جامعـــة يحي فارس بالمدية.
كليــة العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع:

دور البنوك المركزية في تعزيز الشمول المالي
دراسة حالة الجزائر(2010-2017)

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية.
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي.

من إعداد الطالبتين:
- مسعودي زوليخة.
- هريش هجيرة .

تحت إشراف الأستاذ:
– د. بن قيدة مروان.

أعضاء لجنة المناقشة:

ســلام عبد الرزاق	أستاذ محاضر– ا – جامعة يحي فارس بالمدية.	رئيسا
بن قيدة مروان	أستاذ محاضر– ا – جامعة يحي فارس بالمدية.	مشرفا
شــراطـي نسيمة	أستاذ محاضر– ا– جامعة يحي فارس بالمدية.	ممتحنا

السنة الجامعية:2018-2019

جامعـــة يحي فارس بالمدية.
كليـة العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع:

دور البنوك المركزية في تعزيز الشمول المالي
دراسة حالة الجزائر
(2010-2017)

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية.
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي.

من إعداد الطالبتين:
- مسعودي زوليخة.
- هريش هجيرة .

تحت إشراف الأستاذ:
– د. بن قيدة مروان.

السنة الجامعية:2018-2019

بسم الله الرحمن الرحيم



شكر وعرفان

اشكر المنعم عز وجل الذي وفقني في إتمام هذه المذكرة

هو الله ربي الذي ما أصبح وما أمسى بي من نعمة ما حييت فمنه وحده

فله الحمد وله الشكر

ومصداقا لقول الحبيب المصطفى صلى الله عليه وسلم "**من صنع إليه معروف فقال لفاعله جزاك الله خيرا فقد ابلغ في الثناء**" أجازه الترمذي.

نتوجه بالشكر الجزيل للأستاذ المشرف "بن قيدة مروان " على قبوله الإشراف على هذه المذكرة، وعلى ما قدمه لنا من توجيهات من الناحية المنهجية أو من ناحية المضمون العلمي.

كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى أساتذة لجنة المناقشة على تفضلهم وقبولهم مناقشة مذكرتنا.

ونتقدم بالشكر الجزيل الى كل من تعاون، وقف معنا ودعمنا من بعيد أو من قريب على إنجاز هذه المذكرة بجهده ووقته ودعائه...

الإهداء

الحمد لله برب العلمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين

اهدي هذا العمل إلى:

من ربتني وأنارت دربي وأعانتني بالصلوات والدعوات إلى أغلى إنسان في هذا الوجود أمي الحبيبة أطال الله في عمرها

من حملت اسمه ودعمني بدعائه ورضاه في كل الأطوار

أبي الغالي أطال الله في عمره

إلى الذين زينوا حياتي وتقاسموا معي رحم أمي

محمد، وفاطمة الزهراء، وعبد القادر

الى اخي رحمه الله واسكنه فسيح جنانه"الياس"

إلى زوج أختي عبد العزيز

إلى أبناء أختي الصغار عبد الله، محمد، ادم

وبالأخص الكتكوتة بشرى

إلى كل من كانوا رمزا للوفاء والإخلاص صديقاتي:

هاجر، نجلاء، إيمان، أمينة، زينب

إلى من قاسمتني هذا العمل صديقتي شيماء

إلى كل من تمنى لي التوفيق وساعدني ولو بالكلمة الطيبة

إلى كل من كان قريبا منّا بدعواته، توجيهاته ونصائحه

إلى كل من يعرفني أو يحمل لقب هريش.

إلى من نسيه قلمنا وحفظناه في قلوبنا

لكم كل التقدير والاحترام

هجيرة

الإهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء و المرسلين

اهدي هذا العمل إلى:

من ربتني وأنارت دربي وأعانتني بالصلوات والدعوات إلى أغلى إنسان في هذا الوجود أمي الحبيبة أطال الله في عمرها

من حملت اسمه وأنهكه طول الانتظار، ودعمني بدعائه ورضاه في كل الأطوار

أبي الغالي أطال الله في عمره

إلى الذي زينو حياتي وتقاسمو معي رحم أمي

حكيمة، لمياء، فاطمة، حيزية، محمد، مسعودة

إلى أبناء اخواتي : خولة، نور الهدى، أنفال، أحمد، محمد،عبد المزمن، إيناس،انتصار، يونس.

إلى كل من كانوا رمزا للوفاء والإخلاص صديقاتي:

هاجر، أمينة، زينب ، سهام، مليكة، سارة، إيمان، سميرة، رانيا.

إلى أزواج أخواتي:

خالد، احمد، عبد القادر

إلى من قاسمتني هذا العمل صديقتي: هجيرة

إلى كل من تمنى لي التوفيق وساعدني ولو بالكلمة الطيبة

إلى كل من كان قريبا منّا بدعواته، توجيهاته ونصائحه

إلى كل من يعرفني أو يحمل لقب مسعودي

إلى من نسيه قلمنا وحفظناه في قلوبنا

لكم كل التقدير والاحترام

زوليخة

ملخص الدراسة.

توصلت هذه الدراسة، الى أن الجزائر تعتبر من بين البلدان التي لا تزال بها فجوة في تعميم الخدمات المالية لشرائح المجتمع،و هو ما ينعكس على مستويات الشمول المالي بها إذ نشير هنا إلى أهمية الإعتماد على التكنولوجيا المالية وتحسين البنية التحتية المالية من قبل بنك الجزائر من أجل دعم الشمول المالي بالبلد وذلك في إطار إستراتيجية وطنية مدروسة.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل واقع مؤشرات الشمول المالي حسب آخر الدراسات،تحليل مدى الإعتماد على التكنولوجيا المالية والتثقيف المالي كإستراتيجية للشمول المالي، التطرق لأهم المعوقات التي تحول دون تعميم الخدمات المالية في المجتمع الجزائري، وأخيرا أهم التوصيات المتبعة لتعزيز الشمول المالي في الجزائر.

الكلمات المفتاحية.

الشمول المالي، الخدمات المالية، التثقيف المالي، التكنولوجيا المالية، الصيرفة الالكترونية

Abstract:

This study found that Algeria is among the countries that still have a gap in the generalization of financial services to the segments of society, which is reflected in the levels of financial coverage. We note here the importance of relying on financial technology and improving financial infrastructure by the Bank of Algeria. In order to support the country's financial coverage within the framework of a well-considered national strategy.

The aim of this study is to analyze the reality of the indicators of financial inclusion according to the latest studies, to analyze the extent of dependence on financial technology and financial education as a strategy for financial inclusion, to address the main obstacles to the distribution of financial services in Algerian society.

key words :

Financial Inclusion, Financial Services, Financial Education, Financial Technology, Electronic Banking.

المحتوى	الصفحة
الإهداء	
الشكر	
الملخص	
قائمة المحتويات	I
قائمة الجداول	II
قائمة الأشكال	III
قائمة الملاحق	IV
مقدمة	أ – ج
الفصل الأول:الإطار النظري للبنك المركزي.	1 - 24
تمهيد	1
المبحث الأول: دراسة البنك المركزي	2
المطلب الأول: نشأة وتطور البنك المركزي	2
المطلب الثاني: مفهوم البنك المركزي وخصائصه	5
المطلب الثالث: وظائف البنك المركزي وأهدافه	8
المطلب الرابع: استقلالية البنك المركزي وأهميته	13
المبحث الثاني: البنك المركزي وتعزيز الخدمات المالية	16
المطلب الأول: مفهوم الخدمات المالية وخصائصها	16
المطلب الثاني: أنواع الخدمات المالية	19
المطلب الثالث: الخدمات المالية الالكترونية	20
المطلب الرابع: دور البنك المركزي في تسهيل انتشار الخدمات المالية	23
خلاصة الفصل	24
الفصل الثاني: الشمول المالي	26 - 47
تمهيد:	26
المبحث الأول: ماهية الشمول المالي	27
المطلب الأول: نشأة وتطور الشمول المالي	27
المطلب الثاني: مفهوم الشمول المالي وأهميته	28

المحتوى	الصفحة
المطلب الثالث: أهداف الشمول المالي	30
المطلب الرابع: أبعاد الشمول المالي ومؤشراته	36
المبحث الثاني: متطلبات تعزيز الشمول المالي	39
المطلب الأول: الركائز الأساسية لتعزيز مفهوم الشمول المالي	39
المطلب الثاني: آليات توسيع قاعدة الشمول المالي وسياساته	42
المطلب الثالث: التحديات التي تعيق توسيع الشمول المالي	46
المطلب الرابع : تجارب بعض البلدان العربية	47
خلاصة الفصل	51
الفصل الثالث: الشمول المالي في الجزائر	72 - 53
تمهيد:	53
المبحث الأول: واقع الشمول المالي في الجزائر	54
المطلب الأول: مؤشرات الشمول المالي في الجزائر	54
المطلب الثاني: واقع التثقيف المالي والاستثمار في التكنولوجيا المالية في الجزائر	57
المطلب الثالث: واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر ودورها في انتشار الخدمة المالية	61
المبحث الثاني: الصعوبات التي تعيق تعزيز الشمول المالي في الجزائر	67
المطلب الأول: معوقات الشمول المالي في الجزائر	67
المطلب الثاني: إستراتيجية بنك الجزائر في تعزيز الشمول المالي	68
خلاصة الفصل	72
خاتمة	74
قائمة المراجع	74

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	الاستثمار في التكنولوجيا المالية على المستوى العالمي 2010–2014	65
02	عدد شركات التكنولوجيا المالية المبتدئة في بعض البلدان العربية 2016	66

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	1.2 أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسها	44
2	1.3 مؤشرات الشمول المالي في الجزائر لسنة2014	60
3	2.3 مؤشرات الشمول المالي في الجزائر لسنة2017	62
4	3.3 نسبة البالغين الذين لديهم ثقافة مالية في الجزائر مقارنة ببعض الدول العربية	64

يؤدي القطاع المالي دورا متصاعدا في نمو الاقتصاديات المعاصرة، وشهدت المنتجات والخدمات المالية تطورات متسارعة من حيث تنوعها وطرق توفيرها وانتشار استخداماتها، وتسهيل الوصول إليها، وبينت التجارب الدولية أن تحسين نوعية الخدمات المالية وتوسيع نطاق وصول الأفراد والمؤسسات إليها، يعمل على نشر المساواة في الفرص والاستفادة من الإمكانات الكامنة في الاقتصاد، كما بينت أيضا أن آلية السوق فشلت بصورة تلقائية في إيصال المنتجات والخدمات المالية للفقراء والمناطق النائية في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء،و هذا تجسيدا لما يعرف بالشمول المالي،الأمر الذي فرض على المؤسسات المشرفة على القطاع المالي إلى تبني سياسات إلزام وتحفيز لمزودي الخدمات المالية لإيصال منتجاتهم وخدماتهم لجميع الشرائح والأماكن دون تمييز، والى قيامها بتنفيذ حملات تثقيف عامة لجذب وتشجيع الفقراء وخصوصا النساء والشباب لاستخدام المنتجات والخدمات المالية، كما شهدت العقود الأربعة الأخيرة تطورات سريعة في جميع فروع القطاع المالي، تجسدت بطرح الكثير من المنتجات المالية المبتكرة والمتقدمة، والتي تتطلب معرفة وثقافة مالية أعلى من ذي قبل، وهنا ظهرت الحاجة للتثقيف المالي بالأخص للسكان من فئات الدخل الدنيا والمستثمرين الصغار لتعريفهم بالمكاسب والمخاطر للمنتجات والخدمات المالية الجديدة، وكيفية اختيار واستخدام وإدارة التمويل الذي تحتاجه الأسر محدودة الدخل والمنشات الصغيرة والمتوسطة بفعالية للنمو والتوسع.

في هذا الإطار تعتبر الجزائر من بين البلدان التي تبقى بها مستويات الشمول المالي غير مرضية، ويعود ذلك إلى بعض المعوقات التي تحول دون تجسيدها للشمول المالي مثل البنية التحتية المالية ومناخ الأعمال والمستويات المتواضعة للتثقيف المالي ...الخ.

ولتحليل هذا الموضوع ارتأينا طرح الإشكالية الرئيسية:

ما مدى مساهمة البنوك المركزية في تعزيز الشمول المالي، وما واقع ذلك في الجزائر؟.

بناءا على هذه الإشكالية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

1. ماذا نعني بالشمول المالي ؟ وماهي الركائز الأساسية لتعزيزه؟.
2. كيف يتم قياس الشمول المالي في البلدان؟ وماهي المؤشرات المستخدمة في ذلك؟.
3. هل يساهم بنك الجزائر في دعم الشمول المالي في الجزائر؟.

فرضيات الدراسة:

وعلى ضوء هذه الأسئلة الفرعية وضعنا الفرضيات التالية:

1. نعني بالشمول المالي هو إتاحة الخدمات المالية بمختلف فئات المجتمع سواء كانت مؤسسات أو أفراد بجودة مناسبة وبأسعار معقولة، ومن بين ركائزه، العمل على تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع.

2. يمكن قياس الشمول المالي بمدى انتشار الخدمات المالية بالنسبة للأفراد والمؤسسات، مستخدمة عدة مؤشرات على سبيل المثال عدد الصرافات الآلية بالبلد أو معاملات الدفع التي تتم عن طريق الهاتف.

3. مساهمة بنك الجزائر محدودة في تعزيز الشمول المالي بالبلد، وهو ما ينعكس على مدى انتشار الخدمات المالية بالبلد.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة من خلال معرفة مدى مساهمة البنوك المركزية في تحقيق الشمول المالي لكافة فئات وشرائح المجتمع خاصة الفقيرة والمهمشة ويدعم النمو الاقتصادي ويعزز من استقرار النظام المالي من خلال تبني استراتيجيات وطنية محكمة ومتكاملة أخذت بعين الاعتبار التطورات الحاصلة في العالم من الثورة الرقمية وأثارها على المنظومة المالية.

أهداف الدراسة:

إن استعراض موضوع الدراسة يرمي إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على دور البنوك المركزية في تعزيز الشمول المالي.

2. التعرف على واقع الاستثمار في التثقيف المالي والتكنولوجيا المالية في الجزائر.

3. الوقوف على أهم التحديات التي تعيق توسيع الشمول المالي بالجزائر.

4. تقديم اقتراحات لتعزيز الشمول المالي في الجزائر.

أسباب اختيار الموضوع:

1. رغبتنا في اختيار الموضوع والبحث فيه.

2. نظرا لتعلقه بتخصصنا الاقتصاد النقدي والبنكي.

3. لإثراء مكتبة الجامعة بالمراجع فيما يخص هذا الموضوع.

الدراسات السابقة:

من المراجع التي ساعدتنا على انجاز هذه الدراسة ما يلي:

1. دراسة لطالب حنين محمد بدر عجور، بعنوان "الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (دراسة حالة – البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، 2017) رسالة ماجستير.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور أبعاد الاشتمال المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لعملاء البنوك الإسلامية في قطاع غزة خلال العام 2016، من حيث استعراض مفهوم الاشتمال المالي وأهميته وأهدافه وبيان أثره على تحسين ثقافة المسؤولية الاجتماعية.

2. ورقة عمل حول "متطلبات تبني إستراتيجية وطنية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية" مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية.

تهدف هذه الورقة إلى تعريف اكبر عدد من مقدمي ومستخدمي الخدمات المالية في البلدان العربية بمفهوم الشمول المالي وأهدافه والدور المنوط به في تحقيق الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي للدول عام 2015.

3. بطاهر بختة، عقون عبد الله، مداخلة بعنوان " الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول"-تجارب بعض البلدان العربية، تهدف هذه المداخلة إلى التعريف بالشمول المالي وعرض أهم تجارب الدولة العربية التي قامت به وشجعت عليه يومي 27 و28 ونوفمبر 2018.

منهج الدراسة:

اعتمدنا على المنهج الوصفي والتحليلي لتلاؤمهما مع معطيات دراستنا، فهو يقوم بجمع المعلومات ومختلف البيانات الخاصة بمتغيرات الدراسة وتحليلها واستخلاص منها نتائج ذات أهمية للدراسة.

حيث قمنا بتقديم وصفا وتحديد مفهوما للمصطلحات المرتبطة بموضوع الدراسة كما قمنا بجمع البيانات وتحليلها.

أدوات الدراسة:

1. المسح المكتبي.
2. بيانات من البنك الدولي.

حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

1. **الحدود المكانية:** تمت الدراسة في الجزائر بصفة عامة، والبنك الدولي.
2. **الحدود الزمنية:** تمت دراسة بعض مؤشرات الشمول المالي في الجزائر خلال الفترة 2010 -2017، والتطرق لأهم المعوقات التي تعيق توسيعه.

صعوبات الدراسة:

1. قلة المراجع في الموضوع.
2. عدم إمكانية الحصول على إحصائيات من قبل البنك.
3. قلة الدراسات المتعلقة بالموضوع بالجزائر.

هيكل الدراسة:

تم تقسيم البحث إلى مقدمة وثلاثة فصول وخاتمة، حيث خصصنا الفصل الأول والثاني في الجانب النظري أما الفصل الثالث في الجانب التطبيقي، وهي على النحو التالي:

الفصل الأول: حيث خصص هذا الفصل للإطار النظري للبنوك المركزية واستقلاليتها، ومن ثم التطرق إلى الخدمات المالية ، إضافة إلى دور البنك المركزي في تسهيل انتشار الخدمات المالية.

الفصل الثاني: أما الفصل الثاني فتناولنا فيه الشمول المالي ومن ثم التطرق إلى أهميته ، إضافة إلى أبعاده وأهدافه.

الفصل الثالث: فقد خصص لدراسة الشمول المالي في الجزائر، ومن ثم التطرق إلى واقع الشمول المالي في الجزائر، إضافة إلى تحديات وأفاق الشمول المالي المستقبلية.

أين جاء في آخر الدراسة خاتمة عامة، حيث تم فيها استخلاص بعض النتائج، اقتراح حلول وتقديم مجموعة من التوصيات، إضافة إلى ذكر الآفاق التي يجب أن يتواصل فيها البحث في المستقبل.

تمهيد

تحتل البنوك المركزية في مختلف بلدان العالم مكانة هامة بين مختلف المؤسسات الحكومية التي تعتمد عليها الدولة في تنفيذ برامجها وسياساتها المختلفة، ويرجع ذلك إلى الدور الذي تأمل الحكومة أن تؤديه هذه البنوك في تحقيق الاستقرار النقدي الاقتصادي للدولة من خلال إدارتها للسياسة النقدية، ومراقبة أعمال الائتمان بصفة عامة.

ومن أجل هذا تخص الدول تلك البنوك عادة بصلاحيات معينة تميزها عن سائر المؤسسات الحكومية الأخرى، كما تفوضها في استخدام أدوات وقرارات سيادية مختلفة تمكنها من أداء الوظائف والمهام الموكلة إليها وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

و في هذا الإطار قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين :

- **المبحث الأول تناولنا فيه: البنوك المركزية .**
- **المبحث الثاني تطرقنا فيه إلى: البنك المركزي وتعزيز الخدمات المالية.**

المبحث الأول: دراسة البنك المركزي

يعتبر البنك المركزي من أهم المؤسسات المالية و يأتي على رأس النظام المصرفي، ويعتبر الدعامة الأساسية للدعم النقدي و المالي في كل أقطار العالم، وتعتبر نشاطاته في غاية الأهمية، وإن وجوده ضروري لتنفيذ السياسة المالية للحكومة، ويلعب دورا هاما في تنفيذ السياسة الاقتصادية في الدولة، ويتمتع بالسيادة والاستقلال.

المطلب الأول: نشأة وتطور البنك المركزي

قبل القرن العشرين لم يكن هناك مفهوم محدد للمصارف المركزية، بل تطور هذا المفهوم تدريجيا، إذ أن المصارف المركزية بدأت في أول الأمر مصارف تجارية، ثم تطورت في الوظائف التي قامت بها، وان بداية نشوء المصارف المركزية كانت بنشوء مصرف السويد عام 1688، ومصرف انجلترا عام 1694، وكانت البداية لمصرف انجلترا المصرفي، والذي يعتبره بعض الكتاب والباحثين بأنه البداية لنشوء المصارف المركزية، لكونه أول من مارس مبادئ ووظائف المصارف المركزية، وعليه تناولت نشأة المصارف المصارف المركزية من خلال نشأتها وتطورها قبل القرن العشرين وأيضا خلال القرن العشرين.

أولا– نشأة البنك المركزي قبل القرن العشرين

من أهم البنوك التي أنشئت قبل القرن العشرين وهي[1]:

1. مصرف انجلترا المركزي: أنشئ عام 1694، وكان السبب في نشوئه هو حاجة انجلترا للأموال نتيجة لحربها مع فرنسا، وهدف الحكومة آنذاك هو اقتراض الأموال لمتطلبات الحرب من أغنياء التجار، وقام الأغنياء بتقديم الأموال كي تقرر الحكومة أفضل العروض، حيث تم تقديم نيابة عن المقرضين هذا العرض من خلال شركة مساهمة سميت شركة بنك انجلترا، ومقابل ذلك سمح لمصرف انجلترا القيام بإصدار نقود بحد أقصى يساوي رأس المال، ومنذ ذلك التاريخ أصبح مصرف انجلترا هو القائد للمصارف الأخرى، باعتباره الوحيد الذي يمثل مصرف مساهم بشكل كبير قياسا بالمساهمين المحدودين في المصارف الأخرى.

[1] زكريا الدوري، **البنوك المركزية والسياسات النقدية**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، الأردن، 2013، ص13.

وفي عام 1697م اصدر البرلمان الانجليزي قانونا يخول مصرف انجلترا بميزة الاحتكار، أي يصبح الوحيد من حيث ملكية المساهمة، وقد أعطى القانون ميزة أخرى تتمثل في أن المصارف التجارية سوف تكون صغيرة لحجم مقارنة بمصرف انجلترا، لذا فلم تعد المصارف الأخرى منافس مؤثرا لمصرف انجلترا المركزي، وأصبح له الحق في إصدار النقود.

لم يكن للمصرف في البداية احتكار النقد، ولكن بتقوية مركزه القانوني، وارتباطه بعمليات الحكومة، أعطاه ميزة كبرى على المنافسين المحتملين في عملية الإصدار، وأصبح للمصرف في منتصف القرن 18م، الاحتكار الفعلي لإصدار العملة بعد أن توقف غيره من البنوك عن ذلك، وكانت الأوراق التي يصدرها المصرف تستخدم في تسوية المعاملات التجارية العادية، في الرسوم الجمركية و الضرائب.

وفي عام 1946م صدر قانون مصرف انجلترا، والذي بموجبه تم تأميم مصرف انجلترا وأصبح مملوكا للدولة، وكان الهدف من التأميم هو التحكم المباشر والفعال على الموقع الاستراتيجي لمصرف انجلترا لدوره الهام على صعيد النشاط الاقتصادي[1].

انشأ مصرف فرنسا المركزي في 1800م، وكان الهدف الأساسي لنشوئه هو قيامه بعملية إصدار النقد،حيث كان تكونه كشركة مساهمة، ثم مارست الحكومة السيطرة عليه من خلال تعيين محافظ واثنين مساعدين له.

2. المصرف المركزي الهولندي 1814م: تأسس في هذه السنة وخول له حق إصدار النقد، وكان رأسماله مملوك للمساهمين غير أن رئيس مجلس إدارة المصرف وأمين المجلس جرى تعيينها من قبل، أما الأعضاء يتم انتخابهم من قبل المساهمين.

3. مصرف النمسا المركزي 1817م: تؤسس نتيجة لتدهور النظام النقدي وانخفاض قيمة العملة النمساوية إنخفاضا حاد، وهو ما دفع بالحكومة إلى تأسيس بنك مركزي لمعالجة التدهور والسيطرة على عملية إصدار النقد.

4. مصرف النرويج 1817م: نشا كشركة مساهمة برأس مال خاص،إلا أن ملك النرويج قام بتعيين المحافظ نائبه، وانتخب إدارته ومد رائه من قبل هيئة تشريعية، ومنح هذا المصرف امتياز حق إصدار النقد.

[1] سعيدان عمر، **دور البنك المركزي في تحقيق الاستقرار النقدي**، رسالة ماجستير، معهد الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، (غير منشورة)، 2009، ص19.

5. المصرف الوطني الدانماركي1818م: نشأ برأس مال خاص،لتولي أعمال بنك الدولة الذي نشأ عام 1813م، لأغراض سحب الأوراق النقدية الحكومية ذات القيم المتدهورة وأعطى حق إصدار الأوراق النقدية بدلا عنها، وبالتالي أصبح المصرف الوطني هو الوحيد للإصدار وطلب منه القيام بإعادة تنظيم السياسة النقدية[1].

