جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة بعنوان:

أثر الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي في الجزائر للفترة ما بين (2010-2021)

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة الاقتصاد

تخصص: اقتصاد نقدي و بنكي

من إعداد الطالبين:

رمضان بلقيروس فيسة

محمد الفتحي سعدودي

إشراف الأستاذ:

بن قيدة مروان

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	المؤسسة الأصلية	ملاحظات
1. د غزازي عماد	جامعة المدية	رئيسا.
2. د بن قيدة مروان	جامعة المدية	مقررا.
3. د باصور كمال	جامعة المدية	عضوا ممتحنا.

السنةالجامعية: 2022/2021

شكر و تقدير

ق ال الله تعالى : " فتبسم ضاحكا من قولها و قال رب أوزعني أن
اشكر نعمتك التي أنعمت علي و على والدي و أن أعمل صالحا
ترضاه و أدخلني برحمتك في عبادك الصالحين " الآية 19 من
سورة النمل.

فالحمد لك حتى ترضى و الحمد لك إذا رضيت و الحمد لك بعد
الرضى و الشكر لله عز وجل الذي أعاننا على إتمام هذا العمل
المتواضع , و الصلاة و السلام على خاتم النبيين سيدنا محمد ابن
عبد الله صلى الله عليه و سلم.

أسمى عبارات الشكر و التقدير الأستاذ المشرف بن قيدة مروان الذي مد لنا يد
العون و لما أبداه من توجيهات قيمة و متابعة
مستمرة لإتمام هذه المذكرة.

كما نتوجه بالشكر الخالص إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة
المناقشة الذين قبلوا تقييم هذا العمل.

و إلى كل من قدم لنا يد المساعدة من قريب و من بعيد لإنجاز
هذا العمل

رمضان بلقيروس فيسة و سعدودي محمد الفتحي

أهدي ثمرة جهدي:

إلى التي حملتني وهنا على وهن وصقتني من نبع حنانها و عطفها الفياض , و رضاها عني سر نجاحي أمي رحمها الله.

إلى رمز الكفاح في الحياة إلى من غرس القيم و الأخلاق في قلبي إلى الذي كان سندا لي من متاعب الحياة

روح أبي الغالي رحمه الله.

إلى رفيقة دربي التي وقفت إلى جانبي و كانت لي سندا في هذه الحياة

و أعانتني على إنجاز هذا العمل إلى الزوجة الكريمة .

إلى ابنتي جنان حفظها الله

إلى إخوتي و أخواتي و كل عائلتي .

إلى كل من ساهم في مد يد العون لي في إنجاز هذه المذكرة

رمضان بلقيروس فيسة

أهدي ثمرة جهدي:

إلى التي حملتني وهنا على وهن وصقتني من نبع حنانها و عطفها الفياض , و رضاها عني سر نجاحي أمي رحمها الله.

إلى رمز الكفاح في الحياة إلى من غرس القيم و الأخلاق في قلبي إلى الذي كان سندا لي من متاعب الحياة

.

إلى رفيقة دربي التي وقفت إلى جانبي و كانت لي سندا في هذه الحياة

و أعانتني على إنجاز هذا العمل إلى الزوجة الكريمة .و إلى أولادي يونس و إسحاق و أية

إلى إخوتي و أخواتي و كل عائلتي .

إلى كل من ساهم في مد يد العون لي في إنجاز هذه المذكرة

سعدودي محمد الفتحي

المستخلص:

تناولت هذه الدراسة موضوع أثر الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي ,حيث إن الخدمات المالية الرقمية تساعد على إخراج الناس من الفقر , و يقوم الشمول المالي بإتاحة الفرص للمزيد من الأشخاص لكي يقوموا بإنشاء مشروعاتهم الخاصة و كسب دخل ثابت , يتم قياس الشمول المالي من خلال إتباع بعض مؤشرات و آليات تعزز من الشمول المالي , و تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع الخدمات المالية الرقمية و واقع الشمول المالي في الجزائر و مقارنتها مع الدول العربية الأخرى .

و خلصت هذه الدراسة إلى ضرورة و حتمية تحقيق الشمول المالي في الجزائر حتى تعزز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات و المنتجات المالية لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية و كيفية الحصول عليها و الاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية و الاقتصادية .

الكلمات المفتاحية : الخدمات المالية الرقمية , الشمول المالي , تكنولوجيا المالية , الرقمنة المالية .

فهرس المحتويات

شكر و تقدير

إهداء

المستخلص

فهرس المحتويات

قائمة الأشكال

قائمة الجداول

مقدمة

الفصل الأول : الخدمات المالية الرقمية

المبحث الأول : محاولة تحديد طبيعة الخدمات

المطلب الأول : مفهوم الخدمات

المطلب الثاني : خصائص الخدمات

المطلب الثالث : أهمية الخدمات

المبحث الثاني : الإطار النظري للخدمات المالية

المطلب الأول : مفهوم الخدمات المالية

المطلب الثاني : خصائص الخدمات المالية

المطلب الثالث : أنواع الخدمات المالية

المبحث الثالث : ماهية الخدمات المالية الرقمية

المطلب الأول : مفهوم الخدمات المالية الرقمية

المطلب الثاني : أنواع الخدمات المالية الرقمية

المطلب الثالث : متطلبات تقديم الخدمات المالية الرقمية

الفصل الثاني : الشمول المالي

المبحث الأول : الإطار العام للشمول المالي

المطلب الأول : نشأة و تطور الشمول المالي

المطلب الثاني : تعريف الشمول المالي

المطلب الثالث : الهيئات العالمية المعنية بوضع معايير الشمول المالي

المبحث الثالث : مقومات الشمول المالي

المطلب الأول : أبعاد الشمول المالي

المطلب الثاني : مبادئ الشمول المالي

المطلب الثالث : ركائز الشمول المالي

المبحث الثاني : أهمية و أهداف الشمول المالي

المطلب الأول : أهمية الشمول المالي

المطلب الثاني : أهداف الشمول المالي

المطلب الثالث : الخدمات المالية الرقمية و الشمول المالي

الفصل الثالث : أثر الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي في الجزائر للفترة ما بين (2010-2021)

المبحث الأول : واقع الشمول المالي

المطلب الأول : تحليل الشمول المالي في الجزائر

المطلب الثاني : واقع الشمول المالي في الدول العربية

المطلب الثالث : مقارنة بين الجزائر و بعض البلدان المجاورة

المبحث الثاني : واقع الخدمات المالية الرقمية

المطلب الأول : واقع الخدمات المالية الرقمية بالاعتماد على قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي Global Findex خلال سنوات 2011-2014-2017 .

المطلب الثاني : واقع الخدمات المالية الرقمية (2016 إلى غاية 2019)

المبحث الثالث : التحديات و الحلول

خاتمة

قائمة المراجع

قائمة الأشكال :

الشكل رقم 01	دورة حياة الخدمة المالية
الشكل رقم 02	أبعاد الشمول المالي
الشكل رقم 03	ركائز الشمول المالي

قائمة الجداول

الجدول رقم 01	أهداف الشمول المالي
الجدول رقم 02	ملكية الحسابات في مؤسسات مالية لنسبة من البالغين 15 سنة فأكثر في الجزائر
الجدول رقم 03	الفجوة بين الجنسين في الجزائر لسنة 2017 .
الجدول رقم 04	نسبة الأفراد البالغين (فوق 15 سنة) الذين اقترضوا من المصارف التجارية أو المؤسسات المالية للسنوات : 2011-2014-2017
الجدول رقم 05	نسبة الأفراد المدخرين في الجزائر خلال سنوات 2011-2014-2017
الجدول رقم 06	نسبة الاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية بالنسبة للأفراد البالغين (15 سنة فما فوق) في الدول العربية خلال السنوات 2011-2014-2017 .
الجدول رقم 07	نسبة الادخار في المؤسسات المالية الرسمية بالنسبة للأفراد البالغين في الدول العربية خلال السنوات 2011-2014-2017
الجدول رقم 08	مقارنة لبعض مؤشرات الشمول المالي في الجزائر و بعض البلدان المجاورة لسنة 2017
الجدول رقم 09	نسبة استخدام الهاتف المحمول أو الانترنت للوصول إلى حساب مصرفي خلال سنة 2017 .
الجدول رقم 10	نسبة استخدام المدفوعات الرقمية خلال 2014- 2017 .
الجدول رقم 11	الاقتراض بواسطة بطاقة الائتمان فوق 15 سنة
الجدول رقم 12	تطور عمليات السحب و الدفع الإلكترونيين الخاصة بالمصارف (ما عدا بريد الجزائر) في الجزائر للفترة 2016-2019

مـقــدمــة

يتمثل مفهوم الشمول المالي في طياته السعي نحو تحقيق النمو الشامل من خلال تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات و المنتجات المالية , و كذا تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل , إلى جانب تعزيز و حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية , وفي هذا الصدد قامت غالبية دول العالم المتقدمة و النامية منها بتبني سياسات تضمن تحقيق الشمول المالي من خلال تمكين جميع شرائح المجتمع من الوصول إلى الخدمات و المنتجات المالية .

نتيجة للتوسع السريع في مجال الخدمات المالية عبر العالم ساهمت في ظهور الرقمنة المالية و التي تعتبر من المفاهيم الحديثة في القطاع المالي , حيث شهدت انتشارا و تطورا كبيرا في مختلف دول العالم , إذ عملت على تقديم مجموعة من الخدمات و هذا عن طريق تبنيها مجموعة واسعة من التقنيات الحديثة .

و في ظل هذا التطور التكنولوجي و الانتشار السريع للرقمنة المالية , شهد قطاع الخدمات المالية توسع كبير في العديد من البلدان , إذ أن توسعة دائرة المستفيدين من الخدمات المالية تعمل على تمكين المجتمع ككل و تعزيز الاستقلال المالي للأفراد و تحقيق تنمية اقتصادية و مستدامة و استخدام الأمثل للموارد .

فيما يخص الجزائر يحاول بنك الجزائر تبني استراتيجية وطنية لتعزيز الشمول المالي و هذا من خلال اعتماد مجموعة من الآليات لتجاوز المعوقات و التحديات التي تؤدي إلى عزوف الأفراد عن استخدام الخدمات و المنتجات المالية الرسمية .

الإشكالية الرئيسية : و بناءا على ما تم ذكره يمكن طرح الإشكالية التالية

إلى أي مدى يمكن للخدمات المالية الرقمية أن تساهم في التأثير على الشمول المالي في الجزائر ؟

الإشكاليات الفرعية : و على ضوء التساؤل الرئيسي السابق يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية

1- ماذا يقصد بنظام التحويل الالكتروني (EET) ؟

2- ما هي الهيئات العالمية المعنية بوضع معايير الشمول المالي ؟

3- من هي الدولة التي احتلت المرتبة الأولى من بين الدول العربية من حيث مؤشر ملكية الحسابات في مؤسسات مالية رسمية ؟

الفرضيات : و للإجابة على التساؤلات الفرعية يمكننا صياغة الفرضيات التالية

1- يحقق نظام التحويل الالكتروني البساطة و الفعالية في شؤون الإدارة المالية و يوفر الوقت و الجهد ؛

2- تتمثل لجنة بازل للرقابة المصرفية و لجنة نظم المدفوعات و التسويات إضافة إلى المنظمات الدولية لهيئات الأوراق المالية في هيئات معنية بوضع معايير الشمول المالي ؛

3- تحتل الإمارات العربية المتحدة المرتبة الأولى من حيث مؤشر ملكية الحسابات في المؤسسات مالية رسمية من بين الدول العربية .

أهمية الدراسة :

يكتسي هذا الموضوع أهمية بالغة و ذلك نظرا لكون الشمول المالي يسعى إلى تعميم و تقريب وصول الخدمات المالية لمستهلكي الخدمات المالية باستخدام أدوات و ابتكارات مالية رقمية خاصة في المناطق المعزولة و البعيدة عن الوكالات المصرفية و البريدية في المناطق النائية , في حين يساهم الشمول المالي في تحقيق منافع اقتصادية كبيرة للمجتمع و لاقتصاد الدولة , و ذلك عبر إتاحة فرصة الاستفادة من الخدمات المالية لكل فئات المجتمع و خاصة فئة ذوي الدخل المحدود , إضافة إلى تشجيع الأفراد لاستخدام و التقرب نحو الخدمات المالية لأن هناك جمهور واسع يتخوف من الخدمات المالية و ذلك لنقص الثقة في أمان و ضمان العمليات البنكية .

منهج الدراسة :

إلماما بجوانب الموضوع المختلفة و معالجة لإشكالية الدراسة سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية و الشمول المالي , إضافة إلى اعتماد آليات و مؤشرات للشمول المالي لدراسة واقعها في الجزائر و مقارنتها بالدول العربية و إجراء تحليل لها .

أسباب اختيار الموضوع :

تم اختيار هذا الموضوع لعدة اعتبارات موضوعية و ذاتية أهمها :

- الميول الشخصي إلى دراسة هذا الموضوع و معرفة أكثر عن الخدمات المالية الرقمية و الشمول المالي ؛

- الرغبة في تنمية المعرفة الذاتية في مجال تحقيق منافع اقتصادية كبيرة للمجتمع و لاقتصاد الدولة ؛

- حب الاطلاع أكثر على موضوع الشمول المالي و الخدمات المالية و ربطها بالرقمنة حيث أصبح مصطلح الخدمات المالية الرقمية واسع و شامل و تبنته العديد من الدول خاصة في الفترة الحالية التي شهدتها البلاد بسبب ظاهرة كورونا 19 و ما ترتب عنه من الحجر الصحي .

حدود الدراسة :

الإطار الزماني : امتدت الدراسة لمدة سنة من 2021 إلى غاية 2022 و هي فترة غير كافية نوعا ما حيث وجدنا صعوبة في جمع كم هائل من المعلومات و المؤشرات .

الإطار المكاني : بالنسبة للإطار المكاني الخاص بتطبيق دراستنا غير موجود لأن دراستنا كانت عبر مواقع التواصل الاجتماعي أو الجامعة و لم يتم إجراء أي دراسة حالة أو استبيان خارج الجامعة .

صعوبة الدراسة : نظرا لتفشي ظاهرة كورونا 19 تعذر علينا جمع معلومات و مؤشرات خاصة بسنة 2019-2021 و ذلك أن الدولة اهتمت بمجال الصحة و لم تعطى أهمية نوعا ما للجانب المالي , إضافة إلى تحنت المؤسسات للإفصاح لنا عن معلوماتها المالية الخاصة بدراستنا .

هيكل الدراسة :

لقد قمنا بتقسيم البحث إلى ثلاثة فصول بحيث يحتوي كل فصل على ثلاث مباحث و كل مبحث يحتوي على ثلاث مطالب على النحو التالي :

سنتناول في الفصل الأول مختلف المفاهيم الخاصة بالخدمات , إضافة إلى تحديد الإطار النظري للخدمات المالية و الخدمات المالية الرقمية ؛

سنتطرق في الفصل الثاني إلى الإطار النظري للشمول المالي و دراسة مقوماته إضافة إلى ذكر أهميته و أهدافه ؛

أما الفصل الثالث سنتناول فيه واقع الشمول المالي و واقع الخدمات المالية الرقمية في الجزائر و مقارنتها مع بعض الدول العربية مع دراسة واقع الشمول المالي في ظل تفشي ظاهرة كورونا 19 , إضافة إلى التحدات و إيجاد الحلول لها .

الدراسات السابقة :

لقد تم تناول هذا الموضوع في العديد من الملتقيات الدولية و المحلية و الدراسات الجامعية و نجد من أهم الدراسات التي اختصت حديثا بالموضوع :

– دراسة حسيني جازية , " تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية " , مجلة اقتصاديات شمال اقتصاديات شمال إفريقيا , المجلد 16 , العدد 23 , جامعة الشلف – الجزائر , 2020 . تهدف هذه الدراسة إلى التأصل النظري لفكرة الشمول المالي أبعاده و الأهداف المرجوة منه , و التطرق إلى أنواع الخدمات المالية الرقمية المبتكرة , إضافة إلى إبراز كيفية مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي و على تحديد متطلبات تعميم الخدمات المالية الرقمية في الدول العربية للوصول للشمول المالي .

– دراسة مكرود راوية و زعوان رفيقة , " واقع الشمول المالي و دور التكنولوجيا المالية في تعزيزه " , دراسة حالة الجزائر 2011-2020 , مذكرة الماستر في العلوم الاقتصادية , المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة , ميلة , 2020 – 2021 . تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الشمول المالي في الجزائر , و اقتراح العوامل المساعدة على تعزيز الشمول في ظل التطورات المالية و المصرفية التي يشهدها القطاع المالي في الجزائر , و مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين معدل الوصول إلى الخدمات المالية .

