحب مبلغ من المال بدون اللجوء إلى الفرع وهكذا فالمهمة الرئيسية للموزع الآلي للأوراق هي تقديم الخدمة الأكثر ضرورية للمستهلك.

[1] عبد الوهاب نعمون ،النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك ،مداخلة في الملتقى الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية ،جامعة حسيبة بن بوعلي ،شلف ، الجزائر ملتقى يومي 14و 15 ديسمبر 2004، ص273.

جدول رقم2-7 :الموزع الآلي للأوراق.DAB

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

المصدر :عبد الوهاب ن–اعتمادا على مرجع عبد الوهاب نعمون، ص.273

6-2-الشباك الأوتوماتيكي للأوراق النقدية:GAB

الشبابيك الأوتوماتيكية للأوراق هي أيضا أجهزة أوتوماتيكية تقدم خدمات أكثر تعقيدا وأكثر تنوعا بالنسبة للموزع الآلي للأوراق، يتعلق الأمر بأجهزة أوتوماتيكية متصلة بشبكة تستخدم عن طريق بطاقات إلكترونية والتي، بالإضافة إلى مهمة سحب الأموال، تسمح بالقيام بالعديد من العمليات تشمل مثلا :قبول الودائع، طلب صك، عمليات تحويل من حساب إلى حساب آخر ... إلخ، فالشبابيك الأوتوماتيكية للأوراق متصلة مباشرة بالحاسوب الرئيسي للبنك وهي تمثل في الوقت الحاضر أحد المنتجات البنكية الإلكترونية الأساسية للنظام البنكي ودورها مهم على مستوى التسويق لأنها أصبحت تمثل وسيلة للحوار مع المستهلك[1].

جدول رقم2-8 :الشباك الآلي البنكي.GAB

الوسيلة	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الشباك	يخول لكل حائز على البطاقة	جهاز موصول بالكومبيوتر	يستعمل من طرف

[1] عبد الوهاب نعمون، مرجع سابق، ص.274.

الأوتوماتيكي للأوراق GAB	القيام بالعديد من العمليات منها :السحب، معرفة الرصيد، القيام بالتحويلات، طلب الشبكات...إلخ	الرئيسي للبنك ويقرأ ... مغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون بفضل رمز سري.	الزبائن في أوقات غلق البنوك. الزبون المستعجل.

المصدر :عبد الوهاب نعمون، مرجع سابق، ص.274

6-3-موطن نقطة البيع الإلكترونية:TPR

إذا كان الزبون يحمل بطاقة ائتمان في أي مكان موطن نقطة البيع أن يمرر البطاقة على القارئ الإلكتروني الخاص ببطاقات الائتمان والموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك المعين والذي بدوره يقوم بالتأكيد من كفاية الرصيد وخصم القيمة من الرصيد الخاص بالزبون بعد أن يدخل الزبون رمزا أو رقما سريا خاصا به والذي يعرف برقم التعريف الشخصي السري (PIN) يقوم الحاسوب المركزي بعد ذلك بإضافة القيمة لرصيد حساب المتجر، يتم كل هذا في جزء من ثانية[1].

المطلب الثاني: أهمية وضع استراتيجية وطنية لتعزيز الشمول المالي.

تكمن أهمية وضع استراتيجية وطنية للشمول المالي في تحديد الرؤيا والأهداف المستقبلية المأمول تحقيقها والمتمثلة في تحقيق الشمول المالي لكافة فئات المجتمع، كما أنها تعمل على توحيد وتأطير مبادرات وجهود تعزيز الشمول المالي تحت مظلة واحدة وتجنب الازدواجية في الجهود والموارد المبذولة وتحقيق الأهداف المرجوة للوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من القطاعات المستهدفة، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال وجود قيادة قوية ذات صلاحيات موسعة تعمل على تطوير وبناء استراتيجية وطنية للشمول المالي تضم كافة الجهات ذات العلاقة المعنية بتحقق الشمول المالي،

[1] عبد الوهاب نعمون، مرجع سابق، ص275.

وتعتبر عملية بناء استراتيجية وطنية للشمول المالي الخطوة الأولى على طريق تحقيق الشمول المالي لدى أي دولة وتبرز أهمية وضع استراتيجية وطنية للشمول المالي في عدة نقاط ومحاور أهمها[1]:

- تحديد الأهداف المستقبلية لتعزيز الشمول المالي في الدولة.
- تحديد نقاط الضعف والقوة في المواضيع ذات العلاقة بالشمول المالي.
- تحديد المعوقات التي ستواجه عملية التطبيق.
- تحديد سبل وآليات تجاوز المعوقات والتحديات.
- ضمان التنسيق الفاعل بين الأطراف ذوي العلاقة وتوزيع الأدوار والمهام بينهم.
- ضمان التزام الأطراف الرسمية) الحكومية (بالمهام المسؤوليات المناطة بهم ومتابعتهم.
- تنظيم الإدارة والعلاقة مع الأطراف المشاركة في بناء استراتيجية بشكل يسهل عملية إنجاز بناء الاستراتيجية.
- تحديد آليات لمتابعة وقياس الأداء والإنجاز العملية بناء الاستراتيجية.

1. بناء الاستراتيجية الوطنية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر

إنشاء استراتيجية وطنية للشمول المالي يمثل اللبنة الأساسية في تحقيق الشمول المالي، وخلال عملية البناء، قد تظهر العديد من الصعوبات قد تطيل فترة البناء وقد تقودها للتعثر الجزئي أو الفشل التام، ولتفادي هذه الحالات يجب تحديد كافة المعطيات والخطوات على مستوى مراحل البناء بشكل واضح واتخاذ الإجراءات في الوقت المناسب، ومن أجل نجاح عملية البناء يمكن ذكر التوصيات التالية[2]:

- توحيد وتظافر جهود الأطراف المشاركة في عملية البناء.
- وضوح الرؤيا والأهداف عناصر أساسية لنجاح عملية البناء.

---

[1] فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، متطلبات تبني استراتيجية وطنية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، صندوق النقد العربي، 2015، ص4.

[2] خالفة محمد بدر، بوبلوطة بال، واقع الشمول المالي في الجزائر واستراتيجية تعزيزه، مجلة نماء الاقتصاد والتجارة، المجلد 07، العدد 01، 30 جوان 2023، ص29

- وفرة الموارد المادية والبشرية والآليات القادرة على ضمان استمرارية ونجاح عملية البناء.
- وجود خبراء ومختصين في مجال بناء استراتيجيات وطنية للشمول المالي وتطبيقها لمساعدة البنوك المركزية والهيئات الرقابية في تعزيز مستويات الشمول المالي في الدول العربية.
- اكتساب الخبرات مع الدول التي نجحت في بناء استراتيجيات وطنية للشمول المالي.
- اعتماد المعايير والممارسات الدولية الفضلى كأساس منهجي لعملية البناء.
- إمكانية إنجاز وتحقيق الشمول المالي على مراحل عدة وخلال فترات زمنية متعددة.
- توفير آليات لقياس الإنجاز والانحراف عن خطة بناء الاستراتيجية لتعديل وتصويب الانحراف.
- توفر قيادة عادلة وداعمة لإنجاز عملية بناء الاستراتيجية وفقا لخطة العمل الأولية.

2. العناصر الرئيسية لبناء استراتيجية وطنية للشمول المالي:

وفقا لتجارب الدول والمعايير المعتمدة من قبل منظمة التعاون والتنمية والبنك الدولي حول وضع استراتيجيات وطنية للشمول المالي، يمكن ذكر العناصر الرئيسية للاستراتيجية كما يلي[1] :

2-1-جمع البيانات والإجراء الدراسات والمسوح:

من أجل التعرف على أوضاع الشمول المالي وجوانب الضعف فيه يتطلب ذلك وجود بيانات وإجراءات التحليلات عليها، تمثل المسوح الخطوة الأولى، جمع البيانات يجب أن يكون باستمرار لمتابعة تطور مختلف المؤشرات ذات الصلة، ما يسمح بتحديد الفجوة الموجودة بين الوضع الحالي والوضع المستهدف ومعالجة الخلل إن وجد في الوقت المناسب.

[1] خالفة محمد بدر، بوبلوطة بال، واقع الشمول المالي في الجزائر واستراتيجية تعزيزه، مرجع سابق ص29

2-2-وضع أهداف محددة:

يتم ذلك من طريق مؤشرات يتم وضعها بهدف حقيقها وبلوغها استنادا إلى البيانات المتوفرة ونتائج الأبحاث، قد تكون الأهداف إما رئيسية أو ثانوية، يتعين تعديل الأهداف باستمرار أو تحديثها كون البعض منها غير قابل للقياس.

2-3-صياغة الاستراتيجية وبناء خطة عمل:

بناء على الأهداف التي سطرت مسبقاً، يتم تحديد خطة عمل تبين طرق التنفيذ الوصول إلى تلك الأهداف منها وضع الأطر المؤسسية لإدارة الاستراتيجية وكيفية التنسيق بين الأطراف المشاركة وتحديد المسؤوليات، التأكد من توفو الكفاءات القادرة على التنفيذ، في هذا الشأن استحداث مجلس وطني أو ما شابه تحت إشراف لبنك المركزي قد يكون مناسبا، من المهم أيضا عند صياغة الاستراتيجية أن تتلاءم الأهداف مع آليات تضمن الاستقرار المالي وحماية المستهلك، أو ما يعرف بالشمول المالي المسؤول، كذلك من الضروري تيسير وصول المشروعات للخدمات المالية، نشر الخدمات المالية في المناطق الريفية ونشر الوعي المالي[1].

2-4-الإجراءات الخاصة بالسلطات الإشرافية:

يشير هذا الجزء من الاستراتيجية إلى الإجراءات والتدابير التي تقوم بها الحكومة في إطار عملها الرقابي والإشرافي على العملية، منها تحديث وتطوير القوانين والتشريعات وتسهيل الإجراءات التي تسمح لمقدمي الخدمات المالية من توسيع قاعدة عملائها والاستفادة من وسائل المعلومات والاتصالات، خلق وكلاء للخدمات المالية من أجل تخفيض التكلفة وتعزيز انتشار الخدمات المالية، كذلك تطوير أنظمة الدفع وأنظمة المعلومات الائتمانية، تعزيز إجراءات الشفافية وزيادة الشمول المالي، تطوير المدفوعات الحكومية إضافة إلى الاجراءات المتعلقة بحماية المستهلك المالي وإدارة المخاطر المرتبطة بذلك.

[1] خالفة محمد بدر، بوبلوطة بال –مرجع سابق، ص30

2-5-الإجراءات المتعلقة بالمؤسسات المالية والمصرفية:

تمثل القطاع الخاص ممثلا في المؤسسات المالية والمصرفية وشركات التمويل، وهي إجراءات تسمح له بالمساهمة في تحقيق الاهداف المرجوة، والاستجابة للإجراءات المنفذة من قبل الحكومة، يكون ذلك عن طريق تطوير برامج العمل للمؤسسات المالية والمصرفية التي تسمح بتعزيز الوصول للخدمات والمنتجات المالية إلى أكبر فئة ممكنة في المجتمع.

2-6-المتابعة والتنفيذ:

الغرض منها ليس فقط التأكد من تحقيق الأهداف الموضوعة، وإنما التأكد من فاعلية الإجراءات والتدابير المتخذة بالخصوص، إجراء تقييم لها، ما يسمح بمراجعة مستمرة للأهداف المسطرة سابقا وتطويرها مع خطة العمل، يعتبر الدعم الفني من المؤسسات الدولية ذات الصلة عنصرا هاما النجاح الاستراتيجية، سواء عن طريق جمع البيانات أو تصميم خطط واستراتيجيات العمل[1].

[1] خالفة محمد بدر، بوبلوطة بال، واقع الشمول المالي في الجزائر واستراتيجية تعزيزه، مرجع سابق، ص 32

خلاصة الفصل:

للشمول المالي أهمية كبيرة في معالجة الواقع الاقتصادي الجزائري ولما له من تأثير في الحد من الفوارق الاجتماعية وتحقيق العدالة الاجتماعية، حيث ان جل مؤشرات الشمول المالي تظهر لنا ضعف في استخدام الافراد الخدمات المالية ، إضافة الى وجود علاقة وطيدة متكاملة بين كل من الشمول المالي والتنمية الاقتصادية المستدامة وكذا النمو الاقتصادي والكفاءة المالية ، فضلا عن تنمية الأوضاع الاجتماعية لمحدودي الدخل وذلك من خلال اعداد استراتيجية وطنية فعالة

وفي ظل الواقع الاقتصادي المتطور الذي يشهده العالم تمكنت الجزائر من تطوير خدمات الدفع الالكتروني بوسائل حديثة ومتطورة ، ولتسهيل عمليات الدفع قامت الجزائر بتوفير مجموعة من القواعد والوسائل من اجل مواكبة الحدث، وذلك بإصدار قوانين وقرارات لتنظيم ومراقبة عمليات الدفع الالكتروني.

وبعد أن تطرقنا للجانب النظري لموضوع دور المؤسسة البريدية في تعزيز الشمول المالي، خصصنا الفصل الموالي لدراسة تطبيقية ميدانية لهذا الموضوع.

الفصل الثالث

دراسة ميدانية لبريد الجزائر

ولد امام –المدية–

تمهيد:

خصصنا هذا الفصل لدراسة حالة لبريد الجزائر –ولد امام –المدية لمعرفة دور هذا الأخير في مساهمته في تعزيز الشمول المالي .

وكما هو معروف لإحراز معدلات متقدمة للشمول المالي يجب ان تتوفر مؤسسة البريد على استراتيجية فعالة ، لهذا سوف نشخص واقع الشمول المالي في هذه المؤسسة ومدى وصول الخدمات المالية للمواطن ، ثم نتطرق الى معوقات الشمول المالي ومختلف سبل تعزيز تعزيزه.

وهذا ما سنحاول عرضه في هذا الفصل و ذلك من خلال التطرق للعناصر التالية:

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر

المبحث الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر ولد امام –المدية– في تعزيز الشمول المالي

المبحث الأول :تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر

يحتل قطاع البريد مكانة هامة في كل من المجال الاقتصادي والاجتماعي حيث شهد عدة إصلاحات نتج عنها إنشاء مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تسمح ببناء دولة عصرية وبتقديم خدمات متطورة للمجتمع تسمى ببريد الجزائر وهذا ما سنتطرق اليه في هذا المبحث.

المطلب الأول: ماهية مؤسسة بريد الجزائر

شرعت فرنسا في بناء قصر البريد المركزي سنة 1910 وأكملته سنة 1913 وأطلقت عليه آنذاك تسمية" البريد الجديد"، قبل أن تغيرها الجزائر المستقلة الى" البريد المركزي "بعد استعادة سيادتها في 5 يوليو 1962وهذا ما سنتعرف عليه في هذا المطلب.

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 800مكتب بريد.

[1] الموقع الرسمي www.poste.dz ، تاريخ الاطلاع 2024/05/05.

وجاء اصدار أول طابع بريد للجمهورية الجزائرية كرمز من رموز السيادة الوطنية بتاريخ الفاتح نوفمبر1962 ، 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.

ويحصي بريد الجزائر اليوم اكثر 35302 عاملا من بينهم 3748 ساعي بريد اكثر من 3374 نقطة اتصال و اكثر من 10703 شباك و14 مليون حساب بريدي جاري واكثر من 17 مليون عملية اصدار ودفع الحوالات سنويا اكثر من 23.3 مليون عملية ادخار سنويا ، كما أنه يملك شبكة بريدية واسعة تضم 3910مكتب بريد متناثر عبر كافة ربوع الوطن .