6. المصرف الوطني البلجيكي1850م: تم إنشاؤه كمصرف وطني وحيد له حق القيام بإصدار النقد وهو عبارة عن شركة مساهمة خاصة، ولكن تعيين المحافظ يتم من قبل الحكومة، وذلك لتنفيذ سياسة الحكومة من الناحية المالية والمصرفية .

7. مصرف اسبانيا 1856م: جاء نشوء تأسيس مصرف اسبانيا عام 1856م وكان واحد من المصارف الاسبانية التي لها حق الإصدار .

8. مصرف روسيا1860م: أنشأ كبنك دولة بهدف توحيد التداول النقدي إضافة إلى طرح قروض الإمبراطورية الروسية، وتم تحويل مصرف روسيا حق إصدار الأوراق النقدية،وطلب منه العمل على استقرار العملة النقدية، وتشجيع وتطوير التجارة والصناعة من خلال تقديم القروض قصيرة الأجل.

9. مصرف المانيا1876م: يعود إنشاء النظام المصرفي المركزي والألماني الوطني إلى عام 1876م، عندما صدرت العملة الألمانية، وبنك الرايخ، وقد شهد النظام المصرفي الألماني العديد من التطورات اتسمت بالعديد من المشاكل والصعوبات منذ النشأة، وحتى نهاية الحرب العالمية الثانية، ومن ابرز المشاكل معدلات التضخم التي حدثت في ألمانيا خلال فترات الحرب مما أدى إلى انهيار العملة النقدية الألمانية وقد قامت ألمانيا عام 1848م بإصلاح نظامها النقدي لمكافحة التضخم وقد نجحت في ذلك بالتعاون بين الحكومة وبين بنك الرايخ تعود إلى القطاع الخاص، ولكن المساهمين فيه لا يملكون قوة حقيقية في التأثير على قرارات البنك وإدارة أعماله في حين أن القوة كانت بيد مستشار الرايخ، وهو يرأس مجلس إشراف يتكون من خمسة أعضاء من الحكومة[2].

10. مصرف اليابان: تؤسس باسم البنك المركزي في هذه السنة، والسبب هو إعادة النظام النقدي إلى حالة الاستقرار بعد أن شهد اضطرابات نتيجة لتوسع البنوك التجارية في إصدار النقود، والذي أدى إلى حدوث مشاكل اقتصادية وزعزعة ثقة الأفراد في النقود اليابانية ومن الجدير بالذكر إن سبب تأسيس مصرف اليابان المركزي يعد هو نفس السبب الذي تم بموجبه تأسيس معظم المصارف المركزية في العالم.

---

[1] سلمان بوذياب، **اقتصاديات النقود والبنوك**، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، لبنان، الطبعة الأولى، 1996، ص85.

[2] ايمان باديس، دور **البنك المركزي في ممارسة الرقابة على البنوك التجارية– دراسة حالة بنك الجزائر**، مذكرة ماستر أكادمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة أم البواقي، الجزائر، (غير منشورة)، 2011-2013، ص ص05-07

11.مصرف ايطاليا1893م: تم إنشاؤه في هذه السنة من خلال دمج ثلاثة من اكبر البنوك في ذلك الوقت وكانت ملكية بنك ايطاليا متمثلة في ملكية أصحاب البنوك الثلاثة الدين انسجموا ليشكلوا مصرف ايطاليا[1].

ثانيا– نشأة البنك المركزي خلال القرن العشرين

منذ بداية القرن 20 قامت الكثير من البلدان بإنشاء بنوك الإصدار والسبب في منح الدولة حق إصدار الأوراق النقدية إلى مصرف واحد هو سهولة إشراف الدولة عليه وإزالة حالة الإفراط في الإصدار، وكذلك إدراك الحكومات لخطورة احتكار حق إصدار العملة من قبل بنك خاص، في حين إن عملية إصدار النقد تمس المصلحة العامة، لذلك توجهت معظم الدول إلى تأميم تلك المصارف المركزية.

وتم تأسيس نظام البنوك المركزية للولايات المتحدة عام 1914م، وجاء المؤتمر المالي الدولي الذي عقد في بروكسل سنة1920م، فاصدر توصية مفادها انه على كل البلدان التي لم تؤسس بنكا مركزيا بعد، أن تبدأ في إنشائه بالسرعة الممكنة، ليس فقط من اجل تسهيل إعادة الاستقرار لعملاتها ونظامها المصرفي، وإنما أيضا من اجل مصلحة التعاون الدولي ومنذ ذلك الوقت، وابتداء من تأسيس بنك الاحتياط لجنوب إفريقيا عام1921م تبعه تأسيس عدة بنوك مركزية ليس فقط في البلدان المستقلة والمتمتعة بالحكم الذاتي التي لم يكن لديها بنوك مركزية، بل أيضا في العديد من الدول المستقلة حديثا والتي حصلت على استقلالها في الخمسين سنة الأخيرة[2].

المطلب الثاني: مفهوم البنك المركزي وخصائصه

تعد البنوك المركزية أحدث صورة لتطور النظام المصرفي، فقد نشأت كمرحلة أخيرة من مراحل التطور النقدي، ، وهي تعتبر من المؤسسات الأساسية في الدولة التي تهيمن على شؤون النقد والائتمان بما يضمن تحقيق الاستقرار النقدي والمالي.

[1] ايمان باديس، مرجع سبق ذكره، ص ص05-07.

أولا– مفهوم البنك المركزي

يقوم البنك المركزي حاليا بأداء الكثير من الأعمال ذات الطبيعة المختلفة مما يجعل من الصعب تقديم تعريف دقيق موجز للبنك المركزي، فأي تعريف له مشتق من وظائفه، وهي تختلف من وقت لأخر ومن دولة لأخرى، ومع ذلك يمكن إعطاء بعض التعاريف له وهي[1]:

1. تعريف سايرز بان البنك المركزي هو عضو أو جزء من الحكومة الذي يأخذ على عاتقه إدارة العمليات المالية للحكومة وبواسطة إدارة هذه العمليات يستطيع التأثير في سلوك المؤسسات المالية،بما يجعلها تتوافق مع السياسة الاقتصادية للدولة.

2. البنك المركزي هو عبارة عن مؤسسة نقدية تقوم بوظيفة بنك البنوك،ووكيل مالي للحكومة ومسؤولا عن إدارة النظام النقدي في الدولة، وباختصار يأتي البنك المركزي على رأس المؤسسة المصرفية في البلاد، وعلاوة على ذلك ما عدا بعض الاستثناءات يجب أن لا يقوم البنك المركزي بتلك الأعمال التي تقوم بها البنوك التجارية في تعاملها مع أفراد المجتمع[2].

3. يعرف البنك المركزي بأنه المؤسسة التي تتكفل بإصدار النقود وترأس النظام النقدي في كل دولة فهو يشرف على التسيير النقدي ويتحكم في البنوك العاملة في الاقتصاد على اعتبار انه بنك للبنوك وبنك للحكومة حيث يعودون إليه عند حاجتهم للسيولة ويقوم هذا الأخير بإعادة تمويل البنوك عند الضرورة، أما فيما يخص الجانب الحكومي فتحصل منه على التسبيقات الضرورية في إطار القوانين و التشريعات السائدة، وعلى هذا الأساس يعد البنك المركزي الملجأ الأخير للإقراض[3].

هذا التعريف أشمل من التعريف الأول حيث انه يبين مكانة البنك المركزي وعلاقته بالحكومة بالإضافة إلى علاقته بالبنوك الأخرى.

---

[1] زكريا الدوري، مرجع سبق ذكره، ص:24.

[2] ضياء مجيد، **اقتصاد النقدي " المؤسسات النقدية – البنوك التجارية– البنوك المركزية "**، مؤسسة شباب الجامعة، الجزائر، 2000، ص243.

[3] أنظر:

–الطاهر لطرش، **تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية**، الطبعة الرابعة، الجزائر، 2005، ص11.

–زريق عادل، **تحديث الجهاز المصرفي العربي لمواكبة تحديات الصيرفة الشاملة – دراسة حالة الجهاز المصرفي الجزائري**–، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر –بسكرة– الجزائر، (غير منشورة)، 2008–2009، ص03.

إذن فالبنك المركزي هو أهم مؤسسة في سوق النقد، سمي هكذا لأنه مركز النظام المصرفي و قائده، و خلافا للبنوك التجارية، هدفه ليس الربح وإنما المساهمة في الاقتصادي ووضع سياسة نقدية تتلائم مع الأهداف الاقتصادية العامة للدولة[1].

ثانيا: خصائص البنك المركزي.

هناك عدة خصائص تميز البنك المركزي كمؤسسة نقدية عن تميزه من المصارف و هي[2]:

1. إن البنوك المركزية مؤسسات نقدية ذات ملكية عامة، فالدولة هي التي تتولى إدارتها والإشراف عليها من خلال القوانين التي تسنها والتي تحدد بموجبها أغراضها وواجباتها وتشترك مع الحكومة في رسم السياسة النقدية، وتنفذ هذه السياسة عن طريق التدخل والتوجيه والمراقبة.

2. يحتل مركز الصدارة وقمة الجهاز المصرفي، لكونه يتمتع بسلطة رقابية على البنوك وله القدرة على خلق النقود القانونية دون سواه، وجعل جميع البنوك تستجيب للسياسة النقدية التي يرغب في تنفيذها.

3. يتمتع بالقدرة على تحويل الأصول الحقيقية إلى أصول نقدية وله القدرة للهيمنة على إصدار النقد وعملية الائتمان في الاقتصاد الوطني.

4. لا تهدف هذه ا لبنوك إلى تحقيق أقصى ربح مادي، بل أنها تتحمل مسؤولية اقتصادية واجتماعية شاملة تجاه جميع قطاعات ونشاطات المجتمع. وإن حصل على الربح فيكون ذلك من قبيل الأعمال العرضية وليس الأساسية التي أنشأ ووجد من أجلها البنك المركزي[3].

5. يمثل البنك المركزي المؤسسة المحتكرة لعملية إصدار النقد، ولم يعد للمصارف التجارية أي دور في الإصدار.

6. تتمثل مهمته في ميادين النقد والقرض وبالتالي يعمل على الحفاظ عليها لنمو سريع للاقتصاد مع السهر على الاستقرار الداخلي والخارجي للنقد[4].

---

[1] البيلاوي حازم، **نظرية النقود**، الإسكندرية للطباعة والنشر، 2007، ص58.

[2] انظر:

– زينب عوض الله، أسامة محمد الفولي، **"أساسيات الاقتصاد النقدي والمصرفي"**، منشورات الحلبية الحقوقية، بيروت، 2003، ص139.

– عبد الله الطاهر، موفق علي الخليل، **النقود والمؤسسات المالية**، الطبعة الثانية، دار يزيد للنشر، الأردن، 2006، ص300.

[3] فلاح حسن عداي الحسيني ، مؤيد عبد الرحمن عبد الله الدوري، **إدارة البنوك: مدخل كمي واستراتيجي معاصر**، دار وائل للنشر، الأردن، 2000، ص26 .

[4] Mansouri Mansour , System Et Pratique Bancaires en Algérie, Alger ,Editions Distrubution Houma , 2006 , P, 66 .

المطلب الثالث: وظائف البنك المركزي وأهدافه

يوجد هناك تشابه كبير في الوظائف التي نقوم بها البنوك المركزية في معظم دول العالم، ولكن الواقع العملي لنشاط هذه البنوك يوضح أن درجة تطبق هذه الوظائف تختلف من بيئة اقتصادية لأخرى.

أولا– وظائف البنك المركزي

اختلف الاقتصاديون في تعداد وظائف البنك المركزي وترتيبها، فهناك من يركز على أحد وظائفه دون الأخرى، وفي هذا الصدد يقول فيراسمث **(Verasmith)** بأنه نظام صيرفي يتولى فيه بنك واحد احتكار كامل أو جزئي لإصدار الأوراق النقدية، أما شو(Shaw) يعتبر البنك المركزي هو المسؤول عن تنظيم حركة الائتمان، في حين هوتري(**Hawtrey**) يؤكد على وظيفته كملجأ أخير للإقراض، أما ستوتيوتس **(Statutes)** يبرز وظيفة تنظيم حجم العملة وحجم الائتمان والقيام بالتسويات البنكية.

1. بنك الإصدار والحكومة[1]:

1.1. إصدار و تنظيم النقد: تعتبر عملية إصدار النقد من أقدم الوظائف و أهمها في الوقت الحاضر، ولقد كان امتياز إصدار النقود في كل مكان مرتبط في الغالب بنشوء وتطور الصيرفة المركزية، وحتى أوائل القرن العشرين كانت هذه البنوك تدعى بنوك الإصدار، وتكمن أهمية تركيز الإصدار النقدي لدى بنك مركزي يتمتع بدعم الحكومة في إعطاء ثقة مستمرة و سمعة متميزة للنقد عندما أصبحت النقود تمثل الشكل الأساسي لعملة التداول القانونية بسبب ملاءمتها وكذا التحكم في حجم الائتمان و التأثير على التوسع فيه من قبل البنوك التجارية تجنبا لحصول أزمات مالية،ومع أن الدولة تمنح سلطة الإصدار إلى البنك المركزي، إلا أن هذه السلطة مقيدة وليست مطلقة، فمن جهة لا بدّ أن يتناسب حجم النشاط النقدي مع احتياجات النشاط الاقتصادي الجاري فلا يؤدي الإفراط في الإصدار إلى ارتفاع الأسعار وحدوث التضخم، ولا يؤدي التقليل فيه إلى خنق النشاط الاقتصادي والضغط على معدلات النموّ، ومن جهة ثانية، لا بدّ من توفير غطاء للنقد المصدر في صورة أصول حقيقية متمثلة في الذهب و العملات الأجنبية القابلة للتحويل وأصول شبه حقيقية تمثل موجودات البنك المركزي المحرّرة بالعملة الوطنية أي الأوراق المالية و التجارية وأذونات الخزانة.

[1] عقيل جاسم عبد الله، **النقود والمصارف**، دار مجدلاوي للنشر، الطبعة الثانية، الأردن، 1999، ص ص228-230.

2.1. بنك الحكومة: يعتبر البنك المركزي الأداة الرئيسية في يد الحكومة، لتنفيذ سياستها النقدية، حيث تحتفظ لديه بحساباتها، ويقدم لها ما تحتاجه من قروض قصيرة وطويلة الأجل، ويتولى البنك المركزي عملية إصدار القروض العامة، وتنظيم تصريفها بين البنوك والمؤسسات ويشرف أيضا على عملية استهلاك الدين العام، ودفع الفوائد[1].

2. بنك البنوك:

عرف سام ويلسون (**Samualson**) البنوك المركزية بأنها "البنك المركزي بنك البنوك ووظيفته هو التحكم في القاعدة النقدية التي من خلالها يستطيع أن يتحكم في عرض النقود" ويقوم بذلك البنك المركزي بتقديم العديد من الخدمات للبنوك ويضمن الإشراف عليها لتحقيق الاستقرار المصرفي، يقوم البنك المركزي بهذه الوظيفة من خلال دوره في إدارة احتياطات البنوك التجارية باعتباره كملجأ أخير للإقراض وتسوية أرصدة المقاصة بين البنوك وقيامه بمراقبة الائتمان المصرفي للبنوك التجارية[2].

إضافة إلى الوظائف الرئيسية سابقة الذكر هناك وظائف أخرى نوجزها[3] :

1. الاحتفاظ بالاحتياطات النقدية :

تلتزم البنوك التجارية بإيداع جزء من رصيدها النقدي في البنك المركزي يعادل نسبة معينة من التزاماتها، وتحدد هذه النسبة من طرف البنك المركزي وتخضع لسلطته، وذلك قصد حماية حقوق المدعين، وتحقيق رقابة فعالة على البنوك من خلال خلقها لنقود الودائع، فيسيطر البنك المركزي على قدرة البنوك التجارية على إنشاء نقود الودائع.

2. عمليات المقاصة والتسويات بين البنوك[4]:

نصت القوانين الأساسية لكثير من البنوك المركزية في العالم على قيامها بوظيفة المقاصة والتسويات والتحويلات بين البنوك باعتبارها أكثر المؤسسات ملائمة، حيث يحتفظ لديه بحسابات البنوك التجارية الأعضاء في النظام المصرفي، وبالتالي يقوم بعمل تصفية للشيكات – مقاصة – بين البنوك، بمعنى تحويل أرصدة بين البنوك

---

[1] فطوم بلعباسي، ياسمين بن هلال، **استقلالية البنك المركزي وعلاقتها بالرقابة على البنوك التجارية دراسة حالة بنك الجزائر**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر(غير منشورة)، 2015-2016ص:06.

[2] سهيل عجمي، جميل الخيالي، رمزي ياسين يسع، **النقود والمصارف والنظرية النقدية**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، 2009، ص186.

[3] مصطفى رشدي شيحة، **الاقتصاد النقدي والمصرفي**، الدار الجامعية، الطبعة الخامسة، بيروت، 1985، ص188.

[4] أحمد أبو الفتوح علي الناقة، **نظرية النقود والأسواق المالية: مدخل حديث للنظرية النقدية والأسواق المالية**، مطبعة الإشعاع الفنية، الطبعة الأولى،2001، ص182.

لكي يسوي الحقوق والالتزامات التي تنشأ نتيجة لإيداع الشيكات في البنوك والتي تمثل مسحوبات على الحساب في بنك آخر ويتم ذلك في غرفة المقاصة بالبنك المركزي.

ولدى معظم اقتصاديات السوق الحديثة نظم آلية تقوم على إجراء المقاصة للمدفوعات التي تتسم بحساسية من ناحية الزمن وتستلزم درجة عالية من الأمان، فعلى سبيل المثال؛ نجد غرفة المقاصة الآلية للنظم المعلومات (CHAPS) بإنجلترا منذ 9 أفريل 1984، ويعتبر نظاما إلكترونيا لإجراء التسويات وعملية المقاصة وكذلك التحويلات الثنائية بين البنوك[1].

3. الملجأ الأخير للإقراض[2]:

تعتبر وظيفة البنك المركزي كملجأ أخير للإقراض وظيفة هامة لأنها تؤدي إلى زيادة درجة مرونة القروض التي تقدم للبنوك وتوفر إلى حد كبير السيولة اللازمة للأغراض الائتمانية، مما يشجع البنوك التجارية للاحتفاظ بنسب سيولة مستقرة تضمن مستوى عال لاستقرار الجهاز المصرفي، وذلك من خلال الوظيفة المتعلقة بإعادة الخصم بتحويل البنوك وسائل إضافية أو بديلة من ومجوداتها إلى نقد سائل، أو بصورة مباشرة أو غير مباشرة بشروط معينة تحددها سياسة البنك المركزي في منح التسهيلات المالية في حالة الأزمات والظروف الاستثنائية، مما يدعم ثقة الأفراد في البنوك والقطاع المصرفي.

أما التوجهات الحديثة لهذه الوظيفة، تفرض تدخل البنك المركزي وذلك بأقل تكلفة ممكنة في الحاضر والمستقبل، ويتطلب التعامل مع حالات إعسار كبيرة لإحدى المؤسسات أو لمجموعة من المؤسسات الهشة، إستراتيجية متطورة إلى حد كبير، والتدخل في شكل إغلاق المؤسسة أو دمجها مع غيرها أو إعادة الهيكلة، ولابد أن يتحمل أصحاب ومديرو هذه المؤسسات خسائر كبيرة، وفي نفس الوقت تسعى الإستراتيجية للتأكد من عدم جر البنك المركزي دون ضرورة للقيام بدور مقرض الملاذ الأخير والتعرض لمخاطر ائتمانية كبيرة، التي يتعين تحملها من طرف الميزانية العامة. ونميز بين حالتين، أول هما أزمة تصيب النظام المصرفي بكامله تتطلب تدخل البنك المركزي لإعادة الثقة

[1] توماس بالينو وآخرون، "**إصلاح نظام المدفوعات والسياسة النقدية**"، مجلة التمويل والتنمية، صندوق النقد الدولي، المجلد 33 ،العدد 01 ،مارس 1996، ص03.

[2] ستانلي فيشر، "**سلامة النظام المالي**"، مجلة التمويل والتنمية، صندوق النقد الدولي، المجلد 36 ،العدد 04 ،ديسمبر 1997 ،ص ص 15،16.

بتوفير نقود إضافية، أما الحالة الثانية عندما يتعلق الأمر بمشكلات بنك معين، يجب أن تكون للبنك المركزي ضمانات بتكلفة جزائية[1].

4. الإشراف على البنوك[2]:

ظهرت أهمية وظيفة إشراف البنك المركزي على البنوك التجارية خصوصا منذ بداية الثمانينات نظرا للتطورات المالية والنقدية سواء على المستوى الوطني أو الدولي، نتيجة التقدم التكنولوجي في القطاع المالي والبنكي وظهور خدمات جديدة في هذه المجالات، بالإضافة إلى تعثر وانهيار العديد من البنوك مما أثر سلبا على اقتصاديات دولها بسبب توسع هذه الأخيرة في تقديم التسهيلات الائتمانية، وتعتمد البنوك المركزية في عملية الإشراف على قوة القوانين التي تعطيها الصلاحيات الضرورية بوضع معايير مناسبة خاصة على كفاءة رأس المال باعتباره خط الدفاع الأول في الوفاء بالتزامات البنوك التجارية اتجاه الآخرين، فالبنك المركزي مكلف بنوع من الإشراف الإداري والفني على البنوك التجارية لحماية المودعين والمساهمين والمحافظة على استقرار الجهاز المصرفي.

ونجد في الدول النامية توجه لتحسين الإشراف على البنوك بسبب التحول في السياسة نحو تحرير الأسواق المالية، وضعف النظم المصرفية التي تتطلب إصلاح وإعادة بناء، ومن أبرز مشاكل الإشراف في الدول النامية[3]:

- **هياكل دعم غير كافية:** عدم كفاية هياكل دعم القطاع المالي، وخاصة معايير المحاسبة والنظم القانونية.
- **المشكلات الهيكلية:** وتتمثل أساسا في سوء الإدارة، خاصة إدارة المخاطر للقروض غير المسددة والودائع التي قد تسحب، وأسعار الفائدة والصرف قد تتقلب، والبيئة الخارجية المتذبذبة...إلخ.
- **ضعف الإشراف:** ترتبط بالثغرات في تنظيم الإشراف المصرفي وتقنياته، وعدم كفاية قواعده ولوائحه، ونقص موظفي الإشراف المدربين ذوي الخبرة.

5. إدارة احتياطيات العملة الأجنبية وتنظيم الائتمان.

تعتبر وظيفتي إدارة الاحتياطيات من العملة الأجنبية والقيام بإدارة وتنظيم الائتمان من أهم الوظائف على الإطلاق لانعكاساتها الكبيرة على الاقتصاد الكلي للدولة.

---

[1] ستانلي فيشر، مرجع سبق ذكره، ص:04.

[2] مصطفى رشدي شيحة، مرجع سبق ذكره، ص: 189

[3] هاري سنوك، "**مشكلات الإشراف المصرفي في أقل البلدان نموا** "، مجلة التمويل والتنمية، المجلد 26 ،العدد 04 ،ديسمبر 1989 ، ص14.

5.1. إدارة احتياطيات العملة الأجنبية[1]:

تعتبر العملات الأجنبية القابلة للتحويل من ضمن الاحتياطيات التي تحتفظ بها البنوك المركزية بالإضافة إلى الذهب وهما من الاحتياطيات الرسمية للدولة. حيث تقوم البنوك المركزية بإدارة العملات الأجنبية للدولة سواء بيعا أو شراء، كما أنها تقوم بتوفير العملات الأجنبية للحكومة ولأغراض التجارة الدولية، وكما تعمل على المحافظة على استقرار قيمة سعر صرف عملتها مقابل العملات الأجنبية.

وتختلف نهج إدارة البنوك المركزية لاحتياطياتها من العملات الأجنبية فيما بين الدول، إبتداءا من سياسة التجاهل الودي حتى الحسابات التفصيلية الرياضية الهادفة لتخفيض المخاطر وزيادة الربحية، ولم تضع معظم الدول النامية آليات رسمية لقياس احتياجاتها من الاحتياطي أو تحدد أهدافا لإدارة احتياطاتها، التي هي في الأساس عملية ذات خطوات ثلاث[2]:

أ. فلسفة الاستثمار: لما كانت هناك تكلفة اقتصادية – تكلفة بديلة – متضمنة في الاحتفاظ بالاحتياطيات، تقاس بمقدار عائداتها في استخداماتها المحلية البديلة، فلا بد أن يكون من الأهداف العامة تعويض هذه التكلفة بإدارة حافظة الاحتياطيات إدارة مربحة بقدر ما هي حذرة، دون أن تعرض البنوك المركزية احتياطيات البلاد للخطر، وتضمن سلامة رأس المال .