خلصت هذه الدراسة إلى وجود ضعف في مستوى الشمول المالي في الجزائر مقارنة ببعض دول الجوار , مما جعلها تصنف ضمن مجموعة الدول ذات الشمول المالي المتوسط , الأمر الذي يلتزم ضرورة إتباع استراتيجيات قادرة على رفع مستوياته .

– دراسة فضيل البشير ضيف , " واقع الشمول المالي في الجزائر " , مجلة إدارة الأعمال و الدراسات الاقتصادية , المجلد السادس , العدد الأول , 2020 . تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع الشمول المالي في الجزائر , من خلال دراسة كل من مفهوم الشمول المالي , و مبادئه و أهميته ماهية الشمول المالي .

خلصت هذه الدراسة إلى وجود عقبات تحول دون الشمول المالي مما استلزم الأمر وضع توصيات تستدعي ضرورة تفعيل ميكانيزمات قادرة على تدعيم و رفع مستوياته .

تقييم الدراسات السابقة :

إن ما يميز هذه الدراسات أنها تهدف إلى تحديد متطلبات تعميم الخدمات المالية الرقمية في الدول العربية للوصول إلى الشمول المالي و التعرف على واقع الشمول المالي في الجزائر و مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين معدل الوصول إلى الخدمات المالية .

إن ما يميز هذه الدراسة عن باقي الدراسات الأخرى أنها تهدف إلى معرفة واقع كل من الخدمات المالية الرقمية و الشمول المالي و إجراء مقارنة بينها و بين الدول المجاورة و معرفة وضع و حالة الجزائر في تحقيق الاشتمال المالي .

الفصل الأول:
الخدمات المالية الرقمية

تمهيد :

سيطرت الثورة الرقمية على الخدمات و المنتجات المالية , فلقد فتحت التقنيات الرقمية المجال أمام العولمة الحقيقية ,مما أتاح عمليات الاتصال الفورية بين الأنظمة المصرفية عبر الحدود الجغرافية , و عزز من تنفيذ المعاملات عبر مجموعة كبيرة من الأجهزة الإلكترونية , و دائما ما تعمل الخدمات المالية الرقمية على تغيير علاقات المصارف مع العملاء و على تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية بطريقة لا مثيل لها , ما ينجم عن هذا تزايد الطلب على نظام مالي يتميز بسرعة أكبر و مرونة أكثر و تطور أسرع .

المبحث الأول : محاولة تحديد طبيعة الخدمات

في ظل التطورات التكنولوجية التي غيرت من طبيعة المعايير التي اعتاد الإنسان الاعتماد عليها في وصف الخدمات , أصبح هذا الأخير (اصطلاح الخدمات) يواجه شأنه شأن الكثير من المفاهيم الاقتصادية و الاجتماعية الكثير من الصعوبات في تحديد واضح و محدد له .

المطلب الأول : مفهوم الخدمات

تنطلق معظم التعاريف الشائعة للخدمات من محاولة التمييز بينهما و بين السلع , على أساس الخصائص المادية و اللامادية لكل منهما , ففي حالة السلع فإنه يمكن تحديد سماتها المادية , و وصفها وصفا دقيقا , في حين يختلف الأمر في حالة الخدمات فالعمليات المؤدية إلى تحسين الصحة , أو إصلاح سيارة , أو إجراء مدفوعات , أو استشارات مالية تصنف على أنها خدمات . [1]

و المقصود هنا بالخدمات هي تلك الأنشطة الاقتصادية غير المجسدة في صورة سلعية " مادية " و إنما تقدم في صورة نشاط مفيد لمن يطلبه (مثل الخدمات المالية من المصارف و شركات تأمين و خدمات النقل البري و البحري) .

غير أن التطورات التكنولوجية غيرت من طبيعة المعايير التي اعتاد الإنسان الاعتماد عليها في وصف الخدمات , فالصفات اللامادية – أي المعنوية – و عدم إمكانية التخزين و تزامن الإنتاج و الاستهلاك كخصائص للعمليات التي توصف بالخدمات تتغير كليا أو جزئيا مع التطورات التكنولوجية مثلما حدث في تسليم الخدمات عن بعد بواسطة وسائل الاتصال العصرية و عملية التخزين المعلومات بواسطة الحاسب الآلي ,كإحدى ثمار ثورة الخدمات التي بدأت تتضح معالمها منذ عقد السبعينات , و تزايدت قوة و انتشارا في عقد الثمانينات .

من هنا أصبحت هناك حاجة ملحة للبحث عن تعريف أكثر تحديدا لمصطلح " الخدمات " يحينا المشاكل السابق عرضها , و عليه و على ضوء ما سبق يمكن التطرق إلى بعض التعاريف .

عرفت منظمة الآيزو (1994) الخدمة على أنها :" تعبر عن النتائج المتولدة من خلال النشاطات المتعلقة بالتفاعل بين المورد و الزبون أو عن طريق النشطات الداخلية للمورد بهدف التقاء احتياجات الزبون ".[2]
و يتعلق بهذا التعريف الملاحظات التالية :

---

[1] سامي عفيفي حاتم , التجارة الخارجية بين التنظير و التنظيم , القاهرة , الدار المصرفية اللبنانية , 1991 , ص 295 .

[2] الصرن , رعد حسن , " عولمة جودة الخدمات المصرفية , مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع , عمان , الأردن , 2007 , ص 41 .

– يمكن أن يتمثل الممول أو الزبون في التفاعل بين الأفراد أو التجهيزات ؛

– تعد نشاطات الزبون أثناء عملية التفاعل مع الممول أساسية لتسليم الخدمة ؛

– يشكل تسليم أو استعمال السلعة الملموسة جزءا من عملية تسليم الخدمة ؛

– قد ترتبط الخدمة بالتصنيع و تزويد السلعة الملموسة .

حسب سامي عفيف حاتم يمكن تعريف الخدمة على أنها : " فعل ينشأ عن نشاط إنتاجي يؤدي إلى تغيير حالة المستفيد أو وضعه " . [1]

لكن السلع أيضا تغير من حالة المستفيد .

و حسب حسين عبيد فيعرف الخدمة بأنها : " مخرج يتم إنجازه بتضافر مجموعة من عوامل الإنتاج , و قد تكون الخدمات مخرجات نهائية يستفيد منها المستهلك مباشرة مثل الخدمات نقل الأفراد , و خدمات الاتصالات , و خدمات الصحة و التعليم , و قد تكون الخدمات ذاتها بمثابة مدخلات في عملية الإنتاج أو عملية التوزيع مثل خدمات التخزين أو نقل البضائع , و أيا كان الأمر فإن إنتاج الخدمة إنما هو بمثابة تحقيق منفعة ما , و هو ما يوازي التحليل القديم الذي اعتبر أن الإنتاج لا يقتصر فقط على إنشاء المادة بل أيضا يتصرف إلى إضافة المنفعة " . [2]

بهذا التعريف نجد أن حسين عبيد اعتمد على المنفعة للتعريف , سواء بمخرجات لمنفعة المستهلك النهائي و قد تكون مدخلات لنظام آخر , لكنه أرجعنا في تعريفه للتمييز بين السلع و الخدمات على أساس الطبيعة المادية , و من أجل الفصل في هذه التعاريف تم التطرق لتعريف نظام الحسابات القومية لعام 1993 لمصطلح الخدمات الذي جاء على النحو التالي :

" ليست الخدمات كيانات منفصلة يمكن إقرار حقوق الملكية على أساسها , و لا يمكن الاتجار بها بصورة منفصلة عن إنتاجها , فالخدمات عبارة عن نواتج متجانسة تنتج بناء على الطلب و تتألف بصورة نمطية من تغيرات في حالة وحدات الاستهلاك ناشئة عن أنشطة المنتجين بناءا على طلب العملاء و يجب أن تكون في وقت اكتمال إنتاجها قد قدمت إلى المستهلكين و ثمة هناك مجموعة من الصناعات التي تصنف عموما كصناعات خدمات تنتج نواتج لها كثير من الخصائص السلع كإنتاج معلومات تخصصية و أخبار و تقارير استشارية و برامج

---

[1] سامي عفيفي حاتم , التجارة الخارجية بين التنظير و التنظيم , مرجع سابق , ص 295 .

[2] حسن عبيد , الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات , أوراق اقتصادية , العدد 20 , مركز البحوث و الدراسات الاقتصادية و المالية , جامعة القاهرة , نوفمبر 2002 , ص 04 .

حاسوبية و أفلام سينمائية و ما إلى ذلك , و كثيرا ما تخزن نواتج هذه الصناعات على أشياء مادية كالورق و الأشرطة و الأقراص و ما إليها , و يمكن الاتجار بها كسلع عادية " . [1]

المطلب الثاني : خصائص الخدمات

إن خصائص الخدمات بشكل عام تتشابه إلى حد ما مع خصائص الخدمات المالية , إلا أنها تختلف عنها بطريقة أداء الموظفين العاملين بالمنظمة , طبيعة الأنشطة و الإجراءات , و اختلاف حاجات و رغبات الزبائن و أن خصائص الخدمات المالية المقدمة في المصارف تأخذ سمة واسعة و ذات بعد شمولي و كافية للعديد من الجوانب و تتمثل أهم الخصائص التي تتصف بها الخدمة المالية في :

1- لاملموسية الخدمة : إن أبرز ما يميز الخدمة عن السلعة أن الخدمة غير ملموسة , حيث يتعذر على الزبون تبعا ذلك إدراك الخدمة من خلال حواسه الخمسة , إذ أنه لا يستطيع أن يتذوق أو يشم أو يسمع أو يرى أو يلمس الخدمة قبل اقتناءها عكس السلع , و بالتالي فلا يمكن له تقييم أو فحص أو مراقبة جودة الخدمة قبل استهلاكها , و من آثار هذه الخاصية كذلك :

- صعوبة تقييم الخدمات المتنافسة بهدف التمييز بينها قبل الحصول عليها ؛
- ارتباط الحصول عليها و استخدامها بعنصر المخاطرة و عدم الرضا عنها بعد تجربتها ؛
- يصبح سعرها عند الرغبة في الحصول عليها هو معيار جودتها ؛
- عدم القدرة على تقييم الخدمات بهدف اختيار أحسنها إلا بعد الحصول عليها ؛
- إن الحصول على الخدمة يرتبط بعنصر المخاطرة و عدم الرضا عنها بعد تجريبها .

كما نشير إلى صعوبة حماية الخدمات قانونيا عن طريق براءة الاختراع مما يسهل عملية تقليدها , فمن السهل جدا أن يقوم أحد المصارف مثلا بتقديم منتج مصرفي جديد تحت اسم وشهرة جديدين إلى المستهلك مقلدا بذلك مصرفا آخرا , و الذي يمكن أن يكون صاحب المبادرة في تقديم هذا المنتج , إضافة إلى ذلك , فالخدمة تفنى بمجرد إنتاجها أي غير قابلة للتخزين★ , و باعتبار أن الطلب على الخدمات جد متقلب , فإنه يصعب على المؤسسة الخدمية سحب منحنى عرض خدماتها بما يتوافق و منحنى الطلب عليها , فمثلا الغرف

[1] دليل إحصاءات التجارة الدولية في الخدمات , الأمانة العامة للأمم المتحدة , 30 نوفمبر 2000 , ص 15 .

★ هذه الخاصية ليست مطلقة , فالعديد من الخدمات و في شتى المجالات أصبحت تسجل في وسائط تخزين حديثة كالأشرطة السمعية و البصرية , الأقراص الممغنطة , أو في صفحات الأنترنيت ...إلخ , و هي ما يعرف ب " الخدمات المجمدة " .

الشاغرة في أحد الفنادق السياحية خارج الموسم السياحي تعتبر فرصة ضائعة و تكاليف إضافية على عاتق المؤسسة .

2- عدم انفصالية الخدمة : و تعني هذه الخاصية تلازم عمليتي الإنتاج و الاستهلاك للخدمة , فالفحص الطبي لا يمكن أن يجرى إلا بوجود المريض الذي يعتبر عنصرا أساسيا في أداء الخدمة , أو أن يكون مرشدا أثناء تقديم الخدمة حتى يحصل عليها وفقا لرغباته , و ذلك مثلما يحدث في صالون الحلاقة من توجيهات الزبون للحلاق حتى يحصل على الحلاقة التي ترضيه , أي أنه يجب تقديم الخدمة في الوقت المناسب و بطريقة مناسبة حتى تبنى الثقة بين المستهلك .

و نشير إلى أن هناك خدمات لا تتطلب بالضرورة حضور المستفيد شخصيا إلى مؤسسة الخدمة كالخدمات الموجهة إلى ممتلكات المستفيد كالصيانة و إصلاح الآلات .

3- عدم تملك الخدمة : أي أنه لا يمكن حيازة الخدمة كما هو الحال بالنسبة للسلع المادية و استعمالها وقت ما يريد , أي أن الزبون يستفيد منها لحظة إنتاجها دون حيازتها .

4- فنائية الخدمة : حيث لا يمكن تخزين الخدمة نظرا لخاصيتها غير الملموسة لأنها ستضيع إذا لم تستهلك في الوقت المناسب .

5- عدم التجانس " تباين الخدمة " : و تعني هذه الخاصية عدم القدرة في كثير من الحالات على تنميط الخدمات , و خاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الإنسان بشكل كبير , لأنه من الصعب التنبؤ بالحصول على مستوى ثابت من الجودة في كل مرة لأن جودة الأداء تتأثر بمقدم الخدمة و بظروفها , فكل وحدة من وحدات الخدمة تختلف عن الوحدات الأخرى من الخدمة نفسها , عكس السلع التي تتميز بوحدة المقاييس و المواصفات , و طالما أن أداء الخدمة مرتبط بمقدمها , فإنه يصعب التنبؤ بالحصول على مستوى ثابت من الجودة لها عبر الوقت سواء من شخص الآخر أو للشخص نفسه من وقت لآخر , فشركة الطيران مثلا لا تستطيع تقديم مستوى الخدمة نفسه في كل رحلة , و على خلاف ذلك فإن شركات كبرى مثل Disney و Donalds Mc تسعى جاهدة لتقديم خدمات متشابهة عبر بلدان العالم التي تغطيها في إطار تدويل نشاطاتها .

المطلب الثالث : أهمية الخدمات

إن التطور الكبير الذي يجري الآن في قطاع الخدمات يندرج ضمن ما يمكن وصفة بثورة الخدمات , ففي الدول المتقدمة لم يعد قطاع الصناعة هو القطاع المهيمن و إنما قطاع الخدمات , بل أصبح معدل نمو قطاع الخدمات يتفوق على معدلات القطاعات الأخرى بل و في كثير من الحالات يكون على حسابها , و مما زاد من أهمية الخدمات ذلك النمو الهائل في هذا القطاع و الذي يعزى إلى عدة أسباب منها : [1]

– سرعة التحولات التكنولوجية التي انعكست على حجم و نوع الخدمات المقدمة , و هذا يظهر بشكل واضح في سرعة التطورات التكنولوجية المتسارعة في قطاع الخدمات ؛

– النمو المتسارع للخدمات على المستوى العالمي و الذي ينعكس بإزالة الحواجز الجمركية من خلال اتفاق منظمة التجارة العالمية و ظهور شركات متعددة الجنسيات ؛

– استقطاب الخدمات أعداد كبيرة من العاملين مما ينعكس على زيادة فرص العمل و المساهمة في تخفيض حجم البطالة ؛

– اتساع الطلب على الخدمات من قبل العملاء .

[1] الصرن , رعد حسن , " عولمة جودة الخدمات المصرفية , مرجع سابق , ص 51 .

المبحث الثاني : الإطار النظري للخدمات المالية

عرفت الخدمات المالية مجالا كبيرا من التغير و التطور بفضل التكنولوجيا الحديثة التي تبنتها المصارف , و يعد من أهم الخدمات المقدمة , حيث يشمل الخدمات المصرفية و الأسواق المالية و التأمين , تعددت الخدمات المالية و تنوعت بتعدد و تنوع حاجات و رغبات العملاء .

المطلب الأول : مفهوم الخدمات المالية

تفتقر الخدمات المالية إلى تعريف واضح و دقيق و شامل , حيث أن معظم أدبيات تسويق الخدمات المالية تتغاضى عن تقديم تعريف محدد لها , و ذلك للأسباب التالية :

- أن القوانين التي تخضع لها معمول بها في كل دولة على حدة ؛
- تعدد و تنوع المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات المالية :
  - ✓ البنوك التجارية و الإسلامية ؛
  - ✓ شركات الإستثمار ؛
  - ✓ مؤسسات المدخرات و القروض ؛
  - ✓ جمعيات الإسكان ؛
  - ✓ بنوك الرهن العقاري ؛
  - ✓ صناديق التقاعد .