2-شعار مؤسسة البريد[1]:

لهذا الغرض قامت بالاختيار الاسم" بريد الجزائر "لتقريب المستهلك من حقل نشاط المؤسسة كما اختارت رسما مميزا للاسم التجاري (logo) شعار وتوقيعا يختصر اهداف المؤسسة.

اما الشعار فانصب الاهتمام على الالوان، فالأصفر الفاقع اللون التذكير وجلب الانتباه، ولون ازرق داكن كدلالة على خاصية الاعلام يتشكل الشعار من قسمين قسم بالرسم الكاليغرافي يسمح بقراءة الحرف" ب "والحرف" ج "للدلالة على بريد الجزائر موجودان في وضعية متناظرة تشرح طرق النقل المستعملة) الجو، البر، البحر(، وقسم بالون الازرق يدل على اسم المؤسسة باللغة بالعربية وب باللغة اللاتينية، اما التوقيع وهي الجملة المقروءة التي تصاحب العروض الاشهارية فقد اختارت المؤسسة التعهد بالتواجد بالقرب من الزبائن وفي المكان من خلال الجملة التالية:

[1]مبروك يوسفي، النظام القانوني لمؤسسة بريد الجزائر، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون أعمال، قسم الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر –الوادي-، السنة الجامعية ،2015-2014 ،ص: -17-18

pour être près de vous nous nous engageons à être partout"

لنكون بالقرب منك نحن ملزمون بأن نكون في كل مكان"

الشكل رقم3 -1: شعار مؤسسة بريد الجزائر



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[1]:

- المديرية العامة والهياكل المركزية وتسهر على الاشراف العام وتسيير المؤسسة على المستوى المركزي.
- المديرية الاقليمية والتي تسهر على تسير المؤسسة على مستوى الجهوي.
- الوحدات الولائية وتضطلع بمهام الاستغلال على المستوى الولائي.

[1] مراد لراشي، وسائل الدفع الحديثة ومدى نجاعتها في المؤسسة المالية -دراسة حالة بريد الجزائر –وحدة غليزان-، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص اقتصاد و تسيير مؤسسة، قسم علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة عبد الحميد ابن باديس –مستغانم- السنة الجامعية ،2017/2018 ص37-38

3-1-الهياكل المركزية:

وتتشكل من :

3-1-1-المديرية العامة:

يرأسها المدير العام يسهر على تنفيذ توجيهات وقرار مجلس الادارة معين بمرسوم، يحوز المدير العام على كامل السلطات على مستوى الوطني ليقوم بالإدارة والتسيير الاداري والتقني والمالي للمؤسسة حيث يقوم ب[1]:

- اعداد واقتراح التنظيم العام للمؤسسة على مجلس الادارة للموافقة ليرفع الى الوزير للصداقة.
- ممارسة السلطة السلمية على كل موظفي المؤسسة.
- امضاء العقود واجراء الصفقات والمعاهدات والاتفاقيات في إطار القوانين والاجراءات التنظيمية الجاري العمل بها.
- فتح حسابات لمصلحة المؤسسة وتشغيلها على مستوى مركز الصكوك البريدية على مستوى المؤسسات البنكية.
- يمثل المؤسسة في النازعات امام القضاء.
- يسهر على احترام التنظيم الداخلي للمؤسسة.
- يمكن ان يفوض بعض السلطات الى مساعديه.
- يقوم بإعداد الميزانية، جدول النتائج، المشاريع والمخططات، البرامج الاستثمارية، الميزانية التقديرية،استعمالات وتوزيع النتائج، رزنامة مناصب العمل، نظام الاجور ومشاريع توسيع النشاط.

تنقسم المديرية العامة الى قسمين :مديريات مكلفة بالبحث والدراسات ومديريات مركزية مكلفة بالإشراف والتنفيذ.

[1] مراد لراشي، مرجع سابق ،ص39

3-1-2-مديريات الدراسات[1]:

وتنقسم الى:

❖ **مديريات الدراسات لتحسين النوعية :**

ويتمثل الهدف الرئيسي لها في توفير خدمة ذات نوعية الى الزبون وبلوغ ذلك فان هذه المديرية مكلفة بما يلي:

- إيجاد نظام لتقييم مستوى الأداء، نوعية الخدمة وتقييم مستوى الرضا لدى الزبون.
- تعداد مختلف الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة.
- اجراء مختلف التحقيقات الميدانية حول نوعية الخدمة المقدمة بالتعاون مع مختلف هياكل المؤسسة مع امكانية التعاون مع المعاهد المتخصصة في هذا المجال.
- تعدد وسائل القياس المستعملة على المستوى العالمي، استعمال وتحديد الفروقات في مجال نوعية الخدمة المقدمة.
- تحديد مستوى النوعية المقبول الخاص ببريد الجزائر في ميدان :زمن توجيه بريد الجزائر، الطرود البريدية .
- التخفيض من زمن تنفيذ العمليات على مستوى المكاتب البريدية والمراكز المالية.
- تحسين مستوى الاستقبال.

❖ **مديريات الدراسات الاستراتيجية، التخطيط والتنظيم :**

تعمل هذه المديرية على ترجمة استراتيجية المؤسسة بتحديد محاور التنمية وتحضير مشاريع مخططات التنمية وتقوم بتسيير عقد النجاعة والعمل على تطبيق الاجراءات التنظيمية بالتعاون مع الهياكل المعنية.

---

[1] محمد وهاب، تقييم صورة المؤسسة وأثرها على سلوك المستهلك ،دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير،تخصص إدارة اعمال، جامعة الجزائر ، 2005-2006، ص106.

❖ **مديرية الدراسات في مجال الاتصال**[1]:

تهدف هذه المؤسسة الى :

- تمثيل مؤسسة بريد الجزائر.
- انجاز التحقيقات المرتبطة بتطوير المؤسسة واستراتيجيتها.
- القيام بتجنيد كل الطاقات البشرية لتحقيق الاهداف المسطرة.

تهدف هذه المديرية الى اعطاء دفع للمؤسسة لتحسين أدائها من خلال ايجاد الحلول المناسبة والمساهمة الفعالة والدائمة في خلق القيمة المضافة، كما تساعدها أيضا على تحقيق الأهداف المسطرة من خلال تقييم والاشراف وتقديم الاقتراحات وتتكفل هذه المديرية بما يلي:

- قياس أداء المؤسسة وترشيد الاستعمال الأمثل لمختلف الموارد.
- المشاركة في تحديد المؤشرات)الانتاج، النوعية.(
- المشاركة في صياغة لوح القيادة وتحليل النتائج.
- متابعة مختلف الملفات المتعلقة بالسرقات واختلاس الاموال.
- تنظيم دورات التفتيش على مستوى المؤسسات البريدية والمراكز المالية على مستوى الاقليمي والمحلي.

❖ **مديريات الدراسات لشؤون الدولية، التعاون والشؤون القضائية:**

تكمن مهامها في تمثيل مؤسسة بريد الجزائر في المفاوضات الدولية المتعلقة بالبريد والمصالح المالية وتمثيلها في الاتحاد العالمي للبريد، تهتم بمراقبة التعاون والتبادل الدولي والقيام بإعداد الاتفاقيات الثنائية والمتعددة مع مختلف الهيئات البريدية العالمية كما تتكفل ب[2]:

- تطبيق نصوص مؤتمر الاتحاد البريدي والاتحادات الجهوية.

[1] محمد وهاب، مرجع سابق ،ص107.

[2] نفس المرجع ،ص107، 109

- تسير ملفات النزاعات القانونية واعداد الاجراءات القانونية لتقديمها الى مصالح القضاء.
- اعداد ومتابعة الملفات المودعة لدى سلطة الضبط بخصوص احترام النصوص القانونية.
- تحضير امكانية الوثائق اللازمة في مجال انشاء فروع النشاطات البريدية والمالية.

❖ **مديريات الدراسات لشؤون الدولية المتعلقة بالبريد والمصالح المالية وتمثيلها في الاتحاد العالمي للبريد** [1] :

تهتم بمراقبة التعاون والتبادل الدولي والقيام بإعداد الاتفاقيات الثنائية والمتعددة مع مختلف الهيئات البريدية العالمية كما تتكفل ب :

- تطبيق نصوص مؤتمر الاتحاد البريدي والاتحادات الجهوية.
- تسيير ملفات النزاعات القانونية واعدادا الاجراءات القانونية لتقديمها الى مصالح القضاء.
- اعداد ومتابعة الملفات المودعة لدى سلطة الضبط بخصوص احترام النصوص القانونية.
- تحضير الامكانيات والوثائق اللازمة في مجال نشاء فروع النشاطات البريدية والمالية.

❖ **مديرية الدراسات المكلفة بالممتلكات :**

تتمثل مهامها في مساعدة الهياكل المكلفة بتسيير الوسائل العامة في استغلال الوسائل وتسيير مختلف العقارات والممتلكات المدرجة في الصنف (2) من المخطط الوطني للمحاسبة وتتكفل هذه المديرية ايضا ب :

- الاثبات والتحقق من مختلف الممتلكات التي وضعت تحت تصرف المؤسسة بسبب تقسيم ممتلكات القطاع بين مؤسسة بريد الجزائر واتصالات الجزائر.
- صياغة القواعد القانونية لجرد الممتلكات ومتابعة إهتلاكاتها.
- المشاركة في صياغة القواعد المتعلقة بإدماج الاستثمارات الجديدة المكتسبة حديثا.

[1] مراد لراشي ، مرجع سابق ، ص36-39

- إعداد مدونة لمختلف الإجراءات لمعالجة الفروقات الناتجة عن تنازل عن الاستثمارات تحويلها، إخراجها من الحظيرة بسبب التقادم.

3-1-2-المديريات المركزية[1] :

وتنقسم الى:

❖ **مديريات المصالح البريدية :**

تتكفل هذه المديرية بالسهر على حسن الأداء المصالح البريدية على المستوى الداخلي وفي علاقتها مع الخارج.

- تحضير ومتابعة مخطط التنمية للهياكل القاعدية للبريد.
- تطوير وترقية البريد الشخصي ذو التوزيع الخاص وبريد المؤسسات ذو التوزيع الخاص.
- إعداد البرامج السنوية لإصدار الطوابع البريدية.
- تنفيذ نصوص الاتفاقيات البريدية والاتفاقيات الثنائية والمتعددة المتعلقة بتبادل الطرود البريدية واعداد المحاسبة المتعلقة بذلك.

تشكل هذه المديرية على أربع مديريات فرعية وخلية مكلفة بالبريد السريع:

- المديرية الفرعية للبريد والطرود البريدية.
- المديرية الفرعية لتطوير الشبكة البريدية، هواية جمع الطوابع.
- المديرية الفرعية للتجهيزات والبرامج.
- المديرية الفرعية للحسابات البريدية الدولية.
- الخلية المكلفة بالبريد السريع.

[1] وهاب محمد، مرجع سابق،ص109.

❖ **مديرية المصالح المالية**[1]:

تتكفل هذه المديرية ب :

- التنظيم والسهر لحسن الاداء لمختلف المراكز الملحقة بها)مركز الصكوك، مركز التوفير، مركز الحوالات(
- العمل على تنفيذ المشاريع الهادفة الى تحسين نوعية الخدمات ورفع الانتاجية.
- تأمين الاتصال الدائم مع المديرية العامة لصندوق التوفير، مكتب التبادل الدولي للحوالات ومع الخزينة العمومية للبنوك.
- معالجة مختلف النزاعات القانونية والاستعمالات وتشمل هذه المديرية على ثلاث مديريات فرعية.

❖ **مديرية المالية والمحاسبة:**

وتتكفل هذه المديرية ب :

- انجاز وتنفيد السياسات المالية للمؤسسة.
- تأطير مختلف الهياكل والميادين الحسابي والمالي.
- توحيد مختلف الميزانيات والقيام بالتحليل المالي والمحاسبة للمؤسسة.
- توحيد ومتابعة الميزانيات التقديرية بالتعاون مع مختلف الهياكل.
- متابعة مساهمة المؤسسة في فروع المنشأة.

❖ **مديرية الوسائل العامة:**

وتتكفل هذه المديرية ب :انجاز والسهر على تطبيق السياسات المتعلقة بالعقارات، النقل، التموين، الصيانة، الحماية والامن.

[1] وهاب محمد-مرجع سابق،ص110

❖ **مديرية الموارد البشرية :**

وتتكفل المديرية ب[1]:

- انجاز والسهر على تطبيق السياسات في مجال تسيير الموارد البشرية، تكوين والشؤون الاجتماعية.
- السهر على تطبيق قانون العمل)قانون العمومي 59-85 والقانون.(11-90)
- المشاركة في إعداد الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- إعداد وتطبيق بنود الاتفاقية الجماعية والنظام الداخلي.

❖ **المديرية التجارية :**

تتكفل هذه المديرية بما يلي[2] :

- التكفل بالنشاطات التسويقية واقتراح خدمات جديدة حسب احتياجات الزبائن وادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- اعداد مخطط النشاط التجاري لبريد الرسائل الطرود البريدية ولخدمات المصالح المالية.
- إعداد وتوزيع الدعائم والوثائق الإعلامية على الزبائن.
- إعداد الدراسات بخصوص الأسعار واقتراح التعديلات اللازمة.

❖ **مديرية الاعلام الآلي**

و تتكفل هذه المديرية بما يلي :

- اعداد برامج لتجهيز النظام الإعلامي.
- إنجاز ووضع حيز التطبيق أنظمة الإعلام الآلي الضرورية لتسيير المصالح.

---

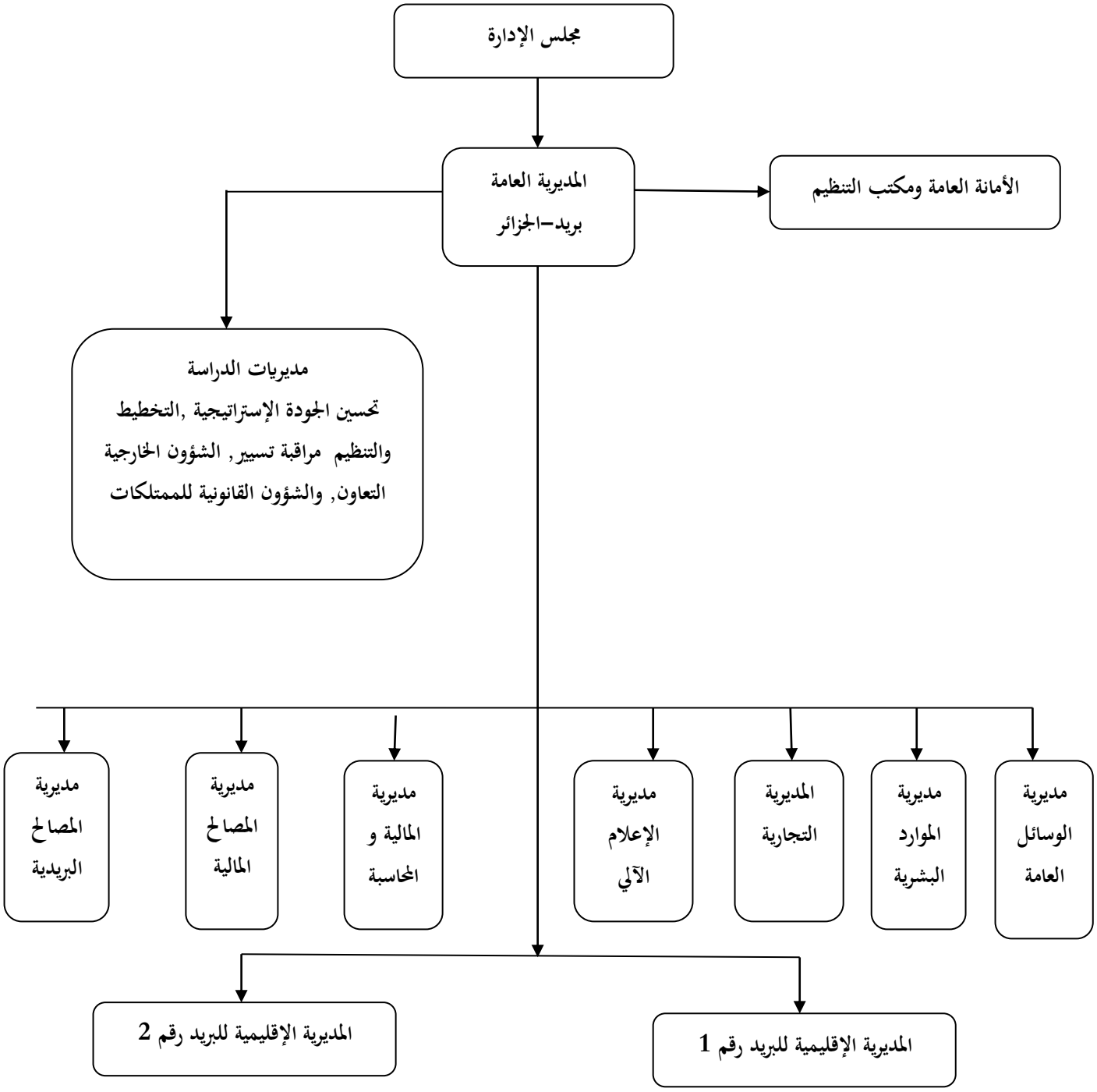
[1] وهاب محمد ، مرجع سابق ، ص111.

