الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع:

وسائل الدفع الحديثة في البنوك والمؤسسات المالية ودورها في تحقيق الشمول المالي في ظل جائحة كورونا –دراسة حالة بريد الجزائر المدية–

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

من إعداد الطالب:
- حجاج محمد
- مختاري ناصر

تحت إشراف الأستاذ:
د. يحياوي الياس

السنة الجامعية: 2021-2022

الشكر والتقدير

شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات والصلاة والسلام على سيدنا

محمد صلى الله عليه وسلم.

نتقدم بأسمى عبارات الشكر و التقدير إلى أستاذنا المشرف

د/ يحياوي الياس

الى كل موظفي المديرية الولائية لبريد الجزائر بالمدية

وكل أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة يحيى فارس بالمدية.

جزاكم الله عنا كل خير

الاهداء

إهـداء

أهدي هذا المجهود المتواضع إلى من غطاني بكرمه
و غمرني بحنانه:

أبي و أمي

إلى إخوتي وأخواتي الأعزاء

الى زوجتي

إلى من يمثل صلة الرحم: العم و العمة، الخال

و الخالـة، الجد و الجدة.

مختاري ناصر

إهـداء

بسم الله الرحمن الرحيم

أولا نحمد الله ونشكره على توفيقنا في انجاز هذا العمل

أهدي هذا المجهود المتواضع إلى أبي حفظه الله وأطال في عمره

الى اعز ما أملك أمي الحبيبة

الى أخي وأخواتي

الى رفيقة حياتي زوجتي

الى ابني أنور وابنتي مدينة

الى أهلي وأقاربي

الى كل من ساهم في هذا العمل المتوضع ولو بكلمة طيبة

حجاج محمد

الملخص

ملخص

يهدف هذا البحث الى دراسة واقع وسائل الدفع الحديثة في البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية، مع دراسة حالة بريد الجزائر من خلال البطاقة الذهبية وبوابة بريدي موب، وإبراز دور هذه الوسائل في تحقيق الشمول المالي والوقاية من تفشي جائحة كورونا، حيث عالجنا هذا الموضوع من خلال فصلين استعملنا في الأول المنهج الوصفي لمعالجة الإطار النظري لمتغيرات الدراسة، واستعملنا المنهج التحليلي في دراسة الحالة.

وتوصلنا الى أن هناك قفزة نوعية نحو عرض واستخدام وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر خلال فترة الجائحة خاصة الدفع عبر الأنترنت، ولكنها غير كافية حسب مؤشرات أبعاد الشمول المالي؛ كما تم تسجيل ضعف في المؤشرات الجزئية للشمول المالي في بريد الجزائر لولاية المدية نتيجة الطابع الجغرافي للولاية وتصنيف اغلب مناطقها كمناطق ظل، رغم الاقبال الكبير لسكان الولاية على اقتناء البطاقة الذهبية واستعمالها عبر أجهزة الصراف الآلي.

كلمات مفتاحية: وسائل الدفع الحديثة، الشمول المالي، جائحة كورونا، البطاقة البنكية.

Notre étude vise à connaitre la situation des moyens de paiement modernes opérée dans les banques et institutions financières algériennes, cas d'Algérie poste à travers la carte EDAHABIA et le portail électrique BARIDI MOB. à travers cette recherche, nous vison à mettre en exergue le rôle de ces moyens dans la réalisation de l'inclusion financière et la prévention de la propagation de la pandémie coronavirus.

Notre thème de recherche est structuré comme suite :

Première chapitre est une approche descriptive abordant le cadre théorique des variables de l'étude.

Deuxième chapitre concerne la méthode analytique de l'étude de cas.

Notre constat est que l'Algérie a fait un grand bond en avant concernant l'utilisation des moyens de paiement électronique en particulier de paiement en ligne durant la pandémie coronavirus. En se référant aux indicateurs de l'inclusion financière, cela reste insuffisant enregistrant une faiblesse des indicateur partiels d'inclusion financière à Algérie poste de Médéa, Cela s'explique par la nature géographique de la wilaya de et le classement de la majorité ses communes comme zones d'ombre et la forte demande de la carte EDAHABIA via les guichets automatiques des habitantes de la wilaya.

Mots clés : moyens de paiement modernes, inclusion financière, la pandémie coronavirus, carte bancaire.

فهرس المحتويات، الجداول

و

الأشكال

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
الشكر والتقدير	
الاهداء	
الملخص	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	
فهرس الأشكال	
مقدمة	أ-خ
الفصل الأول: الاطار النظري لوسائل الدفع الحديثة والشمول المالي	
تمهيد	02
المبحث الأول: وسائل الدفع الحديثة	03
المطلب الأول: تعريف ونشأة وتطور وسائل الدفع الحديثة	03
المطلب الثاني: خصائص وأهمية وسائل الدفع الحديثة	06
المطلب الثالث: أطراف التعامل بأنظمة الدفع الحديثة وعوامل تطورها ودورها في كبح انتشار وباء كورونا	08
المطلب الرابع: أنواع وسائل الدفع الحديثة، مزاياها وعيوبها وعوامل نجاحها ومستقبلها في ظل جائحة كورونا	12
المبحث الثاني: الشمول المالي	25
المطلب الأول: مفهوم الشمول المالي، نشأته وتطوره	25
المطلب الثاني: مبادئ الشمول المالي وآليات تعزيزه	27
المطلب الثالث: أهمية وأهداف الشمول المالي	32
المطلب الرابع: أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه وتحدياته	35
خلاصة الفصل	40
الفصل الثاني: واقع الشمول المالي ووسائل الدفع الحديثة في الجزائر مع دراسة حالة بريد الجزائر	
تمهيد	41
المبحث الأول: نظام الدفع في الجزائر	42
المطلب الأول: مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر	42