إن أي تعريف سوف يتضمن الأنشطة المتعددة و الوظائف التي تقوم بها المؤسسات المالية , مما سيخرج التعريف عن هدفه الأساسي و ذلك للنطاق الكبير و الواسع من الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات من المحاولات لوضع تعريف عملي لها . قدم Median 1996 التعريف التالي الذي سلط الضوء على الجوانب الخاصة للخدمات المالية حيث قال " أن الخدمات المالية هي الأنشطة , المنافع و الرضا المرتبطة جميعها ببيع الأموال و التي تقدم للمستخدمين Users و العملاء Customers قيمة متعلقة بالأموال " .

و لكن هذا التعريف يعتبر واسعا و غير محددا و فيه كثير من الغموض لأنه لا يعطى للخدمات المالية أبعادها و مضامينها الحقيقية .

و كذلك فقد تم تعريف الخدمات المالية على أنها " أي نشاط أو منفعة أو أداء له طبيعة مالية , يقدمه طرف إلى طرف آخر و يخضع إلى قوانين أو محكوم بتشريعات أو أنظمة أو تعليمات أو سياسات صادرة من

قبل جهة , أو من قبل مؤسسة عامة تمارس سلطة تنظيمية أو رقابية منحت لها بموجب القوانين المعمول بها في دولة معينة " . [1]

تعرف الخدمة المالية على أنها : " أي خدمة ذات طابع مالي , نقدية , أو تمويل أو ادخار أو توظيف مالي (استثمار) أو مجرد وساطة , و غالبا ما تتمثل هذه الخدمات في خدمات مصرفية أو خدمات تأمينية أو خدمات في سوق رأس المال " .[2]

تعرف الخدمة المالية : " هي كل خدمة ذات طابع مالي يقوم بتقديمها مؤدي أو موردي الخدمات المالية لأي بلد عضو , و لكن على شرط أن لا تكون الخدمات موردة في إطار ممارسة السلطة الحكومية لنشاطاتها , أي يتم استثناء الخدمات الموردة في إطار ممارسات الحكومة من الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات , كالأنشطة التي يقوم بها البنك المركزي أو السلطة النقدية لتنفيذ سياسات نقدية أو سياسات خاصة بسعر الصرف , الأنشطة التي تدخل ضمن التأمينات الاجتماعية أو الخطط الخاصة بالتقاعد التي تقدمها الحكومة , النشاطات المالية التي تقوم بها المؤسسات لحساب الحكومة ...الخ " .[3]

المطلب الثاني : أنواع الخدمة المالية

من الصعب حصر جميع الخدمات المصرفية التي أصبحت تقدمها المصارف نظرا و كما أشرنا سلفا أن الخدمات المصرفية متعددة و متنوعة , و أصبحت خاضعة لتطورات مستمرة نتيجة استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمات المصرفية , و عموما يمكن تقسيم أنواع الخدمات المالية على النحو التالي :

1- قبول الودائع [4] : و تتمثل في مختلف الحسابات و الودائع التي تترك لدى المصارف و هي :

- ✓ الودائع الجارية (الحسابات الجارية أو حسابات تحت الطلب) ؛
- ✓ الودائع الادخارية : و هي الودائع لأجل محدد , ودائع التوفير , و شهادات الإيداع .

---

[1] سليمان شكيب الجيوسي , محمود جاسم الصميدعي , تسويق الخدمات المالية , دار وائل للنشر و التوزيع , عمان , الأردن , الطبعة الأولى , 2009 , ص 28 .

[2] مصطفى رشدي شيحة , اتفاقيات التجارة العالمية في عصر العولمة , دار الجامعة الجديدة , الإسكندرية , مصر , 2004 , ص 217 .

[3] يابسي الياس , الآثار محتملة لتحرير تجارة الخدمات المالية على القطاع المصرفي الجزائري وفقا للاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات , أطروحة دكتوراه غير منشورة , كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير , جامعة الجزائر 3 , 2012 – 2013 , ص 93 .

[4] حدو علي , انعكاسات الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات المالية على تأهيل المنظومة المصرفية الجزائرية , مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية , كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير , جامعة الجزائر , السنة الجامعية 2011-2012 , ص 12 .

2- تقديم التسهيلات الائتمانية : و تتمثل في القروض بمختلف أنواعها قصيرة و متوسطة و طويلة الأجل بالإضافة إلى خطابات الضمان و فتح الاعتمادات المستندية .

3- الخدمات المصرفية التقليدية : و هي كل الخدمات التي تقدمها المصارف التجارية يوميا لزبائنها مقابل حصولها على عمولات مثل :

- صرف الشيكات المسحوبة على المصرف بالعملة المحلية و الأجنبية ؛
- تحصيل الشيكات لصالح زبائن المصرف ؛
- إجراء جميع عمليات التحويلات وفقا لأوامر الزبائن بالداخل و الخارج ؛
- إصدار الشيكات للزبائن ؛
- فتح الحسابات بالعملة المحلية و الأجنبية ؛
- إصدار الشهادات التي تثبت القيام بالعمليات المالية مع الزبائن .

4- الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية : و تتمثل في الاستثمار في الأوراق المالية , إدارة محافظ الأوراق المالية لصالح الزبائن , المساهمة في رؤوس أموال المشاريع الاستثمارية , خدمات الهندسة المالية , خدمات أمناء الاستثمار لصالح الزبائن , تقديم الاستشارات المالية , دراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع لصالح العملاء .

و هي جد محدودة في المصارف الجزائرية نظرا لضعف التعامل بالأدوات المالية الاستثمارية و ضعف السوق المالي أي البورصة . [1]

5- الخدمات المصرفية الحديثة : لقد حدث تطور هام في أسلوب و مجال نشاط المصارف خلال السنوات الأخيرة , فقد تعددت و تنوعت الخدمات التي أصبحت تقدمها المصارف , و بالتالي أسلوب تقديمها للعملاء , و يرجع ذلك لعدة أسباب أهمها :

- الاستفادة من التطورات الهائلة في مجال المعلومات و الحاسبات الآلية ؛
- التزايد المستمر في احتياجات و رغبات الزبائن ؛

[1] جهاد صيفي , تطوير الخدمات المصرفية كمدخل لدعم القدرة التنافسية في البنوك , دراسة حالة بنك الخليج الجزائر , وكالة بسكرة , مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية , كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير , جامعة محمد خيضر , بسكرة , السنة الجامعية 2013-2014 , ص 12 .

– التحول في فلسفة العمل المصرفي و التسويق المصرفي حيث أصبحت المصارف تستهدف شريحة واسعة من الزبائن و لا تقتصر على شريحة أو فئة محدودة منهم , و تحول الاهتمام من التركيز على أداء الخدمات المصرفية إلى التركيز على الزبائن و إشباع احتياجاتهم .

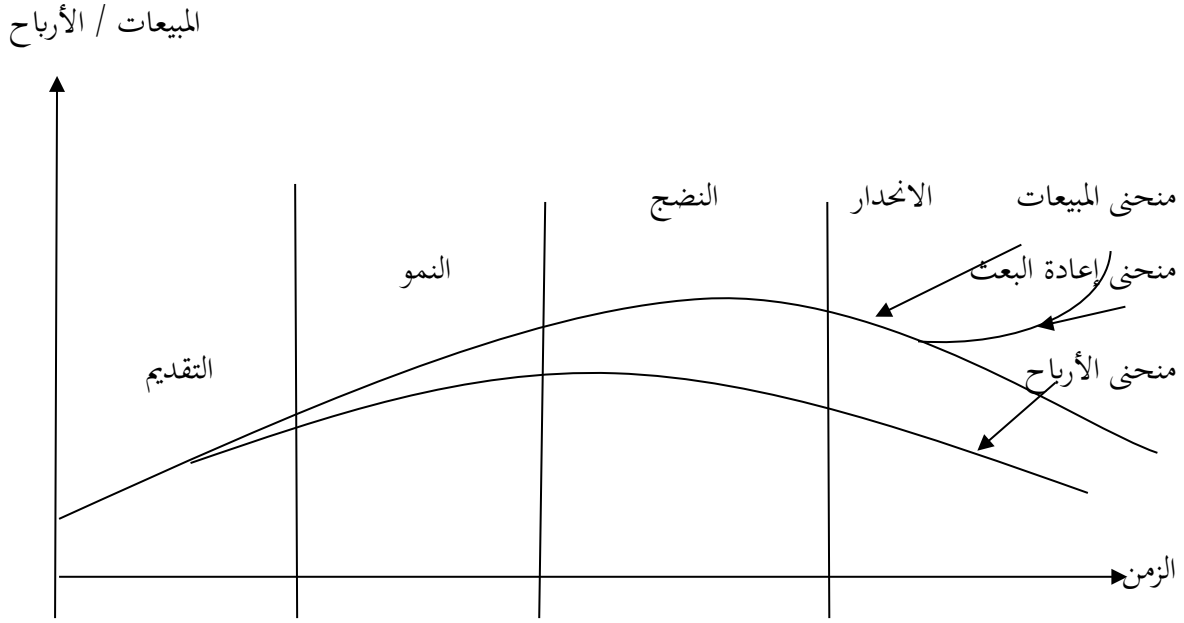
و لقد تعددت أشكال تقييم الخدمات المصرفية الحديثة و ذلك بالاعتماد على وسائل الدفع الالكترونية كبطاقات الائتمان و آلات الصراف الآلي ATM و نظم التحويل الالكتروني للأموال و الخدمات المصرفية عن بعد و الخدمات المصرفية عن طريق الانترنت أو ما يسمى المصارف الالكترونية .

المطلب الثالث : دورة حياة الخدمة المصرفية

يعد مفهوم دورة حياة الخدمة المصرفية من المفاهيم العامة في التسويق المصرفي و يستمد مبادئه النظرية بتفسير سلوك مبيعات الخدمات و أرباحها خلال مراحل حياتها من التفسير البيولوجي لحياة الكائنات الحية , حيث تبدأ دورة حياة الخدمة المصرفية بتقديمها إلى السوق و تمر بمراحل ثم تنتهي بانحدارها و زوالها , و تعبر دورة حياة الخدمة المصرفية عن التطور في حجم المبيعات و الأرباح عبر مراحل حياتها , و تمر الخدمات المصرفية خلال حياتها بنفس المراحل التي تمر بها دورة حياة أي منتج أو خدمة أخرى و هذه المراحل هي مرحلة التقديم ثم النمو و مرحلة النضج ثم مرحلة الانحدار , و يعتبر تحليل دورة حياة الخدمة المصرفية أداة هامة بالنسبة للمصرف في وضع الاستراتيجية التسويقية الملائمة لكل مرحلة , كما يعد مفهوم دورة حياة الخدمة المصرفية مفهوم له أهميته في تقييم و تحليل متطلبات السوق المصرفية و الأخذ في الحسبان ظروف المنافسة السائدة .

و الشكل التالي يوضح دورة حياة الخدمة المصرفية :

الشكل رقم 01 : دورة حياة الخدمة المصرفية



LA SOURCE : Michel Badoc , Marketing management pourees sociétés financière , Edition D'organisation paris , 1998 , p 256.

و يتضح من الشكل أعلاه أن الخدمة المصرفية تمر بأربعة مراحل أساسية و هي :[1]

1- مرحلة التقديم : في هذه المرحلة يكون الطلب على الخدمة المصرفية ضعيفا لعدم معرفة الأفراد بها لكونها جديدة و تطرح لأول مرة في السوق , لذلك يجب التركيز على الإعلان بشكل مكثف بهدف تعريف الزبائن بالخدمة المصرفية المقدمة و فوائدها .

2- مرحلة النمو : تعتبر هذه المرحلة من أهم المراحل في دورة حياة الخدمة المصرفية , حيث يعبر عنها بمرحلة جني الأرباح , و من أبرز مميزاتها الزيادة الملموسة في حجم التعامل بها و مقدار الأرباح المحققة , و بالتالي تقود البنوك إلى زيادة درجة التنوع في تشكيلة [2] الخدمات , و تستمر هذه المرحلة ما دام حجم التعامل لم يصل إلى أعلى مستوياته الموضوعة من طرف إدارة البنك و العائد من الخدمة لم يصل كذلك إلى المستوى المرغوب , و هذا يعني أنها لا تزال في مرحلة النمو , توجد مجموعة من المؤشرات تدل على أن الخدمة المصرفية في مرحلة النمو نذكر منها : [3]

[1] حدو علي , انعكاسات الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات المالية على تأهيل المنظومة المصرفية الجزائرية , نفس المرجع السابق , ص ص 13-14.

[2] اسماعيل سيد الطاهر , نبيلة عباس , التسويق , دار الصفاء , عمان , الأردن , 2003-2004 , ص 274 .

[3] اسماعيل سيد الطاهر , نبيلة عباس , نفس المرجع السابق , ص 274 .

– التزايد في حجم المبيعات و الأرباح ؛

– اشتداد المنافسة بين البنوك , و بالتالي يجب على البنوك الحفاظ على نهج تنافسي تبرز من خلال الميزة التنافسية للخدمة و ذلك عن طريق :

- ✓ تطور خصائص الخدمة و تحسين جودتها ؛
- ✓ الوصول إلى أسواق مرتقبة بعد الأسواق الحالية ؛
- ✓ الاهتمام بشبكة التوزيع و تطويرها .

3- مرحلة النضج : تتصف هذه المرحلة بوصل حجم التعامل بالخدمة و الأرباح المولد عنها إلى المستوى الأعلى و يتميز هذا المستوى من المبيعات و الأرباح بالاستقرار بالرغم من الزيادة في حجم التعامل و اتجاهه نحو الانخفاض , و يقود هذا إلى تخفيض حجم الخدمة , و تتميز هذه المرحلة باشتداد المنافسة بين المصارف .

4- مرحلة الانحدار : و تتصف هذه المرحلة بتراجع مستويات الأرباح بسبب تراجع المبيعات و في ظل ثبات التكاليف الثابتة , و هنا يجب البحث في أسباب هذا التراجع في المبيعات هل لأن الخدمة لم تعد تلبي حاجات و رغبات العملاء و تحوز على رضاهم أم أن هناك خدمات جديدة يتم تقديمها لدى المنافسين ذات المزايا و منافع أفضل أم أن هناك خللا في سياسات التوزيع بمعنى أنه من الضروري البحث في أسباب التراجع.[1]

[1] بتول عبد علي غالي , دور تطوير الخدمات المصرفية و خصائصها التسويقية في المصارف التجارية , دراسة استطلاعية في عينة من المصارف التجارية العراقية , مجلة المثنى للعلوم الإدارية و الاقتصادية , قسم إدارة الأعمال , كلية الإدارة و الاقتصاد , جامعة القادسية , سنة 2017 , ص ص 88-89 .

المبحث الثالث : ماهية الخدمات المالية الرقمية

يعد قطاع الخدمات المالية من أكثر القطاعات تأثرا بالعولمة و التي تظهر ملامحها في التطورات و التحولات المتتالية التي شهدها القطاع , و ذلك للسعي نحو الاستمرار و النمو في السوق من أجل تقديم كل جديد .

المطلب الأول : مفهوم الخدمات المالية الرقمية

تعرف الخدمة المالية الالكترونية على أنها تلك الخدمات التي تنطوي على خدمات معلوماتية و خدمات عبر الويب كما تنطوي على تقديم خدمات عبر وسائل و شبكات الكترونية مثل الأنترنيت , تعتبر الخدمة الالكترونية أوسع من كونها مجرد خدمات تكنولوجيا المعلومات أو خدمات الويب فهي تتضمن جميع الخدمات المبنية على تكنولوجيا المعلومات المتاحة عبر الشبكات الالكترونية و تشتمل على الجوانب التالية : (منتج الخدمة , بيئة الخدمة) كما تعبر عن إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية , سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال البنوك , و في ظل هذا النمط من الصيرفة فإن العميل لا يكون مضطرا للتنقل إلى البنك , و إنما يمكنه القيام ببعض العمليات مع بنكه و هو في منزله أو مكتبه و هذا ما يعني تجاوز بعدي الزمان و المكان , كما تشير إلى ما يقدمه البنك من خدمات مصرفية تقليدية أو حديثة من خلال قنوات اتصال الكترونية .[1]

المطلب الثاني : أنواع الخدمات المالية الرقمية

تقدم الخدمة الالكترونية في إطار ما يسمى الدوائر المصرفية باسم نظام التحويل الالكتروني (EET) و هو نظام يحقق البساطة و الفعالية في شؤون الإدارة المالية , و يوفر الوقت و الجهد , و هذا ما يجعل العميل يركز اهتمامه في التعرف على أفضل الأسعار للخدمات المالية المعروضة , كما يضمن الأمان في العمليات التي يقوم بها و ممارسة نشاطه في أي وقت و في أي مكان .