ب. مزيج العملات: يعتبر اختيار المزيج المناسب من العملات في حافظة الأوراق المالية مسألة حساسة، حيث يمكن الاحتفاظ بعملة واحدة مقبولة ويكثر الاتجار فيها لأن أسواق العملات الأجنبية من أكفأ الأسواق. ولعل الدولار الأمريكي أو الأورو الأفضل لذلك، كما يمكن أخذ نموذج التجارة والمدفوعات وتوزيع دين البلد الخارجي فيما بين العملات، والحكمة المتعارف عليها: " ليس من الأوفق وضع كل البيض في سلة واحدة ".

ت. إدارة الحوافظ المالية:هدف إدارة الحافظة المالية هو زيادة العائدات من كل عملة إلى أقصى حد مع مراعاة التقليل من المخاطر إلى أدنى حد.

2.5. إدارة وتنظيم الائتمان: من أسباب قيام البنك المركزي بهذه الوظيفة الدور الذي تلعبه البنوك التجارية في الاقتصاد، فالبنوك التجارية قادرة على خلق الائتمان (خلق نقود الودائع) وهي بهذا تؤثر في عرض النقود مما يكون

---

[1] عبد النعيم مبارك وأحمد الناقة، **النقود والصيرفة والنظرية النقدية**، الدار الجامعية، مصر، 1997 ،ص ص 147، 148 .

[2] سمايلي نوفل، **دور البنك المركزي في مواجهة الأزمات المصرفية دراسة حالة: بنك الجزائر**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باجب مختار – عنابة–، الجزائر، (غير منشورة)، 2015-2016، ص11.

له آثار مباشرة أو غير مباشرة على سير النشاط الاقتصادي، ولا يمكن بحال من الأحوال أن تترك البنوك التجارية بمفردها تتبع السياسة الائتمانية التي تشاء، وذلك أن التوسع في الائتمان الذي تقوم به البنوك التجارية قد لا يكون متلائما وموافقا بطبيعة الظروف الاقتصادي السائدة ومن هنا يتدخل البنك المركزي بالحد من التوسع بالائتمان، وكذلك الأمر إذا رأى البنك المركزي ضرورة توسع البنوك التجارية في الائتمان[1].

ثانيا– أهداف البنك المركزي.

من ناحية الهدف، فإنه يندر أن يتجه البنك المركزي إلى تحقيق الأرباح رغم أنه لا يوجد قيد في ذلك، وإن تركز هدفه في هذا الاتجاه، لأصبح يشكل خطورة بالغة على الاقتصاد الوطني، ويقضي على كل مؤسسات النظام المصرفي، تتشابه الأهداف الرئيسية للبنوك المركزية في جميع أنحاء العالم، إلا أن الإطار العام الذي تؤدى فيه البنوك مسؤوليتها يختلف من بلد لآخر نتيجة تأثره بعوامل مختلفة أهمها[2]:

1. مرحلة النمو الاقتصادي العام للدولة وحجم الموارد المالية المتاحة.

2. مدى اتساع وتطور السوق النقدية والسوق المالية.

3. تركيبة الهيكل الائتماني السائد وطبيعة النظام النقدي المطبق.

4. نوعية العلاقات المالية الدولية للبلاد.

أما عن أبرز أهداف البنك المركزي فتتمثل أساسا في:

أ. تحقيق الاستقرار النقدي.

ب. العمل على تحقيق أفضل معدلات النمو الاقتصادي.

ت. العمل على تحقيق مستوى عال من الاستخدام.

أما عن وجهة نظر صندوق النقد الدولي، ضمان استقرار الأسعار في الأجل الطويل والسلامة المالية للنظم يعتبران أهم أهداف البنوك المركزية، رغم التناقضات بين الأهداف قصيرة الأجل وطويلة الأجل، حيث والتضخم وأسعار الفائدة وأسعار الصرف وميزان المدفوعات، يعتبران أكثر الطرق فعالية للنهوض بالأداء الاقتصادي مع الزمن، وتحقق آثاراً إيجابية على النمو والعمالة.

المطلب الرابع:استقلالية البنك المركزي وأهميته.

[1] عقيل جاسم عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص231.

[2] سمايلي نوفل، مرجع سبق ذكره، ص ص05، 06.

تعد استقلالية البنك المركزي من أهم المجالات المطروحة في عصرنا الحالي على الساحة المصرفية حيث من شأن هذه الاستقلالية أن تزيد من مصداقية البنوك المركزية وفعالية السياسة النقدية وقد لوحظ خلال العقدين الماضيين تنامي الاتجاه نحو استقلالية البنك المركزي على المستويين النظري والعملي.

أولا– مفهوم استقلالية البنك المركزي.

لقد تعددت تعاريف استقلالية البنك المركزي، ويمكن تلخيص ذلك فيما يلي[1]:

1. يتمثل مفهوم استقلالية البنك المركزي في منحه الاستقلال الكامل في إدارة السياسة النقدية من خلال عزله عن أي ضغوط سياسية من قبل السلطة التنفيذية من ناحية، ومن خلال منحه الحرية الكاملة في وضع وتنفيذ السياسة النقدية من ناحية أخرى.

2. تعني حجم السلطات الممنوحة للبنك المركزي في صياغة السياسة النقدية وإدارتها ومن ثم مدى إمكانية مسائلة البنك المركزي عن تحقيق والإبقاء على استقرار الأسعار، وذلك في ضوء النظام الأساسي للبنك المركزي والدستور[2].

3. تعرف استقلالية البنك المركزي بأنها " قدرة المصرف على اتخاذ قراراته بمعزل عن تأثير الحكومة ممثلة بصورة مباشرة في وزارة المالية والخزينة أو السياسة كرئيس الدولة أو مجلس الشيوخ" كما تنبع استقلالية المصرف المركزي في استقلالية أشخاص مجالس المحافظين والمحافظ وكبار التنفيذيين في المصرف المركزي، بالرغم من أن هؤلاء يعينون من قبل رئيس الدولة كما تنص عليه بعض التشريعات[3].

ومن بين أفضل الآراء التي توضح جوانب الاستقلالية يذكر رئيس بندز بنك بان استقلالية البنك المركزي تعني[4]:

1. استقلالية التعليمات والأوامر عن الحكومة و البرلمان "استقلالية مؤسسية".

---

[1] سليمان ناصر، **علاقة البنوك الإسلامية بالبنوك المركزية**، الطبعة الأولى، مكتبة الريام، الجزائر، 2006، ص105.

[2] منصوري زين، **استقلالية البنك المركزي وأثرها على السياسة النقدية**، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية –واقع وتحديات– جامعة شلف، يومي 14-15،ديسمبر 2004، ص: 424.

[3] رجراج وهيبة، دور **البنك المركزي في إرساء المعايير الدولية للرقابة المصرفية في ظل التطورات المالية المصرفية العالمية– حالة الجزائر–** ، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، (غير منشورة)، 2015- 2016، ص295.

[4] كريمة شلغوم، **دور البنوك المركزية في التأثير على السياسة النقدية**، مذكرة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، الجزائر، (غير منشورة)، 2012، ص 27.

2. إتاحة أدوات السياسة النقدية بالكامل والحرية السياسية والاقتصادية في استخدام هذه الأدوات"استقلالية الأدوات".

3. تعيين الأشخاص المكلفين بصناعة القرار من الأعضاء الذين يستقيلون في أرائهم عن أي رأي خارج البنك المركزي"استقلالية شخصية"[1].

ثانيا– أهمية استقلالية البنك المركزي.

أدت التطورات الاقتصادية والمالية خصوصا في عقد السبعينات وجزء من عقد الثمانينات إلى ظهور استقلالية البنوك المركزية في بعض الدول العربية، وذلك لعدم فعالية وكفاءة السياسة النقدية خصوصا في مجال مكافحة التضخم في الدول نتيجة لتدخل الحكومات بدرجة كبيرة في رسم السياسة النقدية حيث تكمن أهمية استقلالية البنك المركزي في الانفصال التام للبنك عن الحكومة عن طريق منحه الاستقلال الكامل في إدارة سياسته النقدية، وعزله عن أية ضغوط من قبل السلطة من ناحية وكذا منحه حرية وضع وتنفيذ السياسة النقدية المناسبة لوضع الاقتصاد من ناحية أخرى الأمر الذي من شانه أن يلعب دورا هاما في تحفيز ورفع معدلات الادخار والاستثمار والإنتاج وبالتالي معدلات النمو والعمالة، ومستوى المعيشة بصفة عامة.

وكذا التحكم في معدلات التضخم للحفاظ على استقرار الأسعار وقيمة العملة الوطنية وقوتها الشرائية وفي حقيقة الأمر فان استقلالية البنك المركزي له أهمية كبيرة من حيث اعتباره أهم مقومات الإصلاح البنكي.

ويذكر (**fédéral Reserve**) في مؤتمر البنوك المركزية في أوروبا الشرقية والتجارب الحديثة في الاستقلالية الذي عقد بشيكاغو في 1994/04/22 إن مصلحة الدولة في استقلالية البنك المركزي ترتكز بشكل أساسي على مشكل التضخم وانعكاساتها على الأداء الاقتصادي.

وفي الفترة القصيرة يمكن الحصول على مستويات مرتفعة بشكل مؤقت من الناتج والتشغيل عن طريق زيادة المصدر من النقود ولكن في الفترة الطويلة لا يوجد ذلك الارتباط ففي الواقع إن تكلفة الانخفاض المؤقت في البطالة أو الزيادة المؤقتة في الناتج غالبا ما تعني تضخم مرتفع ومزمن[2]

---

[1] كريمة شلغوم، مرجع سبق ذكره، ص27.

[2] جلاوي رشيدة، **الرقابة المصرفية ودورها في تفعيل أداء البنوك**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، الجزائر، (غير منشورة)، 2015، ص ص 23، 24.

المبحث الثاني:البنوك المركزية وتعزيز الخدمات المالية.

تعد الخدمات المصرفية في المصارف الواجهة الرئيسية للمتعاملين مع المصرف ووسيلة هامة لجذب المتعاملين الجدد والمحافظة على المتعاملين الحاليين ومن خلال هذا المبحث سنتطرق إلى مفهوم الخدمة المالية واهم خصائصها وأصنافها وأخيرا الخدمات المالية الالكترونية.

المطلب الأول:مفهوم الخدمات المالية وخصائصها.

لاشك بأن للغة الأرقام تعد اليوم الوسيلة الأساسية والأسلوب المناسب للتعبير عما يحصل في العالم الاقتصادي المتنافس والمتسارع في الأحداث المالية، وتوصيف الخدمة المالية ومن هذه الزاوية بأنها سلعة اقتصادية شأنها بذلك شأن السلع الأخرى التي يجري تداولها في السوق المالية.

أولا– مفهوم الخدمة المالية

1. تعرف الخدمة المالية بشكل مبسط بأنها "أية مساعدة أو استشارة من شانها أن تسهل من عمل المستفيد لتحقيق أهدافه سواء كانت تلك المساعدة نشاطات محددة أو نتائج لتفاعلات مالية مختلفة".

2. ويمكن تعريفها بشكل أوسع على أنها "مجموعة من المهارات الشخصية والمستلزمات المادية والأعراف والقواعد القانونية التي يتم عرضها وإنتاجها بشكل يتوافق مع توجهات الزبون لاتخاذ القرارات المالية الرشيدة".

وهذا التعريف يشير في مضمونه إلى الأتي[1]:

أ. كونها تقوم على المهارات المميزة التي يقدمها منتج الخدمة المالية.

ب. يتكامل إنتاج الخدمة المالية بوجود مستلزمات مادية وغير مادية متنوعة.

ت. تخضع عملية تقديم الخدمة المالية إلى قواعد قانونية وأعراف وتحت إشراف أجهزة الدولة وعبر مؤسساتها المالية المختلفة ولغرض أن تضمن حقوق الأطراف المتعاملة ودون أن يصيبهم أي عمليات احتيال أو تلاعب.

ث. يهدف الزبون من حصوله على الخدمة المالية هو اتخاذ قرار رشيد يتعلق في استثمار أمواله أو الانتفاع منها حاليا أو لفترة زمنية قادمة.

[1] ثامر البكري، **تسويق الخدمات المالية**، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص82.

كما تعرف الخدمة المالية بأنها "هي مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات النشاط المنفعي الكامن في العناصر الملموسة و المقدمة من قبل البنك والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمها المنفعية والتي تشكل مصدر لإشباع حاجاتها ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، وفي الوقت ذاته تشكل مصدرا لأرباح البنك من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين[1].

ثانيا– خصائص الخدمة المالية

تتضمن الخدمة البنكية مجموعة من السمات التي تجعلها مختلفة عن السلع المادية و حسب معظم الدراسات القائمة حول هذا الموضوع نجد مجموعة كبيرة من السمات المميزة و نتعرض لأهمها فيما يلي[2]:

1. اللاملموسية: وتعتبر أهم ميزة تستعمل للتفريق بين المنتج المادي والخدمة البنكية أي أن العميل لا يمكنه الحصول على عينة منها أو رويتها أو حتى الشعور بها ما لم يقم بشرائها، فمن الناحية العلمية إن إنتاج واستهلاك الخدمة يحدث في نفس اللحظة مما يصعب علينا معاينتها قبل الحصول عليها، غير أن الخدمة البنكية تتصف باحتوائها لعناصر ملموسة كالأجهزة و الديكورات وغيرها لإيصال خدمات البنك والتقليل من ميزة اللاملموسية التي تتصف بها الخدمة المالية .

2. صعوبة التنميط: الخدمة المالية غير نمطية ولا تخضع لمعيار واحد محدد فهي نادرا ما تتجانس فيما بينها وهذا يعود إلى ظروف العمل المادية والاجتماعية المحيطة بالخدمة وتواجد تركيبة بشرية تتدخل في سير عمل إنتاج وتوزيع الخدمات وهذا ما أدى إلى تقلب في مستوى أحادية تماثل الخدمات المالية المقدمة وكون التوقعات مختلفة من عميل إلى أخر يجعل النتيجة النهائية متغيرة من مكان إلى أخر الأمر الذي يؤدي إلى اختلاف التقديم وبالتالي اختلاف في مستوى الجودة نفسه للخدمات[3].

---

[1] دغنوش العطرة، **استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي –حالة البنوك الجزائرية**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر – بسكرة–، الجزائر، (غير منشورة)، 2016–2017، ص94.

[2] زينب مصابحية، **اثر الصيرفة الالكترونية على جودة الخدمة البنكية**، مذكرة ماستر أكادمي علوم التسيير مالية، جامعة ام البواقي، الجزائر، (غير منشورة)،2015–2016، ص33.

[3] حلوز وفاء، **تدعيم جودة الخدمات البنكية و تقييمها من خلال رضى العميل– دراسة حالة البنوك العمومية الجزائرية بولاية تلمسان–**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد– تلمسان–، الجزائر، (غير منشورة)، 2013–2014، ص13.

3. التلازمية: وتعني درجة الارتباط بين الخدمة المالية ذاتها والشخص الذي يتولى تقديمها، فالخدمة لا يمكن فصلها عن الشخص الذي يقدمها ولهذا تتصف الخدمة البنكية بالتلازمية والتكامل في الإنتاج والتوزيع، حيث يتم إنتاج وتوزيع الخدمة في نفس البنك وان إنتاج وتوزيع الخدمة يتم وان واحد فإن اهتمام الإدارة ينصب على توفيرها في المكان والزمان المناسبين، فالبنوك تبذل مجهودا كبيرا للتغلب على خاصية التلازمية من خلال تحسين وتطوير وسائل توزيع الخدمات المالية.

4. قابلة للتلف: بما أن إنتاج الخدمة البنكية غير منفصل عن استقلاليتها فمن المستحيل إنتاج خدمة مقدما وتخزينها لحين طلب العميل، كما لا يستطيع الموظف أن ينتج عينات من هذه الخدمة لكي يرسلها إلى العميل ويحصل منه على موافقة مسبقة عن جودة الخدمة قبل استعمالها لها فمن غير المعقول أن يتم إرسال عينة من نوعية الخدمة للعميل قبل الحصول عليها، فالموظف ينتج الخدمة لمجرد ظهور العميل أمامه ويطلب الخدمة فعليا[1].

5. الملكية: إن قيام البنك بتقديم خدمة ما من خدماته لا يتم فيها نقل الملكية من البنك إلى الزبون المتلقي للخدمة، فهذا الزبون يشتري فقط الحق في العملية الخدمة وهذا لابد من التمييز بين عدم القدرة على امتلاك الخدمة و الحقوق التي قد يحصل عليها الزبون من جراء أداء الخدمة ماله في المستقبل.

6. إقحام الزبون: يلعب الزبون غالبا دورا بالغا الأهمية في إنتاج وتوزيع وتسويق الخدمات المالية وان التفاعل بين البنك وزبائنه في مراحل الإنتاج وتوزيع الخدمات هو البعد الأكثر أهمية لجودة الخدمة المالية وتعد المشاركة إحدى التطبيقات الهامة للتلازم في أبعاد جودة الخدمة البنكية.

أ. المسؤولية الائتمانية: ونقد بها التزام مقدم الخدمة بإعطاء الاهتمام الكاف والعناية اللازمة بالعميل لتحقيق التوازن الصحيح بين مصالح مؤسساته وتحمل مسؤولية الائتمان القائمة على الثقة[2].

---

[1] ميهوب سماح، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية حالة نشاط البنك عن بعد**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، (غير منشورة)، 2013-2014، ص135.

[2] زينب مصابحية، مرجع سبق ذكره، ص34.

المطلب الثاني: أنواع الخدمات المالية.

تعمل البنوك على جلب أكبر قدر ممكن من المتعاملين الاقتصاديين (أفراد أو مؤسسات...) من خلال توفير خدمات تتماشى واحتياجاتهم، لذا أصبحت البنوك تقدم خدمات مصرفية متعددة و متنوعة في إطار توجهه نحو الشمول، لذا تقسم إلى[1]:

أولا– الخدمات التقليدية

وهي الخدمات المقدمة ضمن الوظائف الأساسية للبنك وتتمثل فيما يلي:

1. قبول الودائع:

تتضمن مختلف الحسابات والودائع التي لدى البنوك وهي:

أ. **الودائع الجارية:** الحسابات الجارية أو حسابات تحت الطلب.

ب. **الودائع الادخارية:** وهي الودائع لأجل محدد، ودائع التوفير، شهادات الإيداع...

2. تقديم التسهيلات الائتمانية:

وتتمثل في القروض بمختلف أنواعها قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل، حيث تعد هذه الوظيفة المصدر الرئيسي لاستثمار أموال البنك، وتعد من أبرز مصادر تمويل المؤسسات والأفراد ، بالإضافة إلى خطابات الضمان وفتح الاعتمادات المستندية لتسهيل وضمان عمليات التبادل في التجارة الدولية، إضافة إلى قبول الودائع وتقديم التسهيلات الائتمانية .

كما أن الخدمات التقليدية تشمل كل من:

1. صرف الشيكات المسحوبة على البنك بالعملة المحلية والأجنبية.

2. تحصيل الشيكات لصالح عملاء البنك.

3. إجراء الشيكات للعملاء.

4. فتح الحسابات بالعملة المحلية والأجنبية.

5. تحصيل الأوراق التجارية لصالح العملاء.

6. إصدار الشهادات التي تثبت القيام بالعمليات المالية مع العملاء.

[1] عامر لبنى، **عصرنة الخدمات المصرفية وأثرها على تعزيز الميزة التنافسية للبنوك – دراسة عينة من البنوك العملة في الجزائر–**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس بالمدية، الجزائر، 2016-2017، ص8.

3. الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية[1]:

تتمثل في الاستثمار في الاستثمار في الأوراق المالية (بيع وشراء) والقيام بخدمات ترويج الأسهم والسندات وإدارة الاكتتاب فيها، وخدمات المبادلات والعقود الآجلة والمستقبلية، وكذا إدارة محافظ الأوراق المالية لصالح العملاء والمساهمة في رؤوس أموال المشاريع الاستثمارية إضافة إلى خدمات أمناء الاستثمار لصالح الزبائن، تقديم الاستشارات المالية ودراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع لصالح العملاء.

ثانيا– الخدمات المصرفية الحديثة:

لقد حدث تطور هام في أسلوب ومجال نشاط البنوك خلال السنوات الأخيرة، فقد تعددت وتنوعت الخدمات التي أصبحت تقدمها البنك، وبالتالي أسلوب تقديمها للعملاء يرجع ذلك إلى:

1. الاستفادة من التطورات الهائلة في مجال المعلمات والحواسيب الآلية.

2. التزايد المستمر في احتياجات ورغبات العملاء.

3. التحول في فلسفة العمل البنكي و التسويق البنكي، حيث أصبحت البنوك تستهدف شركة واسعة من العملاء ولا تقتصر على شريحة أو فئة محدودة منهم، وتحول الاهتمام من التركيز على أداء الخدمات المصرفية إلى التركيز على العملاء وإشباع احتياجاتهم.

ولقد تعددت أشكال تقييم الخدمات المصرفية الحديثة وذلك بالاعتماد على وسائل الدفع الالكتروني للأموال والخدمات المصرفية عن بعد والخدمات المصرفية عن طريق الانترنت أو ما يسمى بالبنوك الالكترونية.

المطلب الثالث:الخدمات المالية الالكترونية.

تعتبر الخدمات المصرفية الالكترونية العامل الأساسي في تطوير نشاط البنوك إذ أنها تؤدي دورا هاما في تعزيز قدراته من خلال تأثيرها على تفضيلات العملاء، وهذا راجع لاختلاف حاجات ورغبات العملاء.

أولا_ خدمات الصرافات الآلية[2]

تعتمد خدمات الصرافات الآلية على وجود شبكة من الاتصالات تربط فروع البنك الواحد أو فروع البنوك كلها، ففي هذه الحالة تقوم ماكينة الصرف الآلي بخدمة عميل من أي مصرف مشترك والتي تتطلب الوصول إلى بيانات حسابات العملاء فوريا وتتمثل أجهزة الصرف الآلي فيما يلي :

[1]عامر لبنى، مرجع سبق ذكره، ص9.

[2]زينب مصابحية، مرجع سبق ذكره، ص36.

1. **الموزع الآلي للأوراق(distibuteur Automatique de Billes)**:

هو عبارة عن آلة أوتوماتيكية تتيح للعميل عن طريق بطاقة إلكترونية بسحب مبالغ من المال دون الذهاب إلى البنك.

2. **الشباك الآلي للأوراق (Guichet Automatique Bancaire)** :

وهو أيضا آلة أوتوماتيكية أكثر تعقيدا وتنوعا، فالإضافة إلى خدمة السحب النقدي تقدم خدمات أخرى كقبول الودائع عمليات التحويل من حساب إلى أخر... وكل ذلك من الشبابيك الأوتوماتيكية المتصلة بالحاسوب الرئيسي للبنك.

ثانيا_ خدمة الهاتف المصرفي (Phone Banking)

تستخدم البنوك خدمة الهاتف المصرفي لتفادي صفوف العملاء في الاستفسار عن حساباتهم ومختلف الخدمات المصرفية وتتيح هذه الخدمة للعميل إمكانية إجراء عمليات متعددة أهمها الخدمات الاستعلامية وطلبات كشف الحساب، تستمر هذه الخدمة يوميا ولمدة 24 ساعة على شبكة تربط بين فروع البنك الواحد ككل والاتصال يكون برقم موحد بينها استفادت البنوك والعملاء على حد سواء من هذه الخدمة فأصبحت هناك مراكز متخصصة للاتصال لخدمة العملاء وأخر التطورات التي تتم الآن هي استخدام هذه المراكز للإجابة على رسائل البريد الالكتروني والذي أصبح أداة فعالة بين البنك والعميل.

1. الاستعلام عن الأرصدة.
2. الاطلاع على عروض من البنوك الأخرى.
3. الاستشارات و النصائح بشأن القروض والتسهيلات.
4. تحويل الأرصدة من حساب إلى أخر.