المطلب الثاني: خدمات الدفع الالكتروني في الجزائر	49
المبحث الثاني: عرض وتحليل مؤشرات الشمول المالي في الجزائر من خلال وسائل الدفع الحديثة والكثافة المصرفية قبل وأثناء جائحة كورونا	59
المطلب الأول: الشمول المالي في الوطن العربي	59
المطلب الثاني: مؤشرات بعد الوصول للمنتجات والخدمات المالية والمصرفية في الجزائر	65
المطلب الثالث: مؤشرات بعد استخدام المنتجات والخدمات المالية والمصرفية في الجزائر	74
المبحث الثالث: دراسة حالة بريد الجزائر بالمدية	81
المطلب الأول: تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر	81
المطلب الثاني: اهم وسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر	85
المطلب الثالث: مساهمة وسائل الدفع الحديثة لبريد الجزائر بالمدية في تعزيز الشمول المالي	90
خلاصة الفصل	97
الخاتمة	98
قائمة المراجع	
الملاحق	

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
2-1	تطور نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة ARTS خلال الفترة 2006-2018	45
2-2	تطور نظام المقاصة الالكترونية للمدفوعات ATCI خلال الفترة 2006-2018	47
2-3	الموزع الآلي للأوراق DAB	54
2-4	االشباك الآلي البنكي GAB	54
2-5	نهائي نقطة البيع الالكترونية TPE	55
2-6	ترتيب الدول العربية في مؤشر الشمول المالي لسنة 2017	61
2-7	مؤشرات الشمول المالي في الدول العربية والعالم بالنسبة المئوية للسنتين 2017/2011	62
2-8	النسب المعيارية العالمية لمؤشر الانتشار المصرفي والكثافة المصرفية	67
2-9	فروع البنوك العمومية والخاصة العاملة في الجزائر والانتشار والكثافة المصرفية	67
2-10	تطور عدد أجهزة الصراف الآلي في الجزائر خلال الفترة 2016-2021	69
2-11	تطور عدد أجهزة طرفيات أو نهائي نقاط البيع في الجزائر خلال الفترة 2017-2021	70
2-12	تطور عدد بطاقات الدفع الالكتروني في الجزائر خلال الفترة 2017-2021	72
2-13	تطور عدد الحسابات البنكية في الجزائر خلال الفترة 2017-2021	74
2-14	تطور عدد العمليات المنجزة عبر أجهزة الصراف الآلي في الجزائر	76
2-15	تطور عدد العمليات الدفع عبر أجهزة طرفيات البيع في الجزائر	77
2-16	تطور عدد حركات الدفع ببطاقات الدفع الالكتروني عبر الانترنت في مختلف القطاعات	79
2-17	تطور عدد أجهزة الصراف الآلي لبريد الجزائر بالمدية	91
2-18	تطور عدد طرفيات او نقاط البيع لبريد الجزائر بالمدية	92
2-19	تطور عدد بطاقات الذهبية لبريد الجزائر بالمدية	93
2-20	تطور عدد العمليات المنجزة عبر أجهزة الصراف الآلي لبريد الجزائر بولاية المدية	94
2-21	تطور عدد العمليات المنجزة عبر أجهزة الصراف الآلي لبريد الجزائر بولاية المدية خلال شهر مارس 2020	95

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1-1	البطاقات البنكية	15
2-1	نموذج عن المحفظة الالكترونية	18
3-1	مراحل التعامل بالشيك الالكتروني	19
1-2	البطاقة الكلاسيكية	52
2-2	البطاقة الذهبية	52
3-2	بطافة فيزا وماستر كارد	53
4-2	الموزع الآلي للنقود	54
5-2	شكل جهاز TPE	55
6-2	فروع البنوك التجارية والايداع وماكينات الصراف الآلي لكل 100ألف	63
7-2	مؤشرات الشمول المالي التي يعتمد عليها بنك الجزائر	64
8-2	هيكل القطاع المصرفي حتى نهاية 2021	66
9-2	التمثيل البياني للكثافة المصرفية خلال الفترة 2016-2020	68
10-2	التمثيل البياني لتطور عدد أجهزة الصراف الآلي في الجزائر (2016-2021)	70
11-2	التمثيل البياني لتطور عدد أجهزة نهائي نقاط البيع في الجزائر (2017-2021)	71
12-2	التمثيل البياني لتطور عدد بطاقات الدفع الالكتروني في الجزائر (2017-2021)	73
13-2	التمثيل البياني لتطور عدد الحسابات البنكية في الجزائر خلال الفترة 2017-2021	75
14-2	التمثيل البياني لتطور عدد العمليات المنجزة عبر أجهزة الصراف الآلي في الجزائر	77
15-2	التمثيل البياني لتطور عدد عمليات الدفع عبر أجهزة TPE في الجزائر (2017-2021)	78
16-2	الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المركزي	83
17-2	المديريات الإقليمية والوحدات الولائية لمؤسسة بريد الجزائر	84
18-2	الهيكل التنظيمي لمديرية وحدة بريد الجزائر بولاية المدية	85

مقدمة

شهد العالم منذ أواخر سنة 2019 أزمة صحية عالمية (كوفيد19)، أثرت على الاقتصاد العالمي ككل، بسبب الاجراءات الوقائية المعتمدة في معظم دول العالم، وذلك للحد من انتشار هذا الفيروس المستجد، حيث شهدت بعض القطاعات توقفا شبه تام جراء تجميد بعض الأنشطة وتعليق الأخرى، وارتباط أنشطة أخرى بفترات الحجر الصحي المفروض، لذا كان لزاما ضرورة التعايش مع هذا الوباء واحترام البروتوكول الصحي الخاص والمزيد من التباعد الجسدي.

من جهة أخرى، فان التعايش مع هذا الوباء يقتضي ترسيخ ثقافة العمل عن بعد في تقديم الخدمات، خاصة مع التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويعد القطاع المصرفي من القطاعات التي كانت ملزمة بمسايرة ومحاكاة هذا التطور ورفع التحديات، خاصة في الظروف الاستثنائية (فيروس كورونا المستجد)، ومحاولة التكيف مع المستجدات بكل فعالية وذلك بتقديم ما هو جديد ومميز والقيام بعصرنة أنشطتها لتواكب التكنولوجيا الحديثة، عبر أجهزة وتقنيات متطورة، باستخدام وسائل دفع حديثة، من أجل تقديم الأفضل والأحسن من الخدمات وايصالها الى جميع الناس في مختلف المناطق، سواء كانوا سكان مدن أو ريف أو مناطق نائية، وجعل تلك المنتجات والخدمات متاحة لهم بغض النظر عن مستواهم المعيشي وبأقل تكلفة، مما يجعل القطاع المالي أكثر فعالية ومردودية، وهو ما يعزز الشمول المالي.