[1] عبد الله فرغلي علي موسى , تكنولوجيا المعلومات و دورها في التسويق التقليدي و الالكتروني , الطبعة الأولى , ايتراك للطباعة و النشر و التوزيع , القاهرة , 2007 .

و من بين أهم أنواع الخدمات المالية الالكترونية : [1]

1- أجهزة الصراف الآلي (ATM) : أدت الثورة العلمية و التطور السريع و المتوالي في مجال الالكترونيات و الحسابات الآلية و أجهزة الكمبيوتر إلى ظهور آلات السحب الآلي و أجهزة التحويل الآلي في نقاط البيع و التي يطلق عليها نقاط البيع الالكترونية , و يمكن تعريف الصراف الآلي على أنه " نظام يتيح للعملاء حملة البطاقات التعامل مع حساباتهم البنكية في أي وقت سواء في مواعيد العمل الرسمية أو غيرها و من خلال الإجازات و العطلات على مدار 24 ساعة " .

2- بطاقات الخصم المباشر في موقع البيع (EFTPOS) : و يسمى أيضا هذا النوع من الخدمات باسم نهائي نقطة البيع الالكترونية (TPV) أصبح من الممكن في بعض الدول الصناعية لبطاقة الخصم الخاصة بجهاز الصراف الآلي أو لبطاقة الائتمان (رغم الاختلاف الموجود بينهما) أن تتحولا إلى ما يعرف ببطاقة الخصم المستخدمة في موقع البيع , أي أن بطاقة الخصم لن تكون مجرد بطاقة ائتمان مقبولة في جهاز الصراف الآلي فحسب , بل يمكن استخدامها في المتاجر التي تقبل التعامل بهذه البطاقات و كذا محطات البنزين و غيرها , و يتم ذلك بإدخال البطاقة في الجهاز الالكتروني الموصول بشبكة تجمع بنوكا مختلفة , بحيث يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون بفضل رمز سري PIN يدخله بسرية تامة على لوحة مفاتيح خاصة تابعة للجهاز , و تخصم قيمة المشتريات تلقائيا من حساب العميل في البنك و تضاف لحساب موقع البيع , و يتم هذا كله في ثواني قبل مغادرة العميل للموقع , لذا سمي هذا النظام بنظام تحويل الأموال الكترونيا .

3- البطاقة الذكية (SMART CARD ,CHIP CARI) : عبارة عن بطاقة بلاستيكية ذات حجم قياسي حددت مواصفاتها و مقاييسها من قبل منظمة ISO , و تحتوي تلك البطاقة على رقاقة الكترونية تعمل بواسطة ميكروكومبيوتر (شبه حاسب آلي) يزودها بطاقة تخزينية للبيانات أكبر

[1] مدحت صادق , أدوات و تقنيات مصرفية , دار غريب للنشر و التوزيع , القاهرة , 2001 , ص 295 .

بكثير من تلك التي تسوعبها البطاقات ذات الشرائح الممغنطة كما تتيح لحاملها الاستغناء عن البطاقات الأخرى . [1]

4- مراكز الاتصال Call Centers : و هي مراكز خدمة مصرفية هاتفية خاصة تقدمها البنوك لعملائها على مدار الساعة و على مدار الأسبوع , من خلال تواجد موظفيهم لتقديم المساعدة على الهاتف في كافة أنواع الخدمات المصرفية و الاستفسارات العامة لدى العملاء , و هي جزء من الأعمال المصرفية عن بعد , و التي يحصل العميل من خلالها على العديد من الخدمات التي يحتاج إليها , و قد حددت البنوك أرقام هاتفية مخصصة لهذه المراكز للاتصال بها عبرها و الحصول على الخدمة المطلوبة بعد إدخال رقم الحساب و الرقم السري للتحدث مع الموظف المسؤول . [2]

5- خدمات نقاط البيع Point of sale services : تمنح هذه الخدمة عملاء البنوك مرونة كبيرة في تسديد قيمة مدفوعاتهم الكترونيا كبديل للنقود الورقية أو الشيكات و خاصة إذا كانت المبالغ المطلوبة كبيرة, حيث يتم استخدام جهاز للدفع الآلي متصل بشبكة الكترونية مع البنوك يتم فيه التحويل الالكتروني للنقود من حساب العميل (المشتري) إلى حساب التاجر باستخدام بطاقة العميل المصرفية , حيث يستخدمه العميل عند دفع قيمة الخدمات و البضائع التي يحصل عليها لدى محلات البيع بالتجزئة كالمحلات التجارية و المطاعم و الجمعيات و محطات الوقود و غيرها .

6- الصيرفة الهاتفية : تقوم البنوك بتشغيل مراكز للاتصالات و خدمة العملاء بحيث تتيح أداء الخدمة المصرفية هاتفيا باستخدام رقم سري , و من مميزات هذه القناة إتاحة الحصول على الخدمة في أي وقت خلال اليوم و الأسبوع (24 ساعة يوميا , 7 أيام بالأسبوع) و هناك العديد من التقنيات المستعملة في مراكز الاتصال من أهمها : [3]

---

[1] رحال عادل , تحديث الخدمة الصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر , رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية , قسم العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير , جامعة الحاج لخضر , باتنة , السنة الجامعية 2013-2014 .

[2] نشرة توعوية , الخدمات المصرفية الالكترونية , معهد لدراسات المصرفية , الكويت , يوليو 2013 , السلسلة الخامسة , العدد 12 .

[3] بن مسعي إيمان , واقع تطبيق وسائل الدفع الالكترونية في البنوك التجارية , دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية – وكالة بسكرة –و بنك الخليج الجزائر – وكالة بسكرة – , مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية , تخصص تجارة دولية , قسم العلوم التجارية ,كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير , جامعة محمد خيضر , بسكرة , الموسم الجامعي 2016-2017 , ص 15 .

– نظام توزيع الاتصال الآلي لتحويل الاتصال إلى الموظف المسؤول عبر تحليل لفحوى الاتصال ؛

– نظام البريد الالكتروني عبر الانترنيت , فالانترنيت هو الذي يوجه خطاب العملاء مباشرة إلى مركز التخاطب من كمبيوتر الزبون و يتجاوب من مركز التخاطب و يكون بذلك عبر بريد أو اتصال تلفوني ؛

– نظام إدارة مباشرة يوفر القدرة على التسجيل لمعالجة الاتصالات المباشرة و تقديم أجوبة محددة سلفا للزبائن و هو مجموع تقنية الكمبيوتر و الهاتف Cit (Callerid Technology) , أو الجمع بين نظام مؤسسة الهاتف و نظام معالجة المعطيات .

كما نذكر من أنواع الخدمة المالية الالكترونية : [1]

7- البطاقة المدفوعة مقدما (Pre-Poid Card) و هذه البطاقة تحتوي أجهزة حاسبة مزودة بمبلغ محددة بحيث تمكن حاملها من شراء السلع و الخدمات في حدود المبلغ المزودة به , ليتم التخفيض التدريجي لمبلغ البطاقة كلما تم استعمالها , و هي شبيهة ببطاقة الهاتف التي تسمح لحاملها بأن يسدد قيمة مكالمته الهاتفية بواسطتها .

8- نظام الإيداع المباشر (Direct Diposites) تتم من خلال هذا النظام عملية إيداع المبالغ التي يتحصل عليها العميل بصفة دورية متكررة و بشكل آلي كمدفوعات الأجور و الرواتب , المعاش , شيكات المعونة الحكومية , التأمين الاجتماعي , أرباح الأسهم , و كل ما يشبه ذلك من مدفوعات دورية .

9- نظام السحب الآلي المباشر / المدفوعات الالكترونية (Direct withdra wals & Automatic payments) يفوض عميل البنك الذي يتعامل معه مقدما على إجراء هذه المدفوعات بصفة دورية , و حسب التعليمات الصادرة إليه , حيث يعرف هذا الأسلوب في الدوائر المصرفية بالخصم المصرح به مسبقا , و يفيد ذلك في سداد مثل هذه المدفوعات تلقائيا و في موعدها خصما من حساب العميل دون تحرير شيكات بالقيمة مما يقلل الجهد و النفقة و يجنب العميل الغرامات التي تقع عليه نتيجة التأخير في سداد هذه الالتزامات في موعدها المحدد و مثالها أقساط الرهن العقاري , أقساط التأمين , سداد رواتب العاملين لدى العميل ...الخ .

[1] رحال عادل , تحديث الخدمة الصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر , مرجع سبق ذكره , ص 40 .

المطلب الثالث : متطلبات تقديم الخدمات المالية الرقمية

لتقديم الخدمات الرقمية وجب توافر بعض العناصر المهمة أهمها : [1]

1- البنية التحتية : إن عدم توافر بنية تحتية لفروع البنوك أو عدم ملائمة ساعات العمل أو المواقع في بلد ما , من شأنه تشجيع العملاء على إجراء مدفوعاتهم باستخدام التكنولوجيا الرقمية , و إذا كانت الفروع بعيدة جدا عن أماكن سكن العملاء أو أماكن قيامهم بأعمالهم , فهذا أيضا يدفعهم إلى استخدام وسيلة بديلة , و بينما نجد في الأردن و لبنان تغطية بنكية جيدة و بشكل عام تتواجد على مسافة جغرافية صغيرة من مدينة لأخرى , نجد أنه في أماكن أخرى مثل مصر و العراق قد تم البدء في إنشاء أرضية ملائمة للخدمات المالية الرقمية .

2- تعزيز تنوع المؤسسات المالية : تضم القطاعات المالية الشاملة أنواعا كثيرة من المؤسسات المالية بخلاف البنوك التجارية , مثل البنوك البريدية و مؤسسات التمويل الأصغر و الجمعيات التعاونية الائتمانية – تطبق نماذج أعمال متنوعة و تمارس نشاطها في مناطق جغرافية مختلفة بغرض خدمات قطاعات شرائح متميزة من العملاء – و من الأهمية بمكان وجود إطار قانوني و تنظيمي يسمح بدخول المؤسسات المتنوعة و يطبق لوائح و قواعد رقابية متناسبة تلاءم مستويات المخاطر بكل مؤسسة , و ذلك من أجل الوصول إلى العملاء الذين لا يحصلون على خدمات كاملة من جانب البنوك التجارية .

3- توسيع نطاق القنوات المصرفية التي تعتمد على الوكلاء و غيرها من قنوات تقديم الخدمة ذات التكلفة المعقولة : هناك إدراك قائم أن الاعتماد على الفروع التقليدية دون غيرها يمثل عقبة رئيسية في سبيل تعميم الخدمات المالية , و يمكن للمناهج التنظيمية أن تساعد على التغلب على هذه العقبة عن طريق السماح باستخدام قنوات منخفظة التكلفة مثل متاجر التجزئة المحلية التي تعمل كوكلاء لمقدمي الخدمات المالية و الفروع , و تؤدي هذه النهج إلى توسيع نطاق الحضور الفعلي لمقدمي الخدمات المالية بتكلفة معقولة , و في الوقت ذاته توفير مزايا حقيقية للفئات التي تصل إليها الخدمات .

[1] دوجلاس راندال و جنيفر شيان , البنك الدولي , النهج الرئيسية للإسراع بتعميم الخدمات المالية و الشمول المالي على الموقع الإلكتروني : http://www.findevgateway-/library/ av/ org تاريخ الإطلاع : 22 / 01 / 2022 .

4- الاستثمار في الإشراف و استخدام التكنولوجيا لتعزيز الموارد المحدودة : إن القطاع المالي الذي لا يخضع لرقابة جيدة من وجهة النظر التي تقوم على أساس التحوط أو تهتم بأداء السوق من غير المرجح أن يكون شاملا و في الواقع , يستلزم تنفيذ الكثير من البنود الواردة في هذه القائمة رقابة فعالة . و مع ذلك , نادرا ما تصادف بلدا لا تمثل فيه معوقات القدرة قضية دائمة , ما يعني أن هناك ضرورة في أغلب الأحوال لنهج الرقابة القائم على أساس المخاطر , تتحول الجهات الرقابية في النمسا و رواندا و غيرها من البلدان إلى استخدام التكنولوجيا أيضا للمساعدة على ميكنة التقارير و إجراء التحليلات الرقابية , و هو نهج يشار إليه عادة باسم " التكنولوجيا التنظيمية " .

5- تنفيذ اشتراطات متدرجة قائمة على أساس المخاطر لمكافحة غسيل الأموال : يشير المؤشر العالمي لتعميم الخدمات المالية إلى أن أكثر من 300 مليون شخص بالغ على مستوى العالم يذكرون الوثائق الكثيرة باعتبارها معوقا رئيسا لفتح حساب مصرفي , و يعد النظام المرن القائم على أساس المخاطر لمكافحة غسيل الأموال المقترن بخطة وطنية شاملة لتحديد الهوية يمكن الاطلاع عليها من الأمور المهمة للتغلب على هذه العقبة .

6- تشجيع تطوير منتجات مالية مبتكرة و منخفظة التكلفة : تواجه الفئات المحرومة من الخدمات معوقات فريدة و لديها احتياجات مالية فريدة , و يتعين على صانعي السياسات العامة إرساء أطر تنظيمية تشجع على إعداد منتجات مالية ملائمة , مثل الحسابات المصرفية الأساسية و التأمين الأصغر , تلبي احتياجات العملاء المحرومين من الخدمات و محدودي الدخل , و يجب أيضا التشجيع على تصميم المنتجات التي تركز على العملاء و تتغلب على المعوقات السلوكية و تزيد من حجم المنفعة .

7- حماية العملاء عن طريق إرساء قواعد الإفصاح و المعاملة العادلة : حماية العملاء من الاستغلال المحتمل و معاملتهم معاملة عادلة من جانب مقدمي الخدمة في غاية الأهمية , و يؤكد تقرير البنك الدولي حول الممارسات الجيدة للحماية المالية للعملاء على ضرورة أن يزود مقدمو خدمة العملاء بمعلومات واضحة حول شروط و أحكام المنتجات من خلال نموذج موحد بغرض تسهيل المقارنة عند تسويق المنتجات .

خلاصة الفصل :

تتمثل الخدمة المالية الرقمية كونها خدمة تنطوي على خدمات معلوماتية و خدمات عبر الويب ,كما تنطوي على تقديم خدمات عبر وسائل و شبكات الكترونية مثل الانترنت , و لتقديمها يتطلب توافر البنية التحتية , تعزيز تنوع المؤسسات المالية إضافة إلى تشجيع تطوير منتجات مالية مبتكرة و منخفضة التكلفة .

الفصل الثاني:
الشمول المالي

تمهيد :

حظي الشمول المالي في الآونة الأخيرة باهتمام متزايد من صناع القرار في كافة أنحاء العالم , حيث تطورت مختلف الخدمات و المنتجات المالية بسرعة مذهلة و انتشرت و زاد استخدامها و من هنا تبنت المؤسسات الرقابية على النشاط المالي سياسات و تنظيمات تراقب و تنظم و تحفز المتعاملين الماليين و انتشرت حملات التوعية و التثقيف في هذا المجال من أجل نشر الوعي لاستخدام هذه المعلومات .

المبحث الأول : الإطار النظري للشمول المالي

لاقى مصطلح الشمول المالي اهتماما كبيرا من قبل المؤسسات المالية و من قبل المختصين الماليين على حد سواء , مما أدى إلى ظهور عدة مفاهيم له تصب في مجملها في إطار واحد , حيث يقصد بالشمول المالي إتاحة و توسيع قاعدة الخدمات المالية الرسمية لمختلف فئات المجتمع بما في ذلك المعاملات البنكية بأسعار مقبولة و بطريقة عادلة تتميز بالشفافية .

المطلب الأول : نشأة و تطور الشمول المالي

ظهر مفهوم الشمول المالي (عكس الاستبعاد أو الإقصاء المالي) لأول مرة عام 1993 في دار ليشون و ثرفت عن الخدمات المالية في جنوب الشرق انجلترا تتناول فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة للخدمات المصرفية , و في تسعينات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية و غير المصرفية و في سنة 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة و ينحصر اهتمام المعنيين بالشمول المالي في استهداف من جرى إقصائهم بشكل قصري من الشمول المالي و إيجاد السبل الكفيلة للتغلب على أسباب و عوامل الإقصاء , و لا يهتم بمن اختاروا إقصاء أنفسهم (أسباب ثقافية أو أسباب عقائدية) عن استخدام المنتجات و الخدمات المالية .

و ازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي في أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008 من خلال تنفيذ سياسات تهدف إلى تعزيز و تسهيل وصول كافة فئات المجتمع الخدمات المالية و تمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح , ذلك بالإضافة إلى حث مزودي الخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة جد مبتكرة بتكلفة منخفظة , و تبنت مجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية و المالية , و اعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية و تسهيل وصول جميع فئات المجتمع إليها ركيزة أساسية من أجل محاربة الفقر المدقع و تعزيز الرخاء المشترك , و في عام 2013 أطلقت مجموعة البنك

الدولي " البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية " , مع تركيز إضافي على أنظمة الدفع و مدفوعات التجزئة المبتكرة . [1]

المطلب الثاني : مفهوم الشمول المالي

تتعدد المصطلحات و المفاهيم المتعلقة بالشمول المالي و يأتي هذا التعدد نتيجة المدارس الفكرية التي تتبنى تلك المفاهيم .

حيث يعرف البنك الدولي الشمول المالي على أنه " إمكانية وصول الأفراد و الشركات إلى منتجات و خدمات مالية مفيدة و بأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم و المتمثلة في المعاملات و المدفوعات و المدخرات و الائتمان و التأمين , و يتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية و الاستدامة . [2]

و يعرفه اتحاد المصارف العربية على أنه مفهوم يهدف إلى تعميم المنتجات و الخدمات المالية و المصرفية بتكاليف معقولة على العدد الأكبر من المجتمعات و المؤسسات و الأفراد و خصوصا شرائح الدخل المنخفض في المجتمع [3] .

أما سلطة النقد الفلسطينية فقد عرفته على أنه تعزيز وصول و استخدام كافة فئات المجتمع للخدمات و المنتجات المالية من القنوات الرسمية التي تتناسب مع احتياجاتهم بالتكلفة و الوقت المعقولين , و حماية حقوقهم و تعزيز معرفتهم المالية بما يمكنهم من اتخاذ القرار المالي المناسب . [4]

و يشير الشمول المالي إلى حالة يتمكن فيها جميع البالغين في سن العمل الوصول إلى خدمات القروض و المدخرات و المدفوعات و التأمين من قنوات رسمية لتقديم الخدمة , و ينطوي الوصول الفعال على تقديم الخدمات على نحو مريح و مسؤول بتكلفة ميسورة إلى العملاء مع استدامة عمل شركات تقديم الخدمة , بحيث تكون النتيجة إتاحة خدمات مالية رسمية للعملاء المحرومين من الخدمات المالية بدلا من الخدمات غير

---

[1] سمير عبد الله , الشمول المالي في فلسطين , معهد السياسات الاقتصادية الفلسطيني ماس , فلسطين , 2016 , ص 15 .

[2] البنك الدولي , الشمول المالي , https:// www . albank aldawli.org/ar/topic/overview ≠1/financialinclusion , تاريخ الإطلاع 2022/01/26 .

[3] اتحاد المصارف العربية , واقع الشمول المالي في العالم العربي , http://www.uabonline-org , تاريخ الإطلاع 2022/01/26 .

[4] سلطة النقد الفلسطينية , الشمول المالي في فلسطين , منشورات سلطة النقد الفلسطينية , http://www.pma.ps/portals/users/002/02/2/financial%20Awareness/2017/financial%20Inclusion%20Brochure .pdf , تاريخ الإطلاع : 2022/01/28 .

الرسمية المتاحة أمامهم , و تشير عبارة المحرومين من الخدمات المالية إلى هؤلاء الذين لا يملكون سبل الوصول لهذه الخدمات أو المحرومين منها , و تشير التقديرات في سنة 2017 إلى أن 1,7 مليار نسمة من البالغين (31% من سكان العالم البالغين) في جميع أنحاء العالم ليس لديهم مدخرات أو حساب ائتماني لدى بنك أو أية مؤسسة رسمية أخرى . [1]

و في هذا الصدد , هناك فرق بين مفهوم الشمول المالي و مفهوم الحصول على الخدمات المالية , حيث أن الشمول المالي يمثل نسبة الأفراد و الشركات الذين يستخدمون الخدمات المالية , فعدم الاستخدام لا يعني بالضرورة صعوبة الحصول على هذه الخدمات , فقد يكون بعض الأفراد قادرين على الحصول على هذه الخدمات و بأسعار مناسبة لهم و لكنهم يختارون عدم استخدام خدمات مالية معينة , بينما قد يفتقر أشخاص كثيرون للحصول على هذه الخدمات بسبب تكلفتها المرتفعة أو بسبب عدم توفر هذه الخدمات , بسبب الحواجز التنظيمية أو العقبات التنظيمية , فالقضية الرئيسية هنا هي أن عدم وجود شمول مالي ربما يرجع سببه إلى نقص الطلب على الخدمات المالية أو وجود بعض العوائق تعيق وصول الأفراد و الشركات إلى هذه الخدمات المالية .[2]

نستنتج من التعاريف السابقة عدة خصائص للشمول المالي وهي :

العموم : من خلال استهداف جميع شرائح المجتمع بما فيهم محدودي الدخل ؛

التنوع : تقديم خدمات و منتجات بنكية متنوعة ؛

السعر : تقديم خدمات و منتجات بأقل تكلفة تناسب جميع شرائح المجتمع ؛

الجودة : مراعاة عامل الجودة في طبيعة الخدمة و المنتج المقدم ؛

الوقت : توفير الخدمة أو المنتج على مدار السنة و في جميع الأوقات؛

التوسع : الوصول إلى جميع مواقع الشركات و الأفراد لتسهيل عملية التنقل .

---

[1] ماجد محمود محمد أبو دية , دور الانتشار المصرفي و الاشتمال المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني , رسالة ماجستير في الاقتصاد , كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية بجامعة الأزهر , غزة , فلسطين , 2016 , ص 17 .

[2] Global financial developement , financia report inclusion , the worldbank,washington,2013,p 647.

المطلب الثالث : الهيئات العالمية المعنية بوضع معايير الشمول المالي

تمثل الشراكة العالمية للاشتمال المالي (GPFI) المنبر الرئيسي لتنفيذ خطة عمل مجموعة العشرين (G20) بشأن الاشتمال المالي , بإدماج شركاء من القطاع الخاص المجتمع المدني و غيرها من الجهات من بلدان مجموعة العشرين و البلدان الأخرى , و تترأسها دول (الترويكا) الثلاث في مجموعة العشرين , و هي كوريا , فرنسا , و المكسيك , و يساند هذه الشراكة الشركاء التنفيذيين : التحالف العالمي من أجل الاشتمال المالي (CGAP) (AFI) , و مؤسسة التمويل الدولية (IFC) , عدد من الهيئات العالمية تهتم بشكل متزايد بتحقيق الاشتمال المالي و ذلك بدعم و تشجيع من حكومات الأعضاء و مجموعة الخبراء المعنية بالاشتمال المالي التابعة مجموعة العشرين , و الشراكة العالمية للاشتمال المالي التي خلقتها , و مجموعة البنك الدولي و هذه الهيئات هي : [1]

- لجنة بازل للرقابة المصرفية (BCBS) ؛
- لجنة نظم المدفوعات و التسويات ؛
- مجموعة العمل المالي (FATF) ؛
- الجمعية الدولية لضامني الودائع (IADI)؛
- الاتحاد الدولي للمشرفين على شركات التأمين (IAIS) ؛
- المنظمات الدولية لهيئات الأوراق المالية (IOSCO) .

و التي لها دور هام في سلامة و متانة النظام المالي , و من تعتبر من المؤسسات الدولية المسؤولة عن تحقيق و توسيع نطاق الاشتمال المالي .

[1] محمود محمد أبو دية , " دور الانتشار المصرفي الاشتمال المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني " , رسالة ماجستير في الاقتصاد , جامعة الأزهر , غزة , فلسطين , 2016 , ص 12 .

المبحث الثاني : مقومات الشمول المالي

للشمول المالي عدة مقومات يقوم عليها يمكن حصرها في هذا المبحث , من خلال تطرقنا في المطلب الأول لأبعاد الشمول المالي , المطلب الثاني يتضمن مبادئ الشمول المالي , و المطلب الثالث و الأخير و نتناول فيه ركائز الشمول المالي .

المطلب الأول : أبعاد الشمول المالي

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

1- الوصول للخدمات المالية : هي القدرة على استخدام الخدمات المالية من قبل المؤسسات الرسمية و تتطلب الوصول لمستويات معينة بهدف تحديد و تحليل العوائق المحتملة لفتح و استخدام حساب مصرفي مثل التكلفة و القرب من النقاط المصرفية : (الفروع و أجهزة الصراف الآلي و غيرها) و يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية سواء في تقارير و غيرها .

- مؤشرات قياس بعد الوصول للخدمات المالية : [1]

- ✓ عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية ؛
- ✓ عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كلم ^{2} ؛
- ✓ حسابات النقود الإلكترونية ؛
- ✓ مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة ؛
- ✓ النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل .

[1] بهناس العباس , حميد رسول , و بلعباس عز الدين عبسيسة , أسس و متطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة إلى التجربة الأردنية , مجلة معارف , 14 (2) , ديسمبر 2019 , ص ص 215-218 .

2- استخدام الخدمات المالية : هي مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة من قبل المؤسسات القطاع المصرفي .

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

- مؤشرات قياس بعد استخدام الخدمات المالية : [1]

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

3- جودة الخدمات المالية : تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة , تحد في حد ذاته , حيث انتقل مفهوم الشمول المالي إلى اهتمام الدول النامية , فكان لابد من تحسين الوصول إلى الخدمات المالية و هو بعد غير واضح , حيث توجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة و نوعية الخدمات المالية مثل : التكلفة , وعي المستهلك , فعالية آلية التعويض , خدمات حماية المستهلك و الكفالة المالية , شفافية المنافسة , إضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك .

- مؤشرات قياس بعد الجودة الخدمات المالية : تتمثل فيما يلي [2]

- ✓ القدرة على تحمل التكاليف , الراحة و السهولة ؛

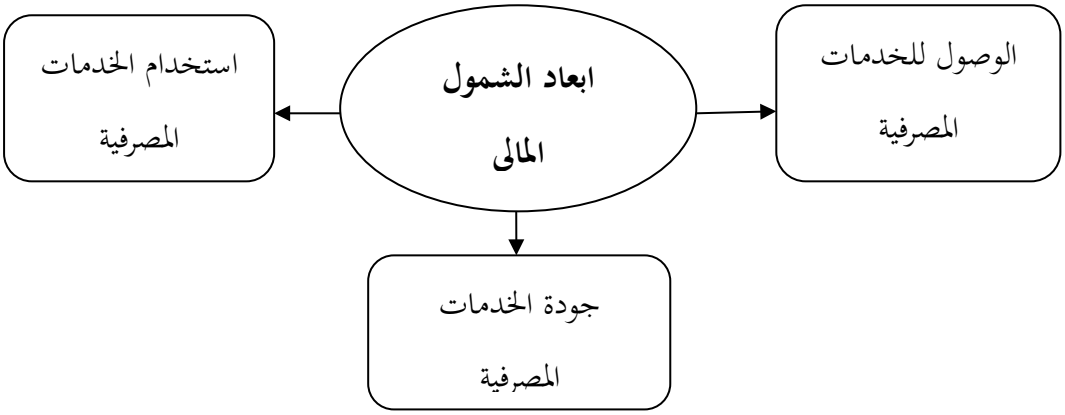
[1] حنين عمر بدر عجوز : دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء : دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة , كلية التجارة , غزة , فلسطين , الجامعة الإسلامية , مارس 2017 , ص 13 .

[2] زهرة سيد اعمر و دحمان عبد الفتاح , التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الوطن العربي : دراسة حالة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا , مجلة التكامل الاقتصادي , 8 (1) , مارس 2020 , ص 67 .

- ✓ الشفافية , التثقيف المالي , حماية المستهلك ؛
- ✓ المديونية , و العوائق الائتمانية ؛

و فيما يلي مخطط مبسط لأبعاد الشمول المالي :

الشكل رقم 02 : أبعاد الشمول المالي



المصدر : من إعداد الباحثين بالإعتماد على ما ورد في هذا المطلب .

كلما استخدمت عدة مؤشرات , لكل بعد من الأبعاد الثلاثة في القياس كانت النتائج أقرب للواقع .

المطلب الثاني : مبادئ الشمول المالي

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

1- القيادة : غرس التزام حكومي واسع النطاق اتجاه الشمول المالي للمساعدة عل تحقيق وطأة الفقر[1] .

2- التنوع : تنفيذ سياسات تعزز المنافسة و تقدم محفزات تشجيعية للوصول إلى الخدمات المالية .[2]

3- الابتكار : تشجيع الابتكارات التقنية و المؤسسية كوسيلة لتوسيع فرص النفاذ إلى الخدمات المالية , يتضمن ذلك تحسين البنية التحتية .[3]

4- الحماية : إيجاد طرق شاملة لحماية المستهلك المالي بحيث تكون إجراءات الحماية مبنية على توجيهات حكومية واضحة و مشاركة فعالة من مزودي الخدمات المالية و العملاء .[4]

5- التمكين : العمل على محو الأمية المالية للأفراد للاستفادة من الخدمات المالية على نطاق واسع .[5]

---

[1] فضيل البشير , واقع و تحديات الشمول المالي في الجزائر , مجلة إدارة الأعمال و الدراسات الاقتصادية , عدد 1 , مجلد 6 , 2020/06/29 , ص 477 .

[2] الهويات الرقمية و تعميم الخدمات المالية , متاح على الموقع https :www.findegate way-org , تاريخ الإطلاع 2022/04/04 .

[3] الهويات الرقمية و تعميم الخدمات المالية , المرجع نفسه , ص 11 .

[4] فلاق صليحة و آخرون , تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي , مجلة التكامل الاقتصادي , عدد 4 , مجلد 7 , الشلف , 2019/12/31 , ص 11.

[5] فلاق صليحة و آخرون , المرجع نفسه , ص 11 .

6- التعاون : خلق بيئة مواتية لنشر الخدمات المالية في إطار واضح من المساءلة و المحاسبة الحكومية , و أيضا العمل على تشجيع الشراكة و التشاور و الاستشارة بين الحكومة و القطاعات المالية .[1]

7- المعرفة : يجب توفير بيانات كافية و استخدامها لإنشاء سياسة تستند على أدلة و أدوات قياس لكل من الجهة الرقابية و مزودي الخدمات و المنتجات المالية , حيث أن توفر البيانات المناسبة و الموثقة يعتبر أمرا ضروريا لعملية تصميم و إعداد سياسة الشمول المالي .[2]

8- التناسب : وضع و اعتماد سياسة و تشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات و المنتجات المالية المبتكرة , بحيث تكون مبنية على أسس سد الفجوة و تدليل المعوقات في التشريعات المالية .[3]

9- إطار العمل : الأخذ بعين الاعتبار الأمور التالية في سياق الإطار التنظيمي بما يعكس المعايير الدولية و الظروف المحلية و تدعيم مناخ قادر على المنافسة , نظام متناسب و مرن و يستند إلى المخاطر بشأن مكافحة غسل الأموال و تمويل الإرهاب و شروط استخدام الوكلاء كممثلين للتعامل مع العملاء , و لوائح تنظيمية واضحة تنظم القيمة المحتفظ بها الكترونيا , و حوافز مستندة إلى أوضاع السوق لتحقيق الهدف طويل الأجل المتمثل في التشغيل البيئي و المترابط على نطاق واسع .[4]

---

[1] أحمد نوري حسن , مؤشرات قياس الشمول المالي في العراق , وقائع المؤتمر العلمي التخصصي الرابع للكلية التقنية الإدارية , جامعة النهرين , بغداد , 2018 , ص 36 .

[2] نبيل بهوري , الشمول المالي كأداة تحقيق الاستقرار الاقتصادي و الاجتماعي و متطلبات تحقيقه , مجلة الاقتصاد الجديد , الجزائر , 2019/9/6 , ص 165 .

[3] نبيل بهوري , المرجع نفسه , ص 165 .

[4] فضيل البشير ضيف , واقع و تحديات الشمول المالي في الجزائر , مرجع سابق , ص 478 .