ثالثا_ خدمة الرسائل المالية[1] :

وهي الرسائل التلقائية، حيث كانت هذه الرسائل أول ما بدأت به هذه الخدمة حيث كان البنك يرسل للعميل رسائل في نهاية اليوم البنكي تخبره عن التحركات التي تمت على حسابه اليوم ورسالة أخرى تخبره عن رصيد الحساب، ثم تطورات الخدمة حيث أصبحت ترسل للعميل رسائل فور حدوث حركات معنية مثل وصول الراتب وصول حوالة، رفض شيك أو سحب شيك أكبر من قيمة معينة في حسابه والآن أصبحت هذه الخدمة ترسل

[1] زينب مصابحية، مرجع سبق ذكره، ص37.

رسالة معينة للعميل تفيد عن حدوث أي حركات على حسابه مثل استحقاق وديعة أول كمبيالة أو المرافقة على قرض أو غيرها.

رابعا_ الصيرفة عبر شبكة الانترنت:

ويطلق عليها الخدمة المالية الفورية ولقد ساهم انتشار الانترنت واستخدامه في العمل البنكي في إمكانية تقديم هذه الخدمة،و من ثم اتجهت البنوك نحو التوسع في إنشاء مواقع لها على شبكة الانترنيت حتى يستطيع العميل أن يتصل بالفرع الإلكتروني بطريقة أسهل.

يحتاج هذا النوع من الخدمة إلى توفير شبكات عريضة داخل البلاد على الأقل وربطها بالشبكة العالمية، كما أنها تتطلب من العميل معرفة استخدام برامج التصفح على شبكة الانترنت ويمثل الأمن الهاجس الأكبر للعملاء لذلك يجب على البنوك عرض وتنسيق بياناتها بشكل جذاب للمستخدمين لهذه الشبكة وهذا من خلال خفض التكلفة وإقناع العاملين بان الانترنت المصرفي يعد وسيلة آمنة، كما تجدر الإشارة إلى إن تقديم الخدمة البنكية عبر شبكة الانترنت تساهم بشكل كبير في تفعيل التجارة الإلكترونية .

خامسا_ نظام الخدمة E. Switch :

وهي عبارة عن خدمة تتمثل في الربط بين فروع البنك الواحد بحيث تمكن العميل من السحب او الإيداع في حسابه لدى أي فرع من دون وجوب حضوره إلى الفرع الذي فتح في حسابه وكذلك الأمر بالنسبة للشيكات كما تتمثل هذه الخدمة في الربط بين البنك والبنوك الأخرى للتحويل منه وإليه وتبادل الرسائل المالية وغير مالية إلكترونيا عبر نظام مستقر وعلى درجة عالية من الإتقان .

سادسا_ خدمات المقاصة الإلكترونية[1]

تسمح خدمات المقاصة الإلكترونية بتحويل النقود من حساب العملاء إلى حسابات أفراد آخرين أو منظمات أخرى في أي فرع لأي بنك، كما تطورت خدمات المقاصة الإلكترونية بحيث أصبحت تشمل نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي وبناءا على ذلك فقد أصبحت التسويات الإلكترونية للمدفوعات بين البنوك المختلفة تتم ضمن نظام المدفوعات الإلكترونية للمقاصة ويحقق عنصر اليقين، حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم ودون إلغاء أو تأخير مع توفر عنصر دفع المدفوعات بقيمة اليوم نفسه .

[1] زينب مصابحية، مرجع سبق ذكره، ص37-38.

المطلب الرابع: دور البنوك المركزية في تسهيل انتشار الخدمات المالية

تقوم البنوك المركزية بدور هام في تعزيز الشمول المالي، وذلك من خلال[1]:

1. وضع قواعد وتشريعات هدفها تيسير إجراءات المعاملات المصرفية بكافة أشكالها .

2. الموافقة على إتاحة خدمات مالية مبسطة مثل استخدام الهاتف المحمول في عمليات الدفع الالكترونية والعمليات المالية الأخرى.

3. إبراز أهمية دور الاستعلام الائتماني وتطوير نظم الدفع وتحفيز القطاع المالي خاصة البنوك على تستر الثقافة المالية.

4. تحفيز القطاع المالي خاصة البنوك على نشر الثقافة المالية.

ويتم تعزيز الشمول المالي في إطار التوسع في شبكات تقديم الخدمات المالية من خلال[2]:

أ. التوسع في شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية والاهتمام بإنشاء فروع أو مكاتب صغيرة لتمويل المشاريع المتناهية الصغر.

ب. زيادة عدد الصرافات الآلية وأية وسيلة أخرى من شانها توسيع شبكة إتاحة الخدمات المصرفية .

ت. تطوير نظم الدفع والتسوية القومية.

ث. العمل على تطوير وتحسين الاتصال وتبادل المعلومات من خلال التوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية وذلك عن طريق الدفع عبر الهاتف المحمول.

ج. العمل على إنشاء قواعد بيانات شاملة تتضمن سجلات البيانات الائتمانية التاريخية للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة إضافة إلى قاعدة بيانات تسجيل الأصول المنقولة.

---

[1] بطاهربختة، عقون عبد الله، الملتقى الوطني الأول حول **تعزيز الشمول المالي في الجزائر آلية لدعم التنمية المستدامة** يومي 27 و28 نوفمبر2018، ص06.

[2] تقرير الاستقرار المالي لجمهورية مصر العربية، **البنك المركزي المصرفي**، مصر، 2014، ص93-94.

خلاصة الفصل:

وفي ختام دراستنا لموضوع البنك المركزي اتضح لنا أن البنك المركزي له أهمية كبيرة في الدولة من حيث توليه مهمة الإصدار النقدي، ويعد البنك المركزي المسير والموجه للمصارف الأخرى وتوليه مهمة إدارة السياسة النقدية ويقوم أيضا بمختلف الأعمال المصرفية التي تحتاج إليها الإدارة الحكومية، وكما يمثل جهة الإقراض التي يمكن أن تلجا إليها الدولة للحصول على القروض وتسهيلات ائتمانية، وكما يحتفظ بودائع البنوك التجارية وهو المشرف على عمليات المقاصة بين البنوك التجارية وله الحرية التامة في إدارة السياسة النقدية.

كما تكمن أهمية البنك المركزي بحسب درجة استقلاليته في الدولة فكلما كان البنك المركزي يملك استقلالية كبيرة كلما كان قادرا على رسم السياسة النقدية وتحقيق أهدافه.

رغم التطور الهائل في الخدمات المالية في الوقت الراهن، نتيجة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال والرقمنة إلا أننا نجد من نصف البالغين على مستوى العالم مستبعدين من هذه الخدمات ممارسين أعمالهم خارج الدائرة المالية الرسمية.

تمهيد:

يحظى الشمول المالي في الآونة الأخيرة باهتمام متزايد من قبل صانعي القرار في مختلف دول العالم، فقد حرصت سلطة النقد والمعاهد المصرفية والبنوك على ترسيخ مبادئه في مختلف المجتمعات، فالشمول المالي ليست مسؤولية الجهاز المصرفي فقط، وإنما يتطلب تعاون جهات ومؤسسات متعددة داخل الدولة، من اجل وضع استراتيجيات عامة على مستوى الاقتصاد ككل، لتبني مفهوم الشمول المالي داخل جميع المؤسسات بلا استثناء.

لقد أصبح الشمول المالي هدفا رئيسا لدى العديد من البنوك المركزية إلى جانب الاستقرار النقدي، كما يعكس التركيز الكبير عليه من قبل البنوك المركزية و المؤسسات الدولية طبيعة الحالة التي يكون فيها القطاع المالي ومدى قدرته على مواجهة المخاطر وضمان قيامه بمهامه في دعم النمو الاقتصادي وتحقيق التنمية المستدامة بكل فعالية وكفاءة، ونظرا للأهمية النسبية للقطاع المصرفي باعتباره العمود الفقري في النظام المالي، فهو من القطاعات الأكثر عرضة للمخاطر، بالرغم من التطورات الهامة التي شهدتها بعض هذه المؤسسات، لا سيما في مجال البورصة و التأمينات وغيرها.

في هذا الإطار قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين:

- **المبحث الأول: ماهية الشمول المالي.**
- **المبحث الثاني: متطلبات تعزيز الشمول المالي.**

المبحث الأول : ماهية الشمول المالي.

الشمول المالي مصطلح فرض نفسه بقوة على الساحة الاقتصادية، عموما والمصرفية بشكل خاص خلال السنوات الأخيرة، فهو في معناه البسيط شمول اكبر قدر من المواطنين وخاصة منخفضي الدخل، بالخدمات المالية والمصرفية من جذب هؤلاء إلى القطاع المصرفي.

المطلب الأول:نشأة وتطور الشمول المالي.

ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مرة في عام 1993م في دراسة"ليشون وثرفت" عن الخدمات المالية في جنوب شرق انجلترا، تناول فيها اثر إغلاق فرع احد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمات المصرفية وخلال التسعينات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية، وغير المصرفية، وفي العام1999م استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة، وتجدر الإشارة هنا إلى ضرورة التفريق بين التخلي الاختياري عن السعي وراء استخدام المنتجات والخدمات المالية بسبب انعدام الحاجة لها، أو لأسباب ثقافية أو عقائدية، وبين عدم الوصول إليها وعدم استخدامها بسبب عدم توفرها أو بسبب القدرة على امتلاكها.

وازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي في أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008م وتمثل ذلك بالتزام الحكومات المختلفة بتحقيق الشمول المالي من خلال تنفيذ سياسات تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح، ذلك بالإضافة إلى حث مزودي الخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة ومبتكرة بتكلفة منخفضة، وتبنت مجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية، واعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصول جميع فئات المجتمع إليها ركيزة أساسية من اجل محاربة الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك، وفي عام2013 أطلقت مجموعة البنك الدولي"البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية"[1]

[1]سمير عبد الله، وآخرون، **الشمول المالي في فلسطين**، معهد الأبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (مارس)، القدس ورام الله، فلسطين، 2016، ص15.

مع تركيز إضافي على أنظمة الدفع ومدفوعات التجزئة المبتكرة، كما أطلقت العديد من المؤسسات العالمية مثل المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (**C-GAP**)،ومؤسسة التمويل الدولية(**IFG**)برامج تعمل على تحقيق الشمول المالي[1].

المطلب الثاني:مفهوم الشمول المالي وأهميته

سنتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم الشمول المالي و أهميته.

أولا: مفهوم الشمول المالي.

1.يتمثل في تقديم الخدمات المالية والمصرفية لجميع شرائح المجتمع بتكلفة اقل و جودة اكبر، ولذلك فان توسعة دائرة المستفيدين من الخدمات المالية تسهم في تمكين المجتمع ككل وتعزيز الاستقلال المالي للأفراد وتحقيق تنمية اقتصادية مستدامة والاستخدام الأمثل للموارد، تعكف مجموعة البنك الدولي حاليا على توسيع نطاق الخدمات المالية والاستثمارية والدعم الفني للمساعدة في الوصول إلى عدد كبير من الأشخاص ممن لا يتعاملون مع البنوك في جميع أنحاء العالم[2].

2. تعرف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية(**OECD**) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (**INFE**) الشمول المالي انه: العملية التي تم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي، وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة، من خلال تطبيق مناهج مبتكرة، تشمل التوعية والتثقيف المالي، وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي[3].

هو أن يجد كل فرد أو مؤسسة في المجتمع منتجات مالية مناسبة لاحتياجاتها مثل حسابات الودائع بأنواعها وخدمات الدفع والتحويل، خدمات التامين، الخدمات الائتمانية النقدية، إضافة إلى المنتجات والخدمات المصرفية الإسلامية[4].

---

[1]سمير عبد الله، وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص15.

[2]بطاهر بختة، عقون عبد الله، مرجع سبق ذكره ، ص03.

[3]النشرة التعريفية ، الشمول المالي، البنك المركزي مصر، ص03.

[4]وليد عيدي عبد النبي، **الشمول المالي ودوره في تحقيق التطور المصرفي وتنمية الاقتصاد المصرفي**، تقرير عن البنك المركزي العراقي، العراق، 2018، ص02.

ثانيا: أهمية الشمول المالي.

تتجلى أهمية الشمول المالي بجملة من المحاور "صندوق النقد الدولي 2015".

أ. **المحور الأول:** وهو ما يتعلق بتحسين الحالة المعيشية للعملاء وخاصة الفقراء منهم.

ب. **المحور الاقتصادي:** إذ يساهم في النمو الاقتصادي بسبب ازدياد الكفاءة المالية.

ت. **المحور الاستراتيجي:**حيث عمدت العديد من الدول بإدراج الشمول المالي كهدف من أهدافها الإستراتيجية القوية بسبب التحديات الكبيرة للجهات الرقابية التي نجمت جراء التطورات إذ تمثلت في النظر في كيفية الموائمة بين الشمول المالي كهدف استراتيجي جديد وبين الهداف الثلاثة الأخرى المتعارف عليها وهي[1]:

أ. **الاستقرار المالي(Financial Stability):**

عرفه البنك المركزي بأنه هو أن يكون النظام المالي الذي يتضمن الوسطاء الماليين والأسواق والبنية التحتية للأسواق قادر على تحمل الصدمات وتحمل الاختلافات المالية، مما يخفف من احتمالية حدوث معوقات تحول دون إتمام عملية الوساطة المالية ويضعف إلى حد كبير من تخصيص المدخرات لفرص استثمارية مربحة فهو بذلك الاستقرار المالي في النظام المالي يعد مقاوما للصدمات الاقتصادية وذلك لقدرته من خلالها على الوفاء بوظائف الوساطة مثل ترتيبات الدفع....الخ.

ب. **النزاهة المالية(Financial Integrity):**

فان المعايير الدولية تشجع عليها من خلال مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب وتساند مكافحة الجريمة، وإذا ما تم التنفيذ الصحيح لهذه المعايير في إطار النزاهة المالية فان ذلك سيشمل الملايين من أصحاب الدخول المنخفضة بالخدمات المالية الرسمية، والعكس صحيح فيما إذا لم تكتمل البيانات وامتناع المصارف عن التعامل مع المستفيدين فان ذلك سيلجئهم إلى إتباع الخدمات المالية غير الرسمية، ومن ثم سيشكل عائق على التقدم الاجتماعي والاقتصادي، ويعوق الجهات الرقابية القائمة على تنفيذ القوانين التي من شأنها أن تعزز النزاهة.

ت. **الحماية المالية للمستهلك(Financial Consumer Protection):**

وتسعى الحماية المالية للمستهلك إلى خلق التوازن في العلاقة بين مقدمي الخدمات المالية والمستهلكين وحصول العميل على معاملة عادلة وشفافة بالإضافة لحصوله على الخدمات والمنتجات المالية بكل يسر وسهولة

[1]أرشد عبد الأمير جاسم، **الشمول المالي وأثره في تحقيق النجاح الاستراتيجي للمنظمات الخدمية**، " دراسة استطلاعية لعينة من القطاع المصرفي الخاص العراقي "، مجلة الكلية الإسلامية الجامعية العدد 49، العراق، 1997، ص11.

وبتكلفة مناسبة وجودة عالية، وحظي مفهوم الحماية المالية للمستهلك في الآونة الأخيرة باهتمام كبير، ويرجع السبب في ذلك لكي يحصل العميل على معاملة عادلة وشفافة إضافة لحصوله على الخدمات ومنتجات مالية بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية يسعى للحصول عليها، لذا نجد إن التطوير والتحسين المستمر للقطاع المالي وبشكل خاص قطاع التجزئة يعتمد إلى التخفيض قدر الإمكان للتكاليف والخدمات المالية التي يعتقد بأنها غير مناسبة وغير مبررة الواجب أن يدفعها العميل إلى المصرف.

1. ولكي تتحقق تلك الخطوات التي من شأنها أن تجذب العميل بتعامله مع المصرف هو قيام إدارة المصرف بتشكيل مجلس الخدمات المالية يعمل على تحقيق معاملة لا يشوبها الاستغلال وتتصف بشيء من العدالة للعميل تأخذ على عاتقها الإجراءات الآتية (صندوق النقد العربي)[1]:

2. إن تمنح العملاء ثقة بتعاملهم مع مؤسسات وشركات أخرى.

3. العمل على تصميم الخدمات والمنتجات المقدمة للعميل مراعاة لاحتياجاتهم ومتطلباتهم قبل طرحها والتسويق لها.

4. لابد من أن تتوفر الشفافية في عملية طرح البيانات للعملاء خلال وبعد حصولهم على الخدمة او المنتج.

5. يجب على المجلس مراعاة ظروف العميل لدى التعامل معه.

المطلب الثالث:أهداف الشمول المالي.

نظرا للاهتمام العالمي بتوسيع نطاق الشمول المالي، وخلق التحالفات بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية للتنسيق والعمل، ضمن آليات مشتركة وموحدة، تنامي المنافع المتأتية من الاشتمال المالي، ترى المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء البنك الدولي أن بناء نظام مالي شامل هو الطريق الوحيد للوصول إلى الفقراء ومحدودي الدخل،وذلك لتحقيق أهداف الاشتمال المالي كما وضعها أبو دية 2016 وهي كالتالي[2]:

1. تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية، لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية.

2. تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وخاصة الفقراء منهم.

---

[1] أرشد عبد الأمير جاسم، مرجع سبق ذكره، ص11.

[2] حنين محمود بدر عجور، **دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء (دراسة حالة– البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة)**، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، (غير منشورة)، 2017، ص19.

3. تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي.

4. تمكين الشركات الصغيرة جدا من الاستثمار والتوسع.

5. خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاه الاجتماعي.

المطلب الرابع:أبعاد الشمول المالي.

قام تحالف الاشتمال المالي(**Alliance f Financial Inclusion AFI**) بإعداد رابطة عمل لبيانات الاشتمال المالي(**Financial Inclusion Data working Groupe(FIDWG)**) والتي قامت بإجراء مبادرة لوضع مجموعة من الأبعاد لقياس الاشتمال حتى تم تصميم هذه الرابطة من قبل صناع القرار حتى تكون مرنة وملبية للاحتياجات الخاصة بكل بلد ولكنها بنفس الوقت تسمح لإجراء المقارنة والقياس بين البلدان ركزت هذه المجموعة على بعدين رئيسيين هما[1]:

إمكانية الوصول للخدمات المالية واستخدام الخدمات المالية من جهة أخرى، أدركت الشراكة العالمية أن الاشتمال المالي هو عنصر رئيسي للتمكين في مكافحة الفقر وتحقيق أهداف التنمية الاقتصادية الشاملة مما يؤدي إلى زيادة التركيز و الاهتمام بالسياسات والمبادرات من اجل الاشتمال المالي، ومن تم الخروج ببيانات موثوقة حول أبعاد وقياس الاشتمال المالي لتحقيق التنمية المستدامة، حيث اتفق أعضاء الرابطة العالمية من اجل الاشتمال المالي(**GPFI**)، في مؤتمر لوس كابوس الذي عقد في 2012 على تقديم توصية تشمل ثلاث مؤشرات رئيسية للشمول المالي وهي: (AFI،2013).

- سهولة الوصول إلى الخدمات المالية.
- الاستخدام الفعال للخدمات المالية من قبل كل المواطنين.
- تعزيز جودة الخدمات المالية.

أولا– الوصول إلى الخدمات المالية:(Access Dimension)

يشير هذا البعد إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، تتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل التكلفة والقرب من نقاط الخدمات

[1] حنين محمد بدر عجوة، مرجع سبق ذكره، ص10.

المصرفية (الفروع وأجهزة الصراف الآلي...الخ) يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية(**AFI**،2013)

1. مؤشرات قياس بعد الوصول إلى الخدمات المالية[1]:

1.1. عدد نقاط الوصول لكل 10000من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية.

1.1.1. عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000كيلو متر مربع.

3.1.1. حسابات النقود الالكترونية.

3.1.1. مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة.

4.1.1.النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل(**AFI**،2013).

5.1.1. أشار(**Camara and tuesta**)إلى أن المؤشرات التقليدية لقياس الوصول للخدمات المالية غير وافية حاليا،فالتكنولوجيا الجديدة التي تم اعتمادها في القطاع المصرفي تتجاوز الوصول المصرفي التقليدي الذي يقاس بعدد الفروع وأجهزة الصراف الآلي فتحت التطورات المصرفية الجديدة عبر الهاتف المحمول واستخدام خدمات مالية عبر الانترنت باب جديد على الخدمات المالية الرسمية والتي يتم استخدامها في ظروف معينة كالتغلب على عائد المسافة للوصول إلى الخدمات المالية، تلعب المراسلات المصرفية أيضا دورا هاما في تحسين مشكلة الوصول للخدمات المصرفية حيث أن التكنولوجيا والمراسلات المصرفية أدت إلى اتساع كبير لفرض الوصول المادي للخدمات المالية.

ثانيا– استخدام الخدمات المالية.

يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، تحديد مدى استخدام الخدمات المالية يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية(2013،**AFI**).

1. **مؤشرات قياس بعد استخدام الخدمات المالية(usage dimension)**.

1.1.1. نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم.

[1] حنين محمد بدر عجوة، مرجع سبق ذكره، ص11.

2.1.1. نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم.

3.1.1. عدد حملة سياسة التامين لكل 1000 من البالغين.

4.1.1. عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد.

5.1.1. عدد معاملات الدفع عبر الهاتف.

6.1.1.نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم ومتواتر.

7.1.1.نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت.

8.1.1. نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية.

9.1.1. نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات ودائع.

يمكن أن نستفيد من ثلاث مؤشرات مختلفة لتقييم مدى استخدام الخدمات المالية الرسمية وهي امتلاك خدمة مالية واحدة على الأقل، الاحتفاظ بالمدخرات والقروض من مؤسسة مالية رسمية بالإضافة إلى الاستفادة من البيانات المالية العالمية لقياس الاشتمال المالي التي تم ذكرها.

ثالثا– جودة الخدمات المالية: (Quality)

تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي بحد ذاته حيث انه على مدى 15 سنة الماضية انتقل مفهوم الاشتمال إلى جدول أعمال الدول النامية حيث كان لابد من تحسين الوصول إلى الخدمات المالية عدم الوصول للخدمات المالية لا يزال مشكلة ويختلف بحسب البلد ونوع الخدمات المالية، ومع ذلك فان النضال من اجل ضمان جودة الخدمات المالية المقدمة يعتبر تحديا حيث يتطلب من المهتمين ذوي العلاقة لدراسة وقياس ومقارنة واتخاذ إجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة، بعد الجودة للاشتمال المالي ليس بعدا واضحا و مباشرا حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات وعي المستهلك،

فعالية آلية التعويض بالإضافة إلى خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية وشفافية المنافسة في السوق بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك، وضع التحالف للاشتمال المالي مجموعة من المؤشرات لقياس بعد الجودة والتي تم توضيحها كالتالي (**AFI**، 2013) .

1. مؤشرات بعد الجودة[1]:

مؤشرات بعد الجودة عبارة عن سبعة مؤشرات وهي:

1.1.القدرة على تحمل التكاليف (Affordabilty): يقاس هذا المؤشر بمدى تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي وخاصة لذوي الدخل المنخفض وذلك من خلال:

أ. معرفة متوسط التكلفة الشهرية للحصول على حساب أساسي بناء على الحد الأدنى الرسمي للأجور.

ب. متوسط الرسوم السنوية للاحتفاظ بحساب جاري أساسي.

ت. متوسط تكلفة تحويلات الائتمان.

ث. نسبة العملاء الذين أفادوا بأن رسوم المعاملات المالية غالية الثمن.

2.1. الشفافية (Transparency) :

يلعب الوصول إلى المعلومات دورا حاسما في الاشتمال المالي حيث يجب على مقدمي الخدمات المالية أن يضمنوا حصول جميع العملاء على معلومات ذات صلة بالخدمات المالية لتمكينهم من اتخاذ قرارات سليمة بشان استخدام الخدمات المالية، يجب على مقدمي الخدمات المالية أيضا التأكد من سلامة ووضوح هذه المعلومات حيث تكون سهلة وعدم وجود لبس في هذه اللغة، ويمكن قياسها من خلال المؤشرات التالية:

أ. نسبة العملاء الذين أفادوا أنهم يتلقون معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية في بداية انعقاد القرض المالي.

ب. وجود نموذج وصنف محدد للخدمات المالية المقدمة.