والجزائر لم تكن بمنأى عن هذه الأحداث فكغيرها من الدول انتقلت إليها العدوى لتفرض عليها إجراءات الغلق الكلي والجزئي والتي باتت آثارها واضحة على القطاع المصرفي والمؤسسات المالية، مما دفع الدولة إلى السعي لمواكبة التغيرات المتلاحقة وبذل جهود مضاعفة لتلبية احتياجات العملاء بالكفاءة والفعالية المطلوبة لتحقيق التحول الرقمي المنشود وتعزيز الشمول المالي في الجزائر، حيث بدأت المصارف في تبني خطط التوجه بقوة للخدمة المصرفية الإلكترونية، وباعتبار أن بريد الجزائر أحد المؤسسات التي تقدم

الخدمات المالية لشريحة كبيرة من المجتمع فقد كانت له مساعي حثيثة لتحقيق التحول نحو وسائل وأنظمة الدفع الحديثة.

اشكالية البحث

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

الى أي مدى تساهم وسائل الدفع الالكترونية الحديثة لبريد الجزائر في الحد من انتشار فيروس كورونا و تعزيز الشمول؟

الأسئلة الفرعية

وللاجابة على هذه الاشكالية ، نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ما المقصود بوسائل الدفع الحديثة وفيما تكمن أهميتها في ظل جائحة كورونا؟
- ✓ما هي أبعاد ومؤشرات الشمول المالي؟
- ✓كيف تساهم وسائل الدفع الحديثة في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا؟
- ✓هل توجد بوابة للدفع الالكتروني في الجزائر؟
- ✓كيف يمكن تقييم وسائل الدفع الحديثة في البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية؟
- ✓ما هو واقع بريد الجزائر في تطوير وادخال وسائل دفع حديثة خاصة مع انتشار فيروس كورونا؟

فرضيات الدراسة

وللإجابة على التساؤل الرئيسي والأسئلة الفرعية تم وضع الفرضيات التالية:

- ✓**الفرضية الأولى:**

وسائل الدفع الحديثة هي تطور لوسائل الدفع التقليدية عن طريق ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتكمن أهميتها في المساهمة في كبح انتشار فيروس كورونا بفضل

الخدمات و المزايا التي تقدمها دون الحاجة الى اللجوء لمراكز البريد او وكالات البنوك.

✓ **الفرضية الثانية:**

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

✓ **الفرضية الثالثة:**

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

✓ **الفرضية الرابعة:**

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

✓ **الفرضية الخامسة:**

يمكن تقييم وسائل الدفع الحديثة في البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية من خلال تطبيق مؤشرات الشمول المالي عليها.

✓ **الفرضية السادسة:**

يسعى بريد الجزائر لمواكبة التطورات المعاصرة بإدخال أنظمة و وسائل دفع الكترونية حديثة لتحسين أدائه وايصال خدماته لكافة شرائح المجتمع.

أهمية الدراسة

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية وسائل الدفع الحديثة خاصة مع جائحة كورونا الذي يتطلب بروتوكول صحي خاص، مما يعزز العمل عن بعد باستخدام وسائل الدفع الحديثة

لإيصال مختلف الخدمات لجميع شرائح المجتمع بأقل تكلفة وتعزيز الشمول المالي.

أهداف الدراسة

نسعى من خلال هذه الدراسة للوصول الى الأهداف التالية:

- ✓ دراسة واقع وسائل الدفع الحديثة في البنوك والمؤسسات المالية وكيف ساهمت هذه الوسائل في رفع الغبن عن مستعمليها وتعزيز الشمول المالي في ظل الظروف الصعبة التي مرت بها البلاد إبان أزمة كورونا، والوقوف على أهم العراقيل التي تحول دون انتشار وسائل الدفع الحديثة وتعزيز الشمول المالي في الجزائر؛
- ✓ اعطاء مفاهيم واضحة حول وسائل الدفع الحديثة وأنواعها وخصائصها وعوامل نجاحها؛
- ✓ اعطاء مفاهيم واضحة حول الشمول المالي ومبادئه ومؤشرات قياسه وآليات تعزيزه؛

أسباب اختيار الموضوع

تتمثل الأسباب التي دفعتنا لاختيار الموضوع فيما يلي:

- ✓ الرغبة الشخصية في التطرق لموضوع حديث ومعاصر؛
- ✓ الرغبة في معرفة واقع وسائل الدفع الحديثة في البنوك والمؤسسات المالية في ظل جائحة كورونا وكيف ساهمت في تعزيز الشمول المالي؛
- ✓ قلة الدراسات حول تعزيز الشمول المالي من خلال وسائل الدفع الحديثة في ظل جائحة كورونا؛
- ✓ ارتباط الموضوع بالتخصص المدروس: اقتصاد نقدي وبنكي؛
- ✓ أهمية فهم وتوضيح لمصطلحات البنكية التي ظهرت حديثا: كالبطاقة البيبنكية، البطاقة الذكية، النقود الالكترونية، المحفظة الالكترونية، الشمول المالي،....؛

حدود الدراسة

لقد حاولنا في هذه الدراسة جمع أكبر عدد من الاحصائيات المتعلقة بوسائل الدفع الحديثة وانتشارها قبل وأثناء تفشي جائحة كورونا (2016-2022).

- ✓ **المكانية:** تمت الدراسة الميدانية بمكتب المالية والنقدية بالمديرية الولائية لبريد الجزائر بالمدية.
- ✓ **الزمنية:** تمت الدراسة في سنة 2022 واشتملت على البيانات المقدمة من طرف موظفي مكتب المالية والنقدية بالمديرية الولائية لبريد الجزائر بالمدية واحصائيات التجمع الآلي النقدي GIE MONETIQUE، و احصائيات ساتيم SATIM.