[2] مراد لراشي ، مرجع سابق ، ص40 ، 41

- إنجاز برامج الاستغلال وصيانة الأنظمة المعلوماتية والعمل على تخزينها وحمايتها .
- الإشراف على تسيير ومراقبة مراكز الإعلام والعمل على تطوير البرامج.
- مراقبة التطور التكنولوجي وترقية تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستعملة.

ونستعرض في المخطط التالي الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المركزي:

الشكل رقم 3-2: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المركزي



المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على مرجع الخنساء سعادي، **التسويق الالكتروني وتفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي) دراسة تقييمية لمؤسسة بريد الجزائر(**،مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير–تخصص إدارة أعمال ، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر،2006 /2005 ، ص.116

3-2-الهياكل الإقليمية:[1]

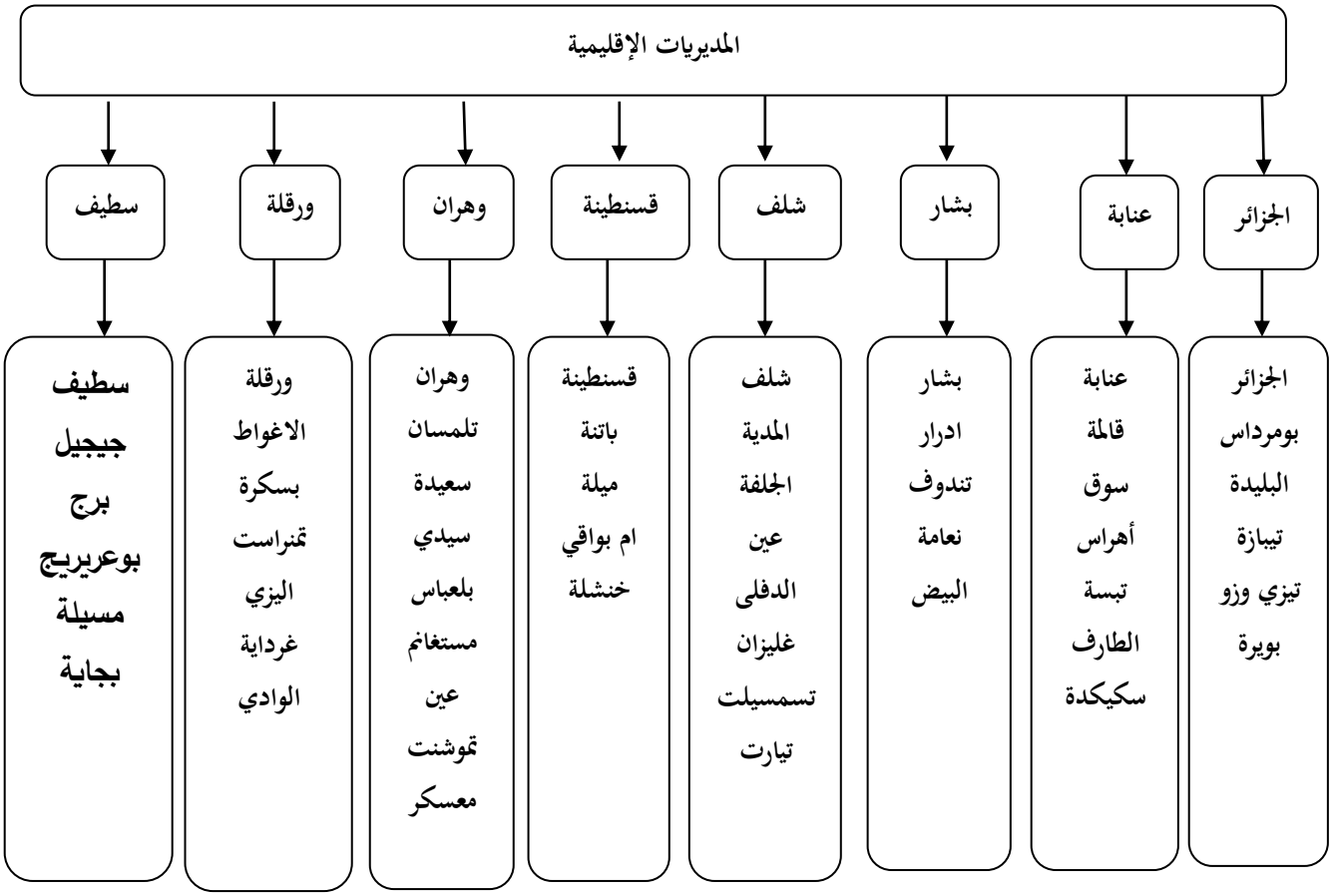
يتكون الهيكل التنظيمي من 08 مديريات إقليمية بالإشراف على الوحدات الولائية التابعة للإقليم وهذا ما يوضحه الشكل الموالي، وتتكفل هذه المديريات بما يلي:

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

والمخطط التالي يلخص ما سبق:

[1] مراد لراشي– مرجع سابق، ص 43.

الشكل رقم3-3: مخطط التنظيم الاقليمي والوحدات الولائية



المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على مرجع الخنساء سعادي، مرجع سابق– ص.116

المطلب الثاني :تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر– بولاية المدية.–

بريد الجزائر –المدية– هو مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري EPIC، حيث تم إنشاء أول مكتب بريد بولاية المدية سنة 1888م والذي حمل اسم البريد المركزي بالمدية، وتبعه بعد ذلك إنشاء مكتب البريد الموجود بقصر البخاري ذلك سنة 1909م بعده تم إنشاء البريد الموجود بالبرواقية بتاريخ10نوفمبر1912م، وبتاريخ 15 أكتوبر 1921م تم إنشاء مكتب البريد بدائرة تابلاط، وتلاه مكتب البريد الموجود ببني سليمان المنشأ في أوت 1930م ومؤخرا تم إنشاء أخر مكتب بريد بولاية المدية والمتواجد بحي مرج الشكير بعاصمة الولاية في جويلية2019م[1].

1-تعريف بمؤسسة بريد الجزائر بالمدية :

هي وحدة من بين 60 وحدة بريدية على مستوى الوطن ينطبق عليها كل ما ينطبق على المؤسسة الأم مؤسسة بريد الجزائر، والجدير بالذكر انه يوجد بولاية المدية100 مكتب بريد، موزعة عبر 64 بلدية وتحوز بدورها على 6 مديريات فرعية بالإضافة إلى خلية الأمن الداخلي، ومركز جهوي للفرز ومركز للإيداع والتوزيع موزعة عبر تراب الولاية، كما تشمل على 561 عامل ويقع مقرها بشارع جيش التحرير الوطني بالمدية.

2-مهام مديرية وحدة بريد الجزائر لولاية المدية

هناك عدة مهام تسعى مؤسسة بريد الجزائر إلى تخفيفها والحفاظ عليها ومن بين هذه المهام ما يلي:[2]

- تقدير وتنفيذ ومراقبة البرامج إلزامية إلى تشييد مؤسسات بريدية جديدة وكذا إعادة تهيئة المؤسسات البريدية القديمة وتجهيزها بكل المتطلبات.
- إعداد الميزانية التقديرية وتنفيذها ومراقبتها.

[1] مقابلة مع السيد رمضان حلفاوي، رئيس مصلحة المستخدمين بالمؤسسة،19-05-2024

[2] مقابلة مع السيد رمضان حلفاوي، رئيس مصلحة المستخدمين بالمؤسسة،19-05-2024.

- القيام بعمليات الجرد السنوي للأموال والممتلكات وتوفير وصيانة ومتابعة وائل الدفع الإلكتروني وكذا أجهزة الإعلام الآلي.
- مواكبة واستعمال التكنولوجيا في تقديم الخدمات وبالأخص الخدمات المالية منها.

3-أهداف مديرية وحدة بريد الجزائر لولاية المدية:

تسعى مؤسسة بريد الجزائر إلى الحفاظ على مكانتها والتطوير من خدماتها وفق التقدم التكنولوجي عن طريق عدة أهداف نذكر منها:[1]

- الاعتماد على البرامج والآلات في تنفيذ العمليات بدل اليد العاملة مثل الموزع الآلي وهذا من أجل سرعة ودقة وأرشفة العمليات المالية.
- زيادة المؤسسات البريدية من أجل التقرب من الزبائن والحد من طوابير الانتظار أمام الشبابيك.
- تخصيص شبابيك موحدة من أجل الاهتمام بجمعية انشغالات الزبائن دفعة واحدة دون اللجوء إلى أماكن أخرى
- التسجيل والتسريع في معالجة العمليات المالية بالاعتماد على التكنولوجيا الحديثة مثل: نهائيات الدفع الإلكترونية.
- رقمنه البريد من أجل متابعة ترحيل وتوزيع البريد داخل وخارج الوطن من نقطة الانطلاق حتى نقطة الوصول في أقل وقت وبأحسن خدمة.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية.

يتشكل بريد –ولد امام–بالمدية من المصالح التالية :

1- مدير مديرية وحدة بريد الجزائر لولاية المدية:

- توفير الوسائل المادية والبشرية والمعنوية.
- التكوين ومرافقة المكاتب البريدية التسيير وأداء المهام.

[1]مقابلة مع السيد رمضان حلفاوي، رئيس مصلحة المستخدمين بالمؤسسة 19-05-2024.

- التسيير والإشراف على جميع الأعمال.
- متابعة كل عمل يقوم به عمال هذه المؤسسة.
- يحثهم على المثابرة وبذل الجهد وهذا من أجل دوام المؤسسة[1].

2- خلية الأمن الداخلي:

- توفير وسائل الوقاية والأمن.
- حماية المكاتب البريدية.
- إعداد تقارير شهرية ودورية حول ظروف العمل اليومي.
- التدخل في حالة حدوث أي محاولة لتكسير مداهمة المكاتب البريدية.

3-المديرية الفرعية لخلية التفتيش:

- القيام بعمليات التفتيش الفجائي للمكاتب البريدية على المستوى الولاية وأحيانا خارجها، حيث تمس عملية التفتيش الفجائي على كل من الأموال، الطوابع البريدية، بطاقات الشحن، الحساب الجاري للقبض وحتى عملية تسيير المؤسسة، والشيء الأهم أن تكون أموال المؤسسة مضبوطة.

  يتم القيام بالدورات التفتيشية دون علم المكتب المعني بالأمر باليوم والتاريخ التي تكون فيه الدورة، ويجب أن تكون صباحا قبل دخول أي عامل للمؤسسة.

- السهر على استمرارية عمل المكاتب البريدية وتسييرها وتطبيق واحترام القوانين بداخلها.
- مراقبة الدفاتر المحاسبية للمكاتب البريدية المعنية بالأمر.[2]

4- المديرية الفرعية لتسيير الموارد البشرية والوسائل العامة:

وتندرج تحتها ثلاثة أقسام: [1]

---

[1]مقابلة مع السيد رمضان حلفاوي، رئيس مصلحة المستخدمين،19-05-2024

[2] مقابلة مع السيد داودي سيف الدين المدير الفرعي للتفتيش أجريت مسبقا من طرف طالبات في الجامعة،مقدمة من رئيس مصلحة المستخدمين بتاريخ 19-05-2024.

- قسم الوسائل العامة.
- قسم تسيير الموارد البشرية.
- قسم الخدمات الاجتماعية.

ومن بين مهامها ما يلي:

- الإشراف وتسيير الموارد البشرية وحل المشاكل التي يتخبط فيها العمال.
- تقديم الإمدادات والوسائل للمكاتب البريدية وتطبيق سياسات البناء، النقل، التموين والأمن.
- توفير احتياجات الإدارة(الماء، الإنارة، حضيرة السيارات .....).

5- المديرية الفرعية لخلية الإعلام الآلي:

- صيانة أجهزة الإعلام الآلي والشبكات.
- متابعة وصيانة الصرافات الآلية للدفع.
- تثبيت ومتابعة نهائيات الدفع الإلكتروني.

6- المديرية الفرعية للمحاسبة للميزانية والمحاسبة:

ويندرج تحتها قسمين اثنين هما: [2]

- قسم الميزانية والمحاسبة العامة.
- قسم المحاسبة البريدية.

ومن بين مهامها:

- متابعة المحاسبة الشهرية لكل المكاتب.
- دفع وصرف حاجيات المؤسسة من أموال لصالح المدينين والدائنين.
- إعداد ودفع حقوق واشتراكات الضمان الاجتماعي.

[1] مقابلة مسجلة مسبقا مع السيد خليفي أحمد سيد علي المدير الفرعي لتسيير الموارد البشرية والوسائل العامة من طرف طالبات من الجامعة، مقدمة من رئيس مصلحة المستخدمينبتاريخ 19-05-2024

[2]مقابلة مسجلة مع السيد بن قليل فيصل مدير فرعي للمحاسبة والميزانية،مقدمة من طرف رئيس مصلحة المستخدمين. بتاريخ :2024/05/19

- تسجيل العمليات المحاسبية للوحدة.
- إعداد الموازنة التقديرية وتنفيذها ومراقبتها.

7-المديرية الفرعية لاستغلال الخدمات النقدية والمالية:

تنقسم الى:

7-1-قسم الخدمة النقدية.

ومن بين مهامها:

- إبرام مختلف الاتفاقيات التي تصب في النظام النقدي منها:
  - خدمة الاقتطاع الآلي عن طريق المسحBalayage . [1]
  - خدمة البيع الإلكتروني وذلك عن طريق جهاز يدعى نهائي الدفع الإلكتروني.
- متابعة الطوابع الجبائيةfiscaux طوابع الدمغة amendes.
- متابعة مبيعات قسيمة السيارات.
- متابعة سير الشبابيك الآلية للأوراق النقدية(gab).
- متابعة سير عملية تخليص المنحة الجزافية للتضامن (A,F,S).
- معالجة البطاقات الذهبية منتهية الآجال.

7-2-قسم الحساب الجاري البريدي ودفاتر التوفير والاحتياط وتحويل الأموال:

ومن مهامها ما يلي:

- متابعة الحسابات البريدية الجارية للزبائن.
- العمل على التنسيق بين المكتب البريدي المركزي والمكاتب البريدية الأخرى.
- إشراف على تحويل الأموال.
- متابعة منتجات المؤسسات المتعاقدة والتشجيع على بيعها في المكاتب البريدية.