3.1. **الراحة والسهولة:** يقيس هذا المؤشر وجهة نظر العملاء حول سهولة الوصول والراحة في استخدام الخدمات المالية، وذلك من خلال المؤشرات التالية:

أ. نسبة الأفراد الذين لا يشعرون بالراحة بمتوسط الوقت الذين يقضونه في الانتظار في فروع المؤسسات المالية.

ب. متوسط الوقت الذي يقضيه العملاء في الاصطفاف في فروع المؤسسات المالية والبنوك.

---

[1] جلال الدين بن رجب، دراسة حول **احتساب مؤشر مركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والناتج المحلي الإجمالي في الدول العربية**، صندوق النقد العربي، الإمارات العربية، 2018، ص03.

4.1. حماية المستهلك (Consumer protection)[1]:

ينظر هذا المؤشر في القوانين والأنظمة المصممة لضمان حقوق المستهلك وحمايتها ومنع الشركات من الحصول على مزايا غير عادلة عن طريق الاحتيال والممارسات غير العادلة وذلك من خلال:

أ. مدى وجود قانون أو لائحة معايير للشكاوي والتعامل بين المستخدمين والمؤسسة المالية.

ب. مدى وجود إمكانية للجوء إلى العدالة مثل وجود أمين مظالم مالية لحل المشاكل المتعلقة بالخدمات المالية من 3 إلى 6 أشهر الأخيرة وتم حلها في غضون شهرين على الأقل.

ت. نسبة العملاء الذين لديهم ودائع تم تغطيتها بواسطة صندوق تأمين الودائع.

1. 5. التثقيف المالي (Financial Education):

يقيس هذا المؤشر المعارف الأساسية المالية وقدرة المستخدمين على التخطيط وموازنة دخلهم، وذلك من خلال[2]:

أ. حساب النسبة المئوية للبالغين الذين يعرفون المصطلحات المالية الأساسية مثل المعدل المخاطرة، التضخم والتنويع.

ب. النسبة المئوية للبالغين الذين يستطيعوا إعداد ميزانية لهم كل شهر.

6.1. المديونية"السلوك المالي(Indeletedness):

تعتبر المديونية سمة هامة للعميل في النظام المالي، ومن الضروري معرفة كيف يتأخر المقترضين بالسداد ضمن فترة زمنية معينة، وذلك من خلال:

أ. نسبة المقترضين الذين يتأخرون أكثر من 30 يوم عن سداد القرض.

ب. كيفية حل الأزمات المالية من قبل الزبائن إما بالافتراض من الأصدقاء، الأقارب، بيع الأصول، استخدام وفورات أو قرض بنكي.

---

[1] جلال الدين بن رجب، مرجع سبق ذكره، ص04.

[2] محمد زكريا، **دور المعهد المصرفي في نشر الثقافة المالية كمحور أساسي في منظومة الشمول المالي**، منتدى الشمول المالي جلسة دور البنوك المركزية واتحادات البنوك في تعزيز الثقافة المالية وحماية المستهلك، البنك المركزي المصري، 2012، مصر، ص07.

7.1.العوائق الائتمانية (Barriers):

الاشتمال المالي لا يشمل فقط استخدام الخدمات المالية ولكنه يمنح أيضا العملاء القدرة على اختيار الخدمات والمنتجات المالية ضمن مجموعة من الخيارات وذلك من خلال:

1. نسبة الوحدات الإدارية في المناطق الحضرية على الأقل بثلاثة فروع مالية رسمية للمؤسسات.
2. نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة المطلوب منها توفير ضمانات على آخر قرض مصرفي.
3. مدى وجود عوائق أو نقص في المعلومات حول أسواق الائتمان (**AFI**،2016).

يوضح الجدول التالي تلخيصا لأبعاد الاشتمال المالي ومؤشرات قياس كل بعد.

الجدول رقم(1): أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسها.

البعد	**مؤشرات قياسه**
الوصول إلى الخدمات المالية	-عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على المستوى الوطني مجزاة حسب نوع الوحدة الإدارية. -عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000كيلومتر مربع. -حسابات النقود الالكترونية. -مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة. -النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.
استخدام الخدمات المالية	-نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم. -نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم. -عدد حملة سياسة التامين لكل 1000 من البالغين. -عدد معاملات الدفع عبر الهاتف. -نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم ومتواتر. -نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت. -نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية. -نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات ودائع.

جودة الخدمات المالية	**القدرة على تحمل التكاليف:** -معرفة متوسط التكلفة الشهرية للحصول على حساب أساسي بناء على الحد الأدنى الرسمي للأجور. -متوسط الرسوم السنوية للاحتفاظ بحساب جاري أساسي. -متوسط تكلفة تحويلات الائتمان. -نسبة العملاء الذين أفادوا بان رسوم المعاملات المالية غالية الثمن. **الشفافية:** -نسبة العملاء الذين افادو أنهم يتلقون معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية في بداية انعقاد القرض المالي. -وجود نموذج وصنف محدد للخدمات المالية المقدمة. **حماية المستهلك:** -مدى وجود قانون أو لائحة معايير للشكاوي والتعامل بين المستخدمين والمؤسسة المالية. -مدى وجود إمكانية للجوء إلى العدالة مثل وجود أمين مظالم مالية لحل المشاكل المتعلقة بالخدمات المالية من 3الى 6 أشهر الأخيرة وتم حلها في غضون شهرين على الأقل. -نسبة العملاء الذين لديهم ودائع تم تغطيتها بواسطة صندوق تامين الودائع. **الراحة والسهولة:** -نسبة الأفراد الذين لا يشعرون بالراحة بمتوسط الوقت الذين يقضونه في الانتظار في فروع المؤسسات المالية. -متوسط الوقت الذي يقضيه العملاء في الاصطفاف في فروع المؤسسات المالية والبنوك. **التثقيف المالي:** -حساب النسبة المئوية للبالغين الذين يعرفون المصطلحات المالية الأساسية مثل المعدل، المخاطرة، التضخم و التنويع. -النسبة المئوية للبالغين الذين يستطيعوا إعداد ميزانية لهم كل شهر. **المديونية"السلوك المالي":** -نسبة المقترضين الذين يتأخرون أكثر من 30يوم عن سداد القرض. -كيفية حل الأزمات المالية من قبل الزبائن إما بالاقتراض من الأصدقاء الأقرب، بيع أصول استخدام وفورات أو قرض بنكي. **العوائق الائتمانية:**

	-نسبة الوحدات الإدارية في المناطق الحضرية على الأقل بثلاثة فروع مالية رسمية للمؤسسات. -نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة المطلوب منها توفير ضمانات على آخر قرض مصرفي. -مدى وجود عوائق أو نقص في المعلومات حول أسواق الائتمان.

المصدر: حنين محمود بدر عجور، **دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء (دراسة حالة– البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة)**، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، (غير منشورة)، 2017 ص ص 16-18.

المبحث الثاني: متطلبات تعزيز الشمول المالي.

يتطلب تعزيز الشمول المالي مجموعة من الركائز الأساسية لتعزيزه واليات لتوسيع قاعدته إلا أن هناك مجموعة من التحديات التي تعيق توسيع الشمول المالي.

المطلب الأول: الركائز الأساسية لتعزيز مفهوم الشمول المالي.

إن نشر ثقافة الشمول المالي استحوذ على اهتمام كبرى المؤسسات المصرفية والبنوك المركزية والمعاهد المصرفية وجميع البنوك العاملة في القطاع المصرفي، التي ترى أن إشراك أفراد المجتمع في القطاع المالي الرسمي لن يؤدي إلى تحسين معيشتهم فقط، بل أيضا سيسهم في سلامة الأنظمة المالية ذاتها.

أولا– دعم البنية التحتية المالية.

يعد توفير بنية تحتية مالية قوية لتلبية متطلبات الشمول احد أهم الركائز الأساسية لتحقيق بيئة ملائمة له، ويتعين تحديد أولويات تجهيز هذه البيئة لتعزيز النمو الاقتصادي وتيسير وصول المواطنين إلى الخدمات المالية، وتتضمن تلك الأولويات ما يلي[1]:

1. **بيئة تشريعية:** توفير بيئة تشريعية ملائمة بما يدعم مبدأ الشمول المالي من خلال إصدار وتعديل التعليمات واللوائح التي تنظم ما سلف من أولويات.
2. **الانتشار:** تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال التوسع في شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية والاهتمام بإنشاء فروع أو مكاتب صغيرة لمقدمي الخدمات بالأخص للتمويل المتناهي الصغر ذلك بالإضافة إلى إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية مثل وكلاء البنوك، خدمات الهاتف البنكي، نقاط البيع، الصرافات الآلية، خدمات التامين والأوراق المالية وغيرها وفقا لتشريعات الدولة.
3. **تطوير نظم الدفع والتسوية:** تطوير نظم الدفع والتسوية القومية لتسهيل تنفيذ العمليات المالية وتسويتها بين المقدمين في الموعد، المناسب لضمان استمرار تقديم الخدمات المالية.
4. **الاستفادة من التطورات التكنولوجية:** العمل على تطوير وتحسين الاتصال وتبادل المعلومات من خلال التوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية، وكذلك الدفع غبر الهاتف المحمول وذلك لتسيير الوصول إلى الخدمات المالية بتكلفة قليلة وفاعلية عالية.

[1] محمد زكريا،مرجع سبق ذكره، ص07.

5. **توفير قواعد بيانات شاملة:** العمل على تفعيل دور مكاتب الاستعلام الائتماني، وإنشاء قواعد بيانات شاملة تتضمن سجلات البيانات الائتمانية التاريخية للأفراد والشركات، الصغيرة والمتوسطة إضافة إلى قاعدة بيانات تسجيل الأصول المنقولة، واتخاذ ما يلزم من إجراءات للتأكد من حصول مقدمي الخدمات والعملاء على المعلومات التي يحتاجونها لضمان الشفافية وحماية حقوق كل منهم.

ثانيا– الحماية المالية للمستهلك.

نظرا لنمو وتطور القطاع المالي وتعقيد المنتجات والخدمات المالية المقدمة للعملاء والتطور الذي شهدته الأدوات المالية الالكترونية والتوسع في تلك الخدمات، فقد حظي مفهوم حماية المستهلك ماليا باهتمام كبير في الآونة الأخيرة، وتهدف القواعد الصادرة في هذا الشأن إلى زيادة الثقة في القطاع المصرفي والمالي بهدف تعزيز مبدأ الشمول المالي وبالتالي الاستقرار المالي وذلك من خلال[1]:

1. التأكيد على حصول العميل على معاملة عادلة وشفافة بالإضافة إلى حصوله على الخدمات والمنتجات المالية بكل يسر وسهوله وبتكلفة مناسبة وجودة عالية.

2. توفير المعلومات اللازمة والدقيقة في جميع مراحل تعامل العميل مع مقدمي الخدمات المالية، من خلال الإفصاح للعملاء عن البيانات بشفافية وبما يكفل اطلاعهم على المزايا والمخاطر المتعلقة بالمنتج ووضع آلية الإبقاء العملاء على علم بكافة التحديثات والتعبيرات التي تطرأ على المنتجات والخدمات بصورة منتظمة.

3. إمكانية توفير الخدمات الاستشارية بناء على احتياجات العملاء ومدى تعقد المنتجات والخدمات المقدمة لهم.

4. حماية بيانات العملاء المالية ووضع آليات رقابة وحماية مناسبة تراعي حقوقهم.

5. توفير آليات للتعامل مع شكاوي العملاء، على أن تكون مستقلة ونزيهة وخاضعة للمساءلة وفعالة وفقا لأفضل الممارسات الدولية وفي التوقيت المناسب.

6. توعية وتثقيف العملاء خاصة الفئات المهمشة ومقدمي الخدمات المالية بمبادئ حماية المستهلك ماليا لفهم حقوقهم والوفاء بالتزاماتهم.

[1] محمد زكريا، مرجع سبق ذكره، ص08.

ثالثا– تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع.

يعتبر ذلك احد أهم ركائز تحقيق الشمول المالي من خلال تيسير الحصول على الخدمات المالية والوصول إليها، وتقديمها والمنشات متناهية الصغر والصغيرة، والمتوسطة، وبالتالي يقع على عاتق مقدمي الخدمات مهمة تطوير الخدمات والمنتجات المالية، آخذا في الاعتبار ما يلي:[1]

1. مراعاة احتياجات ومتطلبات العملاء المستفيدين عند تصميم الخدمات والمنتجات لهم قبل طرحها والتسويق لها بالإضافة إلى ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الادخار والتامين ووسائل الدفع وليس فقط على الإقراض والتمويل.

2. التشجيع على المنافسة بين مقدمي المنتجات والخدمات المالية لتوفير المزيد من الخيارات المالية للعملاء ولتعزيز التنافسية بين المؤسسات المالية للحفاظ على الخدمات بجودة عالية وبما يمكن العملاء من الاختيار ما بين المنتجات بسهولة وبتكاليف معقولة وبشفافية.

3. تخفيض الرسوم والعمولات غير المبررة المفروضة على العملاء وكذا الخدمات المالية غير المناسبة التي تتم مقابل قيام العملاء بدفع عمولات.

4. مراعاة ظروف العملاء لدى التعامل معهم وعدم قيام مقدمي الخدمات أو المقرضين باستغلال ظروفهم وإثقالهم بالقروض.

5. قيام الجهات الرقابية بمراجعة التعليمات القائمة لتخفيف متطلبات التمويل.

6. إتاحة التدريب لموظفي مقدمي الخدمات المالية المتخصصين في هذا المجال.

رابعا– التثقيف المالي.

على كل دولة الاهتمام بموضوع التثقيف والتوعية المالية من خلال إعداد إستراتيجية وطنية موجهة لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي، وتطوير هذه الإستراتيجية من قبل عدة جهات حكومية إلى جانب القطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة، وذلك لتعزيز الوعي والمعرفة المالية لدى المواطنين وخاصة الفئات المستهدفة التي تحتاج إلى ذلك مثل المشروعات الصغيرة والمتوسطة والشباب والنساء.

[1] الشمول المالي في مصر "هل لمحدودي الدخل النصيب في إتاحة الأدوات المالية– مركز هردو لدعم التعبير الرقمي، 2018، مصر، ص10.

ويهدف التثقيف المالي إلى إيجاد نظام تعليم مالي متكامل والوصول إلى مجتمع مثقف ماليا يعمل على تعزيز وتطوير مستويات الوعي لدى كافة شرائح المجتمع، ويملك مهارات تمكنه من فهم واستيعاب المنتجات والخدمات المالية، حيث يساعد التثقيف المالي المواطنين على اتخاذ قرارات استثمارية سليمة ومدروسة فيما يتعلق بتعاملاتهم المالية المختلفة بأدنى درجات المخاطر.

كما ينبغي تحقيق التوازن بين المعلومات المتاحة لدى المستهلكين ومقدمي الخدمات المالية وبالأخص المستهلكين الجدد حيث يتعين مراعاة قلة خبراتهم في استخدام المالية لمساعدتهم على إدراك حقوقهم ومسؤولياتهم، وفي اغلب الأحيان يتم توفير برامج التوعية للمستهلك من خلال حملات التوعية العامة التي تستهدف تمكين المستهلكين من اتخاذ قرارات مالية تلائم احتياجاتهم[1].

المطلب الثاني: آليات توسيع قاعدة انتشار الشمول المالي وسياساته.

اولا: اليات توسيع قاعدة انتشار الشمول المالي.

إن توسيع قاعدة انتشار الشمول المالي في الدول ترتكز على أساسية اثنين[2]:

أولهما توسيع وصول الأفراد للخدمات المالية، وثانيهما تعزيز وزيادة استخدام الأفراد لحساباتهم المالية والخدمات والمنتجات المرتبطة بها، وقد قدمت العديد من المؤسسات الدولية والإقليمية عددا من المبادرات والمقترحات التي تساهم في زيادة مستويات انتشار الشمول المالي وأهمها:

1. تحويل المدفوعات النقدية إلى المدفوعات من خلال حساب.
2. إجراء التحويلات والمساعدات الحكومية من خلال الحسابات الرسمية.
3. حصر تحويلات العاملين في القنوات الرسمية فقط.
4. وضع السياسات والبرامج القادرة على نقل المدخرات إلى النظام المالي الرسمي.
5. استمرار تطوير المنتجات المصرفية والمالية المبتكرة.
6. تحسين وصول المنشات الصغيرة والمتناهية الصغر للتمويل.

[1] الشمول المالي في مصر، مرجع سبق ذكره، ص10.

[2] صندوق النقد العربي، **العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي و الشمول المالي** "فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية "مجلس محافظي المصارف المركزية و مؤسسات النقد العربية صندوق النقد العربي، الإمارات، 2015، ص11.

7. أنمت الخدمات المالية وزيادة استخدام الخدمات المالية الكترونيا.

8. زيادة برامج التوعية والتثقيف المالي، وإبراز دور النظام المصرفي الإسلامي.

9. تبني المؤسسات التنظيمية والرقابية سياسات تعزيز الشمول المالي ووضع آليات لجمع البيانات بطريقة منهجية موحدة، وفي هذا السياق تساند مجموعة البنك الدولي البلدان على وضع استراتيجيات وطنية لتعميم الخدمات المالية وتتيح لها إطارا لتطبيق الإصلاحات[1].

ثانيا:سياسات الشمول المالي.

لمقارنة ومعرفة السياسات الناشئة للدول النامية، قامت المؤسسة الألمانية للتعاون التقني(**Gesellsc RaFt FuR technsche Zusammenarbeit**) بوضع35 حلا وسياسة لتعزيز الشمول المالي عبر10 دول من جهة أخرى، بدت سياسته الند للند ظاهرة في الدول النامية كحلول وسياسات مبتكرة، وحدت المؤسسة الألمانية ست سياسات فعالة للشمول المالي، أربعة منها قد تحسن وصول الفقراء للخدمات المالية عبر قنوات مختلفة وتشمل[2]:

1. الوكيل البنكي: (Agent Banking):

أثبتت سياسات تعاقد البنوك مع نقاط البيع بالتجزئة غير المصرفية كوكلاء للخدمات المالية نجاحا كبيرا في تحسين عجلة الاشتمال المالي حيث أن فروع البنوك وحدها ليست مجدية اقتصاديا، مثل هذه السياسات تعتبر نفوذا لقنوات البيع بالتجزئة الموجودة حاليا، ولا تحول الصيدليات ومكاتب البريد ومحلات السوبر ماركت إلى وكلاء للبنوك فحسب بل إلى وكلاء للاشتمال المالي.

التعاون بين البنوك والوكلاء أصبح ممكنا حيث أن التكنولوجيا خفضت تكاليف ومخاطر معلومات الصرف عن بعد لإجراء التحويلات المالية إلى جانب إجراءات فتح حسابات بسيطة وغيرها من الحوافز لاستخدام هذه القناة مثل التحويلات النقدية، والتوعية بالنظام المالي بالإضافة إلى زيادة أعداد المستخدمين بشكل كبير.

[1] صندوق النقد العربي، **العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي**، صندوق النقد العربي الإمارات العربية، 2015 ، ص11.

[2] حنين محمد بدر عجور، مرجع سبق ذكره، ص22.

2. الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول: Mobile Payment.

انتشار الهواتف النقالة يفتح قناة أخرى لتوصيل الخدمات المالية للفقراء، هذه التكنولوجيا الجديدة قللت بشكل كبير تكلفة المعاملات المالية بالإضافة إلى انه أصبحت التحويلات المالية أكثر سهولة، حيث يتم وصولها بنفس الوقت وأيضا عملت على توسيع نطاق نقاط الوصول، وقللت الحاجة لحمل النقود بسبب وجود النقود الالكترونية وأيضا عملت على جذب الزبائن غير المتعاملين مع البنوك سابقا، أظهرت عدة دول نجاحا باستخدام آلية الدفع عبر الهاتف المحمول للشمول المالي حيث أن الفلبين سجلت أول نجاح لخدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال في البلاد النامية في عام2004.

3. تنويع مقدمي الخدمات:Diversification of Providers .

اعتمد صناع القرار استراتجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر تراخيص مجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم خدمات تأمينية وإيداعية، استراتيجيات التكيف مع الأنظمة المصرفية الخاصة بالتمويل الأصغر، وتشمل تراخيص متخصصة للمؤسسات العاملة في مجال الإيداع الصغير، تراخيص بنكية للتحويلات البنكية للمنظمات غير الحكومية بالإضافة إلى تراخيص المؤسسات المالية غير المصرفية.

4. إصلاح البنوك الحكومية: State Bank Reforms.

تلعب البنوك المملوكة للحكومة دورا هاما في القطاع المصرفي وفي تحسين توصيل الخدمات المالية للفقراء حيث من 73الى102 دولة يمتلكون ما يعادل 15% من البنوك كأصول، تعتبر البنوك العمومية هي المؤسسات المالية الوحيدة في المناطق الريفية بفروعها الكبيرة، خاصة وان البنوك العمومية تستخدم بشكل واسع لتشجيع الادخار والائتمان في مجالات ذات أهمية تجارية قليلة مثل الزراعة و الإسكان ولتنفيذ برامج اجتماعية[1].

والجدير الاهتمام إن بعض صناع القرار دفعوا ببعض الإصلاحات لتحسين ربحية وشكل البنوك الحكومية، بدلا من إعادة هيكلة البنك ككل ومن بين هذه الإصلاحات مثل إصلاح الحكم وإحداث تقنيات جديدة للتمويل الصغير.

[1]حنين محمد بدر عجور، مرجع سبق ذكره، ص: 22 -25.

5. حماية المستهلك: Consumer Protection .

تباين المعلومات بين المستهلكين والبنوك فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المالية يضع هؤلاء العملاء في دائرة سلبية يتعاظم هذا الخلل عندما يكون، العملاء لديهم خبرة قليلة في حين أن الخدمات المالية تكون أكثرا تعقيدا، بالتالي فان التقدم بالاشتمال المالي يحمل خطر وجود المزيد من العملاء الضعفاء وعديمي الخبرة، تتأكد العديد من المؤسسات المالية أن العملاء يتلقون الخدمة بشكل جيد ولكن بعضهم أساءوا ميزة استخدام المعلومات لزيادة أرباحهم على حساب العملاء الذين هم مثقلون أو ليس لديهم تامين أو عائد على استثماراتهم.

وبشكل عام تعتبر عملية فشل حماية المستهلك هي استجابة تنظيمية لفشل السوق يجب على التنظيمات والقوانين أن تصحح عملية عدم توازن المعلومات، وأيضا أن تشجع استدامة توسع السوق من خلال تقديم المعلومات للعملاء في الوقت المناسب قبل وبعد عقد الاتفاق بين المؤسسة والعميل، حيث ذلك يساعد العملاء في معرفة حقوقهم وواجباتهم بالوقت المناسب.

6. سياسة الهوية المالية: Financial Identity Policies .

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

[1] حنين محمد بدر عجور، مرجع سبق ذكره، ص ص 25-26.

المطلب الثالث: التحديات التي تعوق توسيع الشمول المالي

سارعت عدة بلدان إلى توفير الحسابات المصرفية الأساسية لمن لا يتعاملون مع البنوك، فانه في بعض الحالات، مازال ملايين من تلك الحسابات خاملا وما يبعث على القلق بدرجة اكبر انه في غياب منافسة سليمة ولوائح تنظيمية فعالة، يتم تقديم الائتمان في اغلب الأحيان إلى أناس غير مؤهلين للحصول عليه، وان تعزيز الائتمان دون مراعاة للتكلفة يؤدي في الواقع إلى تفاقم عدم الاستقرار المالي والاقتصادي (تقرير البنك الدولي2013).

من جهة أخرى أشار التقرير الاقتصادي العربي الموحد لعام2012الى وجود عدد من التحديات التي تواجه النظم المالية للدول العربية وتعمل على الحد من فرص النفاذ للخدمات المالية، ويتمثل ابرز هذه التحديات فيما يلي[1]:

أولا– عدم تطور البنية التحتية للقطاعات المالية العربية بالقدر الذي يكفل زيادة فرص النفاذ للتمويل، فرغم التحسن النسبي في مستويات البنية التحتية للقطاعات المالية العربية في الآونة الأخيرة فلا يزال الكثير منها يفتقر لوجود المقومات الأساسية التي تمكن من زيادة فرص النفاذ للتمويل والتي يتمثل أهمها في وجود نظم كفئة للاستعلام الائتماني والرهونات والإقراض المضمون وضمان حقوق الدائنين.

ثانيا– ضعف مستويات التنافسية بين المؤسسات المالية والمصرفية العربية وارتفاع نسب التركز الائتماني سواء على صعيد الائتمان المقدم للأفراد أو الشركات.