منهج البحث

للإحاطة بمختلف جوانب الموضوع وللإجابة على الاشكالية تم الاعتماد على:

- ✓ **المنهج الوصفي:** تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الفصل الأول (الجانب النظري)، من خلال التعرف على مفاهيم وسائل الدفع الحديثة وأنواعها وخصائصها، بالإضافة الى مفاهيم الشمول المالي و آليات تعزيزه ومؤشرات قياسه.
- ✓ **المنهج التحليلي:** تم الاعتماد عليه في الفصل الثاني (الجانب التطبيقي)، عن طريق عرض وتحليل مؤشرات الشمول المالي في الجزائر من خلال وسائل الدفع الحديثة قبل وأثناء وبعد جائحة كورونا.

صعوبات الدراسة

نشير الى أهم الصعوبات التي واجهتنا أثناء اعداد هذا البحث وهي:

- ✓ رفض معظم البنوك العمومية في ولاية المدية التي توجهنا لها تزويدنا بالاحصائيات والبيانات الخاصة بوسائل الدفع الحديثة في هذه البنوك خلال فترة الدراسة للقيام بمقارنة بينها وتحليلها وتوسيع دراستنا؛

- ✓ صعوبة الحصول على بعض السويعات لإجراء مقابلة مع مؤطري مكتب المالية والنقدية بمديرية البريد بالمدية، الذين على الرغم من كثافة جدول أعمالهم و خرجاتهم الميدانية إلا أنهم حاولوا مساعدتنا قدر الامكان في هذا المجال؛
- ✓ نقص الاحصائيات الخاصة بالشمول المالي في الجزائر؛

الدراسات السابقة

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

- ✓لعلاوي نواري، حماني عبد الرؤوف، مساهمة الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي والوقاية من جائحة كورونا في الجزائر البطاقة الذهبية لبريد الجزائر نموذجا، مجلة المشكاة في اقتصاد التنمية والقانون، العدد 12، المجلد 05، تاريخ النشر 2020/12/29، حيث تهدف هذه الدراسة الى ابراز اهمية الدفع الالكتروني في مؤسسة بريد الجزائر من خلال البطاقة الذهبية، ومساهمته في تعزيز الشمول المالي والوقاية من تفشي جائحة كورونا، وقد توصل الباحثان الى ان البطاقة الذهبية من خلال المزايا المتعددة لها، ساهمت في الوقاية من جائحة كورونا بفضل امكانية اجراء حاملي هذه البطاقة العديد من العمليات دون الحاجة الى التنقل الى مراكز البريد او البنوك والاختلاط، وتمكنت هذه البطاقة من جلب العديد من الزبائن الجدد وبالتالي ساهمت في تعزيز الشمول المالي؛
- ✓مريم كردوسي، أمال براهمية، وسائل الدفع الالكترونية الحديثة وأهميتها في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، العدد 02، المجلد 11، تاريخ القبول 2022/05/17، حيث تهدف هذه الدراسة الى التعرف على

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

ما يميز هذه الدراسة

تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة، بعرض وتحليل مؤشرات الشمول المالي التي لها علاقة بوسائل الدفع الحديثة والكثافة المصرفية في الجزائر أثناء وبعد جائحة كورونا، وعرض واقع الشمول المالي في الوطن العربي، كما تطرقت هذه الدراسة الى واقع وسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر ومساهمتها في تعزيز الشمول المالي.

هيكل الدراسة

على ضوء الفرضيات والأهداف الأساسية للدراسة، تم تقسيم دراستنا الى فصلين هما:

- ✓ **الفصل الأول** تناولنا فيه الاطار النظري لوسائل الدفع الحديثة والشمول المالي، حيث خصصنا المبحث الأول للمفاهيم الأساسية لوسائل الدفع الحديثة وأنواعه، أما المبحث الثاني فتناولنا فيه المفاهيم الأساسية الشمول المالي؛
- ✓ **الفصل الثاني** هو فصل تطبيقي، تطرقنا فيه لنظام الدفع في الجزائر في المبحث الأول، أما المبحث الثاني فقمنا بعرض وتحليل المؤشرات الجزئية للشمول المالي من خلال وسائل الدفع الحديثة في الجزائر، فيما خصصنا المبحث الأخير لدراسة أهم الوسائل الحديثة في بريد الجزائر ومساهمتها في تعزيز الشمول المالي؛

وفي الأخير تم الخروج بخاتمة، تضمنت اختبار الفرضيات، و أهم النتائج المتوصل اليها، وعلى اثرها تم طرح بعض الاقتراحات التي رأيناها مناسبة.

الفصل الأول:

الإطار النظري لوسائل الدفع

و

الشمول المالي

تمهيد

تعتبر وسائل الدفع الطريقة التي يستطيع من خلالها الأفراد تسوية التزاماتهم أو دفع أثمان السلع والخدمات التي يحصلون عليها، وقد تطورت هذه الوسائل على مر الزمن، تبعا لتطورات الحياة الاقتصادية وظروف السوق والتطورات التكنولوجيا وقد حظيت بالقبول الاجتماعي لها، فقد بدأت بنظام المقايضة، ثم بعد ذلك ظهرت النقود السلعية ثم بدأ استخدام النقود الورقية التي تستمد قوتها من القانون، ومع التطور غير المسبوق في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ظهرت الأساليب الحديثة لوسائل الدفع التي سرعان ما انتشرت انتشارا واسعا نتيجة للمميزات التي تحققها وهو ما سنحاول التطرق له في المبحث الأول من هذا الفصل.

وفي المقابل هناك فئات عديدة في المجتمع غير قادرة على الوصول واستخدام مختلف الخدمات المالية وبالأسعار الملائمة، لذلك تحرص الحكومات والبنوك التجارية خاصة على إيصال الخدمات المالية والمصرفية لكل أفراد المجتمع وبتكاليف معقولة، ولتحقيق ذلك يجب وضع استراتيجيات وسياسات مصرفية وفق مبادئ وآليات مبتكرة، وقد عرفت تلك السياسات بالشمول المالي وهو ما سنحاول التطرق له في المبحث الثاني من هذا الفصل.