[1]مقابلة مسجلة مسبقا مع السيد لخضر جمال، رئيس قسم مكتب الخدمة النقدية، مقدمة من طرف رئيس مصلحة المستخدمين بتاريخ 2024/05/19:

8. المديرية الفرعية لاستغلال الخدمات البريدية:

وتندرج هذه المديرية تحت قسمين اثنين وهما:

- قسم الترحيل والتوزيع.
- قسم الخدمات البريدية المختلفة.

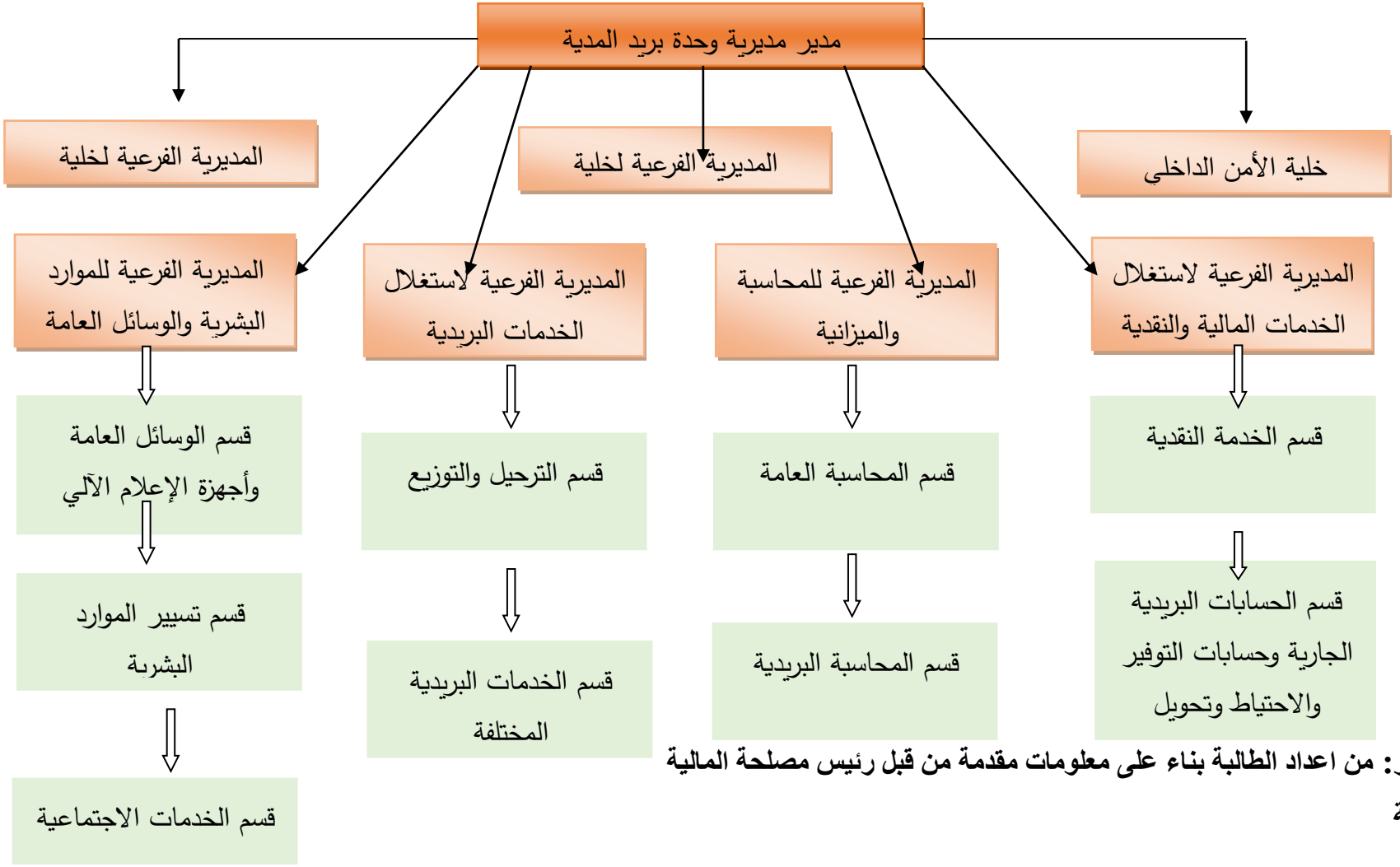
ومن مهامها ما يلي: [1]

- يتمثل دورها في التسويق والإشهار لمنتجات المؤسسة.
- القيام بعمليات إحصائية لبيع وتوزيع منتجات المؤسسة.
- الإشراف والتركيز على جانب الخدمات البريدية للمؤسسة.
- متابعة معالجة البريد في جميع مراحله(الإيداع، الترحيب، التوزيع) البريد العادي والمسجل.

وهذا الشكل يلخص لنا كل ما سبق:

[1] مقابلة مسجلة مسبقا مع السيد لخضر جمال، رئيس قسم مكتب الخدمة النقدية، مقدمة من طرف رئيس مصلحة المستخدمين بتاريخ 2024/05/19:

الشكل رقم3-4: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائرولد امام –المدية–



المصدر: من اعداد الطالبة بناء على معلومات مقدمة من قبل رئيس مصلحة المالية والنقدية

المبحث الثاني: دور مؤسسة بريد الجزائر ولد امام المدية في تعزيز الشمول المالي.

تعد المؤسسة بريد الجزائر ولد امام بالمدية ركيزة أساسية في تعزيز الشمول المالي ، حيث تسعى الى توفير الخدمات المالية لكافة شرائح المجتمع، بما في ذلك الفئات المحرومة من الخدمات المصرفية التقليدية ، من خلال شبكة واسعة من الفروع ونقاط الخدمة.

المطلب الأول: الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر ولد امام – المدية–

تقدم مؤسسة بريد الجزائر مجموعة من الخدمات التي ساعدت في تخفيف العبء على المواطن وتسهيل الاجراءات المالية والمصرفية يمكن تصنيفها[1]:

1-خدمات مالية: وتتمثل هذه الخدمات فيما يلي :

1.1. خدمة الحساب البريدي الجاري:(ccp)

وهي أكثر الخدمات اقبالا وأهمية لدى الزبون، تأخذ حصة الأسد بالنسبة لمختلف الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر، حيث انه لا يمكن لأي شخص جزائري يعمل في مؤسسة عمومية أن يتخلى عن هذه الخدمة، فكل زبون يملك حساب بريدي جاري يمكنه سحب مبلغ معين من رصيده أو الاستعلام عنه في أي مكتب من مكاتب البريد المنتشرة عبر التراب الوطني وهذا لوجود شبكة واسعة تربط بين مختلف مؤسسات البريد وتتم عملية السحب وفق شروط معينة :

- يجب ان لا تتعدى قيمة السحب30000.00 دج إذا كانت عملية السحب عن طريق بطاقة ch25،على ان تكون بالمكتب البريدي المتواجدة به هذه البطاقة، حيث لا يقوم العون بمراقبة تطابق الإمضاء 25ch الذي فتح به الحساب لأول مرة.
- إذا كانت قيمة السحب اكثر من30000.00 دج بالنسبة لصاحب الحساب فيقوم العون بمراقبة تطابق الإمضاء على ch25 وهذه عملية تسمى بالسحب على المنظور، بالإضافة إلى

[1] تم تلخيص الخدمات المقدمة من طرف بريد الجزائر –بالمدية - بناء على المعلومات من الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 63-22 اكتوبر 2014-

خدمة السحب والاستعلام على الرصيد يمكنه طلب دفتر الصكوك وكل هذه الخدمات يمكن أن تتم بطريقة الأكثر سرعة وحداثة، وهي باستعمال الشبابيك الآلية للأوراق النقدية GAB باستخدام البطاقة الذهبية ccp وهذا لتوفير الوقت والجهد.

- يجب ان لا تتعدى قيمة السحب5000 دج اذا كان حامل الصك ليس هو صاحب الحساب .

2.1.خدمة الحوالات :وهي عدة أنواع[1] :

- الحوالات البطاقية :تحمل الرقم :(1406)ويسمح هدا النوع من الحوالات للزبون بالإرسال إلى شخص آخر مبلغ مالي معين وغير محدود عبر كامل التراب الوطني.
- الحوالات التليغرافية :تحمل الرقم :(1412)وهذا النوع من الحوالات أصبح نادر الاستعمال، حيث يمكن للزبون إرسال الاموال بطريقة التلغراف.
- الحوالات البطاقية لتزويد الحسابات البريدية الجارية :تحمل رقم :(1418) وهي تسمح للزبون بتزويد حسابه الجاري البريدي او حساب شخص أخر بمبالغ غير محدودة وهناك نوعان منها العادية التي ترسل عن طريق البريد ومنها ترسل عن طريق الدفع السريع باستخدام شبكة تدعى.(vac)
- الحوالات الالكترونية) التحويل الالكتروني للاموال:(وهي تشبه الحوالات البطاقية ولكنها تتميز بتحويل الاموال بطريقة الكترونية من مكتب بريدي الى اخر عبر شبكة إعلامية
- خدمة" ووسترن يونين) الاستلام السريع للأموال :(بدأت هذه الخدمة في شهر ماي 2001 على مستوى 46 مكتب بريدي، اما على مستوى مؤسسة محل الدراسة فانطلقت سنة 2002 وتسمح هده الخدمة لزبائن البريد تحصيل الاموال الصادرة من اكثر من 190 بلد عبر العالم بالعملة الوطنية لدى مكاتب البريد في اجل قريب.

[1] تم تلخيص الخدمات المقدمة بناء على المعلومات من الجريدة الرسمية الجزائرية ، مرجع سابق-

3.1.خدمات التوفير[1]:

توفر مؤسسة بريد الجزائر بالتعامل مع البنك الوطني للتوفير والاحتياط عبر جميع مكاتب البريد العمليات التالية :

- فتح حساب التوفير مع تسليم الدفتر.
- دفع مبلغ غير محدود القيمة على مستوى المراكز البريدية.
- سحب الاموال آنيا مهما كان المبلغ على مستوى المكتب الحائز على حساب.
- سحب مبلغ لا يتجاوز 20000.00 دج في باقي مكاتب البريد.
- تسوية الفائدة.

وبالتالي يسمح لأي فرد فتح دفتر التوفير والاحتياط وذلك بتحرير طلب على المطبوعة رقم 01 لفائدة الشخص الراشد والمطبوعة رقم 01 مكرر بالنسبة للأطفال، ثم يحدد نوع الدفتر LEBأو LEL يسلم له فالدفتر LEL هو الذي لا تقل الدفعة فيه على5000.00 دج ويتحصل على فوائد بنسبة2% ، اما دفتر LEP هو الذي لا تقل مبلغ الدفعة الاولى10000.00 دج ويتحصل على فوائد بنسبة 2.5%

2-الخدمات البريدية

وهي خدمات متنوعة تتكون من:

2-1-خدمة الطرود البريدية :

حيث تساهم جميع المكاتب الموزعة عبر التراب الوطني في عملية تبادل الطرود عبر كامل التراب الوطني والبلاد الاجنبية.

[1] [1] موقع رسمي . www.poste.dzتاريخ الاطلاع 2024/05/05

2-2-خدمة كراء صناديق البريد والخدمات البريدية :

حيث تمنح للزبون صناديق بريدية للتاجر مقابل مبلغ اشتراك سنوي في مكتب بريدي مكلف بعملية التوزيع لدى الاشخاص الطبيعيين والمعنويين واصحاب المؤسسات المقيمين بالدائرة البريدية، يكون مبلغ الاشتراك للأفراد1000.00دج اما المؤسسات2400.00 دج[1].

3- الخدمات المؤدية لفائدة الغير:

تقوم مؤسسة البريد بإجراء عمليات تحصيل ودفع مختلفة لفائدة ادارات اخرى او مصالح عمومية.

3-1-وزارة المالية :

دفع المعاشات الجزائرية والاجنبية وبيع الطوابع الضريبية، الجبائية، التغريمية وبيع قسيمة السيارات.

3-2-تحصيل لفائدة الزبائن الكبار:

تشارك مؤسسة البريد في عملية تحصيل فواتير للزبائن الكبار مثل :اوراسكوم، اتصالات الجزائر، موبيليس، الجزائرية للمياه، سيال، سوسيتي جنرال، ستلام الجزائر، بنك البركة.

3-3-خدمة racimo:

هي عبارة عن تحميل الكتروني الذي يوفر للزبائن الدفع المسبق لشركة موبيليس وهدا ما يسمى بالتعبئة الاتوماتكية.

3-4-خدمة ارسلي :

توفر المؤسسة امكانية تعبئة رصيد هاتفك المحمول لخط موبيليس بدون دفع الرسوم.

[1] موقع رسمي . www.poste.dzتاريخ الاطلاع 2024/05/05

3-5-الخدمة عن بعد:

وتتمثل فيما يلي:

3-5-1-الموزع الصوتي :"1530"

هذه الخدمة تسمح لزبائن بريد الجزائر الاتصال المباشر عبر الهاتف على الرقم"1530" ل:

- الاطلاع على الحساب البريدي الجاري.
- طلب فتر الصكوك.
- طلب الرقم السري.
- طلب مساعدة العاملة للاستفسار عن الخدمات النقدية[1].

3-5-2-الموزع الصوتي :"9030"

تسمح لزبائن بريد الجزائر بتعبئة حساباتهم المسبقة الدفع لموبيليس او حساب آخر من حسابكم الجاريccp بكل مرونة وسهولة الاستعمال في اي وقت.

تصل الزبون رسالة قصيرة (sms) لتأكد له عضوية الانضمام الى الخدمة مع الرمز السري الشخصي، الثمن للتحميل هو100دج والثمن الاعلى هو2000دج يوميا، ويخصم من الحساب الجاري الدفع للزبون بالقيمة المعبئة بدون اقتطاع الرسوم.

3-5-3-خدمة الانترنت

موقع الانترنت www.poste.dz يسمح لزبائن بريد الجزائر ب :

- الاطلاع على الرصيد.
- طلب دفتر الصكوك.
- طلب الرقم السري او تغيره.

[1] تم تلخيص الخدمات المقدمة بناء على المعلومات من الجريدة الرسمية الجزائرية ، مرجع سابق-

- طلب بيان على الحساب.
- طلب ايقاف البطاقة البنكية في حالة الضياع أو السرقة.
- الاستعلام عن البطاقة البنكية اذا صنعت وفي أي مكتب بريد موجود[1]

المطلب الثاني : عموميات حول البطاقة الذهبية وأجهزة المساعدة لها

بطاقة الدفع الالكترونية(الذهبية) هي خدمة جديدة توفرها مؤسسة بريد الجزائر لفائدة زبائنها، تعتمد على الوسائط الالكترونية المتمثلة أساسا في الأنترنت والشبابيك النقدية لبريد الجزائر (GAB)ونهائيات الدفع الالكتروني.(TPE)

1-ماهية البطاقة الذهبية.

1-1-تعريف البطاقة الذهبية[2]:

البطاقة الذهبية هي بطاقة دفع الكتروني اطلقها بريد الجزائر في جانفي 2017بهدف تسهيل الحياة اليومية للمواطن، تتيح هذه البطاقة الجديدة لحاملها امكانية اجراء مختلف انواع المعاملات المالية عن بعد عبر الانترنت، دون التنقل الى مكاتب البريد كتسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالمياه والكهرباء، تسديد قيمة المشتريات لدى التجار الذين يملكون نهائيات الدفع الالكتروني...الخ.