ثالثا– غياب تصنيف مالي وقانوني محدد لمؤسسات التمويل متناهي الصغر في الدول العربية حيث تسجل كمنظمات غير حكومية، وبالتالي يصعب وضع إطار رقابي وإشرافي على تنظيم التمويل الأصغر سواء من قبل البنك المركزي أو 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.

[1]أرشد عبد الأمير جاسم، مرجع سبق ذكره، ص152.

رابعا– بطء تطور المؤسسات غير المصرفية وبوجه خاص مؤسسات الادخار التعاقدي، وصناديق الاستثمار ومحدودية أدوات وأسواق الدين المحلية، وبوجه خاص أسواق السندات والصكوك، بما يؤدي إلى تزايد الاعتماد على الائتمان المصرفي والذي يوفر موارد قصيرة الأجل بالأساس لا تكون ملائمة لسد الاحتياجات التمويلية متوسطة وطويلة الأجل للأفراد والشركات[1].

المطلب الرابع: تجارب بعض الدول العربية في مجال الشمول المالي.

من أهداف الشمول المالي في الدول النامية استهداف الاقتصاد غير المنظم، واعتبار الشمول إحدى الوسائل التي تنتقل بأكبر شريحة ممكنة من الاقتصاد غير المنظم للاقتصاد المنظم، فوجود حساب بنكي مثلا، يظهر الحركة المالية للأفراد والمؤسسات ويسهل حصر المجتمع الضريبي.

أولا: تجربة مصر الفاشلة في الشمول المالي.

مصر واحدة من الدول التي تتسع فيها مساحة الاقتصاد غير الرسمي، وخاصة في ظل السياسات الاقتصادية التي تستهدف الكبار وتنحاز للأغنياء، وتمتلك مصر بنية أساسية كبيرة على صعيد المؤسسات، سواء من خلال البنوك، أو شركات التامين، أو مؤسسات مالية خارج إطار العمل المصرفي في مثل(البنك الزراعي، الصندوق الاجتماعي للتنمية)، ثم تحويل البنك الأخير إلى بنك تجاري تحت اسم البنك الزراعي المصري.

ومع ذلك ظل الشمول المالي محدودا في مصر، بسبب تفضيل البنوك للتعامل مع كبار المستثمرين، والزهد في التمويل مع المشروعات الصغيرة والمتوسطة، بحجة ارتفاع تكاليف التمويل والمتابعة، فضلت البنوك الاستثمار في أدوات الدين الحكومي مثل الأذون، بنسبة تصل إلى 55% من الودائع المتاحة لها مما قلص من فرص انتشار الشمول المالي.

ومع إلحاح العديد من المنظمات الدولية لتمويل المشروعات متناهية الصغر، عملت البنوك المصرية في تمويل هذه المشروعات ولكن من خلال التمويل عبر المنح من المنظمات الأجنبية الدولية، كان دور البنوك مجرد وسيط تمويلي بين تلك المنظمات والجمعيات المعنية بتمويل المشروعات، ويضاف عبء العمولة تحصل عليها البنوك وأخرى تحصل عليها الجمعيات.

[1] عبد الحافظ الساوي، **تجارب مصر الفاشلة للشمول المالي**، مدونة العربي الجديد،18 سبتمبر https://www.alaraby.co.uk/conomy2017

رغم أن المنظمات العالمية الأجنبية قدمت هذه القروض بسعر فائدة لا يزيد عن 4% وإذا نظرنا إلى تجربة مصر في الشمول المالي بمعنى اتساع الشريحة المستفيدة من الخدمات التمويلية والمصرفية، نجد تجارب 3 بنوك وهي: البنك الزراعي، الصندوق الاجتماعي، وبنك الناصر.

لا يعني أن هذه المؤسسات الثلاث هي فقط التي تعمل في مجال تقديم الخدمات المالية أو المصرفية.

1. نتائج التجربة:

كانت هذه البنوك تستهدف الوصول لأكبر شريحة من المجتمع المصري سواء بين الفلاحين من خلال بنك التنمية والائتمان الزراعي، أو الفقراء والطبقة المتوسطة عبر بنك ناصر الاجتماعي، أو بين الشباب وموظفي القطاع العام والحكومي من خلال الصندوق الاجتماعي للتنمية، تبين أن هذه المؤسسات تم إدارتها في إطار روتيني، وركزت على نفس الشروط والضمانات التي تشترطها المؤسسات المالية الكبرى للبنوك، فوجود الضمان أو الضامن حرك الكثير من الراغبين في الاستفادة من الخدمات التمويلية والمصرفية من خدمات المؤسسات الثلاث.

ثانيا:تجربة بنك المغرب وإجراءاته لدعم الشمول المالي.

قام بنك المغرب خلال السنوات الأخيرة باتخاذ مجموعة من القرارات تهدف إلى تسهيل ولوج المواطنين إلى الخدمات البنكية، وتعزيز حماية مصالحها وترسيخ الثقة والشفافية بين البنوك وعملائها، ومن الإجراءات التي اتخذها بنك المغرب لدعم الشمول المالي هي:[1]

1. تسهيل الولوج إلى الخدمات البنكية وتخفيض سعرها:

يخول القانون البنكي الحق لكل مواطن في فتح حساب بنكي وأعطى الصلاحية لبنك المغرب بإجبار أي بنك بفتح ذلك الحساب في حالة عدم تمكن المواطن من ذلك، ولتعزيز كل هذا بادر بنك المغرب 2011 بإصدار تعليمات تلزم البنوك بفتح حسابات بالمجان بدون دفع مسبق.

2. تعزيز ممارسات الشفافية:

تم النص على مجموعة من الإجراءات التشريعية والتنظيمية تهدف إلى تحسين الخدمات البنكية وتعزيز الشفافية.

[1] معالي عبد اللطيف الجواهري ،**تجربة بنك المغرب في مجال تعزيز الولوج الى الخدمات المالية (الشمول المالي)** ،مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقل العربية ، صندوق النقد العربي ، 2015، ص ص 09،11 .

3. تسهيل حل النزاعات بين مؤسسات الائتمان وعملائها:

في حالة ما ادعى شخص انه تضرر من عدم تقيد إحدى مؤسسات الائتمان بالأحكام القانونية والتنظيمية المتعلقة بذلك إن يرفع لبنك المغرب الشكوى ليتخذ في شانه القرار الملائم.

ثالثا: جهود السودان في الشمول المالي

تتركز المجهودات التي تقوم بها الدولة للتخفيف من حدة الحرمان المالي في المجهودات التي يقوم بها البنك المركزي السوداني فيما يخص الشمول المالي:[1]

1. توسيع رقعة الانتشار المصرفي ويشمل ذلك زيادة عدد فروع المصارف وتوزيعاتها.
2. جذب المدخرات وزيادة الوعي المصرفي والاهتمام بتسهيل إجراءات فتح الحسابات، والتوسع في عمليات التمويل الأصغر والذي يلعب دورا بارزا في الإدراج المالي حيث يستهدف الفقراء.
3. إدخال خدمات ومنتجات مصرفية جديدة مثل:

أ. **بطاقة الكاشكارد:**

وهي بطاقة دفع مسبق تصدر بواسطة المصارف تحت إشراف بنك السودان المركزي، وتستخدم لتخزين النقود وتتميز بإعادة شحنها بالنقود بحيث تمكن حاملها من إجراء عدد من المعاملات المختلفة ومن أهدافها جذب الكتلة النقدية داخل الجهاز المصرفي وتوفير وسائل الدفع دون الحاجة إلى فتح حساب مصرفي.

ب. **الدفع عن طريق الموبايل:**

هو نظام مركزي يقوم على ربط كافة مشغلي خدمة الهاتف من جهة، ونظم الدفع القومي والمصرفي من جهة أخرى، بهدف إلى خلق بيئة جديدة عن طريق الموبايل تقليلا لاستخدام النقد.

قامت شركة الخدمات المصرفية الالكترونية بتدشين محول قومي بإمكانيات حديثة حيث أضاف العديد من الخدمات مما ساهم في إتاحة وسائل دفع الكترونية مختلفة للعديد من فئات المجتمع.

[1] مجدي الامين نورين، **الخدمات المالية بين الاستبعاد والشمول**، مجلة مصرفية واقتصادية، العدد 77، البنك المركزي السودان، السودان 2015، ص ص 9، 10.

رغم هذه المجهودات التي تبذل بهدف تحقيق الشمول المالي لم تؤدي إلى نتائج مرضية حيث نلاحظ إن عدد الحسابات المصرفية لم يصل إلى 4 مليون حساب في عام 2015، بما لا يتعدى 11.8% من إجمالي السكان، لذلك لم يلاحظ زيادة في إعداد الصرافات الآلية ونقاط البيع.

رابعا: الشمول المالي في فلسطين.

قامت هيئة سوق رأس المال الفلسطينية وسلطة النقد بتوقيع مذكرة تفاهم لقيادة الجهود لبناء إستراتيجية وطنية للشمول المالي في فلسطين، وبمشاركة الأطراف ذات العلاقة، تهدف هذه الإستراتيجية إلى تأطير جميع الجهود المبذولة من قبل الجهات المختلفة ضمن خطة واضحة وفقا للمبادئ الرئيسية لتحقيق الشمول المالي، والجدير بالذكر أن سلطة النقد وهيئة رأس المال قد حققنا العديد من الانجازات في سياق تحقيق الشمول المالي في فلسطين من حيث زيادة الوعي المالي وحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية إضافة إلى تعزيز الأطر الرقابية والقانونية التي تحكم عمل القطاع المالي في فلسطين كما جرى تطوير البيئة التشريعية لعمل المصارف ومؤسسات الاقتراض وتنفيذ حملات التوعية المالية.[1]

بدأت سلطة النقد وهيئة سوق رأس المال وشركاتهما من مختلف القطاعات جهودها في مجال التوعية والتثقيف المصرفي بالإعلان عن تبني فكرة إعداد وتنفيذ إستراتيجية وطنية للشمول المالي، بهدف تعزيز وصول كافة فئات المجتمع للخدمات والمنتجات المالية واستخدامها وذلك من خلال توحيد جهود كافة الجهات المشاركة بالإستراتيجية لتعريف المواطن بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها، لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية ولتحقيق الاستقرار المالي والاجتماعي.

[1] سمير عبد الله وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 55.

خلاصة الفصل:

في أعقاب الأزمة المالية العالمية ازداد الاهتمام الدولي في تحقيق الشمول المالي من خلال خلق التزام واسع لدى الجهات الرسمية (الحكومة) لتحقيق الشمول المالي وتنفيذ سياسات يتم من خلالها تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح بالإضافة إلى توفير خدمات مالية متنوعة ومبتكرة بتكلفة منخفضة من خلال مزودي هذه الخدمات كما تم العمل على إصدار سياسات وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات المالية المبتكرة، بحيث تكون مبنية على أسس سد الفجوة أو الاشتمالية في التشريعات الحالية وإتباع نهج شامل مبني على تشريعات عادلة وشفافة لحماية حقوق مستخدمي الخدمات المالية هذا مع تسليط الضوء على دور الدول والحكومات ومقدمي الخدمات المالية في دعم المبدأ وبالأخص ما تؤديه البنوك المركزية، في هذا الشأن عن طريق تحديد أهم الركائز والمكونات التي ترسم الملامح الرئيسية لبناء الاستراتيجيات الوطنية للشمول المالي.

تمهيد:

لقد أدى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المجال المالي والمصرفي إلى ثورة هائلة في تطوير نظم ووسائل الدفع والمعاملات، والخدمات المالية والمصرفية حيث حررتها من الروتين التقليدي، كما أصبحت ميسرة من حيث التكلفة والجودة وتنوع الخدمات وسرعة تنفيذها، مستقطبة بذلك جميع فئات المجتمع الغنية والفقيرة على حد سواء، الكل حسب متطلباته من الخدمات التي يحتاجها، لكن رغم هذا التطور الهائل في توسيع هذه الخدمات على المستوى العالمي، إلا أن دراسة للبنك الدولي صدرت مؤخرا، بينت أن أكثر من نصف البالغين على مستوى العالم مستبعدين من الاستفادة من هذه الخدمات وعوائد الرقمنة خاصة في البلدان الفقيرة في العالم.

وفي هذا الصدد تعتبر الجزائر من بين البلدان التي لا تزال تعاني من مظاهر جهود النظام المالي والمصرفي، نتيجة لعدم الاستفادة من ثورة التكنولوجيا المالية، وهو ما انعكس سلبا على تعميم الخدمات المالية للمجتمع الجزائري بكل شرائحه، ما زاد من فجوة الإقصاء المالي في المجتمع وعكس هذا الأخير هو مصطلح الشمول المالي الذي يشير إلى تعميم الخدمات المالية لمختلف شرائح المجتمع.

وفي هذا الإطار تطرقنا في هذا الفصل إلى واقع مؤشرات الشمول المالي في الجزائر، وكذلك واقع التثقيف المالي والاستثمار في التكنولوجيا المالية في الجزائر وأخيرا تطرقنا إلى معوقات الشمول المالي في الجزائر.

المبحث الأول: الشمول المالي في الجزائر

حسب بيانات البنك الدولي للشمول المالي لسنة2014، تصنف الجزائر ضمن المجموعة الثانية من الدول ذات معدلات شمول مالي متوسطة في المنطقة العربية بمعدلات تتراوح بين 24% و62% في المقابل بلغ المعدل المتوسط للشمول في العالم 61% تشير إلى معدل الشمول في الجزائر بلغ 50.5%. ويوضح أهم مؤشرات الشمول المالي في الجزائر لسنة 2014.

المطلب الأول:مؤشرات الشمول المالي في الجزائر

تتمثل مؤشرات الشمول المالي فيما سيوضح في الجدول الأتي:

الجدول رقم (2): مؤشرات الشمول المالي في الجزائر لسنة 2014.

مؤشرات تتعلق بالشمول المالي في الجزائر لسنة 2014	النسبة%
ملكية حسابات للبالغين أكثر من (15 سنة).	
– جميع البالغين.	**50.5**
– الذكور.	**60.5**
– نساء.	**40.1**
– نسبة الشباب البالغين (15 – 24 عاما).	**36.7**
– البالغين الذين ينتمون إلى الأفقر.	**38.5**
– البالغين الذين ينتمون إلى الأغنى.	**60.9**
– البالغين اللذين يعيشون في المناطق الريفية.	**42.3**
ملكية حساب في مؤسسة مالية من (15 سنة فأكثر).	
– من لديه بطاقة السحب الآلي.	**21.6**
– استخدام أجهزة الصراف الآلي كوسيلة رئيسية للسحب.	**10.3**
استخدام الحساب في العم الماضي (15 سنة فأكثر).	
– استخدام الحساب لتلقي الأجور.	**15.6**
– استخدام الحساب لتلقي التحولات الحكومية.	**7.7**
– تستخدم حساب بمؤسسة مالية لدفع فواتير المياه و الكهرباء.	**0.2**
المدفوعات الرقمية الأخرى في العام الماضي(15سنة فأكثر).	
– استخدام بطاقة خصم لإجراء الدفعات.	**7.3**
– استخدام بطاقة ائتمان لإجراء الدفعات.	**4.7**
– استخدام الانترنت لدفع الفواتير أو إجراء عمليات الشراء.	**5.7**
المدخرات في العالم الماضي (15 سنة فأكثر).	
أ. المحفوظة في مؤسسة مالية.	**13.8**

ب. حفظها باستخدام نادي الادخار أو شخص خارج الأسرة.	**3.4**
ت. تم الحظ لكبار السن.	**11.3**
ث. المحفوظة للفلاحة أو الأعمال التجارية.	**11.1**
ج. محفوظة للتعليم أو الرسوم المدرسية.	**10.5**

المصدر:بن قيدة مروان، بوعافية رشيد، مداخلة بعنوان: **واقع الشمول المالي في الجزائر واهم معوقاته**، جامعة خميس مليانة، ص ص 8-9.

يتضح من الجدول السابق، أن معدل الشمول المالي في الجزائر هو اقل من المتوسط العالمي ب10%، كما توجد فجوة بين الرجال والنساء في ملكية حسابات مالية في حدود20% ومعدلات استخدام حسابات مالية للشباب البالغين 15-24 سنة لم تتجاوز37%.

بالنسبة للبالغين المقيمين في المناطق الريفية في حدود43% في المقابل93.2% بامريكا99.4% بالمملكة المتحدة، 100% بنيوزيلندا، 89.7% بالإمارات المتحدة.

كما أن استخدام أجهزة الصراف الآلي في الجزائر لم يتجاوز 10.5% واستخدام بطاقات الخصم والائتمان أو الانترنيت لدفع الفواتير لم يتجاوز 7.5% في المقابل تستخدم الانترنيت 64.7% بأمريكا، و72.8% بالمملكة المتحدة، 68.6% الإمارات المتحدة 33.6%.

أما بالنسبة لاستخدام حسابات بمؤسسات مالية لدفع فواتير الماء والكهرباء لم يتجاوز 60.2% في الجزائر، في المقابل 63.2% بأمريكا، المملكة المتحدة 71.7%، الإمارات المتحدة 21.3%.

أما عن معدلات الشمول بالبلدان هي 93.6% بأمريكا، 98.8% بالمملكة المتحدة، الإمارات المتحدة 83.7%.

البيانات المقارنة حول الشمول المالي في الجزائر وبعض البلدان التي قطعت أشواطا متقدمة في تعزيز الشمول المالي لمجتمعاتها، تبين مدى الفجوة القائمة في تعميم الخدمات المالية في الجزائر.

الجدول رقم (3): مؤشرات الشمول المالي في الجزائر2017.

مؤشرات الشمول المالي في الجزائر2017	النسبة %
ملكية حسابات البالغين أكثر من(15 سنة). جميع البالغين – الرجال – النساء	 **43** **55** **29**
نسبة المواطنين المدخرين خلال العام الماضي	**12**
المدفوعات الرقمية الأخرى ممن تزيد أعمارهم عن 15 سنة). – استخدام البطاقة الائتمانية.	**5**
نسبة التمويل اللازم للمشاريع والأعمال. – الرجال – النساء	 **6** **2**

المصدر: صندوق النقد العربي **أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية**، فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، 2019، ص ص13-19.

يتضح من الجدول السابق أن نسبة الشمول المالي في الجزائر تراجعت مقارنة بالنسبة لسنة 2014.

– كذلك توجد فجوة بين الرجال والنساء في ملكية الحسابات المالية في حدود 26%.

– أما بالنسبة للمواطنين المدخرين خلال العام الماضي 2016 في حدود12% وهي نسبة جد ضعيفة دليل على أن دخول المواطنين الجزائريين ضعيفة وقدرتهم الشرائية محدودة ودخلهم يوجه مباشرة للاستهلاك

– نسبة التمويل للمشاريع والأعمال بالنسبة للجنسين جد متدنية، وهذا عائد إلى الثقافة المالية للمواطنين.

– أما فيما يخص استخدام البطاقة الائتمانية فهي نسبة جد ضعيفة5% مقارنة بالدول العربية.

المطلب الثاني: واقع التثقيف المالي والاستثمار في التكنولوجيا المالية في الجزائر.

أولا– التثقيف المالي في الجزائر.

لقد زاد اهتمام الحكومات لتبني استراتيجيات وطنية للتثقيف المالي خاصة بعد أزمة 2008 وهذا نظرا لانعكاساته الايجابية على الاستقرار المالي والشمول المالي وللتثقيف المالي عدة مفاهيم نذكر[1]:

حسب منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، يشير التثقيف المالي إلى العملية التي يقوم من خلالها المستهلكون والمستثمرون الماليون بتحسين إدراكهم للمنتجات المالية والمفاهيم والمخاطر المالية وذلك من خلال المعلومات والإرشادات، وتطوير المهارات والثقة ليصبحوا أكثر وعيا بالمخاطر والفرص المالية واتخاذ قرارات مدروسة ومعرفة إلى أين يذهبون للحصول على مساعدة وذلك لاتخاذ قرارات فعالة أخرى لتحسين أوضاعهم المالية.

أما حسب المنظمة الدولية المالية للتثقيف المالي بالنسبة للأطفال والشباب، هو عملية توفير توجيهات ومواد تعليمية مصممة لزيادة المعارف والمهارات المالية لدى الأطفال والشباب .

وعموما التثقيف المالي هو مزيج من الوعي والمعرفة والمهارات والمواقف والسلوك الضروري لاتخاذ قرارات مالية سليمة وذلك لتحقيق الرفاهية المالية للأفراد، ويعد التعليم العالي هو العملية التي من خلالها توفير المواد اللازمة للأفراد للوصول إلى التثقيف المالي، وذلك بهدف زيادة الوعي المالي والوصول إلى الرفاهية للأفراد.

1. أهمية التثقيف المالي.

في أعقاب الأزمة المالية العالمية، اكتسب التثقيف المالي مكانة بارزة في جداول أعمال الحكومات والهيئات الدولية، وأصبح شرطا أساسيا لتحقيق الاستقرار المالي، وتعكس ثلاثة مبادئ رئيسية اقرها مجموعة العشرين وهي الإدماج المالي المبتكر2010 والحماية المالية للمستهلك2011 والاستراتجيات الوطنية للتعليم المالي2012 الأهمية المتزايدة لمسالة التوعية المالية والشمول المالي حول العالم وفي 2016 قامت الشراكة العالمية من اجل الشمول المالي المنبثقة عن مجموعة العشرين بإصدار مبادئ عليا جديدة

[1]بن قيدة مروان، بوعافية رشيد، مداخلة بعنوان: **واقع الشمول المالي في الجزائر واهم معوقاته**، جامعة خميس مليانة، ص ص 9-8.

من اجل تعزيز الإدماج المالي الرقمي، حيث يمكن للتكنولوجيا الرقمية أن تساعد على الوصول إلى المزيد من الناس بتكاليف اقل بما في ذلك الذين يعيشون في المناطق الريفية والنائية[1].

الجدول رقم (4) : نسبة البالغين الذين لديهم ثقافة مالية في الجزائر مقارنة ببعض الدول العربية.

البلد	نسبة البالغين الذين لديهم ثقافة مالية	البلد	نسبة البالغين الذين لديهم ثقافة مالية
تونس	%45	السعودية	%31
الكويت	%44	مصر	%27
لبنان	%44	العراق	%27
البحرين	%40	فلسطين	%25
الإمارات العربية	%38	الأردن	%24
الجزائر	%33	السودان	%21
موريتانيا	%33	اليمن	%13

المصدر: صندوق النقد العربي، اتحاد المصارف العربية **مسيرة اتحاد المصارف العربية في تعزيز الشمول المالي 2015 ...وتستمر**، مجلة اتحاد المصارف العربية العدد 442 ، اتحاد المصارف العربية، 2017، ص32.

الجدول يبين المستوى المتواضع للتثقيف المالي في الجزائر وبعض الدول العربية، والذي لم يتعدى نسبة45 %بالنسبة للبالغين وهو ما ينعكس سلبا على معدلات الشمول المالي.

ثانيا– الاستثمار في التكنولوجيا المالية في الجزائر[2]:

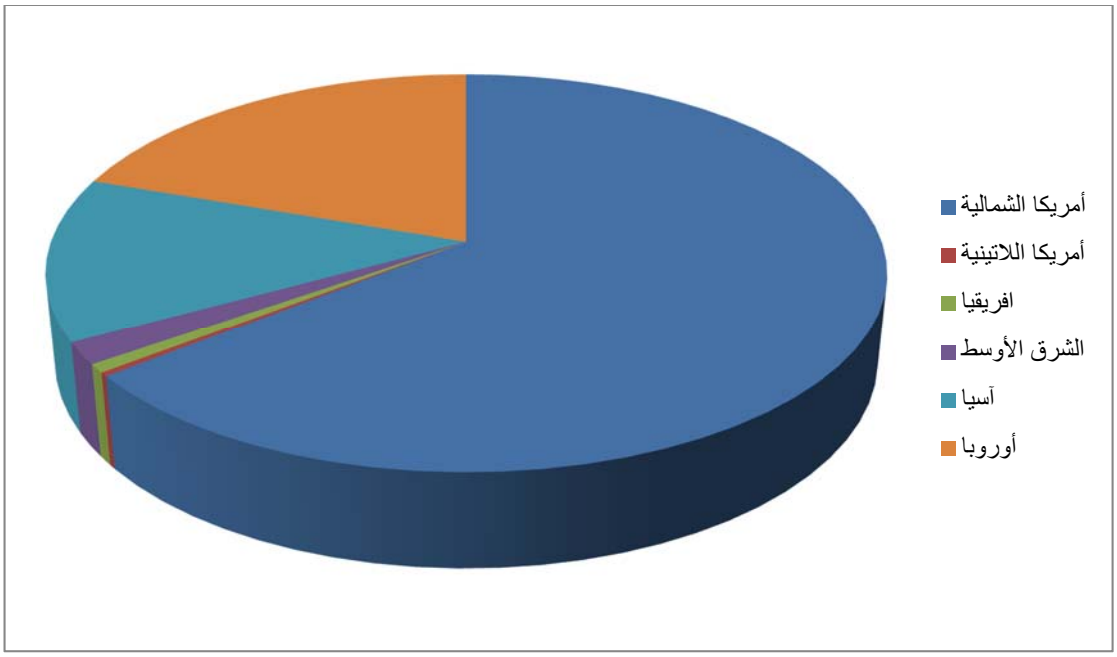
حسب مجلس الاستقرار المالي التكنولوجيا المالية هي ابتكارات تمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات لها اثر ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية.