المبحث الأول: وسائل الدفع الحديثة

لقد فرض التطور التكنولوجي في الوقت الحاضر و زيادة تطبيقه في جميع مناحي الحياة و منها العمل المصرفي، استخدام وسائل دفع تختلف عن تلك الوسائل التقليدية، و التي تعرف بوسائل الدفع الحديثة الالكترونية، و التي اتخذت أشكالا تتلائم مع متطلبات الحياة المعاصرة، والمعاملات المتطورة باستخدام شبكات الانترنت، ومن أهم هذه الوسائل البطاقات البنكية التي تطورت من بطاقات ذات شريط مغناطيسي الى بطاقات ذات خلية الكترونية، كما ظهرت عدة وسائل دفع حديثة وسنحاول في هذا المبحث التطرق إلى الاطار النظري لهذه الوسائل الحديثة.

المطلب الأول: تعريف ونشأة وتطور وسائل الدفع الحديثة

شهدت وسائل الدفع الحديثة عدة تعريفات اختلفت في مضامينها ولكن اتفقت في جوهرها، وقد شهدت وسائل الدفع الحديثة عدة تطورات تبعا لتطور التكنولوجيا المالية، وهو ما سنحاول التطرق له في هذا المطلب.

أولا: تعريف وسائل الدفع الحديثة

في ظل التطورات التكنولوجية ومتطلبات ادخال الشبكة الالكترونية في توفير الخدمات البنكية ظهرت وسائل الدفع الحديثة الالكترونية كإضافة لوسائل الدفع التقليدية، ويمكن تعريفها على أنها:

"هو ذلك النظام الذي من خلاله يستطيع المتعاملين من التبادل المالي إلكترونيا بدلا من استخدام النقود الورقية أو الشيكات الورقية، حيث يقوم البائعون عن طريق الانترنت بتوفير طرق سهلة وسريعة وآمنة للحصول على أثمان منتجاتهم من الزبائن"[1].

تعرف أيضا على أنها "الدورة الالكترونية المأمونة والسريعة لنقل الأموال من المشتري الى البائع عبر المؤسسات المالية وبأقل تكاليف ممكنة"[1].

[1] محمد عبد حسن الطائي، **التجارة الالكترونية -المستقبل الواعد للأجيال القادمة**، دار الثقافة، الطبعة الأولى، عمان، 2010، ص178

كما تعرف على أنها "عملية تحويل الأموال، هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية أو باستخدام أجهزة الكمبيوتر، وارسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة الكترونية لإرسال البيانات"[2].

أما التشريع الجزائري فقد عرفها من خلال[3]:

- ✓الأمر رقم03-11 المتعلق بالنقد والقرض المؤرخ في 26أوت 2003 والذي يعد أول قانون جزائري تضمن التعامل بالوسائل الحديثة الالكترونية في القطاع المصرفي، ويتضح ذلك من خلال نص المادة 69 منه التي نصت على ما يلي "تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما يكن السن أو الأسلوب التقني المستعمل"[4].
- ✓المادة 06 من قانون 05/18 للتجارة الالكترونية المؤرخ في 10 ماي 2018، يعرف المشرع الجزائري وسيلة الدفع الالكتروني على أنها " كل وسيلة دفع مرخص بها طبقا للتشريع المعمول به تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو عن بعد، عبر منظومة الكترونية"[5]، وعليه يكون عمل هذه الوسائل بناءا على مجموعة من الأسس والقوانين، التي تحقق للمستخدم السرية الكاملة لمعلوماته الخاصة، وتحمي أنشطة عملية الشراء وتضمن وصول الخدمة للمستخدم.

---

[1]محرز نور الدين و صيد مريم، **نظم الدفع الالكتروني ودوره في تفعيل التجارة الالكترونية مع إشارة حالة الجزائر**، الملتقى العلمي الدوري الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، جامعة خميس مليانة، 26-27 أفريل 2011، ص14

[2]عبير بن صالح، **دور وسائل الدفع الالكترونية في عمليات تبييض الأموال**، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وأسواق مالية، جامعة مستغانم، 2016/2015، ص3

[3]عمارة مسعودة، عباس راضية، **الدفع الالكتروني في الجزائر بين النصوص القانونية والواقع**، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، العدد 02، المجلد 11، تاريخ النشر 2022/04/21، ص59

[4]الجريدة الرسمية، العدد52.، المادة 69 من الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 2003/08/26، ص10

[5]الجريدة الرسمية، العدد34، المادة 06 من قانون 05/18 المؤرخ في 2018/05/10

ثانيا: نشأة وتطور وسائل الدفع الحديثة

ان ظهور وسائل الدفع الحديثة (الالكترونية) هو نتيجة التجديدات المالية بفعل الصيرفة الالكترونية أو مصارف الانترنت ومهما كانت درجة الحداثة على المستويات الجزئية فان عالم الوساطة المالية عرفت تحولا نوعيا غير من أبعاد وأهداف واستراتيجيات المصارف في السنوات الأخيرة وكان ذلك نتيجة منطقية لثورة التكنولوجيات الجديدة في الاعلام والاتصال وعولمة الأسواق المالية والمصرفية[1].

ولقد مرت وسائل الدفع الالكترونية في تطورها بالمراحل التالية:

المرحلة الأولى: تتعلق بالنشأة الأولى للنقود الالكترونية التي انطلقت من التجارة الى المصارف، وكان ذلك أول مرة سنة 1914 وضعت أول بطاقة من قطعة معدنية كرمز للعلاقة بين وحدة تجارية وعملائها الأكثر ثقة وتميزا ثم تلتها بطاقة سنة 1918 لكن البطاقة الحديثة لم تظهر إلا سنة 1936.

المرحلة الثانية: ظهور البطاقة البنكية حيث ظهرت أول بطاقة ائتمان مصرفية سنة 1947 من طرف بنك falatabuch national bank، وعرفت المنظمة العربية أولى البطاقات المصرفية سنة 1981 في مصر من طرف البنك العربي الافريقي.

المرحلة الثالثة: في هذه المرحلة ظهرة منظمات دولية راعية للبطاقات، حيث ظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية شبكتان دوليتان لمعالجة المعاملات التي تتم باستخدام البطاقات البنكية (كادارة عمليات المقاصة والتحويلات)[2].