كما تسمح باقتناء مختلف المنتجات والاغراض المتوفرة بفضاء" بريدي نت"، هذا الاخير الذي يعتبر فضاء تجاريا الكترونيا تم تصميمه حسب المعايير المعروفة عالميا كي تعرض عبره منتجات وخدمات كثيرة ومتنوعة، وستشمل خدمة الدفع الالكتروني لبريد الجزائر مستقبلا على خدمة دفع الوقود بعد تحميل تطبيق " نافطال."فضلا عن ذلك فالبطاقة تمكن صاحبها من استخراج الاموال بالموزعات اللآلية GAB والشبابيك داخل المكاتب البريدية.

[1] موقع رسمي www.poste.dz ، تاريخ الاطلاع_2024/05/05

[2] نفس المرجع

الشكل رقم3-5 :البطاقة الذهبية



الذهبية بطاقة تجمع بين الامان والعملية حيث تستعمل في دفع وسحب الأموال، 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، ومؤخرا اصبح الدفع الالكتروني لجميع خدمات الخطوط الجوية الجزائرية عن طريق البطاقة النقدية الذهبية لبريد الجزائر[1] .

1-2-خدمات البطاقة الذهبية:

بالنسبة للخدمات التي تقدمها البطاقة فهي[2]:

- الاطلاع على الحساب البريدي الجاري وهذا من خلال الرسائل القصيرة التي تصل الزبون خلال الدفع او السحب من خلال التطبيق notificatin par sms الذي أطلقه بريد الجزائر.

[1] موقع رسمي . www.poste.dzتاريخ الاطلاع 2024/05/05

[2]نفس المرجع

- تحويل الاموال من حساب لحساب اخر وهذا باستعمال تطبيق بريدي موب الذي أطلق حديثا.اوعن طريق الموزع الالي للأوراق النقدية GAB لمبلغ يصل الى200000.00 دج يوميا.
- سحب الاموال من ماكينات بريد الجزائر والبنوك وتسمح البطاقة الذهبية للزبون بسحب مبلغ 50000.00دينار جزائري من الموزع الالي GAB بعدما كان المبلغ المسموح 20000.00 دينار جزائري في السابق باستعمال البطاقة المغناطيسية السابقة فيما يمكن للزبون سحب مبلغ يصل الى 200000.00 دينار جزائري باستعمال البطاقة الذهبية في الشبابيك[1].
- دفع الفواتير عبر الانترنت.
- تعبئة الهاتف النقال.
- تعبئة الحساب من البنك.
- خدمة بريدي نت) مكتب البريد عن بعد (هو عبارة عن مكتب بريدي الكتروني يمكن ايجاده عبر موقع الأنترنت لبريد الجزائر، يمكن للمواطن أن يستعمل " بريدي نت "للحصول على العديد من الخدمات المالية والبريدية وحتى التجارية ،كالانضمام الى مختلف خدمات البريد واقتناء مختلف السلع والمنتوجات المعروضة، كما يمكن للمواطن من منزله مباشرة وبدون التنقل الى المكاتب البريدية أن يفتح حساب بريدي جاري جديد، الاطلاع على رصيد الحساب البريدي لجاري، طلب البطاقة الجديدة الذهبية، دفع الفواتير) الماء السيال، الغاز، الكهرباء سونلغاز والهاتف (عبر الانترنت واقتناء مختلف المنتوجات عبر المحل التجاري عبر النت.
- المتجر الالكتروني هو عبارة عن محل تجاري الكتروني موجود عبر موقع بريد الجزائر www.poste.dz، تحديدا في نافذة بريدي نت، اين يمكن للزبون ان يشتري مختلف السلع المعروضة للبيع باستخدام الذهبية .

[1] معلومات مقدمة من طرف موظف ببريد الجزائر ولد امام –المدية عن طريق مقابلة شخصية بتاريخ 2024/05/16

1-3-تكاليف البطاقة الذهبية[1]:

تكلفة البطاقة هي 350 دينار جزائري لسنتين وهي نفس القيمة لتجديد و وتبديل البطاقة، تغيير كود (PIN)تكلفته 200 دينار جزائري، السحب من ماكينات بريد الجزائر 30 دينار والسحب من ماكينات البنوك مقابل 35 دينار، الدفع عبر الانترنت مجاني، تعبئة الرصيد 10 دينار + ثمن SMS، كشف العمليات العشرة الاخيرة مقابل 10 دينار جزائري.

1-4-طلب البطاقة الذهبية:

للحصول على الذهبية، على المواطن أن يقوم بطلبها عن طريق الانترنت حيث يمكن لكل شخص له حساب بريدي جاري الحصول عليها وذلك باتباع الخطوات التالية[2]:

- الولوج الى الموقع الالكتروني وطلب البطاقة من الموقع الرسمي.www.poste.dz
- الولوج الى المكتب البريدي الافتراضي) بريدي نت.(
- اختيار خدمة طلب البطاقة الذهبية.
- الضغط على أدخل ENTER لطلب البطاقة.
- ملء الاستمارة الخاصة بالمعلومات الشخصية) الاسم، اللقب، العنوان الالكتروني، رقم الهاتف النقال (كما هو موضح في الشكل التالي :

[1] موقع رسمي . www.poste.dzتاريخ الاطلاع 2024/05/05

[2] نفس المرجع.



بالنسبة لرقم (RIP) تجده مكتوبا في الشيك الخاص بحسابك البريدي، كما هو موضح في الشيك التالي:



ويكمل المواطن ملأ الاستمارة بالمعلومات الباقية)الولاية، الدائرة، البلدية، والرمز البريدي الخاص بمنطقته حيث أن لكل بريد رمز خاص به مثلا رمز البريد المركزي لولاية المدية هو26000، والعنوان البريدي والالكتروني، ورقم الهاتف كما هو موضح في الشكل أدناه[1]: :

[1] موقع رسمي . www.poste.dzتاريخ الاطلاع 2024/05/05



وفي نهاية الاستمارة الموجودة في الموقع نجد خانة موضوع فيها عدد معين من الأسئلة فتقوم باختيار ما يناسبك منها وتقوم بالإجابة عليه في الخانة الثانية،[1] وبعدها يقوم طالب الاستمارة بإدخال الرمز الذي يظهر في الصورة ويقوم بالضغط على زر الموافقة والخطوات موضحة في الشكل التالي:



وبمجرد قبول الطلب بعد التأكد من المعلومات الشخصية يصل المواطن رقم سري ذو استعمال واحد على هاتفه النقال عبر رسالة قصيرة، ويقوم بإدخال رمز الرسالة الواردة بسرعة في خانة طلب التأكيد ليتم التأكد من هوية الشخص كما هو موضح في الشكل[2]:

[1] معلومات مقدمة من طرف موظف ببريد الجزائر ولد امام –المدية عن طريق مقابلة شخصية بتاريخ 2024/05/16

[2] موقع رسمي . www.poste.dzتاريخ الاطلاع 2024/05/05

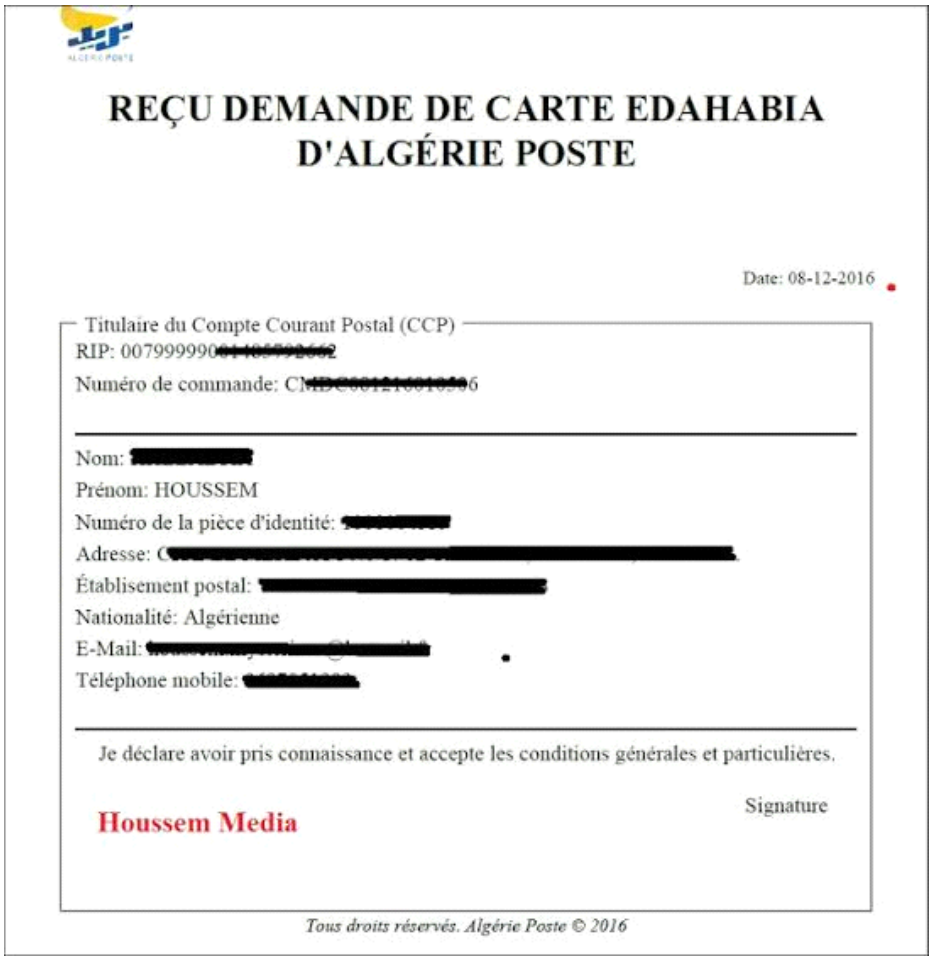


بعد إدخال الرقم السري وتأكيد العملية يؤكد له عبر الانترنت قبول الطلب ويطمأن صاحب الطلب باستلامه للبطاقة عبر المكتب البريدي لمكان اقامته كما هو موضح في الشكل[1]:



يحصل طالب البطاقة الذهبية على الوصل الذي يؤكد له قيامه بعملية الطلب كاملة ويقوم بطباعته، حيث تحتوي هذه الاستمارة عل التاريخ الذي تمت فيه عملية الطلب للبطاقة والمعلومات الشخصية الخاصة بطالب البطاقة، وهذه المعلومات موضحة في الشكل أدناه :

[1] موقع رسمي . www.poste.dzتاريخ الاطلاع 2024/05/05



REÇU DEMANDE DE CARTE EDAHABIA D'ALGÉRIE POSTE

Date: 08-12-2016

Titulaire du Compte Courant Postal (CCP)

RIP: 00799990[redacted]

Numéro de commande: C[redacted]6

Nom: [redacted]

Prénom: HOUSSEM

Numéro de la pièce d'identité: [redacted]

Adresse: [redacted]

Établisement postal: [redacted]

Nationalité: Algérienne

E-Mail: [redacted]

Téléphone mobile: [redacted]

Je déclare avoir pris connaissance et accepte les conditions générales et particulières.

Signature

Houssem Media

Tous droits réservés. Algérie Poste © 2016

- ثم بعد الانتهاء من جميع هذه الخطوات ينتظر المواطن تلقي رسالة قصيرة عبر هاتفه النقال تعلمه بالتقدم للمكتب البريدي من أجل استلام البطاقة الذهبية.
- يتنقل المواطن الى المكتب البريدي لمكان اقامته مصحوبا ببطاقة التعريف الوطنية ليستلم البطاقة الذهبية وكذا الرقم السري لاستعمالها الذي سيتطلب منه ادخاله في عديد العمليات المجراة عن طريق البطاقة[1]

[1] موقع رسمي . www.poste.dzتاريخ الاطلاع 2024/05/05

2-الأجهزة المساعدة للبطاقة الذهبية [1]:

2-1-: جهاز الدفع الالكتروني TPE

لقد تعززت مؤسسة بريد الجزائر بمنظومة نقدية جديدة خاضعة للمقاييس الدولية والأمنية، تمكن من إدماج باقة من الخدمات الالكترونية منها خدمة الدفع الإلكتروني، اذ تعتبر من بين الأولويات التي سطرتها السلطات العمومية في عصرنة وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر، بالإضافة إلى أن استخدام وسائل الدفع الالكتروني سيساهم في جلب الزبائن الجدد وفي ترقية صورتهم لدى الجمهور الواسع بالنظر إلى المكانة الخاصة التي يحتلها المتعامل "بريد الجزائر" في الدائرة المالية الوطنية وهي المكانة التي تؤكدها المؤشرات التالية[2]:

*ما يفوق24 مليون حسابا بريدي جاري.

*ما يفوق 4.5 آلاف مليار دينار سنويا تسحب من طرف الزبائن.

*أكثر من 7 ملايين زبون حامل للبطاقة النقدية "الذهبية"

*أكثر من 22000 شباك بخدمة الإعلام الآلي، موزعين على ما يفوق 4000 مؤسسة بريدية.

*كما يضمن بريد الجزائر للمتعاملين الاقتصاديين المتضمنين لنظام الدفع الالكتروني ما يلي:

*ضمان السرية والمعالجة الآمنة والصدق و الموثوقية و الامان بخصوص عمليات تبادل البيانات.

*التزويد بجهاز الدفع الالكتروني مع ضمان التثبيت والصيانة والتكوين باستخدامه.

*توفير مجانية خدمة المرافقة وكذا خدمة التدريب على الاستخدام عند تثبيت الجهاز، مع توفير خدمة المساعدة.

[1] موقع رسمي . www.poste.dzتاريخ الاطلاع 2024/05/05

[2]معلومات مقدمة من طرف مديرية بريد الجزائر –المدية- بتاريخ 2024/05/16

2-2-الصراف الآلي:GAB

2-2-1-تعريف الصراف الآلي[1]:

هو كناية" ماكينة "مبرمجة تحتفظ فيها النقود بطريقة معينة، وتستطيع التعرف على البطاقة الخاصة بها، والسماح بإدخال مبلغ نقدي مغطى في رصيد حساب صاحب البطاقة، كما تتميز هذه الماكينة بسعة محددة من العملات، بحيث تعتبر خدمة للحالات الطارئة فضلا عن حفاظها على وقت الزبائن، بحيث يتم تقدير حجم المبالغ التي تسحب يوميا بدراسة متوسط حالات السحب، قياسا على سعة الالة، كما يمكن برمجة الماكينة بصورة تتيح صرف مبالغ محددة ومنع تكرار الصرف من الرقم عينه في اليوم الواحد.

وهو جهاز الكتروني مهمته القيام ببعض العمليات المالية الالكترونية، تحفظ فيه النقود بطريقة الية، وبكمية محددة من العملات لتسهيل اجراء عمليات السحب النقدي، يحمل هذا الجهاز رقم سري يمكن العميل من الحصول على بعض الخدمات مثل :طلب دفتر الشيكات، وذلك بهدف تقليل الجهد والحصول على هذه الخدمات حتى في خارج أوقات العمل الرسمية.

2-2-2-الخدمات التي يقدمها الصراف الالي:

- السحب النقدي للأموال.
- تحويل الأموال من حساب الى حساب.
- تخليص مختلف الفواتير.
- الحصول على البطاقات المدفوعة مسبقا مثل البطاقة التي تسمح بالدخول الى الانترنت.
- الاستفسار عن الارصدة والتحويل من الحسابات.
- طلب كشف حساب.

[1] ا اسيا بارش ،وسائل الدفع الالكترونية ومدى تطبيقها في الجزائر ، مذكرة ماستر ،تخصص مالية وبنوك كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ام البواقي،2012-2013 ص45.

- تغيير الرقم السري.
- طلب دفتر شكات.
- تغيير رقم الهاتف.