[1] اتحاد المصارف العربية، إدارة الدراسات و البحوث.www.ua.bonline

[2] ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري و المالي للمصارف الفرنسية –دراسة حالة بنك عن بعد–، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية،العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2،(غير منشورة)، 2013-2014، ص3.

أما بالنسبة لتطور ونمو الاستثمار في التكنولوجيا المالية على المستوى العالمي فان اكبر نسبة في أمريكا الشمالية 64.3%، ثم أوروبا19.7%، ثم أسيا 13.3% ثم بعدها الشرق الأوسط 1.8 % ثم إفريقيا 0.7 %، وأخيرا أمريكا اللاتينية 0.3%.

الشكل الأول: الاستثمار في التكنولوجيا المالية على مدى خمس سنوات (2010–2014).



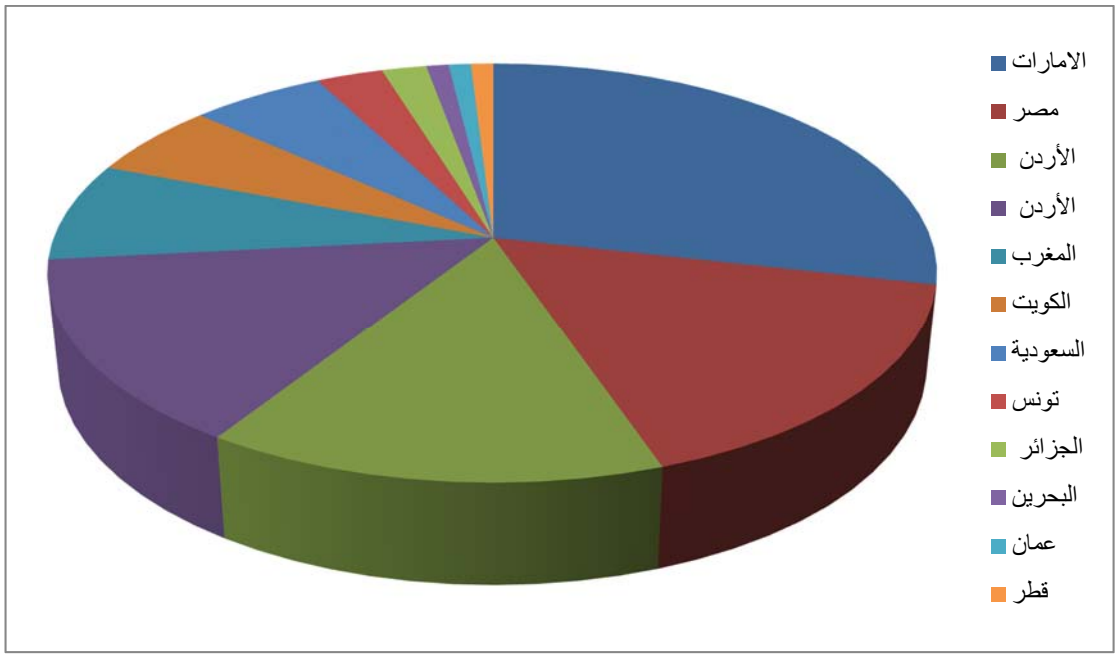
المصدر: صندوق النقد الدولي ، **آفاق الاقتصاد الإقليمي، الفصل الخامس، التكنولوجيا المالية : إطلاق إمكانيات منطقتي الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وأفغانستان وباكستان وقوقاز وآسيا الوسطى،** صندوق النقد الدولي ،واشنطن ، وم أ، أكتوبر 2017 ، ص01.

نلاحظ من الشكل السابق، أن نصيب كل من إفريقيا وأمريكا اللاتينية ضعيف جدا من حيث الاستثمار في التكنولوجيا المالية.

أما بالنسبة للاستثمار في التكنولوجيا المالية في الجزائر، فان نمو عدد شركات التكنولوجيا المبتدئة، ظل متواضعا مقارنة ببعض دول المنطقة العربية كما هو مبين في الشكل الموالي، حيث ارتفع عدد هذه الشركات في الإمارات ليصل إلى 30 شركة، وفي مصر 17 شركة و15 شركة في كل من لبنان والأردن و8 شركات في المغرب، 6 شركات في كل من السعودية والكويت، في المقابل شركة واحدة في الجزائر

وهذا حسب مسح اجري مؤخرا شمل 12 بلدا من الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وأفغانستان وباكستان لسنة 2016.

الشكل الثاني: عدد شركات التكنولوجيا المالية المبتدئة في بعض البلدان العربية لسنة 2016.



المصدر : صندوق النقد الدولي ، **آفاق الاقتصاد الإقليمي، الفصل الخامس، التكنولوجيا المالية : إطلاق إمكانيات منطقتي الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وأفغانستان وباكستان وقوقاز وآسيا الوسطى،** صندوق النقد الدولي ،واشنطن ، وم أ، أكتوبر 2017 ، ص02.

1. أهمية التكنولوجيا المالية:

تسهم التكنولوجيا حاليا في تحويل الخدمات المالية والتكنولوجيا المالية ليست جديدة، إنما مرت بعملية متواصلة من الابتكار والتطور امتدت على مدار قرون، ومع هذا فقد أدى التقدم التكنولوجي السريع وتفضيل العملاء للقنوات الرقمية إلى تسهيل اعتماد ونماذج عمل جديدة ودخول شركات غير مالية أسرع لتقديم خدمات ذات صلة بالأعمال المصرفية إلى العملاء في المجالات الرئيسية لعمل الجهاز المصرفي بما فيها مدفوعات التجزئة والجملة، علاقة العملاء، تقديم الائتمان، بالإضافة إلى البني التحتية للأسواق المالية.

المطلب الثالث: واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر.

إن اعتماد الصيرفة الالكترونية في الجزائر ينطلق أساسا في ليجاد البنية التحتية اللازمة وتوفير البيئة الملائمة لذلك.

أولا– مفهوم الصيرفة الالكترونية[1]:

تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية الجزئية ذات القيم الصغيرة عبر القنوات الالكترونية والتي يمكن أن تتضمن خدمات الإيداع والإقراض وإدارة الحساب وتقديم المشورة المالية ودفع الفواتير الالكترونية، بالإضافة إلى الدفعات الالكترونية ذات القيم الكبيرة وغيرها من الخدمات المقدمة الكترونيا.

ثانيا– أهمية العمل بالصيرفة الالكترونية في الجزائر.

إن تبني نظام الصيرفة الالكترونية في الجزائر سيؤدي إلى حدوث العديد من التغيرات الايجابية على الاقتصاد بصفة عامة والنظام المصرفي بصفة خاصة.

1. **تأثير الصيرفة الالكترونية على الاقتصاد الجزائري:** إن مرور الاقتصاد الجزائري بفترة انتقالية نحو اقتصاد السوق جعله مستعدا لتبني كل الوسائل التي تؤدي به إلى الاستقرار.

أ. **تأثير الصيرفة الالكترونية على المؤسسة الاقتصادية:** تعمل الصيرفة الالكترونية على تحسين الإدارة والاقتصاد في الوقت التكلفة والاستفادة من الخدمات بجودة عالية وبتكلفة وجهد اقل.

ب. **محاربة الاقتصاد الموازي:** لقد فرض تأخر وسائل الدفع في المنظومة المصرفية الجزائرية على المتعاملين التجاريين التعامل خارج الدائرة المصرفية، هذا التعامل قد ساعد على تداول النقود خارج هذا الإطار ساهم بدوره في بروز ظاهرة الاقتصاد الموازي (غير الرسمي) وتفشي ثقافة الاكتناز كلها عوامل ساعدت على ارتفاع السوق الموازية، وهذا الأمر أصبح يهدد الاقتصاد الوطني الذي ما زال هشا، وبالتالي فان اعتماد الصيرفة الالكترونية وإقامة أنظمة الدفع الالكترونية سوف يسهل دخول النقود المتداولة في[2]

---

[1] بوراس أحمد، السعيد بريكة، أعمال الصيرفة الالكترونية للأدوات والمخاطر، دار الكتاب الحديث، الطبعة الأولى، مصر، 2014، ص99.

[2] دغنوش العطرة، **استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي –حالة البنوك الجزائرية**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر – بسكرة–، الجزائر، (غير منشورة)، 2016-2017، ص182.

السوق الموازي إلى دائرة السوق المصرفية وبالتالي المساهمة في التخفيف من حدة الاقتصاد غير الرسمي والسوق الموازية بالأخص في ظل توفير بيئة مناسبة لذلك.

ت. إيجاد وتطوير التجارة الالكترونية في الجزائر: إن أساس ظهور وتطور التجارة الالكترونية يعود في الأصل إلى مدى انتشار واستخدام وسائل الدفع الالكترونية وفعالية الصيرفة الالكترونية، ولا احد تخفي عليه أهمية التجارة الالكترونية وبالتالي على الجزائر تدعيم الصيرفة الالكترونية ووسائل الدفع الالكترونية لإيجاد وسط مناسب لهذا النوع من التجارة.

ث. إعطاء دفع للحكم الالكتروني في الجزائر: لقد أصبحت فكرة إنشاء الحكومة الالكترونية امرأ لابد منه في ظل انفتاح الجزائر على الاقتصاد العالمي وتشجيعها للاستثمارات الأجنبية وتزايد المطالب الشعبية بضرورة تخفيف الأعباء البيروقراطية، وهذا المشروع يتطلب توفير بنية أساسية للانطلاق احد دعائمها هي الصيرفة الالكترونية.

ج.بناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر: تعتبر الصيرفة الالكترونية من الهياكل الأساسية لبناء الاقتصاد الرقمي، الذي لابد أن تتجسد في الجزائر حتى تساهم في إدخال الاقتصاد الجزائري إلى الاقتصاد الرقمي وتساهم في تقليص حجم الفجوة الرقمية في الجزائر.

2. تأثير الصيرفة الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري.

إن اعتماد الصيرفة الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري يتيح للنظام دخول العصرنة من أبوابه الواسعة سواء تعلق الأمر بالبنوك التجارية أو بنك الجزائر أو المؤسسات المالية، وهي تمنح عدة امتيازات.

أ. تخفيض النفقات التي تتحملها المصارف في أداء الخدمات وإنشاء فروع جديدة في مناطق مختلفة، والتواجد على الانترنيت قادر على التكفل بالوصول إلى عدد كبير من الزبائن وتقديم خدمات جيدة ومتنوعة وبتكلفة اقل.

ب. استخدام الانترنيت في المصارف الجزائرية يشكل نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية وذلك من خلال التعريف بهذه المصارف وترويج خدماتها.

ت. تساهم ثورة الاتصالات والمعلومات في شؤون الحياة اليومية وذلك بتحسين وتسهيل معيشة العائلات والأفراد بترقيتها للأفضل وتطوير المجتمع بتمكينه من وسائل جديدة

ث. تفعيل دور بورصة القيم المنقولة بالجزائر من خلال إقامة سوق مالية الكترونية وإقامة أنظمة دفع الكتروني تساهم في تطوير أدائها وترقيتها.

رغم كل هذه المميزات التي تقدمها الصيرفة الالكترونية إلا انه يجب علينا عدم إغفال حجم المخاطر التي تتولد عن هذا النوع من الخدمات إذا تم اعتماده بشكل متسرع وغير واعي[1].

ثالثا– اثر تبني مشروع الصيرفة الالكترونية في الجزائر على الخدمات المالية.

أولا– مشروع الصيرفة الالكترونية في الجزائر:

1. نظام التسوية الإجمالية الفورية[2]:

إن تطوير الصيرفة الالكترونية في الجزائر يتطلب توفير عناصر مرتبطة بالبيئة المناسبة من جهة وبالنظام المصرفي الجزائري من جهة أخرى، في هذا الإطار بادر بنك الجزائر في انجاز نظام دفع الكتروني متطور هو نظام التسوية الإجمالية الفورية (RTGS).

يهدف هذا المشروع في إطار الخدمة المصرفية لاسيما من حيث أنظمة الدفع وذلك رغبة في الوصول إلى المستوى الدولي.

أ. التعريف بالنظام *RTGS: هو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي ويتم فيه سير التحويلات بصفة مباشرة وعلى الفور بدون تأجيل وعلى أساس إجمالي.

ب. كما يعرف أيضا انه نظام مركزي الكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد ما خلال حسابات مركزية للمصارف.

يهدف هذا النظام إلى[3]:

---

[1] دغنوش العطرة، مرجع سبق ذكره، ص183.

[2] ايتزيان كمال، حورية ايت زيان، الصيرفة الالكترونية في الجزائر،ص 6.

*RTGS : REALTIME GROSS SETTLEMENT SYSTEM. نظام التسوية الإجمالية الفورية

[3] معطي سيد أحمد، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك التجارية –دراسة تحليلية استبيانية، حالة بنوك سعيدة–، رسالة ماجستير في إدارة الأفراد و حوكمة الشركات ، جامعة تلمسان، 2011–2012،(غير منشورة)، ص 68.

- ❖ تسوية عمليات البطاقة المصرفية في وقت حقيقي، وكل وسائل الدفع الأخرى.
- ❖ تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظام الدفع الالكتروني.
- ❖ تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات.
- ❖ جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة.
- ❖ تقوية العلاقات بين المصارف.
- ❖ تقوية إقامة مصارف أجنبية.

ت. العمليات التي يعالجها هذا النظام.

يعالج هذا النظام العمليات المصرفية بين المؤسسات المالية والمصرفية والمشاركين عامة، وذلك على النحو التالي:

- ❖ **عمليات ما بين المصارف:** حيث يتم من خلال هذا النظام تحويلات بين المصارف أو حسابات الزبائن والتي تكزن فيها مبالغ هامة أو مستعملة.
- ❖ **عمليات بنك الجزائر:** إن بنك الجزائر هو المشارك الوحيد القادر في حدود اختصاصاته توجيه وإصدار الأوامر للقرض أو الخصم من حسابات المشتركين.
- ❖ **تسوية المبالغ عن طريق المقاصة الالكترونية:** إن المبالغ المدينة والدائنة الناتجة عن طريق المقاصة الالكترونية تعالج بهذا النظام قرضا وديا في نفس الوقت.
- ❖ **حسابات التسوية:** إن بنك الجزائر الذي يشرف على إدارة النظام يفتح في سجلاته باسم كل مشارك حسابات تسوية.

2. نظام المقاصة عن بعد (ACTI):

إن عملية عصرنة نظام الدفع عرفت دفعة جديدة بإنشاء نظام مكمل لنظام (RTGS) هو نظام (ACTI).

التعريف بالنظام (ACTI)[1]:

هذا النظام يختص بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العام، صكوك ، تحويل، اقتطاع، عمليات السحب والدفع بالبطاقات البنكية وذلك باستعمال وسائل متطورة والبرمجيات المختلفة بهدف التحسين النهائي للخدمات البنكية المقدمة للزبائن.

- يهدف هذا النظام إلى:

- إعطاء نظرة شاملة وحقيقية عن وضعية الخزينة في السوق المالية.

- تقليص أجال المعالجة، قيم قبول أو رفض العملية في اجل أقصاه 5 أيام على إن يتم اختزال هذه المدة إلى 3 أيام ثم 48 ساعة.

- تامين أنظمة الدفع العام.

- إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع.

لقد كانت سنة 2006 سنة عصرنة أنظمة الدفع وما نتج عنه من تطوير الوساطة البنكية الفعالة والمؤمنة لخدمات بنكية ذات جودة تخدم الزبائن في إطار مضمون ومضبوط.

ثانيا– اثر تبني الصيرفة الالكترونية على انتشار الخدمات المالية.

لقد سعت البنوك الجزائر إلى تحديث وسائل الدفع وتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال تماشيا مع التطورات الحاصلة في السمات المصرفية، منتقلة من وسائل دفع تقليدية إلى وسائل دفع الكترونية.

وبعد إطلاق مشروع 2006 للصيرفة الالكترونية بادرت بعض المؤسسات المالية بتطوير شيكات الكترونية للدفع والتسديد، منتشرة في نقاط محدودة من التراب الوطني، لكن عدم القدرة على التحكم فيها و تسييرها، جعل بعضها تتوقف عن تقديم خدماتها.

[1] معطي سيد أحمد، مرجع سبق ذكره، ص 69.

يمكن القول أن الصيرفة الالكترونية في الجزائر مرت بعدة مراحل في الفترة الأخيرة، رغم ذلك لا تزال محدودة، وهذا يرجع أساسا لعدم الالتزام الفعلي بتنفيذ المشاريع و البرامج المحددة في وقتها المناسب مما يدل على وجود عراقيل تقف أمام بلوغ الاستراتيجيات المحددة ومن بين هذه العراقيل[1]:

1. غياب الثقافة المصرفية في المجتمع الجزائري بحيث نجد أن هناك نسبة قليلة جدا تتعامل مع البنك، حتى هذه الأخيرة فنسبة كبيرة منها تفضل التعامل نقدا بدلا من التعامل بأدوات الدفع الحديثة وخاصة البطاقات.
2. ضعف الإقبال على استخدام وسائل الدفع الالكترونية نظرا لعدم الثقة و الجهل بهذه التقنيات.
3. ارتفاع تكاليف تركيب وصيانة الآلات والتجهيزات الالكترونية بالنسبة للبنوك.
4. ضعف مهارات وقدرات الموظفين في البنوك في مجال تسويق البطاقات البنكية والتعريف بها للمتعاملين.

وحتى تتمكن الجزائر من التقليل من حدة هذه العراقيل و التوجه نحو خدمات مصرفية الكترونية جيدة، تب توفير عدة عوامل نذكر منها:

1. تكييف البيئة القانونية لتماشي مع طبيعة الخدمات المصرفية المعروضة.
2. أتباع إجراءات ملموسة في مجال الارتقاء بالعنصر البشري وتطويره و تكوينه في المجال.
3. نشر الوعي بإبراز فوائد النشاط المصرفي الالكتروني من خلال نشر ثقافة استخدام البطاقات المصرفية بين أفراد المجتمع الجزائري.
4. تبادل الخبرات والتجارب بين الدول خاصة تلك التي لها نفس الخصائص والمميزات في عدد من المجالات المرتبطة بالنشاط المصرفي.
5. الإسراع في تنفيذ البرامج المخططة و المرتبطة بمجال أنظمة ووسائل الدفع في أوقاتها المحددة.
6. لابد من تقوية البنية التحتية للجهاز المصرفي، وذلك بزيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتوسيع الاستفادة من شبكة الانترنت لعرض خدمات حديثة متنوعة للعملاء بكفاءة واقل تكلفة.

[1] سماح ميهوب، مرجع سبق ذكره، ص121.

المبحث الثاني: آفاق وتحديات تعزيز الشمول المالي في الجزائر

ان تطبيق الشمول المالي يواجه تحديات عديدة في النظم المالية للدول، وتعمل على الحد من فرص النفاذ للخدمات المالية.

المطلب الأول: معوقات الشمول المالي في الجزائر.

يمكن حصر هذه المعوقات في النقاط التالية[1]:

- ضعف البنية التحتية المالية في الجزائر وهو ما ينعكس سلبا على نوع الخدمات المالية المقدمة وعددها وجودتها وكذا تكلفتها، ما يجعلها غير متاحة للفئات لمهمشة.
- ضعف استخدام أنظمة ووسائل الدفع الالكترونية، ما يجعل من مسايرة التطورات العالمية في الساحة المالية بطيء للغاية.
- ضعف حجم الاستثمار في التكنولوجيا المالية بالجزائر.
- جمود النظام المالي الجزائري"المالي والمصرفي"ما ينعكس سلبا على نمو وتوسيع الخدمات المالية من حيث التكلفة والعدد، ومواكبة التطورات ومتطلبات الزبائن والتجارة الالكترونية.
- ضعف أداء مؤشرات بيئة الأعمال في الجزائر، حيث تراجع ترتيبها في بيئة الأعمال من الرتبة136 سنة 2010 إلى 156 في سنة 2017 ضمن عينة من 190 بلد، وهو ما ينعكس سلبا على توسع الأنشطة الاقتصادية، ونمو القطاع المالي والخدمات التي يقدمها.
- معوقات تعود إلى عوامل دينية، فالمجتمعات الإسلامية تبتعد عن المعاملات التي لا تتفق مع أحكام الشريعة الإسلامية، وعلى الرغم من تطور صيغ التمويل الإسلامي، إلا أنها لا تزال تحتاج إلى التسويق وابتكار منتجات جديدة تلبي متطلبات المجتمع الإسلامي.
- ضعف مستوى التثقيف المالي في الجزائر، إذ لم يتعد 33% وهو ما ينعكس سلبا على معدلات الشمول المالي بالجزائر.
- هيكل ملكية القطاع المصرفي في الجزائر، فاغلب أصول النظام المالي مملوكة للقطاع العام وهو ما يحد من توسع القطاع الخاص في هذا المجال، كما ينعكس سلبا على المنافسة في تقديم الخدمات المالية.

[1] بن قيدة مروان، بو عافية رشيد، مرجع سبق ذكره، ص 12.

– ارتفاع التكاليف المرتبطة بتقديم الخدمات المالية، وهو عامل مهم للإقصاء المالي، إضافة إلى البطء والتعقيدات في التنفيذ والبيروقراطية، وهو ما يزيد من التكلفة والجهد والوقت المخصص لإتمام المعاملات، ويحفز على المعاملات غير الرسمية.

– تمركز البنوك والمؤسسات المالية في المدن الكبرى ما يجعلها في غير متناول سكان الريف والمدن الصغيرة، وهم في الغالب فئات فقيرة غير مشمولة ماليا.

– ضعف اهتمام الجهات الإشرافية على القطاع المالي والمصرفي بشان نشر الوعي بأهمية الشمول المالي في الجزائر، وكذا الدور القيادي في تبني إستراتيجية وطنية للشمول المالي في البلد[1].

المطلب الثاني: إستراتيجية بنك الجزائر في تعزيز الشمول المالي.

تكمن أهمية وضع إستراتيجية وطنية للشمول المالي في تحديد الرؤيا والأهداف المستقبلية المأمول تحقيقها و المتمثلة في تحقيق الشمول المالي لكافة فئات المجتمع، كما أنها تعمل على توحيد تأطير مبادرات وجهود والموارد المبذولة وتحقيق الأهداف المرجوة للوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من القطاعات المستهدفة، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال وجود قيادة قوية وفعالة ذات صلاحيات موسعة تعمل على تطوير وبناء إستراتيجية وطنية للشمول تضم كافة الجهات ذات العلاقة المعنية بتحقيق الشمول المالي، وتعتبر عملية بناء إستراتيجية وطنية للشمول المالي الخطوة الأولى على طريق تحقيق الشمول المالي لدى أي دولة.

وتبرز الأهمية في وضع إستراتيجية وطنية للشمول المالي في عدة نقاط ومحاور أهمها:

– تحديد الأهداف المستقبلية لتعزيز الشمول المالي في الدولة.

– تحديد نقاط الضعف والقوة في المواضيع ذات العلاقة بالاشتمال المالي.

– تحديد سبل واليات تجاوز المعوقات والتحديات.

– ضمان التنسيق الفعال بين الأطراف ذوي العلاقة و توزيع الأدوار و المهام بينهم.

– ضمان التزام الأطراف الرسمية (الحكومية) بالمهام و المسؤوليات المناطة ومتابعتهم.

– تنظيم وإدارة العلاقة مع الأطراف المشاركة في بناء الإستراتيجية بشكل سيسهل عملية انجاز بناء الإستراتيجية.