[1] سعيد بريكة، **واقع عمليات الصيرفة الالكترونية وآفاق تطورها في الجزائر** ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، 2011، ص153

[2] عبد القادر بحيح، **الشامل لتقنيات أعمال البنوك**، دار الخلدونية الجزائر، 2013، ص236

المطلب الثاني: خصائص وأهمية وسائل الدفع الحديثة

ان التطورات التي طرأت على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أدت الى استحداث وتطوير وسائل دفع الكترونية حديثة بالخصائص التي تميزها وأهميتها في تسوية وتسهيل مختلف المعاملات التجارية والمالية.

ومن خلال هذا المطلب سنحاول التطرق لخصائص وأهمية هذه الوسائل الحديثة.

أولا: خصائص وسائل الدفع الحديثة الالكترونية

تتميز وسائل الدفع الالكترونية بالخصائص التالية[1]:

1. **يتسم الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية:** أي أنه وسيلة مقبولة في جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحسابات في المعاملات التي تتم عبر الفضاء الالكتروني في كل أنحاء العالم؛
2. **يتم الدفع باستخدام النقود الالكترونية:** وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل؛
3. **يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد:** حيث يتم ابرام العقد بين أطراف متباعدين في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الأنترنت؛
4. **يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك:** أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة بينهم؛
5. **يتم الدفع بأحد الأسلوبين:**

- ✓ **من خلال نقود مخصصة مسبقا لهذا الغرض:** ومن ثم فان الدفع لا يتم إلا بخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية المعاملات الأخرى بغير هذه الطريقة؛

[1] ماطي مريم، **واقع وسائل الدفع الالكترونية ومستقبلها في ظل أزمة كوفيد 19 –دراسة حالة الجزائر-**، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، العدد01، المجلد07، تاريخ النشر 2022/03/31، ص12

- ✓**من خلال البطاقة البنكية العادية:** حيث لا يوجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض، بل أن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقة قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك؛

6.يتم الدفع الالكتروني من خلال نوعين من الشبكات:

- ✓ **بشبكة خاصة:** يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد، ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم؛
- ✓ **شبكة عامة:** حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة؛

ثانيا: أهمية وسائل الدفع الحديثة

إضافة الى الأهمية العامة لوسائل الدفع الحديثة، برزت أهمية هذه الوسائل في ظل الظروف الاستثنائية التي مر بها العالم خلال تفشي جائحة كورونا.

1. الأهمية العامة لوسائل الدفع الحديثة

ان اتساع نطاق التجارة الالكترونية سمح بتضاؤل دور النقود الورقية والدفع التقليدي أمام ازدهار الدفع الالكتروني، حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية وكان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة بديل للشيك وغيرها من وسائل الدفع التقليدية.

لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الالكترونية التي تتم عبر شبكة الأنترنت حيث تتوارى المعاملات الورقية. من هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة التجارة الالكترونية، لهذا يتم الدفع الكترونيا.

يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين مثل ارسال شيك عن طريق البريد أو من خلال الفاكس، أو ارسال البيانات الخاصة بحساب بنكي، لكن هذه الوسائل لا تصلح وخصوصية التجارة الالكترونية

ومقتضيات السرعة فيها، لذا كانت أهمية اللجوء الى الدفع الالكتروني من خلال شبكات الاتصال المختلفة وما زاد من أهمية وسائل الدفع الالكترونية هي تلك الخصائص التي يتميز بها[1].

2. أهمية الدفع الالكتروني في ظل وباء كورونا

في ظل الظروف الاستثنائية التي مرت بها البلاد من انتشار جائحة كورونا، ازدادت أهمية الدفع الالكتروني حفاظا على الصحة العمومية، وذلك من خلال[2]:

- ✓التقليل من تواجد الأفراد في مقرات البنوك ومراكز البريد ومختلف الفضاءات التجارية وتفادي الاحتكاك؛
- ✓تفادي استخدام النقد وتداوله باعتباره ناقلا للعدوى؛
- ✓يقلل الدفع الالكتروني من الخروج لدفع الفواتير وغيرها من الالتزامات، باعتبار ذلك يتم من المنازل؛

المطلب الثالث: أطراف التعامل بأنظمة الدفع الحديثة وعوامل تطورها ودورها في كبح انتشار وباء كورونا

سنتطرق في هذا المطلب الى العناصر الأساسية في أنظمة الدفع الحديثة، والى اهم العوامل التي أدت الى تطورها ودورها في كبح انتشار وباء كورونا.

أولا: أطراف التعامل بأنظمة الدفع الالكتروني

تشترك أنظمة الدفع الالكتروني في أنها وسيلة لانتقال النقود من شخص لآخر، ومجموعة لشخص آخر أو لمجموعة أخرى عبر شبكة الأنترنت دون الحاجة للتفاعل وجها لوجه ، وعلى اختلاف هذه النظم نجد أنها تحتوي جميعا على أربعة عناصر[3] :

---

[1] سلطاني خديجة، **إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الالكترونية**، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية ونقود، جامعة بسكرة، 2013، ص43

[2] لعلاوي نواري، حماني عبد الرؤوف، **مساهمة الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي والوقاية من جائحة كورونا في الجزائر البطاقة الذهبية لبريد الجزائر نموذجا**، مجلة المشكاة في اقتصاد التنمية والقانون، العدد 12، المجلد 05، تاريخ النشر 2020/12/29، ص49

[3] جلال عايد الشورة، **وسائل الدفع الالكتروني**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، مصر، 2008، ص35

1 **المنظم (المركز العالمي للبطاقة):** هي مؤسسة عالمية تقوم بعملية انشاء البطاقات وتتولى رعايتها وتصدر تراخيص لجميع البنوك الموجودة في انحاء العالم بالموافقة على دخولها في عضوية هذه البطاقات و تتولى تسوية العمليات المالية المستحقة جراء استخدامها ويتم ذلك مقابل عمولة تتراوح عادة بين 1%-4% من قيمة العملية يدفعها التاجر مع الاشتراك السنوي.