المطلب الثالث : ركائز الشمول المالي

تتمثل أهم الركائز التي يستند عليها الشمول المالي في :

1- دعم البنية التحتية المالية : إذ تعتبر هذه الأخيرة ضرورية لتلبية متطلبات الشمول المالي , و من بين أهم الركائز الأساسية لتحقيق بيئة ملائمة و قوية له , و ينبغي تحديد أولويات تجهيز هذه البنية و تتضمن ما يلي :

- بيئة تشريعية ملائمة تتضمن كافة التعليمات و اللوائح التي تعزز الشمول المالي ؛

- الانتشار الجغرافي لشبكة فروع مقدمي الخدمات المالية بمختلف أنواعها من فروع البنوك , خدمات الهاتف البنكي , نقاط البيع , الصرفات الآلية , خدمات التأمين و غيره ؛

- تطوير وسائل و نظم الدفع و التسوية , و هذا لتيسير تنفيذ العمليات و الخدمات المالية ؛

- الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال و الصيرفة الالكترونية في تقديم الخدمات المالية , و هذا لخفض تكاليف هذه الأخيرة ؛

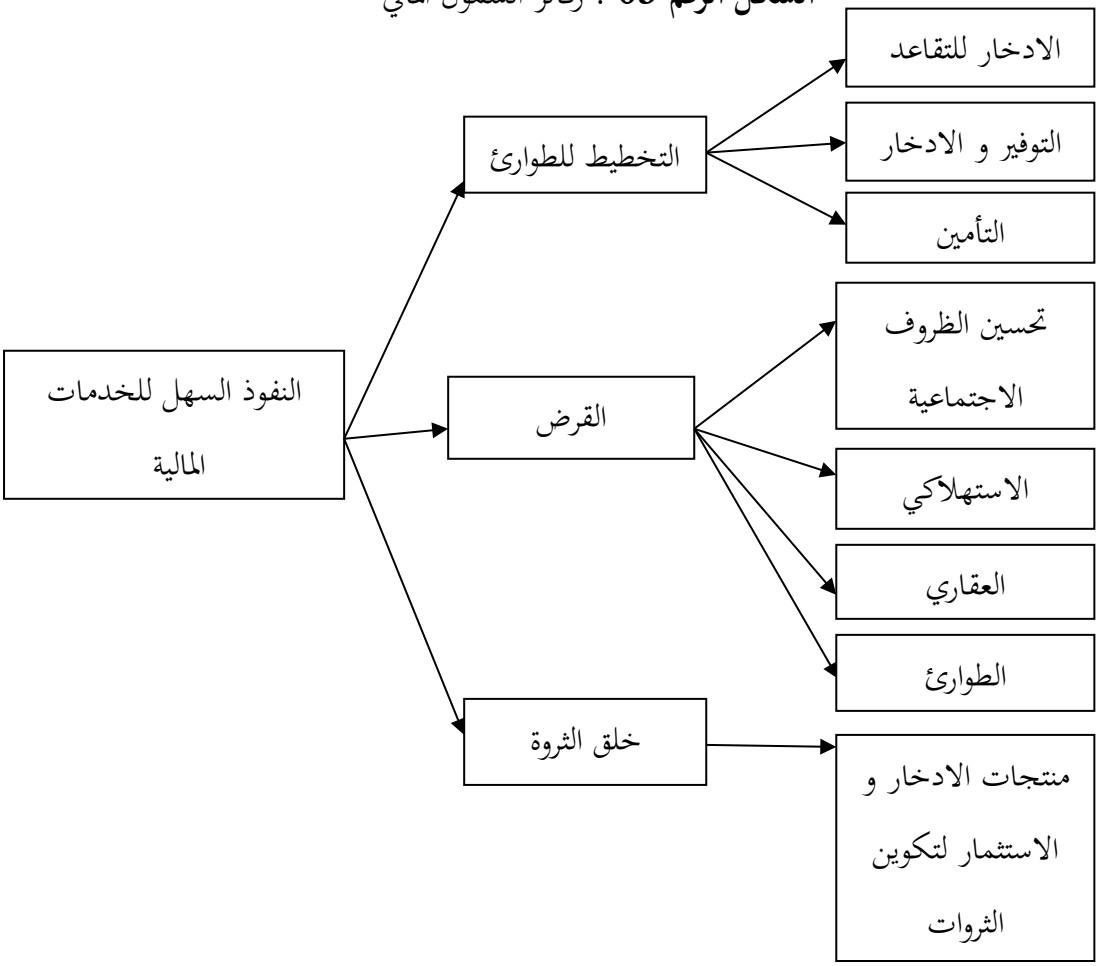
- توفير قواعد بيانات شاملة , خاصة بيانات الائتمانية للأفراد و المؤسسات المصغرة .

2- الحماية المالية للمستهلك : و هذا من خلال حصول الزبون على معاملة عادلة و شفافة , وتسهيل و تيسير الحصول على الخدمات المالية بأقل التكاليف و بجودة عالية تزويده بالمعلومات الكافية و الضرورية , و خدمات الاستشارة المالية , و حماية بياناته المالية , و نظم الأمان , و كذا ضرورة التثقيف المالي خاصة للفئات المهمشة .

3- تطوير خدمات و منتجات مالية تلبي احتياجات كافة المجتمع : تيسير الوصول إلى الفئات الهشة و المؤسسات الصغيرة و في المجتمع , و تلبية متطلباتها و إشراكها في النظام المالي و هنا نشير إلى دور الجهات الإشرافية في تحقيق هذه الركيزة , من خلال تخفيف متطلبات التمويل و تخفيض العمولات و الرسوم على الخدمات المقدمة و تعزيز المنافسة .

4- التثقيف المالي : و يكون من خلال إعداد إستراتيجية وطنية لتعزيز مستويات التعليم و التثقيف المالي و العمل على تقييم و قياس مدى نجاحه , مع التأكد من إشراك الجهات الحكومية و القطاع الخاص و الأطراف ذات العلاقة بالتثقيف المالي .

الشكل الرقم 03 : ركائز الشمول المالي



المصدر : محمد طرشي , الساعد رضوان , عبو عمر , متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر , مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الأعمال , المجلد 1 , العدد 1 , 2019 , ص 121 .

يتضح من خلال الشكل أعلاه , عناصر الشمول المالي , حيث يساعد الوصول السهل للخدمات المالية الأفراد على الادخار و من ثم التخطيط الجيد حالات الطوارئ سواء لأجل التقاعد أو التوفير و الاستفادة من الفوائد أو التأمين , كما يتيح النفوذ الجيد للخدمات المالية إمكانية تحسين الظروف المعيشية للفئات المحرمة من خلال القروض التي يمن أن يتحصلوا عليها سواء لتمويل مشاريعهم أو أي أشكال أخرى للقروض (عقارية , استهلاكية ...الخ) , فمن خلال زيادة فرص النفاذ للتمويل و الخدمات البنكية يتمكن الأفراد و المؤسسات من التغلب على مشاكل التمويل و بالتالي تشجيع الاستثمار و خلق الثروة .

المبحث الثاني : أهمية و أهداف الشمول المالي

تكمن أهمية الشمول المالي في تعزيز الاندماج المالي في التنافس بين المؤسسات المالية من خلال العمل على التنوع و الجودة في منتجاتها من أجل جذب أكبر عدد من العملاء و المعاملات , إذ أنها تهدف إلى خفض مستويات الفقر و تحقيق الرخاء و الرفاه الاجتماعي في الدولة , و حتى تحقق أي دولة الشمول المالي يكون من خلال دراستنا لهذا المبحث .

المطلب الأول : أهمية الشمول المالي

يعاني حوالي مليار شخص الجوع يوميا , يكافح حوالي 1,2 مليار شخص للعيش على أقل من 1,2 دولار في اليوم للفرد الواحد في جميع أنحاء العالم , يجب خلق حوالي 600 مليون وظيفة خلال السنوات القادمة لاستيعاب الشباب [1] الداخلين إلى سوق العمل , تشير قاعدة البيانات المالية العالمية للبنك الدولي (Global Findex) أن 2,7 مليار من البالغين على مستوى العالم حوالي نصف مجموع السكان البالغين , ليس لديهم إمكانية الحصول على الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية الرسمية , في حين نجد في البلدان المرتفعة الدخل حوالي 89% من البالغين لهم حساب في مؤسسة مالية رسمية , بينما 41% فقط في الاقتصاديات النامية (مؤسسة التمويل الدولية , التقرير السنوي , 2013) . من هنا تبرز أهمية تثقيف العملاء بأهمية الحصول على الخدمات المالية , و كيف يكون لديهم خيارات مالية أفضل , على سبيل المثال , سيدرك العملاء نوع الخدمة المالية التي تلبي حاجاته الشخصية و سوف يساعد ذلك بتحسين النمو الشامل للبلاد و بالتالي فإن عملية الحصول على الخدمات المالية بتكلفة معقولة ستحسن من حياة الفقراء و بالتالي فإن للاستبعاد المالي أثر كبير على النمو الاقتصادي حيث أشار(أبو دية , 2016) إلى مخاطر الاستبعاد المالي و هي :

- صعوبة الحصول على الائتمان أو الحصول على الائتمان من المصادر غير الرسمية بأسعار باهضة ؛

[1] سمير عبد الله و آخرون , الشمول المالي في فلسطين , معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني , فلسطين , 2016 .

– الانخفاض العام في الادخار و الاستثمار ؛ [1]

– ارتفاع معدلات البطالة و التضخم ؛

– تراجع مشاريع القطاع الخاص المحرك الأساسي لعملية النمو الاقتصادي ؛

– انتشار الفقر و الفساد و الجريمة و زيادة معدلاتها ؛

– ضعف الأنظمة المالية و المصرفية و عدم قدرتها على مواكبة التطور التكنولوجي الكبير .

إذن فالشمول المالي هو عبارة عن إستراتيجية طويلة المدى و لتحقيق أهداف هذه الإستراتيجية يمكن الأخذ بعين الاعتبار المجالات الرئيسية التي يجب أن يتناولها الشمول المالي .

– ينبغي توفير فرصة الحصول على الخدمات المالية الأساسية مثل المصارف ...الخ ؛

– يجب أن تقابل الخدمات المالية احتياجات الفقراء , يجب أن تكون الخدمات المالية في متناول الجميع؛

– يجب تعزيز جودة الخدمات و المنتجات المالية ؛ [2]

– يساهم في الاهتمام بالسكان ذوي الدخل المنخفض خاصة النساء و الوصول إلى الأفراد و الشركات الصغيرة و المتوسطة و دمجها في القطاع المالي الرسمي ؛

– المنافسة بين المؤسسات المالية من العمل على التنوع و جودة المنتجات من أجل جذب أكبر عدد من العملاء ؛

– يتيح الوصول إلى الخدمات المالية لأصحاب المشاريع المصغرة و الصغيرة ؛

---

[1]Pour plus d'informations, voir le document préparé par le groupe de travail sur l'inclusion financière approuvé par le conseil des gouverneurs des banques contrales arabes sous le titre de : les exigences de l'adoption d'une stratégie nationale globale visant à promouvoir l'inclusion financière dans les Etats arabes.

[2] بدر شحدة حمدان , ماجد أبو دية , " أثر الشمول المالي على التنمية الاقتصادية في فلسطين " , مجلة الاقتصاد و المالية , جامعة فلسطين , المجلد 04 , العدد 02 , 2018 , ص 180 .

– الحجم الاستفادة من الخدمات الاستشارية لهذه المؤسسات للمساعدة في استثمار رأسمالها و تنمية أعمالها ؛

– يلعب الشمول المالي دورا هاما في تدعيم الاستقرار المالي , حيث أن اعتماد الأسر في تعاملاتهم المالية على البنوك يزيد من حجم الودائع المتوفرة لدى البنوك مما يرفع من قدرة البنك على امتصاص الصدمات خاصة في فترات الضغط , غير أنه في المقابل توسع البنك في القروض يجب أن يقترن برقابة مصرفية فعالة من أجل تدعيم الاستقرار في القطاع ؛ [1]

– يمكن نفاذ شرائح أكبر من المواطنين للخدمات المالية و التمويل سواء كانوا أفرادا أو شركات و خاصة فيما يتعلق بالشركات متناهية الصغر و الصغيرة يساهم في زيادة النشاط الاقتصادي و توفير المزيد من فرض العمل و ضمان عدالة توزيع الفرص الاقتصادية بين مختلف فئات المجتمع و هي بدورها تساعد على تحسين المستويات المعيشية و الرفاهة للمجتمع .[2]

المطلب الثاني : أهداف الشمول المالي

إن تحقيق الشمول المالي ليس هدفا في حد ذاته بل وسيلة لتحقيق غاية نظرا لدوره التنموي الهام في تطوير الإنسان , و تحسين مستوى المعيشة و تعزيز تكافؤ الفرص و تمويل المشروعات الصغيرة و المتوسطة و الحد من الفقر و دعم المساواة و تأمين الرفاهية , و بالتالي تحقيق نمو اقتصادي شامل و مستدام , و تكمن أهداف الشمول المالي في النقاط التالية : [3]

– تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات و المنتجات المالية لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية و كيفية الحصول عليها و الاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية و الاقتصادية ؛

– تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للأفراد و خاصة الفقراء منهم ؛

– تعزيز مشاريع العمل الحر و النمو الاقتصادي ؛

---

[1] Ratna sahay & al : Financial Inclusion : Can It Meet Multiple Gools Macroeconomic ? IMF , 2015 , p16 .

[2] صندوق النقد العربي , التقرير العربي الاقتصادي الموحد , أبوظبي , 2012 , ص 208 .

[3] ماجد محمود محمد أبو دية , مرجع سبق ذكره , ص 22 .

– تمكين الشركات الصغيرة جدا من الاستثمار و التوسع ؛

– خفض مستويات الفقر و تحقيق الرخاء و الرفاه الاجتماعي ؛

كما يمكن تبيان ذلك في الجدول التالي :

الجدول رقم 01 : أهداف الشمول المالي

أهداف الشمول المالي		
1– الاستقرار المالي : من خلال – قاعدة بيانات متنوعة و مستقرة؛ – الحد من مخاطر عدم الاستقرار السياسي و الاجتماعي ؛ – تعزيز الاستقرار الاجتماعي ؛ – تحمل الصدمات و الاختلالات المالية .	2– النزاهة و السلامة : من خلال – مكافحة غسيل الأموال ؛ – مكافحة تمويل الإرهاب ؛ – السيطرة على إساءة استخدام النظام المالي .	3– الحماية المالية للعملاء : من خلال – التثقيف المالي للعملاء الأكثر فقرا ؛ – تنظيم صياغة العقود و البنود و الشروط و معدلات الفائدة السنوية و الغرامات ؛ – حصول العميل على معاملة عادلة و شفافية و بسهولة و يسر.

المصدر : حماده السعيد المعصراوي , مؤشر للإفصاح عن معلومات الشمول المالي لتعزيز شفافية التقارير المالية في البنوك , مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمية , العدد 89 , أكتوبر 2019 , ص 39 .

المطلب الثالث : الخدمات المالية الرقمية و الشمول المالي

إن الخدمات المالية الرقمية تساعد على إخراج الناس من الفقر , و يقوم الشمول المالي بإتاحة الفرص للمزيد من الأشخاص لكي يقوموا بإنشاء مشروعاتهم الخاصة و كسب دخل ثابت و المؤسسات التي تعمل في هذا المجال لا تقوم فقط بتوفير الفرص المالية بل تقوم أيضا بتثقيف الناس حول كيفية إدارة الائتمان و تطوير أعمالهم الخاصة .

يتطلب الوصول إلى الفئات المحرومة وجود قنوات مبتكرة و منتجات رقمية من شأنها تتغلب على التحدي الأبدي المتمثل في تحقيق الكفاءة و الاستدامة , و هنا تقوم بعض الشركات بدعم القطاع المالي من

أجل تحقيق التحول الرقمي من خلال توفير حلول التكنولوجيا المتطورة بهدف تعزيز الشمول المالي , و تشير الإحصائيات إلى أنه بالإضافة إلى الفئات المستبعدة من النظام المصرفي , يوجد ما يزيد عن 200 مليون من المشروعات المتناهية الصغر و الصغيرة و المتوسطة التي لا توجد لديها إمكانية الوصول إلى الخدمات البنكية و لذلك , فإن التحول الرقمي يساعد المؤسسات التي تقدم الخدمات المالية لمحدودي الدخل بأن يكون لديها البيانات الصحيحة و ميزة تنافسية من خلال ضمان وقت أسرع للوصول إلى السوق و توفير منتجات مصممة خصيصا لعملائها .

خلاصة الفصل :

يشير الشمول المالي إلى حالة يتمكن فيها جميع البالغين في سن العمل (مثلا 15 سنة فما فوق) الوصول إلى خدمات القروض و المدخرات و المدفوعات و التأمين من قنوات رسمية لتقديم الخدمة , يشمل الشمول المالي على ثلاث أبعاد تحوي مؤشرات لقياسه تتمثل في الوصول للخدمات المالية , استخدام الخدمات المالية و جودة الخدمات المالية , كما أنها تتضمن مبادئ مبتكرة قامت بإصدارها مجموعة العشرين عام 2010 , و لتلبية متطلبات الشمول المالي لابد من دعم البنية التحتية المالية , تقديم الحماية المالية للمستهلك , تطوير خدمات و منتجات مالية تلبي احتياجات كافة المجتمع , كما أن للشمول المالي أهمية كبيرة كونه يتيح الوصول إلى الخدمات المالية لأصحاب المشاريع المصغرة و الصغيرة , إضافة إلى أنها تهدف إلى خفض مستويات الفقر و تحقيق الرخاء و الرفاه الاجتماعي .