2-2-3-مكونات الشباك الآلي:

تتكون ماكينة الشباك الالي مما يلي[1]:

- خزانة النقود :معدة بطريقة مؤمنة، لا يتم فتحها الا من قبل أشخاص مسؤولين يتم شحنها بأوراق نقدية من فئات معينة.
- طابعة صغيرة :تطبع الايصالات اللازمة للعمليات المطلوبة من الزبائن بالخطوات الواجب القيام بها والمعلومات التي يطلبها.
- شاشة ملونة :صغيرة الحجم بواسطتها يتم تسهيل اجراء العملية أو الباقات الائتمانية المعتمدة لهذه الغاية.
- قارئ البطاقة :فتحة مخصصة لإدخال البطاقات الممغنطة أو البطاقات الائتمانية المعتمدة لهذه الغاية.
- لوحة أزرار :وهي لوحة أرقام وعبارات يستعملها العميل لإتمام عمليته المالية.
- فتحة النقود :هي فتحة صغيرة تخرج منها النقود التي طلبها العميل بعد اجراء العملية الصحيحة وإذا كانت الكمية المطلوبة متوفرة في حسابه.
- صندوق البطاقات المصادر :وهو صندوق خاص لحفظ البطاقات التي صادرتها الماكينة من الزبون نتيجة أخطاء متكررة، تفاديا للتلاعب بالماكينة، أو نتيجة خلل في البطاقة.

[1] ايمان بن مسعي ،واقع تطبيق وسائل الدفع الالكترونية في البنوك التجارية، مذكرة ماستر ،تخصص تجارة دولية في العلوم التجارية –جامعة بسكرة ،2016-2017 ، ص14-15

- كاميرا :في بعض الأحيان يوجد كاميرات تصوير لأخذ صور الزبائن الذين يجرون العمليات، تحدد شخصيتهم وتحتفظ بصورهم وتاريخ اجراء العملية، ويتم الاحتفاظ بالصور في أرشيف خاص بكل أجهزة .ATM
- شبكة الكترونية :لتشغيل الصراف الالي وربطه بنظام المصرف وبشبكة الاتصالات المصرفية الممكنة داخل الدولة وخارجها.

2-2-4-مراحل عمل الصراف الآلي[1]:

يمر عمل الصراف الالي بعدة مراحل لتلبية العمليات البريدية المطلوبة وهي على النحو التالي:

ا-**المرحلة الأولى** :ادخال بطاقة مصرفية صادرة عن المصرف الذي لديه حساب العميل وتتكون هذه البطاقة من شريط ممغنط، وشريحة معدنية.

ب-**المرحلة الثانية** :يظهر على شاشة الصراف الالي عبارة أدخل رقمك السري ومن ثم يقوم العميل بإدخاله عبر الضغط على لوحة الأزرار المرقمة.

ج-**المرحلة الثالثة** :يقوم الصراف الالي بفحص البطاقة من خلال البيانات المخزنة عليها، ويقرأ الرقم السري الذي تم ادخاله.

د-**المرحلة الرابعة** :يرسل الصراف الالي تلك المعلومات المشفرة عبر شبكة الربط الالكترونية، الى مركزي يسمى المحول Swith الذي يخزن المعلومات والبيانات الصحيحة المقدمة من البريد حول تلك البطاقات.

هـ-**المرحلة الخامسة** :بعد التأكد من صحة البطاقة والرقم السري يتم التصريح للزبون باختيار الخدمة التي يود إجراءها.

و-**المرحلة السادسة** :يختار الزبون أحد الخدمات المدونة على شاشة الصراف الآلي.

[1]معلومات مقدمة من طرف موظف ببريد الجزائر ولد امام –المدية-عن طريق مقابلة بتاريخ 2024/05/16

ي-المرحلة السابعة :يتم تنفيذ الخدمة المطلوبة اذا كانت ممكنة بعد الاتصال بقاعدة بيانات العملاء لدى بنك الزبون، ولكل خدمة شروط وتفاصيل مختلفة.

2-2-5-منافع الصراف الآلي[1] :

تحقق خدمة الصراف الالي مجموعة من المنافع التي تعود على كل من العميل والبريد وفق الترتيب التالي :

- تعزيز شعور الأمان والراحة.
- تعزيز شعور الزبائن بارتباطهم بالبريد.
- تقديم خدمات بريدية متنوعة على مدى 24 ساعة في اليوم.
- تقليل تكلفة أداء الخدمة عن طريق الصراف الالي.
- الحفاظ على تقديم الخدمات المتميزة بالنسبة للبريد.
- تقصير صفوف الانتظار.
- تحويل الزبائن لقنوات خدمة أكثر كفاءة وتحويل الخدمات الهامشية للصراف الالي مثل الاستعلام عن الرصيد.
- سهلة الاستخدام ولا تحتاج الى ملأ أي وثيقة.
- يوجد بعض العمليات التي يستطيع صاحب البطاقة القيام بها من الصراف الالي ولا يستطيع القيام بها من الشباك مثل تعبئة رصيد الهاتف.
- في حالة عدم حصول الزبون على أمواله من الصراف الالي فان المبلغ المسحوب يعود تلقائيا الى صاحب الحساب وهذا ما يعزز الثقة في استخدامه.

[1] معلومات مقدمة من طرف موظف ببريد الجزائر ولد امام –المدية- عن طريق مقابلة بتاريخ 2024/05/16

المطلب الثالث : مساهمة بريد الجزائر ولد امام بالمدية في تعزيز الشمول المالي

ان توسع نطاق استخدام خدمات بريد بولاية المدية وتطويرها وخاصة وسائل الدفع الالكتروني ومزايا التي تتمتع بها وجعلها محل اهتمام من طرف مستخدميها وهذا ادى الى تزايد حاملي البطاقات وتوسيع عدد الشبابيك بولاية المدية وارتفاع المتزايد لعمليات الصراف الالي حيث لعبت دورا هاما في تعزيز الشمول المالي من خلال :

1- بعض إحصائيات البطاقة الذهبية بمؤسسة بريد الجزائر ولد امام المدية:[1]

الجدول التالي يوضح تطور عدد حاملي البطاقة الذهبية بمؤسسة بريد الجزائر ولد امام المدية:

جدول رقم 3-1: تطور عدد حاملي البطاقة الذهبية بمؤسسة بريد الجزائر ولد امام المدية.

/	2022	2023	2024(الى غاية30 افريل)	المجموع
عدد الشبابيك الآلية	34	07	0	41
عددTPE	00	00	0	00
عدد البطاقات الجاهزة	29360	31615	40038	91013
عد البطاقات الموزعة	5500	9893	22983	38376
عدد العمليات على الصراف الآلي	2716323	2776468	727906	6220697

[1]المصدر :من اعداد الطالبة، بناء على معلومات مقدمة من قبل موظف السيد لخضر الزين جمال، رئيس قسم الخدمات النقدية –مكتب المالية والنقدية، مديرية البريد– المدية – بتاريخ13/05/2024

[1] معلومات مقدمة من قبل موظف السيد لخضر الزين جمال، رئيس قسم الخدمات النقدية -مكتب المالية والنقدية، مديرية البريد– المدية –بتاريخ13/05/2024

حسب معلومات مقدمة من طرف مديرية البريد بولاية المدية، فإنه قد تم وضع 41 شباك آلي بديلا للشبابيك الآلية الخاصة بالبطاقة المغناطيسية القديمة منذ 2022 وحتى افريل2024 ، وتم تجهيز29360 بطاقة في سنة 2022 تم توزيع 5500 بطاقة منها ولم يتم تجهيز أي جهاز TPE منذ2022 ،أما عدد العمليات على الشبابيك الآلية الموجودة على مستوى الولاية من نفس السنة فقد بلغ2716323،وفي 2023 كان عدد البطاقات الجاهزة يقدر 21615 بطاقة تم تصنيعها وهذا الانخفاض راجع الى ان بعض طلبات الزبائن تكون بها بعض الأخطاء فيتم إلغاؤها، كما أن بعض سكان الولاية ليست لديهم ثقافة وعلم حول هاته البطاقة وقدرت البطاقات الموزعة في هاته السنة ب 9893بينما عدد العمليات على الشبابيك الآليـــــــة وصـل الـــى2776468،فنلاحظ أن عدد العمليات في تزايد، وفي 2024 الى غاية 30 افريل تم تجهيز 40038 بطاقة وقد قدرت البطاقات الموزعة في هذه السنة ب 22983 بينما عدد العمليات على الشبابيك الآلية ب 727906 فنلاحظ أنه هاته العمليات في تزايد منذ 2022 إلى 2024 أي أن أصحاب البطاقات يقومون باستخدامها بشكل مستمر قدر مجموع عدد العمليات على الشبابيك الآلية ب 6220697قرابة ستة ملايين ونصف ومرشحة للارتفاع ، ومجموع البطاقات المصنعة خلال الثلاث سنوات الأخيرة بلغ91013وزعت منها38376.

2- إحصائيات العمليات المجراة على الشبابيك الالية بمؤسسة بريد الجزائر بولاية المدية-[2]

يوجد بولاية المدية حوالي 41 صراف آلي GAB عبر ربوع الولاية، وفيما يلي سنوضح عدد العمليات على الصرافات الالية الموجودة على مستوى الولاية خلال شهر افريل:2024.

[2] معلومات مقدمة من طرف موظف ببريد الجزائر ولد امام –المدية- عن طريق مقابلة بتاريخ 2024/05/16

جدول رقم3-2: عدد العمليات المجراة على الشبابيك الألية GABبمؤسسة بريد الجزائر ولد امام المدية خلال شهر مارس 2024.

الصرافات الآلية	عدد العمليات	الصرافات الإلية	عدد العمليات
المدية ولد إمام(1)	5642	المدية ولد إمام(4)	8624
المدية ولد إمام(2)	9975	المدية ولد إمام(5)	8159
المدية ولد إمام(3)	7634	المدية ولد إمام(6)	8996
المجموع	49030		

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على وثائق مقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر المدية

من خلال ملاحظة الجدول أعلاه نجد أن العدد الكلي للعمليات المنجزة عبر شبابيك آلية بولد إمام بالمدية من 1 الى 6 خلال شهر مارس قد بلغ مجموعها 49030 عملية وعادة ما تحقق هذه الشبابيك عدد عمليات كبيرة بالآلاف كونها متواجدة بمركز عاصمة الولاية, وكذا كونها مقابلة لمقر الولاية إلا أنها في بعض الأحيان تحقق انخفاضا نظرا لتعطيل شباك الآلي أو القيام بعمليات تصليح أو صيانة .[1]

جدول رقم3-3: عدد العمليات المجراة على الشبابيك الآلية GAB المتواجدة عبر مختلف بلديات ولاية المدية خلال شهر مارس 2024.

الصرافات الألية	عدد العمليات	الصرافات الإلية	عدد العمليات
وزرة	8106	عين بوسيف	4647
قصر البخاري–بلخيرات–	1401	عين بوسيف 5 جويلية	8134
سي المحجوب	2120	تابلاط	11476
سيدي نعمان	7253	العمارية	10900

[1] معلومات مقدمة من طرف موظف ببريد الجزائر ولد امام –المدية- عن طريق مقابلة بتاريخ 2024/05/16

جامعة يحي فارس	1493	بوشراحيل	6525
جواب	4247	عين الذهب	5700
المدية رويس بشير	11594	شلالة العذاورة	11378
البرواقية بطام	12398	العزيزية	3625
البرواقية 1 نوفمبر	6376	القلب الكبير	7814
البرواقية	3685	الزوبيرية	5573
وامري	7671	بوغار	5408
قصر البخاري-مكاوي-	14694	بوغزول	13412
قصر البخاري	15248	الشهبونية	12
السواقي	3300	سبت عزيز	1922
بوسكن	6341	بني سليمان	15781
المجموع	267264		

المصدر: من إعداد الطالبة ،بناء على وثائق مقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر –المدية[1] – .

من خلال ملاحظة الجدول أعلاه نجد أن العدد الكلي للعمليات المنجزة عبر بعض بلديات الولاية هو **267264** عملية على الشباك الآلي، بينما بلغت العمليات المجراة في بريد بني سليمان 15781عملية بالبطاقة الذهبية، وهو أكبر عدد للعمليات المجراة على مستوى الشباك الآلي في شهر مارس2024 ، وتليها على التوالي عمليات المجرات بقصر البخاري(15248) وكذا قصر البخاري– مكاوي (14694) –ثم بوغزول(13412) وبعدها البرواقية بطام ,(12398) المدية رويس بشير ,(11594)تابلاط,(11476) شلالة العذاورة ,(11378) والعمايرية : (10900) والمجراة في نفس الشهر أما بمكتب بريد الشهبونية فقدرت العمليات على الشباك الآلي ب 12 عملية،وهو أدنى رقم من بين بقية الأرقام كون الشباك الآلي في تلك الفترة كان معطلا ،بينما لم تتجاوز مكاتب عين بوسيف بوشراحيل وعين الذهب بالمدية وبلدية وامري, السواقي, سي المحجوب, سيدي نعمان, جامعة يحي فارس،القلب الكبير، ،و سبت عزيز, جواب, العزايزية زوبيرية, بوغار, بوسكن عتبة 10000 عملية.[2]

[1] وثائق مقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر -المدية - عن طريق مقابلة بتاريخ 2024/05/16

-بعد مقارنة مختلف عمليات شبابيك الآلية المتواجدة عبر بلديات الولاية بعدد عمليات شبابيك الآلية ببريد بولد إمام من 1-6 جميعها تفوق خمسة ألاف عملية لكل شباك واغلبها قريبة من عشرة ألاف رغم قرب المسافة من بعضهما البعض إلا أنها تستقطب عدد كبير من العمليات وهذا راجع كما ذكرنا سابقا الى كونها متواجدة بمركز مقر الولاية وهي تستقطب مختلف مواطنين من جميع ولايات الوطن،

بصفة عامة نلاحظ ان عدد العمليات في تزايد ،وان أصحاب البطاقات يقومون باستخدامها بشكل مستمر على الشبابيك الآلية ، ويرجع هذا إلى توفير الوقت ،وسهولة ووضوح طريقة انجاز العمليات من قبل فئات المجتمع ، وهذا ما يساهم في تعزيز الشمول المالي.

3-إحصائيات بالنسبة للكثافة السكانية لولاية المدية

نجد في ولاية المدية فرع بريدي لكل 9000 نسمة , حيث كلما فاقت الكثافة السكانية في مكان ما يجب ان يكون هناك فرع بريدي وهذه النسبة لم تتغير بالنسبة للسنوات الخمسة الماضية ،فكلما كانت الكثافة السكانية كبيرة وموقعها بعاصمة الولاية كلما كانت العمليات المنجزة على مستوى الصرافات الآلية مرتفعة ، أما انخفاض العمليات فيرجع أيضا إلى ضعف الكثافة السكانية ووقوعها في مناطق نائية وعدم إقبال المواطنين عليها بسبب عدم الدراية في كيفية استعمالها .

4-إحصائيات بالنسبة لحسابات الادخار (CNEP) بمؤسسة بريد الجزائر ولد امام المدية.

وصلت عدد حسابات الادخار في افريل 2024 الى 47758 حساب ادخار ، فهي مرتفعة مقارنة بسنة 2023 و 2022 التي بلغت فيها حسابات الادخار على التوالي 47427 و47354 .[1]

نلاحظ ان هناك ارتفاع في حسابات الادخار وهذا راجع الى[2]:

- زيادة وعي الافراد حول ادخار.
- ارتفاع عدد المؤسسات والشركات والمؤسسات المصغرة بولاية المدية.
- انتشار الثقافة المقاولاتية بين أفراد مجتمع.