2 **المصدر(المحرر):** هو البنك أو المؤسسة المالية التي لها أدوار عدة، منها التعاقد مع المركز العالمي للبطاقات من أجل حصولها على ترخيص يسمح لها بإصدار البطاقات من خلال دخولها في عضوية اصدار البطاقات، والتعاقد مع التجار المحليين من أجل قبول هذه البطاقات من عملائها لتسوية عملياتهم من شراء أو تقديم خدمات معينة بالإضافة الى التعاقد مع عملائهم للتعامل بمثل هذه البطاقات في دفع ما يستحق عليهم للتجار مقدم السلعة أو الخدمة وحصول التاجر على مقابل ما يقدمه الى عملائه باستخدام هذه البطاقة.

3 **التاجر:** ان هذا الوصف يطلق على الشركات، أو المؤسسات صاحبة السلع ومحلات البيع ومراكز تقديم الخدمات للجمهور بشكل عام ويبرم اتفاق مع مصدر البطاقة لقبول البيع بالبطاقة ومن ثم يرجع الى مصدر الى مصدر البطاقة للحصول على ثمن هذه السلعة.

4 **حامل البطاقة:** هو الشخص أو الأشخاص الذين حصلوا على البطاقة بناء على طلب تم تقديمه للمصدر ووافق على منحهم إياها، لتمكنهم من الشراء بواسطتها أو الحصول على الخدمات وكذلك تمكنهم من السحب النقدي من الصراف الالي باستخدام هذه البطاقة الممنوحة لهم.

ثانيا: عوامل تطور وسائل الدفع الحديثة

هناك العديد من العوامل التي أدت الى تطور وسائل الدفع وتحولها من الشكل التقليدي الى أشكال أخرى تؤدي نفس الوظيفة لكن بطرق مختلفة أكثر تطورا، ولعل أهم هذه العوامل ما يلي[1]:

1.تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية: ويرجع ذلك لعدة أسباب، نذكر أهمها:

- ✓نقص في الملائمة، فالحاجة الى الوجود الشخصي للعملاء يترجم هذا الى التأخر في اقتناء المنتج أو الخدمة مما ينتج عنه تكلفة أعلى، وبالنسبة للبائع يعني خسارة في الإيرادات نتيجة لانخفاض المبيعات أو فقدانها؛
- ✓عدم اجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي؛
- ✓نقص الأمن، فالتوقيعات يمكن أن تزور والشيكات والكمبيالات والسندات لأمر يمكن أن تسرق أو تضيع، ومشكل الشيكات بدون رصيد.....؛
- ✓ارتفاع تكلفة المدفوعات؛

2.استخدام شبكة الانترنيت في المجال المصرفي: أدت التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى ابتكار الأنترنت والتي تعتبر شبكة عالمية مفتوحة، والتي استعملت في كافة المجالات بما فيها المجال المصرفي، حيث أضفت نوعا من السهولة في الاستعمال والسرعة وقلة التكلفة واختصار المسافات، كما ساهمت في تطوير وسائل دفع حدثية لتواكب هذه الشبكة وتحقق المنفعة لكلا الطرفين سواء البنوك أو العملاء[2].

3. التوجه نحو التجارة الالكترونية: يعد مصطلح التجارة الالكترونية واحدا من المصطلحات الجديدة التي دخلت حياتنا المعاصرة بقوة، وأصبحت شائعة الاستخدام، ولقد ساهمت في إيجاد البيئة النظيفة لصناعات وسلع وخدمات، فهي تسعى الى تبادل المعلومات

[1] عفاف بن شغيب، **أدوات الدفع الحديثة وأثرها على البنوك التجارية في ظل العولمة المالية**، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة قالمة، 2016، ص43

[2] طارق عبد العال حمادة، **التجارة الالكترونية الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية**، الدار الجامعية، الطبعة الثانية، مصر، 2008، ص145

عبر المنظمات الحكومية ومنظمات الأعمال الخاصة والعامة بغية تخفيض التكاليف و تخفيض الآثار السلبية وتعظيم عولمة الشركات، وهناك العديد من الدوافع التي أدت الى ظهور التجارة الالكترونية هي[1]:

- ✓**تسيير المعاملات التجارية:** سمحت التجارة الالكترونية بدمج واختزال جزء كبير من المراحل المختلفة في المعاملات التجارية بين البائع والمشتري؛
- ✓**الفعالية التجارية:** الرغبة في الوصول الى مستوى عال من النجاعة في الإنتاج والتوزيع يشكل دافعا مهما، يمكن التجارة الالكترونية من انتاج معلومات تحجز وتحفظ بطريقة آلية؛
- ✓**تطوير أسواق جديدة:** وذلك عن طريق إيجاد منافذ وأسواق جديدة أكثر فعالية وحركية لتطوير التجارة الالكترونية؛

ثالثا: دور وسائل الدفع الحديثة في كبح انتشار وباء كورونا

ساهمت وسائل الدفع الحديثة بشكل فعال في الحد من انتشار وباء كورونا المستجد كوفيد19، حيث جاءت لتقدم حلا سريعا للأشخاص الذين يقطنون في مناطق ينتشر فيها الفيروس، وذلك على اعتبار أنهم لن يضطروا إلى التعامل مع بعضهم البعض بالأوراق النقدية التي قد تكون موبوءة بالفيروس، فمخاوف انتشار الأوراق النقدية الموبوءة جعلت البنوك الصينية على سبيل المثال تشرع في تعقيمها من خلال استخدام الأشعة فوق البنفسجية أو درجات الحرارة المرتفعة ثم تخزينها لفترة معينة قبل تعميمها، للحرص على عدم احتوائها على أي من مخلفات الفيروس، فمعظم الفئات العمرية الكبيرة في السن التي يتعذر عليها الخروج بسبب المرض كاستثناء في حالة الطوارئ، يلجؤون إلى اقتناء حاجياتهم الضرورية ودفع ثمنها بطريقة الكترونية عبر الأنترنت عن طريق وضع الرقم السري الموجود في البطاقة المصرفية أو البنكية لإنجاز معاملاتهم المالية دون الحاجة إلى الأوراق النقدية ودون الحاجة إلى التنقل لجلبها، بل تتيح لهم بعض المواقع الالكترونية خاصية

[1] إبراهيم بختي، **التجارة الالكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص45

التوصيل إلى العنوان المطلوب، وشهدت شركة أمازون الأمريكية إقبالا كبيرا على شراء المنتوجات الضرورية المعروضة للبيع في متجرها حيث أكدت ذلك صحيفة arabic.cnn في مقال لها على أن تفشي فيروس كورونا تسبب في زيادة كبيرة على شركة أمازون في عمليات التسوق عبر الإنترنت، ما أثر على إمكانية الشركة العملاقة لمواكبة الطلب، ودفعها لإضافة 100 ألف وظيفة جديدة بدوام كامل وجزئي في الولايات المتحدة الأمريكية.