– تحديد آليات لمتابعة وقياس الأداء والانجاز لعملية بناء الإستراتيجية..

[1] صندوق النقد العربي، مرجع سبق ذكرة، ص 6.

يتضح من استعراض السياسات والمتطلبات اللازمة لتعزيز الشمول المالي الدور الكبير والهام الذي تطلع به المصارف المركزية في دفع وتشجيع هذه السياسات ويرتبط ذلك بدور البنك كجهة إشرافية رقابية على القطاع المالي والمصرفي، كما يرتبط الأمر بدوره كطرف مشارك في النظام المالي ومسؤولياته الرئيسية في التنسيق مع السلطات الإشرافية الأخرى في رسم وإدارة سياسات القطاع المالي داخل الدولة وعبر الحدود.

ومن شان توفر الأطر التشريعية والرقابية السليمة والكفؤة للنظام المالي ليس فقط في الارتقاء بسلامة النظام المالي والمصرفي بل كذلك في تحسين الوصول للخدمات المالية والمصرفية، ولبنك الجزائر وظائف متعددة بصفتها سلطة تشريعية ورقابية على القطاع المالي والمصرفي، يمكن من خلالها أن تؤثر في تعزيز الشمول، ومن هذه الوظائف مسؤولياتها في الرقابة على المؤسسات المصرفية وربما حتى المؤسسات المالية غير المصرفية الأخرى وشركات التمويل الصغيرة ومسؤولياتها أيضا على صعيد مكافحة غسل الأموال إلى جانب مسؤولياتها في إدارة نظم الدفع والتسوية والترخيص لتقديم الخدمات المالية والمصرفية عبر الوكلاء وأخيرا مسؤولياتها في حماية المتعاملين والمستهلكين للخدمات المصرفية.

إلى جانب الدور الإشرافي والرقابي لبنك الجزائر فانه يمكن له أن يؤثر في قضايا دعم الشمول المالي، من خلال دوره المحوري في التنسيق مع السلطات الإشرافية المحلية ذات علاقة أخرى، وقيادة الجهود الوطنية في هذا الشأن، ويشمل هذا التنسيق السلطات الإشرافية المالية وأيضا السلطات الإشرافية الأخرى التي يمكن أن يكون لها دور في هذا الشأن مثل هيئات الاتصالات، كما يمكن له أن يساهم في دعم السياسات الوطنية لتحسين الشمول المالي من خلال قدرتها على تجميع البيانات والإحصائيات المتعلقة بأوضاع الوصول للتمويل والخدمات المالية.

كذلك بحكم علاقته مع المؤسسات المالية الدولية والإقليمية في هذا الشأن وان يكون أيضا نقطة ارتكاز للتنسيق بين السلطات المحلية والتجمعات الدولية المعنية بجوانب وقضايا الشمول المالي. [1]

وفيما يلي استعراض لا هم عناصر هذه الأدوار والمسؤوليات للمصرف المركزي الجزائري وذلك على صعيد دوره كسلطة إشرافية، وعلى صعيد دوره كمحور ارتكاز في تنسيق القطاع المالي:

[1] يسر برنيه، الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب، مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، الإمارات العربية، 2019، ص 25.

أولا– دور بنك الجزائر كسلطة إشرافية ورقابية

ترتكز الجهود الإشرافية والرقابية لبنك الجزائر على حماية النظام المالي والمصرفي ككل والتأكد باستمرار من قدرة المؤسسات المالية والمصرفية على الإيفاء بالتزاماتها تجاه عملائها.

ويتطلب تطوير الإطار القانوني المشجع لانتشار الخدمات المالية إدراك الخصائص والمخاطر المرتبطة بتقديم

الخدمات المالية لفئات محدودي الدخل، فهناك إشكال مختلفة من المؤسسات والأطراف من مزودي الخدمات المالية لهذه الفئات، بما في ذلك جهات حكومية وجهات خاصة، وبغض النظر عن أنماط وأشكال مزودي الخدمات، فان على بنك الجزائر التعامل بشكل متسق مع هذه الأطراف، لتخضع لنفس المعايير والقواعد الرقابية بشكل متوازن.

تكمن مسؤولية بنك الجزائر بصفته جهة إشرافية ورقابية في تعزيز الشمول المالي في خلق بيئة قانونية التي تشجع الوصول للخدمات المالية وتسمح بالتوسع في تقديم هذه الخدمات من خارج الفروع المصرفية التقليدية.

ثانيا– دور بنك الجزائر كمنسق لسياسات القطاع المالي

إلى جانب دور بنك الجزائر كسلطة إشرافية ورقابية التي تسمح وتشجع على انتشار الخدمات المالية والمصرفية والوصول إليها، فان له كذلك دور لا يقل أهمية في التنسيق لدعم برامج خطط تعزيز الشمول المالي داخل دولها.

يرتبط تقديم أجندة تحسين الوصول إلى التمويل والخدمات المالية بوجود إستراتيجية وطنية شاملة تشارك وتنسق فيها كافة الأطراف المعنية في هذا الشأن، بحكم صلاحياته الواسعة وإشرافه على الجزء الأكبر من

مكونات القطاع المالي والمصرفي أن يكون الجهة أو المؤسسة مناسبة لقيادة الجهود الوطنية وتنسيق السياسات المتعلقة بهذه الجوانب[1].

و بصيغة أخرى حتى يتسنى لبنك الجزائر تعزيز الشمول المالي فعليه أن يتبنى سياسة خاصة لتعزيز الشمول المالي تركز على عدة محاور:

1. توفير البنية التحتية اللازمة لتعزيز الشمول المالي وذلك من خلال:

- ❖ تطوير وإعادة هيكلة نظم الدفع و التسويات.
- ❖ وضع إستراتيجية نظم مدفوعات تجزئة شاملة تمكن من الإنتقال من بيئة دفع ورقية إلى بيئة إلكترونية مما يعزز الشمول المالي.
- ❖ العمل على تطوير برنامج تثقيفي وطني شامل، ووضع آلية واضحة وشفافة للعملات والية فض النزاعات وحل المشاكل وخدمة العملاء
- ❖ تطوير أنظمة الاستعلام الائتماني، ونظام المدفوعات الوطني، ومنظومة ضمان القروض لتوفير الضمانات اللازمة للشركات الصغيرة والمتوسطة القائمة والناشئة.

2. نشر الثقافة المالية والمصرفية (محو الأمية المالية) من خلال إطلاق مشروع لنشر وتعميق الثقافة المالية بهدف تعزيز الاستقرار المالي والاقتصادي والاجتماعي.

3. حماية المستهلك المالي من خلال تعليمات التعامل مع العملاء بعدالة وشفافية.

4. حث المصارف على تبني الصيرفة التي تواكب وتتوائم مع التطورات العالمية في مجال إجراء المعاملات عبر الانترنيت والهاتف النقال لتقليل تكلفة المعاملات وزيادة الانتشار المصرفي.

[1] صاري علي، الملتقى الوطني الاول، **تعزيز الشمول المالي في الجزائر لدعم التنمية المستدامة**، مداخلة بعنوان: المساهمة السياسة النقدية الحذرة لبنك الجزائر في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، جامعة سوق أهراس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، يومي 5،6، ديسمبر-2018، ص ص 7-8.

خلاصة الفصل:

يؤدي الشمول المالي دورا هاما في تعميم الخدمات المالية لمختلف شرائح المجتمع خاصة الفقيرة ولمهمشة، ويدعم النمو الاقتصادي ويعزز من استقرار النظام المالي، نظرا لهذه الأهمية زاد اهتمام الحكومات في العقد الأخير بالشمول المالي خاصة بعد الأزمة العالمية 2008، من خلال تبني إستراتيجية وطنية محكمة ومتكاملة، أخذت بعين الاعتبار التطورات الحاصلة في العالم من الثورة الرقمية وأثارها على المنظومة المالية، الثغرات القائمة، رصد الموارد البشرية اللازمة، المبالغ المالية للاستثمار في التكنولوجيا المالية، رسم خطط التنفيذ وتوكيل الأمر للجان مشرفة على تنفيذ الإستراتيجية.

وفي هذا الصدد تعتبر الجزائر من بين البلدان التي لا تزال بها فجوة هامة لتعميم الخدمات المالية لشرائح المجتمع، وهو ما بينته البيانات سابقة الذكر للشمول المالي بالبلد مقارنة ببعض البلدان العربية والمتقدمة وللتخفيف من هذه الفجوة القائمة كان لابد من تبني إستراتيجية وطنية لتعزيز الشمول المالي بالجزائر.

في أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008 ازداد اهتمام المؤسسات الرقابية المختلفة بتحقيق الشمول المالي، وتجسد ذلك في التزامها بتنفيذ سياسات وبرامج، لتعزيز وصول مختلف شرائح المجتمع إلى الخدمات المالية ولتمكينهم من استخدامها والاستفادة منها بشكل سليم وفعال، وتثبت مجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية في دولها، واعتبر البنك الدولي أن تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصول جميع فئات المجتمع إليها يشكل رافعة رئيسية لمحاربة الفقر والبطالة وتحسين الظروف المعيشية، وزيادة خيارات المواطنين وقدرتهم على المبادرة بإقامة منشاتهم الصغيرة واستغلال الفرص، فقد أكدت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية على قيام كل دولة بمراعاة خصوصياتها والظروف المحلية ودرجة الوعي المالي المتوفر لدى مواطنيها ودرجة التطور في القطاع المالي عند بناء الإستراتيجية الوطنية.

– نتائج اختبار الفرضيات:

1. بالنسبة للفرضية الاولى صحيحة: الشمول المالي هو إتاحة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بجودة مناسبة وبأسعار معقولة، ومن بين ركائزه نجد العمل على تطوير خدمات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع صحيحة.

2. الفرضية الثانية صحيحة: والتي تقول أن مستوى الخدمات المالية المقدمة للأفراد أو المؤسسات تعبر عن نسبة الشمول المالي يعني انه كلما كانت نسبة الخدمات المقدمة للأفراد عالية ساهمت في زيادة مستوى الشمول المالي ومن بين المؤشرات المستخدمة في ذلك نجد عدد الصرافات الآلية بالبلد أو معاملات الدفع التي تتم عن طريق الهاتف.

3.كذلك الفرضية صحيحة: أن مساهمة بنك الجزائر محدودة في تعزيز الشمول المالي بالبلد وهو ما ينعكس على مدى انتشار الخدمات المالية بالبلد.

– نتائج الدراسة:

1. للشمول المالي مجموعة من المزايا على الاقتصاد ككل ويضمن لكافة فئات المجتمع في الحصول على منتجات مالية ومصرفية مناسبة لاحتياجاتهم، وتحقيق الشمول المالي يضمن تحسين القدرة المالية والمصرفية لأصحاب الدخل المحدود وأصحاب المشروعات الصغيرة والمتناهية الصغر وحتى الشباب والأطفال.

2. يضمن الشمول المالي ان كافة فئات المجتمع سيتحصل على منتجات مالية ومصرفية مناسبة لاحتياجاتها وظروفها الاقتصادية، وان هذه العملية ستؤدي لاحقا لارتفاع دخولهم وخفض مستوى البطالة المتفشية بينهم وانعكاس ذلك على خفض مستوى الجرائم مما يساعد في تحقيق السلم الاجتماعي.

3. يعتمد تحقيق الشمول المالي على مجموعة من الركائز الأساسية مثل البنية التحتية المالية، التثقيف المالي، تطوير الخدمات المالية.....الخ.

4. معدلات الشمول المالي في المنطقة العربية لا تزال ضعيفة مقارنة ببلدان العالم والبلدان منخفضة الدخل باستثناء بلدان مجلس التعاون الخليجي، فقد حققت معدلات مقبولة في الشمول المالي.

5. مستويات التثقيف المالي في المنطقة العربية لا تزال ضعيفة، لذا لابد من تضافر الجهود لنشر الوعي المالي في المنطقة.

6. تجسيد الشمول المالي أمر ضروري في المجتمع في الوقت الراهن، نظرا لفوائده على الاقتصاد والمجتمع والنظام المالي، والتصدي للفقر وأهداف التنمية المستدامة.

7. تجسيد الشمول المالي يعتمد على مجموعة من المتطلبات نذكر منها الاستثمار، البنية التحتية المالية، التثقيف المالي خاصة لفئات الشباب، تطوير وتنويع الخدمات المالية، بيئة أعمال ملائمة....الخ.

8. ضعف عدد شركات الاستثمار في التكنولوجيا المالية بالجزائر، وهو ما ينعكس سلبا على نوعية الخدمات المالية المقدمة.

9. مؤشرات الشمول المالي في الجزائر، تبين الأداء المتواضع لتعميم الخدمات المالية والذي يتعد المتوسط العالمي.

10. التثقيف المالي مهم للغاية لتعزيز الشمول، غير أن مستوياته في الجزائر تبقى غير مرضية بالنسبة للبالغين.

11. تواجه الجزائر مجموعة من المعوقات تحول دون تجسيدها للشمول المالي مثل البنية التحتية، تدني مناخ الأعمال بالبلد، المستويات المتواضعة للتثقيف المالي، الإطار القانوني والتشريعي، غياب الدور القيادي للجهات الإشرافية....الخ.

اقتراحات

1. منح الحوافز المالية والمعنوية من الدولة للتشجيع على المساهمة الفعالة في برامج تفعيل مفهوم الاشتمال المالي.

2. العمل على تطوير بنية تحتية مالية بالجزائر من خلال الاستثمار في التكنولوجيا المالية والتي تدعم نظم ووسائل الدفع والتسوية الالكترونية وتحفز البنوك والمؤسسات المالية على الانتشار الجغرافي

3. الاهتمام بالتثقيف المالي في الجزائر وهذا من خلال تبني استراتيجيات وطنية للتعليم المالي مثل برنامج محو الأمية المالية، إدراج التثقيف المالي في مراحل التدريس لضمان الوصول إلى أكبر قاعدة من الطلاب في المستقبل.

4. الإشراف على ورشات عمل توعية للشباب للتعامل مع الخدمات البنكية المختلفة.

5. عرض الخدمات المالية والمصرفية التي تتناسب وتتلاءم مع قيم المجتمع والواقع الاجتماعي والاقتصادي للمجتمع.

6. إعداد دراسة موسعة تشمل جميع أفراد المجتمع للتعرف على أن: هل الخدمات المصرفية والمالية المتوفرة كافية لأفراد المجتمع أم لا.

7. يتعين على إدارات البنوك أن تستقطب جميع ما هو حديث من تكنولوجيا تتعلق بالخدمة المصرفية والعمل على شرائها ومن ثم إدخال العاملين عليها دورات لتطوير إمكانياتهم و مهاراتهم.

8. بذل جهود أكبر لحماية المستهلك لضمان حصوله على الخدمات المالية والمصرفية بيسر وبسهولة وبأسعار مناسبة.

آفاق الدراسة:

1. دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز انتشار الخدمات المالية بالبنوك الجزائرية.

2. أثر التكنولوجيا المالية على تطوير الخدمات المالية بالبنوك الجزائرية.

3. واقع الاستثمار في التثقيف المالي والتكنولوجيا المالية في البنوك التجارية الجزائرية.

4. دور التثقيف المالي في دعم الشمول المالي–حالة الجزائر–.

أولا: المراجع باللغة العربية.

❖ **الكتب:**

1. أحمد أبو الفتوح علي الناقة، نظرية النقود والأسواق المالية: مدخل حديث للنظرية النقدية والأسواق المالية، مطبعة الإشعاع الفنية، الطبعة الأولى،2001.

2. بوراس أحمد، السعيد بريكة، أعمال الصيرفة الالكترونية للأدوات والمخاطر، دار الكتاب الحديث، الطبعة الأولى، مصر، 2014

3. البيلاوي حازم، نظرية النقود، الإسكندرية للطباعة والنشر، 2007.

4. ثامر البكري، تسويق الخدمات المالية، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.

5. زكريا الدوري، البنوك المركزية والسياسات النقدية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، الأردن، 2013.

6. زينب عوض الله، أسامة محمد الفولي، "أساسيات الاقتصاد النقدي والمصرفي"، منشورات الحلبية الحقوقية، بيروت، 2003.

7. سلمان بوذياب، اقتصاديات النقود والبنوك، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، لبنان، الطبعة الأولى، 1996.

8. سليمان ناصر، علاقة البنوك الإسلامية بالبنوك المركزية، الطبعة الأولى، مكتبة الريام، الجزائر، 2006.

9. سهيل عجمي، جميل الخيالي، رمزي ياسين يسع، النقود والمصارف والنظرية النقدية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، 2009.

10. الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الرابعة، الجزائر، 2005.

11. عبد الله الطاهر، موفق علي الخليل، النقود والمؤسسات المالية، الطبعة الثانية، دار يزيد للنشر، الأردن، 2006.

12. عبد النعيم مبارك وأحمد الناقة، النقود والصيرفة والنظرية النقدية، الدار الجامعية، مصر، 1997 .

13. عقيل جاسم عبد الله، النقود والمصارف، دار مجدلاوي للنشر، الطبعة الثانية، الأردن، 1999.

14. فلاح حسن عداي الحسيني ، مؤيد عبد الرحمن عبد الله الدوري، إدارة البنوك: مدخل كمي واستراتيجي معاصر، دار وائل للنشر، الأردن، 2000.

15. يسر برنيه، الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب، مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، فريق العمل الاقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، 2019.

16. مجيد، اقتصاد النقدي " المؤسسات النقدية – البنوك التجارية- البنوك المركزية "، مؤسسة شباب الجامعة، الجزائر، 2000.

17. مصطفى رشدي شيحة، الاقتصاد النقدي والمصرفي، الدار الجامعية، الطبعة الخامسة، بيروت، 1985

❖ **الأطروحات والرسائل الجامعية والمذكرات:**

– أطروحات الدكتوراه:

18. استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي –حالة البنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر – بسكرة-، الجزائر، 2016-2017.

19. حلوز وفاء، تدعيم جودة الخدمات البنكية و تقييمها من خلال رضى العميل- دراسة حالة البنوك العمومية الجزائرية بولاية تلمسان-، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد- تلمسان-، الجزائر، 2013-2014.

20. رجراج وهيبة، دور البنك المركزي في إرساء المعايير الدولية للرقابة المصرفية في ظل التطورات المالية المصرفية العالمية- حالة الجزائر- ، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2015- 2016.

21. مايلي نوفل، دور البنك المركزي في مواجهة الأزمات المصرفية دراسة حالة: بنك الجزائر، اطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باجب مختار – عنابة-، الجزائر، 2015-2016.

22. ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية حالة نشاط البنك عن بعد، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2013-2014.

– رسالات الماجستير:

23. حنين محمود بدر عجور، دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء (دراسة حالة- البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة)، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2017

24.زريق عادل، تحديث الجهاز المصرفي العربي لمواكبة تحديات الصيرفة الشاملة – دراسة حالة الجهاز المصرفي الجزائري–، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر –بسكرة– الجزائر، 2008-2009

25.سعيدان عمر، دور البنك المركزي في تحقيق الاستقرار النقدي، رسالة ماجستير (غير منشورة)، معهد الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي.

26.معطي سيد أحمد، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك التجارية – دراسة تحليلية استبيانية، حالة بنوك سعيدة–، رسالة ماجستير في إدارة الأفراد و حوكمة الشركات ، جامعة تلمسان، 2011-2012.

– مذكرات الماستر:

27.ايمان باديس، دور البنك المركزي في ممارسة الرقابة على البنوك التجارية– دراسة حالة بنك الجزائر، مذكرة ماستر أكادمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة أم البواقي، الجزائر،2011-2013.

28.جلاوي رشيدة، الرقابة المصرفية ودورها في تفعيل أداء البنوك، مذكرة ماستر، كلية العلوم اجلاوي رشيدة، الرقابة المصرفية ودورها في تفعيل أداء البنوك، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، الجزائر، 2015لاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، الجزائر، 2015

29.عامر لبنى، عصرنة الخدمات المصرفية وأثرها على تعزيز الميزة التنافسية للبنوك – دراسة عينة من البنوك العملة في الجزائر–، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس بالمدية، الجزائر، 2016-2017

30.فطوم بلعباسي، ياسمين بن هلال، استقلالية البنك المركزي وعلاقتها بالرقابة على البنوك التجارية دراسة حالة بنك الجزائر، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر،2015-2016.

31.كريمة شلغوم، دور البنوك المركزية في التأثير على السياسة النقدية، مذكرة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2012.

32.زينب مصابحية، اثر الصيرفة الالكترونية على جودة الخدمة البنكية، مذكرة ماستر أكادمي علوم التسيير مالية، جامعة ام البواقي، الجزائر،2015-2016.

- **المجلات:**

33.أرشد عبد الأمير جاسم، الشمول المالي وأثره في تحقيق النجاح الاستراتيجي للمنظمات الخدمية، " دراسة استطلاعية لعينة من القطاع المصرفي الخاص العراقي "، مجلة الكلية الإسلامية الجامعية العدد 49.

34. توماس بالينو وآخرون، "إصلاح نظام المدفوعات والسياسة النقدية"، مجلة التمويل والتنمية، صندوق النقد الدولي، المجلد 33 ،العدد 01 ،مارس 1996.

35. ستانلي فيشر، "سلامة النظام المالي"، مجلة التمويل والتنمية، صندوق النقد الدولي، المجلد 36 ،العدد 04، ديسمبر 1997 .

36. هاري سنوك، "مشكلات الإشراف المصرفي في أقل البلدان نموا "، مجلة التمويل والتنمية، المجلد 26 ،العدد 04 ،ديسمبر 1989.

37. مجدي الامين نورين، الخدمات المالية بين الاستبعاد والشمول، مجلة مصرفية واقتصادية، العدد 77، البنك المركزي السودان، السودان 2015.

38. معالي عبد اللطيف الجواهري ،تجربة بنك المغرب في مجال تعزيز الولوج الى الخدمات المالية (الشمول المالي) ،مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقل العربية ، صندوق النقد العربي ، 2015.

- **المداخلات:**

39. بن قيدة مروان، بوعافية رشيد، مداخلة بعنوان: واقع الشمول المالي في الجزائر واهم معوقاته، محور المداخلة: الشمول المالي والوظع التنموي في الجزائر (مؤشرات الشمول المالي في الجزائر).

40. صاري علي، تعزيز الشمول المالي في الجزائر لدعم التنمية المستدامة، مداخلة بعنوان: مساهمة السياسة النقدية الحذرة لبنك الجزائر في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، جامعة سوق أهراس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، يومي 5،6، ديسمبر-2018.

- **الملتقيات :**

41.بطاهر بختة، عقون عبد الله، الملتقى الوطني الأول حول تعزيز الشمول المالي في الجزائر آلية لدعم التنمية المستدامة يومي 27 و28 نوفمبر2018.

42.منصوري زين، استقلالية البنك المركزي وأثرها على السياسة النقدية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية –واقع وتحديات- جامعة شلف، يومي 14-15،ديسمبر 2004.

43.جلال الدين بن رجب، دراسة حول احتساب مؤشر مركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والناتج المحلي الإجمالي في الدول العربية، صندوق النقد الدولي، 2018، واشنطن، الو. م .

44.سمير عبد الله، وآخرون، الشمول المالي في فلسطين، معهد الأبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (مارس)، القدس ورام الله، 2016.

45. الشمول المالي في مصر "هل لمحدودي الدخل النصيب في إتاحة الأدوات المالية– مركز هردو لدعم التعبير الرقمي، 2018.

46.صندوق النقد العربي، العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي و الشمول المالي "فريق العمل الاقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية "مجلس محافظي المصارف المركزية و مؤسسات النقد العربية صندوق النقد العربي، الإمارات، 2015.

47.محمد زكريا، دور المعهد المصرفي في نشر الثقافة المالية كمحور أساسي في منظومة الشمول المالي، منتدى الشمول المالي جلسة دور البنوك المركزية واتحادات البنوك في تعزيز الثقافة المالية وحماية المستهلك، البنك المركزي المصري، 2012.

48.وليد عيدي عبد النبي، دراسة بعنوان الشمول المالي ودوره في تحقيق التطور المصرفي وتنمية الاقتصاد المصرفي، 2018.

- **التقارير:**

49.تقرير الاستقرار المالي لجمهورية مصر العربية، البنك المركزي المصرفي، مصر، 2014.

- **الكتب باللغة الأجنبية:**

50. Mansouri Mansour , System Et Pratique Bancaires en Algérie, Alger ,Editions Distrubution Houma , 2006