[1] زاوي رشيدة ، مديرة فرعية لاستغلال الخدمات المالية والنقدية، مقابلة شخصية بتاريخ09-05-2024

[2] نفس المرجع.

5-إحصائيات ملكية الأفراد للحسابات الجارية في مؤسسة بريد الجزائر– ولد امام–بالمدية.

لقد ارتفعت ملكية حسابات الافراد وهي في تزايد خلال سنوات الخمسة الاخيرة وهذا راجع الى:

- زيادة عدد الطلبة الجامعيين.
- الطبقة الهشة) منحة المعوزين.
- منحة البطالة.
- منحة الجزافية.
- زيادة الكثافة السكانية

المطلب الرابع: معوقات وسبل تعزيز الشمول المالي من طرف مؤسسة بريد الجزائر –ولد امام –بالمدية .

يواجه الشمول المالي العديد من المعوقات التي تعرقل تحقيقه بشكل كامل في مؤسسة بريد الجزائر ولد امام المدية ، لذا لابد من تبني عدة سبل من أجل تحقيق تقدم في الشمول المالي في هذه المؤسسة ،والتي يمكن ان نلخصها فيما يلي:

1-معوقات الشمول المالي بمؤسسة بريد الجزائر –ولد امام –بالمدية:

تواجه عملية توسع في الشمول المالي في مؤسسة بريد الجزائر ولد امام المدية عدة عراقيل ، ومن ابرز هذه العراقيل نذكر :[1]

1-1-البنية التحتية التكنولوجية : قد تكون هناك مشاكل في البنية التحتية التكنولوجية مثل عدم وجود أنظمة معلومات متطورة أو ضعف شبكة الانترنت ، مما يعيق تقديم خدمات مالية فعالة.

[1]معلومات مقدمة من طرف موظف ببريد الجزائر ولد امام –المدية- عن طريق مقابلة بتاريخ 2024/05/16

1-2-التوعية المالية: نقص التوعية المالية لدى الجمهور يمكن أن يكون عائقا كبيرا ، حيث أننا نجد أن الكثير من الناس هم ليسوا على دراية بالفوائد والخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر ولد امام المدية.

1-3-القدرة المالية للأفراد: ان قلة القدرة المالية للأفراد في بعض المناطق قد تحد من قدرتهم على الاستفادة من الخدمات المالية المقدمة، مثل فتح حسابات مصرفية.

1-4-الموارد البشرية: نقص التدريب والكفاءة لدى الموظفين يمكن أن يؤثر على جودة الخدمة المقدمة للعملاء ، مما يؤدي الى عدم رضا العملاء وابتعادهم عن استخدام الخدمات المالية

1-5-**التنظيم والتشريعات:** قد تكون هناك تحديات تتعلق بالتنظيم والتشريعات التي قد تحد من قدرة المؤسسة على تقديم خدمات مالية متنوعة ومبتكرة .

1-6-الثقة: قد يكون هناك نقص في الثقة بين الجمهور ومؤسسة البريد ، خاصة اذا كان هناك تاريخ من الخدمات غير المرضية أو القضايا المالية السابقة.

1-7-البيروقراطية والإجراءات المعقدة: ان العمليات المعقدة والإجراءات البيروقراطية في مؤسسة بريد الجزائر ولد امام المدية يمكن ان تثني الافراد عن استخدامها .

1-8-التحديات اللوجستية : حيث ان صعوبة الوصول الى المناطق الريفية والنائية تجعل من الصعب تقديم الخدمات المالية لجميع المواطنين.[1]

2-سبل تعزيز الشمول المالي بمؤسسة بريد الجزائر –ولد امام –بالمدية:

يتطلب تعزيز الشمول المالي بمؤسسة بريد الجزائر –ولد امام – المدية توفر عدة عناصر نذكر منها:

2-1-تحديد الأهداف المستقبلية لتعزيز الشمول المالي.

2-2-التثقيف المالي ،والذي يعتبر خطوة أساسية ومحورية نحو تحقيق الشمول المالي وهو جزء احترازي ومكمل رئيسي لسلوكيات القطاع المالي .

[1] معلومات مقدمة من طرف موظف ببريد الجزائر ولد امام –المدية- عن طريق مقابلة بتاريخ 2024/05/16

2-3-تعزيز انتشار التكنولوجية المالية وهذا ما يساعد على زيادة الطلب على الخدمات والمنتجات المالية .

2-4-دعم البنية التحتية المالية ،والتي تعتبر من اهم متطلبات الشمول المالي واحد اهم ركائز توفير بيئة ملائمة له ، يتعين في هذا الصدد ، تحديد أولويات تطوير البنية التحتية التي تساعد على تعزيز فرص وصول المواطنين الى الخدمات المالية ، والتي يمكن أن تتضمن إضافة الى البيئة التشريعية والقانونية الملائمة لتعزيز الانتشار الجغرافي لمقدمي الخدمات و نسبة انتشار الهواتف وتغطية الانترنت.

2-5-تحديد نقاط الضعف والقوة في المواضيع ذات العلاقة بالشمول المالي.

2-6-تحديد المعوقات التي ستواجه عملية التطبيق، والبحث عن سبل وأليات تتجاوز المعوقات والتحديات.

2-7-توحيد وتأطير الجهود المشتركة تحت مظلة وقيادة واحدة.

2-8-تنظيم وادارة العلاقة مع الاطراف المشاركة في بناء الاستراتيجية بشكل يسهل انجاز بناء الاستراتيجية

2-9-تحديد اليات لمتابعة وقياس الاداء والانجاز لعملية بناء الاستراتيجية[1].

[1] معلومات مقدمة من طرف موظف ببريد الجزائر ولد امام –المدية- عن طريق مقابلة بتاريخ 2024/05/16

خلاصة الفصل:

من خلال الدراسة التقييمية نجد أن المنظومة البريدية الجزائرية لولاية المدية قد شهدت تطورات وإصلاحات مهمة، حيث حاولت مؤسسة بريد الجزائر بولاية المدية بشتى الطرق أن تصل الى تحقيق حاجات ورغبات الزبون، وذلك من خلال تطوير في مجمل خدماتها وخاصة طرحها لبطاقة الذهبية المتضمنة عديد من الخدمات المالية الالكترونية ذات الجودة العالية وذلك باختصار عاملي الزمان والمكان وهذا من خلال إدخال أنظمة حديثة و تقنيات متطورة ساعدت بشكل واضح في توسيع استخدامها تمثلت أساسا في شباك الدفع الالكتروني للأوراق النقديةGAB ، وكذا نهائي الدفع الالكترونيTPE ، وكذا الصراف الآلي وبطاقة الذهبية التي تعتبر . من أهم ركـــائز نجـــاح الشمول المالي من عدمـــه علـــى مستـــوى ولايـــة المديـــة، في ظل غياب ثقافة الدفع الالكتروني للمواطن المدني.

خاتـــــمة

وفي ختام دراستنا ، يمكن القول باننا سلطنا الضوء في بحثنا هذا على دور المؤسسة البريدية في تعزيز الشمول المالي ، فتوصلنا الى أن تطوير المؤسسة المالية يؤدي بالضرورة الى توسيع الشمول المالي الذي يسمح لكافة أفراد المجتمع بالاستفادة من الخدمات المالية ، وقد تبين لنا في هذا البحث ان مستوى الشمول المالي في مؤسسة بريد الجزائر يتطور ولكن بشكل محتشم .

❖ **أولا: نتائج البحث.**

من خلال هذه الورقة البحثية توصلنا إلى مجموعة من النتائج والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

1/ مؤسسة البريد الجزائر ولد امام بالمدية لم تصل بعد الى مستوى متقدم من الشمول المالي .

2/ عرفت مؤسسة بريد الجزائر ولد امام المدية تحسنا ملحوظا في مؤشرات الشمول المالي لاسيما مؤشرات الوصول للخدمات، من خلال ارتفاع عدد الصرافات الالية وعدد البطاقات الذهبية واتساع حجم الخدمات المالية الالكترونية.

3/ تواجه مؤسسة بريد الجزائر ولد امام المدية مجموعة من العراقيل تؤثر على عملية انتشار الشمول المالي لابد من تكريس كامل الجهود للتصدي لها .

4/ ان تطور وسائل الدفع الالكترونية مثل أجهزة الصراف الالي قد ساعد في رفع مستويات الشمول المالي، ومع ذلك لا تزال هناك حاجة لتحسين البنية التحتية وتعزيز الثقافة المالية بين المواطنين.

5/ تؤثر مؤسسة بريدي الجزائر ولد امام المدية تأثيرا فعالا على تعزيز الشمول المالي وذلك بفضل منتجاتها التي تلبي رغبة الفرد الجزائري والتي تتماشى مع عقيدته ومبادئه الدينية .

❖ **ثانيا: اختبار الفرضيات.**

بالنسبة للفرضية الأولى والتي مفادها ان **الشمول المالي يرتكز على دعم البنية التحتية المالية وتطوير المنتجات والخدمات المالية إضافة الى التثقيف المالي** فهي **صحيحة** حيث أن هذه العوامل تساعد في زيادة وسرعة وسهولة تحقيق شمول مالي بفعالية وكفاءة أكبر.

وفيما يخص فرضية الثانية والتي مفادها ان **مؤسسة بريد الجزائر تمكنت من الوصول الى مستويات متقدمة من الشمول المالي** فهي **خاطئة** وذلك لعدة أسباب من بينها : ضعف وصول الانترنت في بعض المناطق النائية و ضعف الوعي بين الجمهور حول الخدمات المالية المتاحة عبر البريد إضافة الى افتقار المؤسسة البريدية الى الكفاءات البشرية المدربة بشكل كاف لتقديم الخدمات المالية المتقدمة.

اما الفرضية الثالثة والتي مفادها ان **الشمول المالي يواجه عدة عراقيل تؤثر على عملية انتشاره كعدم ثقة الافراد في المؤسسة البريدية صحيحة** حيث نجد ان هناك جزء كبير من الافراد لا يثقون في المؤسسات البريدية وهذا يعود الى نقص الوعي بأهمية الشمول المالي ، كما ان الكثير منهم ليسوا على دراية كافية بالخدمات المالية المتاحة لهم او كيفية الاستفادة منها.

ثالثا: توصيات البحث.

بناء على النتائج المتوصل إليها نعرض فيما يلي بعض التوصيات:

1/ من أجل وصول مؤسسة بريد الجزائر ولد امام المدية الى مستويات متقدمة من الشمول المالي لابد من تطوير البنية التحتية للنظام المالي خاصة في المناطق الريفية، وانشاء مكاتب الاستعلام وتطوير العمليات المالية الالكترونية .

2/ الاستفادة من تجارب الدول الرائدة والناجحة في تعزيز الشمول المالي خاصة عن طريق المؤسسات البريدية.

3/ على مؤسسة بريد الجزائر توفير السيولة المالية في مختلف الصرافات الآلية والقيام بصيانتها دوريا من اجل تفادي نفور الزبائن منها، جراء الاعطاب المتكررة وانقطاع الشبكة و الاعلام بكل خلل.

4/ حتى تتمكن مؤسسة بريد الجزائر ولد امام المدية من تعزيز الشمول المالي لابد من اتباع مجموعة من الاستراتيجيات للتقليل من العراقيل التي تواجهها كالتثقيف والتوعية المالية.

5/ فسح المجال امام الصناعة المصرفية الإسلامية هذه الأخيرة تعمل على تعزيز الشمول المالي باستقطابها لمن يمتنعون عن التعامل بالربا باعتبار المؤسسات البريدية سائرة في تحويلها الى البنوك .

6/ التوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية والدفع عبر الهاتف المحمول لتيسير الوصول الى الخدمات المالية بتكلفة اقل واكثر فعالية.

7/ تنظيم حملات توعية لتعليم المواطنين أساسيات التعامل مع الخدمات المالية والمصرفية ، وتوفير مواد تعليمية وجلسات تدريبية تساهم في رفع الوعي المالي بين المواطنين .

8/ استخدام التكنولوجيا المالية لتحسين وتسهيل عمليات الدفع الالكتروني والتحويلات المالية ، وتطوير تطبيقات هواتف محمولة خاصة بالبريد فبذلك تتيح للمستخدمين الوصول الى حساباتهم وإجراء المعاملات بسهولة.

❖ **رابعا : أفاق البحث.**

لقد تبين لنا من خلال الخوض في مسائل هذا البحث بأن له جوانب مكملة لا زالت في حاجة إلى المزيد من الدراسة والتحليل، وختاما لهذا الموضوع يمكن أن نتقدم بها كمقترحات أبحاث وهي:

- دور المؤسسة البريدية في التثقيف المالي .
- تأثير البنية التحتية البريدية على الشمول المالي.
- .تقييم فعالية الخدمات المالية البريدية في تعزيز الشمول المالي.

قائمة المراجع والمصادر

1/ مراجع باللغة العربية

أ-الكتب

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

ب-التقارير والنشريات

1-أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية ،نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي، صندوق النقد العربي 2012- ، ابوظبي،

2-فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية ،متطلبات تبني إستراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، ،صندوق النقد العربي أبو ظبي ،الإمارات العربية المتحدة، 2015.

ت-مذكرات وأطروحات

1-أبو دية ماجد محمود في دور الانتشار المصرفي والاشتمال المالي في الاقتصاد الفلسطيني، رسالة ماجستير في العلوم المحاسبية ، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، .2018/2019.

2-اسيا بارش، وسائل الدفع الالكترونية ومدى تطبيقها في الجزائر ، مذكرة ماستر ،تخصص مالية وبنوك كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ام البواقي 2013/2012 .

3-ايمان بن مسعي، واقع تطبيق وسائل الدفع الالكترونية في البنوك التجارية، مذكرة ماستر تخصص تجارة دولية في العلوم التجارية -جامعة بسكرة -الجزائر،2017/2016.

4-الخنساء سعادي التسويق الالكتروني وتفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي (دراسة تقييمية لمؤسسة بريد الجزائر)،مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير- تخصص إدارة أعمال ، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر2006/2005 .

5-بولمرج وحيدة ،المنتجات البنكية الإسلامية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الدولية،أطروحة دكتورة ،كلية علوم الاقتصادية والتجارية -قسم العلوم الاقتصادية- تخصص نقدي بنكي -دامعة فرحات عباس سطيف-الجزائر-2023/2022

6-حنين عمر بدر عجور. دور الشمول المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية اجتماعية اتجاه العملاء دراسة البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة رسالة ماجستير في ادارة الاعمال'،. كلية التجارة -الجامعة الاسلامية ،غزة، فلسطين، مارس ،2017.

7- رمضان بالقيروس فيسة ومحمد الفتحي سعدودي، أثر الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي في الجزائر للفترة ما بين (2010-2021)، رسالة ماستر تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المدية، الجزائر ،2022/2021،.

8-زينب عريس ونجاة بولحاج، دور تطوير الصرفة الإسلامية في تعزيز الشمول المالي – الجزائر، مذكر تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص نقدي والبنكي. كلية العلوم الاقتصادية، جامعة جيجل، 2021/2020

9-عبد القادر بريش، التحرير المصرفي ومتطلبات الخدمة المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية ، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر 2006،2005

10-فتيحة مبروكي وهاجر زياني، واقع الشمول المالي في الجزائر، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي جامعة باتنة، الجزائر، ،2016

11-مبروك يوسفي، النظام القانوني لمؤسسة بريد الجزائر، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون أعمال، قسم الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر –الوادي،- السنة الجامعية ،2015-2014

12-محمد وهاب، تقييم صورة المؤسسة وأثرها على سلوك المستهلك،دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص نقدي بنكي-جامعة الجزائر ، 2005-2006

13-مراد لراشي، وسائل الدفع الحديثة ومدى نجاعتها في المؤسسة المالية -دراسة حالة بريد الجزائر -وحدة غليزان،- مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص اقتصاد و تسيير مؤسسة، قسم علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة عبد الحميد ابن باديس –مستغانم- السنة الجامعية ،2017/2018

14-مصباح مرابطي ،سماح شعيور، وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، مذكرو لنيل شهادة ماستر أكاديمي LMD، علوم تجارية، تخصص ادارة اعمال ،جامعة العربي التبسي، ،2016ص.