الفصل الثالث:

أثر الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي في الجزائر للفترة مابين 2010-2021

تمهيد :

يتم قياس الشمول المالي بالإعتماد على مؤشرات تتمثل بعضها في : مؤشر الوصول إلى الحسابات المالية الرسمية بالنسبة للأفراد البالغين , مؤشر الادخار في المؤسسات المالية الرسمية بالنسبة للأفراد البالغين , و مؤشر الاقتراض في المؤسسات المالية الرسمية بالنسبة للأفراد البالغين ...الخ .

في حين تتمثل المؤشرات التي تدرس واقع الخدمات المالية في خدمات السحب و الدفع الإلكترونيين إضافة إلى بعض المؤشرات الأخرى .

المبحث الثاني : الشمول المالي في الجزائر

من خلال هذا المبحث سيتم دراسة واقع الشمول المالي و واقع الخدمات المالية الرقمية في الجزائر, و تتناول دراستنا بعض مؤشرات الشمول المالي و تحليلها و مقارنة هذه المؤشرات مع مؤشرات بعض الدول العربية إعتمادا على قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي Global findexخلال سنوات 2011-2014-2017 إضافة إلى بعض المؤشرات التي تحوي سنة 2019 إلا أنه تعذر علينا الحصول على إخصائيات سنة 2021 .

المطلب الأول : تحليل الشمول المالي في الجزائر

من خلال هذه الدراسة سيتم الاعتماد على قاعدة بيانات البنك الدولي لتوضيح تطور الشمول المالي في الجزائر.

1- مؤشر ملكية الحسابات في مؤسسات مالية لنسبة من البالغين فوق 15 سنة في الجزائر :

يقيس هذا المؤشر النسبة المئوية للبالغين فوق 15 سنة في مؤسسات مالية خلال السنوات 2011-2014-2017 .

الجدول رقم 02 : ملكية الحسابات في مؤسسات مالية لنسبة من البالغين 15 سنة فأكثر في الجزائر

	المجموع			الإناث			الذكور		
السنوات	2011	2014	2017	2011	2014	2017	2011	2014	2017
النسبة	%33,3	%50,5	%42,5	%20,4	%40,3	%29,3	%46,1	%60,9	%40,3

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي Global findex Database .

من خلال الجدول نلاحظ تذبذب معدل الشمول المالي خلال سنوات الدراسة الثلاث , حيث سجلت ارتفاعا طفيفا في سنة 2011 من 33,3 إلى 50,5 سنة 2014 , و سرعان ما تراجع عام 2017إلى

42,4% , و ذلك راجع أساسا إلى وجود خلل في الخطة الإستراتيجية المتبعة , و التي تهدف إلى تعزيز الشمول المالي و بعث الثقة في المؤسسات المالية الرسمية .

كما نلاحظ زيادة نسبة ممن يملكون حسابات من مؤسسات مالية رسمية من الذكور على نسبتهم من الإناث في الجزائر خلال سنة 2017 , حيث بلغت 40,3% للذكور مقابل 29,3% بالنسبة للإناث من البالغين , أي أن هناك فجوة واسعة بين الإناث , مما يدل على نقص الأدوات المالية التي تشجع على التمويل الشامل في الحصول على الائتمان في المؤسسات الرسمية في الجزائر إلى عدم امتلاك الأموال أو مصدرها , بالإضافة إلى عدم الثقة في المؤسسات المالية .

الجدول رقم 03: الفجوة بين الجنسين في الجزائر لسنة 2017 .

	الذكور	**الإناث**
النسبة	%40,3	%29,3

من إعداد الطالبان بالإعتماد على تقرير صندوق النقد الدولي العربي على الموقع الالكتروني https://www.amf.org.ae/sites/default/files/econ/amdb

2- مؤشر الاقتراض البالغين (فوق 15 سنة) اقترضوا من المصارف التجارية أو المؤسسات المالية :

يعد مؤشر القروض ذا أهمية لقياس مستوى الشمول المالي و كفاءة المؤسسات المالية في جذب شرائح المجتمع للاستفادة من المنتجات المالية , و يمثل الجدول التالي مدى اقتراض الأفراد البالغين (15 سنة فما فوق) من المؤسسات المالية الرسمية و ضعف الثقافة المالية .

الجدول رقم 04 : نسبة الأفراد البالغين (فوق 15 سنة) الذين اقترضوا من المصارف التجارية أو المؤسسات المالية للسنوات : 2011-2014-2017

السنوات	**2011**	**2014**	**2017**
النسبة	%1	%2	%03

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي Global findex database

فيما يخص مؤشر اقتراض الأفراد البالغين فوق 15 سنة الذين اقترضوا من المصارف أو المؤسسات المالية في الجزائر نلاحظ أن نسبتها ضعيفة جدا حيث لم تتعدى عتبة 5% في سنة 2017 , إلا أن هناك ارتفاع طفيف , حيث كانت في سنة 2011 تقدر بنسبة 1% لترتفع في سنة 2014 إلى 2% لتصل إلى 5% سنة 2017 , و هذا راجع إلى نقص تبني استراتيجية الشمول المالي في الجزائر .

3- مؤشر الإدخار من المصارف و المؤسسات المالية للأفراد البالغين (15 سنة فما فوق) :

يقيس هذا المؤشر مدى قيام الأفراد البالغين 15 سنة فما فوق بالادخار من المؤسسات المالية الرسمية و المصارف .

الجدول رقم 05: نسبة الأفراد المدخرين في الجزائر خلال سنوات 2011-2014-2017

السنوات	2011	2014	2017
النسبة	%4	%14	%11

من إعداد الطالبان بالاعتماد على The little data book on financial inclusion world bank group,2012,2015,2018 .

فيما يخص مؤشرات الوصول إلى الخدمات المالية و المنتجات المالية و المصرفية في الجزائر , يتبين لنا أن نسبة الادخار في الجزائر عرفت تذبذب نسب منخفظة حيث سجلت نسبة 4% في سنة 2011 لترتفع سنة 2014 إلى 14% ثم تعود في الانخفاض لتصل إلى 11% في سنة 2017 , و ذلك بسبب خفض ثقة العملاء بالبنك .

المطلب الثاني : واقع الشمول المالي في الدول العربية

بالرغم من التحسن الذي شهدته مؤشرات الشمول المالي لدى الدول العربية بفضل جهودها و استراتيجياتها الرامية لتعزيز الشمول المالي إلا أن تلك المؤشرات لا زالت أقل من المستوى المطلوب مقارنة مع دول العالم , فعلى سبيل المثال بلغت نسبة المواطنين الذين يمتلكون حسابات مالية رسمية (ممن أعمارهم تزيد عن 15 سنة) 37% مقابل 59% للمتوسط العالمي و ذلك لعام 2017 علما أن هذه النسبة بلغت لدى الدول العربية 30% في عام 2014 مقابل 62% للمتوسط العالمي , و على الرغم من تحسن هذا المؤشر لدى معظم الدول العربية , إلا أنها لا زالت تحتل المرتبة الأخيرة بين مختلف مناطق العالم , و هذا الأمر يستدعي بذل المزيد

من الجهود من قبل الحكومات العربية و خصوصا البنوك المركزية لتخفيض نسبة المواطنين غير المتعاملين مع النظام المالي الرسمي و بالتالي تعميق الوصول المالي و ذلك بالتعاون مع الشركاء الرئيسيين في كل من القطاعين العام و الخاص و مؤسسات المجتمع المدني .

1- مؤشر ملكية الحسابات في المؤسسات المالية و المصرفية الرسمية .

يشير مؤشر ملكية الحسابات في المؤسسات المالية و المصرفية الرسمية , إلى مدى قدرة هذه الأخيرة إلى تشجيع الأفراد على الادخار .

الجدول رقم 05 : يبين الجدول التالي نسبة الأفراد البالغين أكبر من 15 سنة الذين يمتلكون حسابات في مؤسسات مالية رسمية في الدول العربية لسنوات 2011-2014-2017 .

التصنيف	الدول	2011	2014	2017
دول ذات مستويات شمول مالي مرتفع	الإمارات العربية المتحدة	59,7	83,2	87,4
	البحرين	64,5	81,9	82,9
	الكويت	86,8	72,9	79,8
	السعودية	46,4	69,4	71,7
دول ذات مستويات شمول مالي متوسطة	الجزائر	33,3	50,5	42,5
	لبنان	37	46,9	44,8
	المغرب	39,1	/	28,6
	تونس	32,2	27,3	37
	ليبيا	/	/	65,7
	الأردن	25,5	24,6	42,1
دول ذات مستويات شمول مالي منخفضة	موريتانيا	17,5	20,4	19
	مصر	9,7	13,7	32,1
	العراق	10,6	11	20,3

من إعداد الطالبان بالاعتماد على الموقع التالي : The World bank , The Global Findex Data base.

على الرغم من الارتفاع الملحوظ في ملكية الحسابات في الدول العربية خلال السنوات 2011-2014-2017 , إلا أنه نجد تباين كبير في الفروقات بين الدول العربية فيما يخص الشمول المالي في عام 2017 , ففي 2017 كانت نسبة ملكية الحسابات مرتفعة بشكل ملحوظ في كل من الإمارات العربية المتحدة , البحرين , الكويت , السعودية على التوالي 87,4 , 82,9 , 79,8 , 71,7 في حين كانت نسبة ملكية الحسابات متوسطة في بعض الدول كالجزائر, المغرب و تونس على التوالي 42,5, 28,6 و 37 إلا أن كل من موريتانيا , مصر و العراق فنجد أن نسبة ملكية الحسابات فيها منخفضة في سنة 2017 على التوالي 19 , 32,1 , 20,3 . و عليه تقسم الدول العربية إلى ثلاث مجموعات :

– المجموعة الأولى : دول ذات مستويات شمول مرتفعة : تضم كل من الإمارات و البحرين و الكويت و السعودية , أين سجلت مستويات مرتفعة في الشمول المالي , و هذا بفضل تطور البنية التحتية و انتشار الخدمات المالية و الهواتف الذكية و الانترنيت ؛

– المجموعة الثانية : دول ذات مستويات شمول مالي متوسط : تشمل كل من الجزائر , لبنان , المغرب , تونس , ليبيا , الأردن و التي تتراوح بين 28 % و 68% ؛

– المجموعة الثالثة : تضم كل من مصر , موريتانيا و العراق , و هـ دول ذات مستويات شمول مالي منخفضة أقل من 32% مما يعكس مستوى الاستبعاد المالي , و محدودية كفاءة الوساطة المالية في هذه الدول [1] .

2- مؤشر الاقتراض في المؤسسات المالية الرسمية بالنسبة لأفراد البالغين (15 سنة فما فوق) :

يقيس هذا المؤشر مدى اقتراض الأفراد البالغين (15 سنة فما فوق) من المؤسسات المالية الرسمية في بعض البلدان العربية .

[1] من إعداد الطالبان بالاعتماد على قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي .

الجدول رقم 06: نسبة الاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية بالنسبة للأفراد البالغين (15 سنة فما فوق) في الدول العربية خلال السنوات 2011-2014-2017 .

الدول / السنوات	2011	2014	2017
الجزائر	%1	%2	%5
البحرين	%22	%21	%17
الإمارات العربية المتحدة	%11	%15	%19
الأردن	%4	%14	%17
الكويت	%21	%14	%16
العراق	%4	%3	%17
السعودية	%2	%12	%11
مصر	%4	%6	%6
لبنان	%11	%16	%17
تونس	/	%8	%9

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على قاعدة بيانات المؤشر العالمي : The Global Findex Database.

فيما يخص نسبة الاقتراض في المؤسسات المالية الرسمية بالنسبة لأفراد البالغين (15 سنة فما فوق) نجد أنها ارتفعت بشكل طفيف في عام 2017 مقارنة ما كانت عليه في سنتي 2011-2014 , حيث تمركزت الإمارات العربية في المركز الأول بنسبة 19% في سنة 2017 , بعدما كانت 15% و 11% على التوالي في 2014 و 2011 , و تصنف : البحرين و لبنان و الأردن من نفس السنة 17% في سنة 2011 , ثم

الكويت التي سجلت 16% في سنة 2017 , بعدما كانت 14% في سنة 2014 , و 21 %في سنة 2011 , حيث سجلت الجزائر نسبة ضئيلة جدا بنسبة 5% سنة 2017 بعدما كانت 2% في سنة 2014 و 1% سنة 2011 , مما استدعى ضرورة حتمية لتوسيع الاشتمال المالي فيها .

3- مؤشر الادخار في المؤسسات المالية الرسمية بالنسبة للأفراد البالغين (15 سنة فما فوق) :

يقيس هذا المؤشر مدى ادخار الأفراد البالغين (15 سنة فما فوق) من المؤسسات المالية الرسمية في بعض البلدان العربية .

الجدول رقم 07: نسبة الادخار في المؤسسات المالية الرسمية بالنسبة للأفراد البالغين في الدول العربية خلال السنوات 2011-2014-2017

السنوات	**2011**	**2014**	**2017**
الإمارات العربية المتحدة	%19	%32	%29
البحرين	%16	%35	%31
الجزائر	%4	%14	%11
الأردن	%8	%4	%10
الكويت	%40	%26	%27
مصر	%1	%4	%6
العراق	%5	%4	%2
السعودية	%17	%16	%14

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على قاعدة بيانات المؤشر الشمول العالمي The Global Findex Database.

فيما يخص نسبة الادخار في المؤسسات المالية الرسمية بالنسبة لأفراد البالغين (15 سنة فما فوق) خلال السنوات 2011-2014-2017 في بعض الدول العربية نجد أن البحرين احتلت المرتبة الأولى بنسبة 31% في سنة 2017 بعدما شهدت تذبذب في نسبة هذا المؤشر , حيث كانت سنة 2011 , 16% , و في سنة

2014 ارتفعت إلى 35% , ثم تليها الإمارات العربية بنسبة 29% سنة 2017 بعد أن كانت في سنة 2014 , 32 %, ثم الكويت بنسبة 27 %سنة 2017 , حيث كانت سنة 2014 , 26% , و سنة 2011 بلغت 40%, ثم الدول العربية الأخرى (تونس , السعودية , الجزائر , الأردن , مصر و العراق) من نفس سنة 2017على الترتيب : 18% ,14% ,11% , 10% ,6 %,2 %.

المطلب الثالث : مقارنة بين الجزائر و بعض البلدان المجاورة :

للمقارنة بين الجزائر و بعض دول الجوار يجب المقارنة لبعض مؤشرات الشمول المالي بها , و يبين الجدول التالي بعض هذه المؤشرات .

الجدول رقم 08 :مقارنة لبعض مؤشرات الشمول المالي في الجزائر و بعض البلدان المجاورة لسنة 2017 .

نسبة الأفراد فوق 15سنة من مجموع الأفراد الذين			
البلدان	**يملكون حسابات في مؤسسات مصرفية**	**يملكون حساب ادخار**	**يقترضون من مؤسسات مالية رسمية**
الجزائر	%42,5	%11	%5
تونس	%37	%18,3	%9
المغرب	%28,6	%6,3	%2,6

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على قاعدة بيانات الشمول المالي http://globalfindex.worldbouk. Org

بمقارنة المؤشرات الواردة في الجدول أعلاه , يبين تدني مستوى الشمول المالي في الجزائر مقارنة بالدول المجاورة , و يظهر هذا التدني في اقتراض من مؤسسات مالية رسمية بنسبة متدنية 5% مقارنة مع تونس ب 9% ,كذلك بالنسبة إلى الذين يملكون حساب الادخار حيث وصلت النسبة إلى 11% بالمقارنة مع تونس ب 18% , بالإضافة إلى ذلك فإن عدد الوكالات البنكية في الجزائر ضعيف جدا بالمقارنة مع هذه الدول بمتوسط 5% وكالة لكل مئة ألف نسمة في الجزائر , و 20% في تونس , و في المغرب 24% وكالة , و هذا ما استدعى على الجزائر باتخاذ استراتيجيات وطنية لتعزيز الشمول المالي .

المبحث الثاني : واقع الخدمات المالية الرقمية

تتجه المصارف إلى تقديم الخدمات الرقمية لأسباب تتمثل في التقدم التكنولوجي و اتساع استخدام الحاسبات الآلية و التليفونات المحمولة بواسطة الأفراد و المؤسسات , تنويع مصادر الدخل , تحقيق رضا العملاء , و تسهيل إتاحة الخدمات من أي مكان دون الحاجة إلى الذهاب إلى فروع البنك الأمر الذي يحقق هدف الشمول المالي .

المطلب الأول : واقع الخدمات المالية الرقمية بالاعتماد على قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي Global Findex خلال سنوات 2011-2014-2017 .