ج-مجلات ومقالات

1-آسيا سعدان، نصيرة محاجبية، واقع الشمول المالي في المغرب العربي دراسة مقارنة (الجزائر، تونس، المغرب)، مجلة دراسات وأبحاث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد ،10 العدد ،3 جامعة الجلفة –الجزائر-، سبتمبر ،2018 .

2-إيسون جنفير ايسرن ولويس دي كوكر، مكافحة غسيل الأموال / محاربة تمويل الارهاب: تعزيز الاشتمال المالي والنزاهة المالية مجلة GGAP عدد 56 ،2009،

3-اضاءات مالية ومصرفية ،معهد الدراسات المصرفية ،الشمول المالي ،مجلة ، السلسلة 8 ، العدد 7 ، الكويت ،2016

4-الصابوني النعمان محمد الهادي، مفهوم الشمول المالي والأهداف والتحديات ،مجلة الدراسات المالية والمصرفية العدد ،3 السنة ،2015.

5-الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 63، 22 أكتوبر 2014.

6-بلولي طارق ،قراري صبرين ،واقع وتحديات الشمول المالي الرقمي في الجزائر، مجلة بحوث الاقتصاد و المناجمنت –الجزائر ،المجلد 4 ،العدد1،جانفي 2023.

7-بهناس العباس، وآخرون، أسس ومتطلبات إستراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الاشارة إلى التجربة الاردنية، مجلة معارف، المجلد ،14 العدد 02 جامعة البويرة، الجزائر .2019.

8-حسيني جازية. تعميم الخدمات الرقمنة لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد ،16 العدد ،23 جامعة الشلف، الجزائر. ،2020

9-حنين محمد بدر عجوز. دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء. المجلة العالمية الاقتصادية و الأعمال ،المجلد 6 العدد 1 مركز رفاد للدراسات والأبحاث ،فلسطين .2019 ص.

10-خالفة محمد بدر، بوبلوطة بال، واقع الشمول المالي في الجزائر واستراتيجية تعزيزه، مجلة نماء الاقتصاد والتجارة، المجلد ،07 العدد ،1 30 جوان ،2023.

11-داغي بهناز علي قرة،الشمول المالي –دولة قطر نموذجا–مجلة ادارة والقيادة الاسلامية ،المجلد 2 العدد 1 ،2017

12-زهرة سيد أعمر و دحمان عبد الفتاح، التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الوطن العربي: دراسة حالة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 1، العدد 1، جامعة الشلف الجزائر، مارس ،2020

13-سمير عبد الله ،الشمول المالي في فلسطين ، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية ، القدس ،رام الله ،فلسطين،2016،ص15.

14-فضيل البشير ضيف ، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر ،مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 6، العدد1، 2020.

15-فلاق صليحة ، سامية شارف ، تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي ، مجلة التكامل الاقتصادي ، مجلد 7،العدد4،جامعة شلف ،الجزائر 2019

16-لعلاوي أحمد خير الدين، واقع وسائل الدفع الإلكتروني، UNEGMUC-TADAMSAD Revue، Vol2 ، °N2 ، مجلة ،تاريخ النشر: ،10/07/2022

17-رشا عودة لفته ، سالم عواد حسين اليات وسياسات مقترحة لتوسيع قاعدة انتشار الشمول المالي وصولا للخدمة المالية في العراق ، مجلة كلية مدينة العلم ، المجلد 11، العراق ، سنة 2019

18-نبيل فوري ، الشمول المالي كأداة لتحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ومتطلبات لتحقيقه، مجلد الاقتصاد الجديد، الجزائر 2019.

19-ياسر عبد طو الشرفا، حنين محمد بدر عجوز. دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء. المجلة العامة للاقتصاد والعمل. .2019

20-زهرة سيد أعمر ودحمان عبد الفتاح، التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الوطن العربي، دراسة حالة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا ،مجلة التكامل ،المجلد 8 العدد 1،جامعة الشلف ،الجزائر ،مارس 2020.

21-مقدم عبد الجليل، واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الالكتروني وأثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية،Global journal ofEconomics and Business vol 5 .No2.2018

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

ح-**<u>ملتقيات و مؤتمرات</u>**

1-بشار احمد العراقي وزهراء احمد النعيمي، الشمول المالي وأثره في تعزيز الاستقرار المالي في البلدان العربية، عدد خاص بالمؤتمر الدولي الثاني، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة جيهان، اربيل، العراق، 28-27 حزيران ،2018

2-سيد أحمد مجاهد و اخرون، الشمول المالي، الأسس النظرية والمفاهيم،ورقة بحثية مقدمة ضمن المؤتمر العلمي الدولي بعنوان "الهندسة الإدارية للمؤسسات المالية كخيار لتحقيق التنمية المستدامة"24- 25 ماي 2021 جامعة أدرار، الجزائر،صندوق النقد العربي 2015.

3-طالبي سميرة ، سعد الله أمال،سبل تعزيز الشمول المالي في الجزائر،الملتقى الدولي الثامن بتقنية التحاضر عن بعد، حول ا:لتمويل الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام(الواقع ، الفرص والتحديات)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير،جامعة طاهري محمد بشار ،24 و25 نوفمبر 2021

4-عبد الوهاب نعمون ،النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك ،مداخلة في الملتقى الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية،جامعة حسيبة بن بوعلي ،شلف ، الجزائر،يومي 14و 15 ديسمبر 2004.

5-لعلام لمياء ، سعدي هاجر ، دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر خلال الفترة 2011-2021، ملتقى وطني حول الشمول المالي في الجزائر ، واقع وأفاق، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،جامعة فرحات عباس ،جامعة سطيف1،يوم 13 أكتوبر 2022.

6-نغم حسين نعمة واحمد نوري حسن ،مؤشرات قياس الشمول المالي ومتطلباته، ضمن فعاليات المؤتمر العلمي التخصصي الرابع بعنوان الإبداع الإداري لتحقيق الرؤية المستقبلية لمنظمات الأعمال -كلية اقتصاديات الأعمال، -جامعة بغداد - العراق. ،2018

2/ **مراجع باللغة الأجنبية و المواقع الالكترونية**

1-Adams. Timothy D. Why Financial INCLUSION MATTERS. Center for Financial Inclusion. 2018

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

3-financial inclusion, An overview, https: www.southindianbank.com/pdf

4-https://www.southindianbank.com/UserFiles/file/CHAPTE201.pdf .

5-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/wems 533567.pdf

6-Ndulu, Benno, National Financial Inclusion Framework, Printing by Colour Print Tanzania, 2014. http://www.afiglobal.org/sites/default/2014.pdf

7-Nicolas Blancher. Financial inclusion of small and medium- sized enterprises in the Middle East and Central Asia. Washington, IMF Library. DC. 2019

8-Ratna Sahay & al. Can It Meet Multiple. Financial Inclusion Macroeconomic Goals. IMF. 2015

9-Kissi Fadia, Electronic payment mechanisms and thier role in reduction Algeria's liquidity ocrisis, journal of management, Organisations and Strategy JMOS, 2023, Vol 3, p 29.

10-Santoso Bedjo and Ahmed Kameel Mydin Meera, Indonesian Community Mobile financial Inclusion International Review of Management http://www.ir.brjiurnal.com/papers/142572433.pdf , 2015

11-Yorulmaz, Recep, Essays on Global Financial Inchesion, A thesis submitted to the University of Sheffield for the degree of Doctor of Philosophy in the Department of Economics February, 2016

12-https://edcarte.poste.dz-
si=rgEHTYGNA2npHo4a.؟https://youtu.be/MzftqRo_MDU.

13-http://www.worldbank.orq/qlobalfindex.

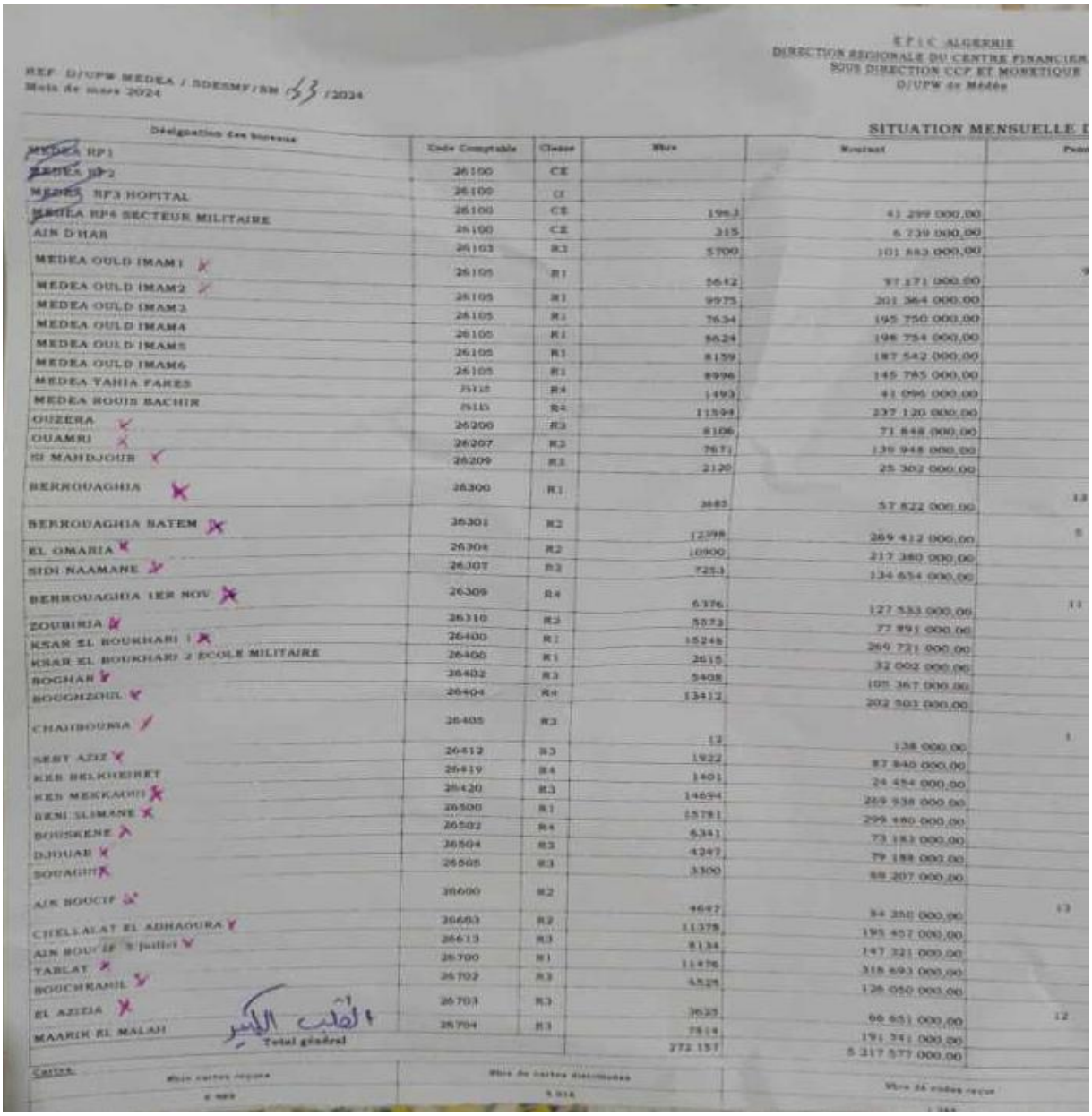
14-www.poste.dz

15-https://edcarte.poste.dz

.

الملاحق

الملحق رقم 1 :معلومات حول عمليات صراف ألي لشهر مارس لبلديات ولاية مدية



EPIC ALGERIE
DIRECTION REGIONALE DU CENTRE FINANCIER
SOUS DIRECTION CCP ET MONETIQUE
D/UPW de Médéa

REF D/UPW MEDEA / SDESMF/BM /53 /2024
Mois de mars 2024

SITUATION MENSUELLE D

Désignation des bureaux	Code Comptable	Classe	Nbre	Montant	Pour
MEDEA RP1	26100	CE			
MEDEA RP2	26100	CE			
MEDEA RP3 HOPITAL	26100	CE	1963	41 299 000,00	
MEDEA RP4 SECTEUR MILITAIRE	26100	CE	315	6 739 000,00	
AIN D'HAB	26103	R3	5700	101 883 000,00	
MEDEA OULD IMAM1	26105	R1	5642	97 171 000,00	9
MEDEA OULD IMAM2	26105	R1	9975	201 364 000,00	
MEDEA OULD IMAM3	26105	R1	7634	195 750 000,00	
MEDEA OULD IMAM4	26105	R1	8624	198 754 000,00	
MEDEA OULD IMAM5	26105	R1	8159	187 542 000,00	
MEDEA OULD IMAM6	26105	R1	8996	145 785 000,00	
MEDEA YAHIA FARES	26115	R4	1493	41 096 000,00	
MEDEA BOUIS BACHIR	26115	R4	11594	237 120 000,00	
OUZERA	26200	R3	8106	71 848 000,00	
OUAMRI	26207	R3	7871	139 948 000,00	
SI MAHDJOUB	26209	R3	2120	25 302 000,00	
BERROUAGHIA	26300	R1	3685	57 822 000,00	13
BERROUAGHIA SATEM	26301	R2	12398	289 412 000,00	5
EL OMARIA	26304	R2	10900	217 380 000,00	
SIDI NAAMANE	26307	R3	7253	134 654 000,00	
BERROUAGHIA 1ER NOV	26309	R4	6376	127 533 000,00	11
ZOUBIRIA	26310	R2	5573	77 891 000,00	
KSAR EL BOUKHARI 1	26400	R1	15248	269 721 000,00	
KSAR EL BOUKHARI 2 ECOLE MILITAIRE	26400	R1	2615	32 002 000,00	
BOGHAR	26402	R3	5408	105 367 000,00	
BOUGHZOUL	26404	R4	13412	202 503 000,00	
CHAIBOUBA	26405	R3	12	138 000,00	1
SEBT AZIZ	26412	R3	1922	87 940 000,00	
KEB BELKHEIRET	26419	R4	1401	24 454 000,00	
KEB MEKAHDI	26420	R3	14694	269 938 000,00	
BENI SLIMANE	26500	R1	15781	299 480 000,00	
BOUSKENE	26502	R4	6341	73 183 000,00	
DJOUAB	26504	R3	4247	79 188 000,00	
SOUAGHI	26505	R3	3300	88 207 000,00	
AIN BOUCIF	26600	R2	4647	84 350 000,00	13
CHELLALAT EL ADHAOURA	26603	R2	11378	195 457 000,00	
AIN BOUCIF 2 juillet	26613	R3	8134	147 321 000,00	
TABLAT	26700	R1	11476	318 693 000,00	
BOUCHRAHIL	26702	R3	4529	126 050 000,00	
EL AZIZIA	26703	R3	3635	66 651 000,00	12
MAARIF EL MALAH	26704	R3	7814	191 341 000,00	
Total général			272 157	5 317 577 000,00	

Cartes: Nbre cartes reçues | Nbre de cartes distribuées | Nbre de cartes reçues

المصدر : مقدمة من قبل موظف ببريد الجزائر –ولد إمام–بولاية المدية