يتم دراسة هذه المؤشرات اعتمادا على قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي Global Findex خلال سنوات 2011-2014-2017 .

1- استخدام الهاتف المحمول أو الانترنت لولوج إلى حساب مصرفي في الجزائر , تونس المغرب خلال سنة 2017 .

الجدول رقم 09: نسبة استخدام الهاتف المحمول أو الانترنت للوصول إلى حساب مصرفي خلال سنة 2017 .

البلدان	الجزائر	تونس	المغرب
النسبة	%2	%4,1	%1,5

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي The Global Findex Database.

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا تدني في مؤشر الوصول إلى الخدمات المالية عبر الانترنت و الهاتف المحمول في المغرب بنسبة 1,5% ثم تليها الجزائر بنسبة أعلى منها بقليل ب 2 %في حين احتلت تونس المرتبة الأولى بنسبة أعلى مقارنة بالنسب الأخرى ب 4,1% .

2- المدفوعات الرقمية : يوضح الجدول التالي واقع المدفوعات الرقمية للدول العربية خلال 2014-2017

الجدول رقم 10: نسبة استخدام المدفوعات الرقمية خلال 2014- 2017 .

البلدان / السنوات	2014	2017
الجزائر	%25,4	%26
تونس	%17	%29,4
المغرب	/	%16,7

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي The Global Findex Database.

فيما يخص نسبة المدفوعات الرقمية نجد أن الدول الثلاث (الجزائر , تونس , المغرب) شهدت ارتفاعا فيما يتعلق بإجراءات عمليات مدفوعات الرقمية خلال الفترة 2014-2017 , حيث نجد الجزائر ارتفعت ارتفاعا طفيفا من 25,4 %سنة 2014 إلى 26 %سنة 2017 ,كذلك تونس سنة 2017 من 17 %ليرتفع إلى29,4% في استخدام المدفوعة الرقمية .

3- الاقتراض بواسطة بطاقة الائتمان : فيما يلي مؤشر الاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية عبر بطاقة الائتمان فوق 15 سنة للبلدان (الجزائر , تونس , المغرب) خلال الفترة 2014-2017.

الجدول رقم 11: الاقتراض بواسطة بطاقة الائتمان فوق 15 سنة

البلدان / السنوات	2014	2017
الجزائر	%5,8	%5
تونس	%12	%11,7
المغرب	/	%2,6

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي The Global Findex Database.

من خلال الجدول أعلاه نجد أن نسبة الاقتراض بواسطة بطاقة الائتمان في الدول الثلاث (الجزائر , تونس , المغرب) شهدت انخفاضا طفيفا فيما يتعلق بإجراءات عمليات الاقتراض بواسطة بطاقة الائتمان , حيث نجد أن الجزائر حققت نسبة 5,8% سنة 2014 من المقترضين بواسطة بطاقة الائتمان في حين انخفضت إلى 5% (البالغين 15 سنة فما فوق) و هي نسبة ضعيفة بالمقارنة مع تونس 12% سنة 2014 , 11,7 %سنة 2017 , أما المغرب فنسبة استخدام بطاقة الائتمان للبالغين فوق 15 سنة ضعيفة جدا خلال سنة 2017 و هي 2,6 %, و هذا يعني أن البالغين فوق 15 سنة في الجزائر لا يلجؤون إلى استخدام بطاقة الائتمان للإقراض من المؤسسات المالية و ذلك لعدم الثقة في هذه المؤسسات .

المطلب الثاني : واقع الخدمات المالية الرقمية (2016 إلى غاية 2019)

يتم دراسة واقع الخدمات المالية الرقمية بالاعتماد على مؤشرات من سنة 2016 إلى غاية 2019 .

1- خدمات السحب و الدفع الإلكترونيين في الجزائر : استخدمت المصارف في الجزائر أجهزة السحب الآلية سنة 2005 باستخدام البطاقات البنكية التي سبق الشروع في إصدارها ابتداءا من سنة 1997 , أما عمليات الدفع الإلكترونية فتأخرت حتى سنة 2009 , و الجدول التالي يبين ذلك .

الجدول رقم 12: تطور عمليات السحب و الدفع الإلكترونيين الخاصة بالمصارف (ما عدا بريد الجزائر) في الجزائر للفترة 2016-2019

السنوات	عدد أجهزة السحب الآلي	إجمالي عدد عمليات السحب	عدد أجهزة نهائي الدفع	العدد الإجمالي لعمليات الدفع
2016	1370	6868031	5049	65501
2017	1443	831070	11985	122694
2018	1441	8833913	15397	195898
2019	1621	9929652	23762	274624

المصدر : إحصائيات تجمع النقد الآلي , عبر موقعه على الانترنت :

http://giemonetique.dz/ar/active-retrait-sur-atm/

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه , أن هناك ارتفاع في عدد عمليات لسحب و الدفع الإلكترونيين خلال السنوات 2016 , 2017 , 2018 ,2019 , فقط كانت عمليات السحب في ارتفاع , حيث بلغت 6868031 عملية سحب سنة 2016 , و ارتفعت سنة 2019 إلى 9929652 عملية السحب , و هذا راجع إلى ارتفاع عدد أجهزة السحب , أما عمليات الدفع هي الأخرى كانت مرتفعة , حيث كانت 65501 عملية دفع سنة 2016 , لترتفع إلى 274624 عملية دفع سنة 2019 , و هذا راجع إلى زيادة عدد أجهزة الدفع النهائي .

خلاصة الفصل :

من خلال دراستنا لمؤشرات الشمول المالي نجد أن الجزائر لا زالت تعاني تدني و ضعف في مستويات الشمول المالي مقارنة بالدول العربية الأخرى .

خـاتـمـة

خاتمة :

عرفت الخدمات المالية مجالا كبيرا من التغير و التطور بفضل التكنولوجيا الحديثة التي تبنتها المصارف , حيث ظهر مفهوم حديث للخدمات المالية و هي الخدمات المالية الرقمية , حيث تعتبر الخدمات الالكترونية أوسع من كونها مجرد خدمات تكنولوجيا المعلومات أو خدمات الويب فهي تتضمن جميع الخدمات المبنية على تكنولوجيا المعلومات المتاحة عبر شبكات الالكترونية , تتعدد و تتنوع الخدمات المالية الرقمية حيث نذكر بعض منها : أجهزة الصراف الآلي , البطاقة الذكية , الصيرفة الهاتفية ...الخ , حيث وجب توافر بعض العناصر لتقديم الخدمات المالية الرقمية من بنية تحتية و توسيع نطاق القنوات المصرفية التي تعتمد على الوكلاء و غيرها من قنوات تقديم الخدمة ذات التكلفة المعقولة ...الخ .

ازداد اهتمام الدولي بالشمول المالي في أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008 , من خلال تنفيذ سياسات تهدف إلى تعزيز و تسهيل وصول كافة فئات المجتمع للخدمات المالية و تمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح .

يقوم الشمول المالي في قياسه على عدة أبعاد و مؤشرات تم الاعتماد عليها من قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي فيما يخص الجزائر فهي متدنية بمقارنتها مع الدول المجاورة مما ألزمها ضرورة توسيع الاشتمال المالي فيها .

نتائج اختبار الفرضيات :

– الفرضية الأولى صحيحة لأنه نظام التحويل الالكتروني يضمن الأمان في العمليات التي يقوم بها العميل و ممارسة نشاطه في أي وقت و في أي مكان .

– الفرضية الثانية صحيحة لأنها تعتبر من المؤسسات الدولية المسؤولة عن تحقيق و توسيع نطاق الاشتمال المالي .

– الفرضية الثالثة صحيحة لأن نسبة الإمارات العربية المتحدة نسبتها أعلى بمقارنتها مع نسب الدول العربية الأخرى حيث بلغت 87,4 لسنة 2017 .

نتائج الدراسة :

و قد تم التوصل في خضم تحليل الموضوع إلى استخلاص النتائج التالية :

– عدم توافر بنية تحتية لفروع البنوك في بلد ما من شأنه تشجيع العملاء على إجراء مدفوعاتهم باستخدام التكنولوجيا الرقمية ؛

– الشمول المالي يتيح الوصول إلى الخدمات المالية لأصحاب المشاريع المصغرة و الصغيرة ؛

– تعتبر الجزائر من الدول ذات الاشتمال المالي المتوسط .

اقتراحات الدراسة :

– لابد من تشجيع الجمهور من استخدام و التقرب نحو الخدمات المالية و بعث الثقة فيهم ؛

– وجب توسيع دائرة الشمول المالي حتى يتمكن الأفراد من الوصول إلى استخدام الخدمات و المنتجات المالية؛

– لابد من توفر بنية تحتية لتشجيع العملاء على إجراء مدفوعاتهم باستخدام التكنولوجيا الرقمية ؛

– على الدولة الجزائرية وضع إجراءات صارمة و تسهيل إمكانية الحصول على الخدمات المالية حتى تحسن من شمولها المالي و ارتفاع مؤشراتها :

آفاق الدراسة :

من خلال دراستنا يمكن القول ما هو إلا محاولة عن تقديم توضيح عن أثر الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي في الجزائر , ربما تشوبه نقائص تكون منطلقا لبحوث أخرى .

– أثر الرقمنة المالية على الاشتمال المالي .

– دور الصيرفة الهاتفية في تحقيق الشمول المالي .

– مساهمة أجهزة الصراف الآلي في تمكين المجتمع من الاستفادة للخدمات المالية .

قـائـمـة الـمـراجـع

I. المراجع باللغة العربية :

✓ الكتب :

1- سامي عفيفي حاتم , التجارة الخارجية بين التنظير و التنظيم , القاهرة , الدار المصرفية اللبنانية , 1991.

2- الصرن , رعد حسن , " عولمة جودة الخدمات المصرفية , مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع , عمان , الأردن , 2007 .

3- سليمان شكيب الجيوسي , محمود جاسم الصميدعي , تسويق الخدمات المالية , دار وائل للنشر و التوزيع , عمان , الأردن , الطبعة الأولى , 2009 .

4- حسن عبيد , الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات , أوراق اقتصادية , العدد 20 , مركز البحوث و الدراسات الاقتصادية و المالية , جامعة القاهرة , نوفمبر 2002 .

5-مصطفى رشدي شيحة , اتفاقيات التجارة العالمية في عصر العولمة , دار الجامعة الجديدة , الإسكندرية , مصر , 2004 .

6-اسماعيل سيد الطاهر , نبيلة عباس , التسويق , دار الصفاء , عمان , الأردن , 2003-2004 .

7- عبد الله فرغلي علي موسى , تكنولوجيا المعلومات و دورها في التسويق التقليدي و الالكتروني , الطبعة الأولى , ايتراك للطباعة و النشر و التوزيع , القاهرة , 2007 .

8- بهناس العباس , حميد رسول , و بلعباس عز الدين عبسيسة , أسس و متطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة إلى التجربة الأردنية , مجلة معارف , 14 (2) , ديسمبر 2019 .

9- سمير عبد الله و آخرون , الشمول المالي في فلسطين , معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني , فلسطين .

✓ المذكرات و الأطروحات :

10- يابسي الياس , الآثار لمحتملة لتحرير تجارة الخدمات المالية على القطاع المصرفي الجزائري وفقا للاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات , أطروحة دكتوراه غير منشورة , كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير , جامعة الجزائر 3 , 2012 – 2013 .

11- حدو علي , انعكاسات الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات المالية على تأهيل المنظومة المصرفية الجزائرية , مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية , كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير , جامعة الجزائر , السنة الجامعية 2011-2012 .

12-جهاد صيفي , تطوير الخدمات المصرفية كمدخل لدعم القدرة التنافسية في البنوك , دراسة حالة بنك الخليج الجزائر , وكالة بسكرة , مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية , كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير , جامعة محمد خيضر , بسكرة , السنة الجامعية 2013-2014 .

13-بن مسعي إيمان , واقع تطبيق وسائل الدفع الالكترونية في البنوك التجارية , دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية – وكالة بسكرة –و بنك الخليج الجزائر – و كالة بسكرة - , مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية , تخصص تجارة دولية , قسم العلوم التجارية , كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير , جامعة محمد خيضر , بسكرة , الموسم الجامعي 2016-2017 .

14-حنين عمر بدر عجوز : دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء : دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة , كلية التجارة , غزة , فلسطين , الجامعة الإسلامية , مارس 2017 .

سمير عبد الله , الشمول المالي في فلسطين , معهد السياسات الاقتصادية الفلسطيني ماس , فلسطين , 2016 .

✓ المجلات المنشورات و المداخلات :

15-بتول عبد علي غالي , دور تطوير الخدمات المصرفية و خصائصها التسويقية في المصارف التجارية , دراسة استطلاعية في عينة من المصارف التجارية العراقية , مجلة المثنى للعلوم الإدارية و الاقتصادية , قسم إدارة الأعمال , كلية الإدارة و الاقتصاد , جامعة القادسية , سنة 2017

16- مدحت صادق , أدوات و تقنيات مصرفية , دار غريب للنشر و التوزيع , القاهرة , 2001 .

17-زهرة سيد اعمر و دحمان عبد الفتاح , التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الوطن العربي : دراسة حالة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا , مجلة التكامل الاقتصادي , 8 (1) , مارس 2020 .

18-فضيل البشير , واقع و تحديات الشمول المالي في الجزائر , مجلة إدارة الأعمال و الدراسات الاقتصادية , عدد 1 , مجلد 6 , 2020/06/29 .

19- فلاق صليحة و آخرون , تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي , مجلة التكامل الاقتصادي , عدد 4 , مجلد 7 , الشلف , 2019/12/31 .

20-نبيل بهوري , الشمول المالي كأداة تحقيق الاستقرار الاقتصادي و الاجتماعي و متطلبات تحقيقه , مجلة الاقتصاد الجديد , الجزائر , 2019/9/6.

21-بدر شحدة حمدان , ماجد أبو دية , " أثر الشمول المالي على التنمية الاقتصادية في فلسطين " , مجلة الاقتصاد و المالية , جامعة فلسطين , المجلد 04 , العدد 02 , 2018 .

22-نشرة توعوية , الخدمات المصرفية الالكترونية , معهد لدراسات المصرفية , الكويت , يوليو 2013 , السلسلة الخامسة , العدد 12 .

23-دليل إحصاءات التجارة الدولية في الخدمات , الأمانة العامة للأمم المتحدة , 30 نوفمبر 2000

✓ **الرسائل و المؤتمرات** :

24-رحال عادل , تحديث الخدمة الصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر , رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية , قسم العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير , جامعة الحاج لخضر , باتنة , السنة الجامعية 2013-2014 .

25-ماجد محمود محمد أبو دية , دور الانتشار المصرفي و الاشتمال المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني , رسالة ماجستير في الاقتصاد , كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية بجامعة الأزهر , غزة , فلسطين , 2016 .

26- محمود محمد أبو دية , " دور الانتشار المصرفي الاشتمال المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني " , رسالة ماجستير في الاقتصاد , جامعة الأزهر , غزة , فلسطين , 2016 .

27-أحمد نوري حسن , مؤشرات قياس الشمول المالي في العراق , وقائع المؤتمر العلمي التخصصي الرابع للكلية التقنية الإدارية , جامعة النهرين , بغداد , 2018 .

28-الهويات الرقمية و تعميم الخدمات المالية , متاح على الموقع -https :www.findegate way org , تاريخ الإطلاع 2022/04/04 صندوق النقد العربي , التقرير العربي الاقتصادي الموحد , أبوظبي , 2012 .

✓ **المواقع**

29-دوجلاس راندال و جنيفر شيان , البنك الدولي , النهج الرئيسية للإسراع بتعميم الخدمات المالية و الشمول المالي على الموقع الإلكتروني : http://www.findevgateway-/library/ av/ org

تاريخ الإطلاع : 22 / 01 / 2022 .

30– البنك الدولي , الشمول المالي , https:// www . albank aldawli.org/ar/topic/overview ≠1/financialinclusion , تاريخ الإطلاع 2022/01/26 .

31-اتحاد المصارف العربية , واقع الشمول المالي في العالم العربي , http://www.uabonline-org , تاريخ الإطلاع 2022/01/26 .

32–سلطة النقد الفلسطينية , الشمول المالي في فلسطين , منشورات سلطة النقد الفلسطينية , http://www.pma.ps/portals/users/002/02/2/financial%20Awareness/2017/financial%20 pdf. Brochure%20 Inclusion , تاريخ الإطلاع : 2022/01/28 .

II. المراجع باللغة الفرنسية :

✓ **الكتب :** .

33-Global financial developement , financia report inclusion , the worldbank,washington,2013.

34-Ratna sahay & al : Financial Inclusion : Can It Meet Multiple Gools Macroeconomic ? IMF , 2015 .

.

.