فبالدفع الإلكتروني لن يضطر المجتمع إلى مغادرة مقر سكناهم بل سيقومون بعمليات شراء كل ما يحتاجونه إلكترونيا مثل الخدمات التي توفرها البطاقة البنكية بايبال لتسهيل عمليات الدفع الإلكتروني[1].

المطلب الرابع: أنواع وسائل الدفع الحديثة، مزاياها وعيوبها وعوامل نجاحها ومستقبلها في ظل جائحة كورونا

سنتطرق في المطلب الى مختلف وسائل الدفع الالكترونية الحديثة، والى مزايا وعيوب هذه الوسائل وعوامل نجاحها، ومستقبلها في ظل جائحة كورونا.

أولا:أنواع وسائل الدفع الحديثة

1. البطاقات البنكية

توجد عدة تعاريف للبطاقة البنكية نذكر أهمها:

"هي كل بطاقة تسمح لحاملها بسحب أو بنقل الأموال، ولا يمكن أن تصدر إلا من طرف هيئة قرض أو مؤسسة مالية أو مصلحة مرخص لها بوضع وإصدار البطاقات كالمصارف، الخزينة العامة، مصالح البريد"[2].

و هي عبارة عن "بطاقة بلاستيكية مغناطيسية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حمل النقود، فهي بطاقة بلاستيكية مستطيلة الشكل تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها، و

[1] امراني علوي حافظ، **دور الدفع الالكتروني في الحد من انتشار فيروس كوفيد 19 المستجد**، مقال منشور في الموقع الالكتروني: https://moneast.blogspot.com/2021/04/19.html، تم الدخول يوم 2022/04/17

[2] Jeantin Michel et Le Cannu Paul, "**Droit Commercial – Instruments De Paiement Et De Crédit -Entreprise Difficulté** -", 5° Edition, Précis Dalloz, Paris, 1999, p 2

شعارها و توقيع حاملها، و بشكل بارز على وجه الخصوص رقمها، و اسم حاملها، ورقم حسابه، وتاريخ انتهاء صلاحيتها"[1].

وهناك عدة أنواع من البطاقات نذكر أهمها ما يلي:

1.1. بطاقة السحب الالي (CACH CARD) : يمكن للعميل بمقتضاها سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى متفق عليه، ويتم إصدارها من جانب البنك رغبة في عدم وجود زحام على شباك الصرف، وكذلك لتمكين العميل من صرف المبلغ الذي يحتاجه خلال الفترة التي يكون فيها البنك مغلق[2]. وبطاقة السحب تتخذ ثلاث أنواع:

- ✓**بطاقة السحب أحادية البنك:** تستعمل فقط في الموزعات الالية التابعة للبنك المصدر لها؛
- ✓**بطاقة السحب البنكية المحلية:** تستعمل في مختلف الموزعات الالية التي تحوز عليها مختلف البنوك المحلية؛
- ✓**بطاقة السحب البنكية الدولية:** تستخدم في مختلف الموزعات الالية للبنوك على مستوى دولي بموجب اتفاق مبرم بينها؛

2.1. بطاقة الدفع (DEBET CARD): وتخول حاملها الاستفادة من الخدمات التالية:

- ✓سحب النقود من الموزعات الالية و الشبابيك الالية للبنوك؛
- ✓تسديد فواتير الخدمات كالكهرباء والغاز والهاتف....؛
- ✓سداد مقابل السلع والخدمات حيث يتم تحويل ذلك المقابل من حساب العميل الى حساب التاجر لذلك تعتمد هذه البطاقة على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك، أو يقوم البنك بوضع سقف معين من النقود الذي يمكن استخدامه من خلال حامل البطاقة؛

وهناك بطاقات دفع محلية و أخرى دولية، كما نجد أيضا بطاقات الخصم الفوري، وبطاقات الخصم المؤجل(بطاقات الحساب) حيث يمكن استخدامها مع تأجيل الخصم بسبب عدم

[1] الرومي محمد أمين, **التعاقد الالكتروني عبر الانترنت**, دار المطبوعات الجامعية, الطبعة الأولى, الإسكندرية, 2004، ص125

[2] الرومي محمد أمين، **مرجع سابق**، ص135

كفاية رصيد الحساب البنكي لحاملها، حيث يمهل البنك صاحبها مدة زمنية أقصاها شهر لدفع قيمة الاستخدامات، و في حال تأخر عن التسديد تفرض عليه فوائد التأخير.

3.1. بطاقة ضمان الشيكات(CHEQUE GUARANTEE CARD): يتعهد فيها البنك بسداد الشيكات التي يحررها العميل بشروط معينة، وتحتوي هذه البطاقة عادة على اسم العميل وتوقيعه ورقم حسابه والحد الأقصى الذي يتعهد البنك الوفاء به في كل شيك يحرره العميل، ويقوم العميل بإبراز البطاقة للمستفيد و التوقيع على الشيك إضافة الى التأكد من صلاحية البطاقة للاستعمال، و اذا تحققت هذه الشروط، و خاصة تحرير الشيك وفقا للحد الأقصى المسموح به، و كتابة رقم البطاقة على ظهر الشيك وصحة توقيع الساحب، فان البتك المسحوب عليه ملزم بدفع قيمة الشيك للمستفيد بغض النظر عن وجود رصيد كاف لديه من عدمه[1].

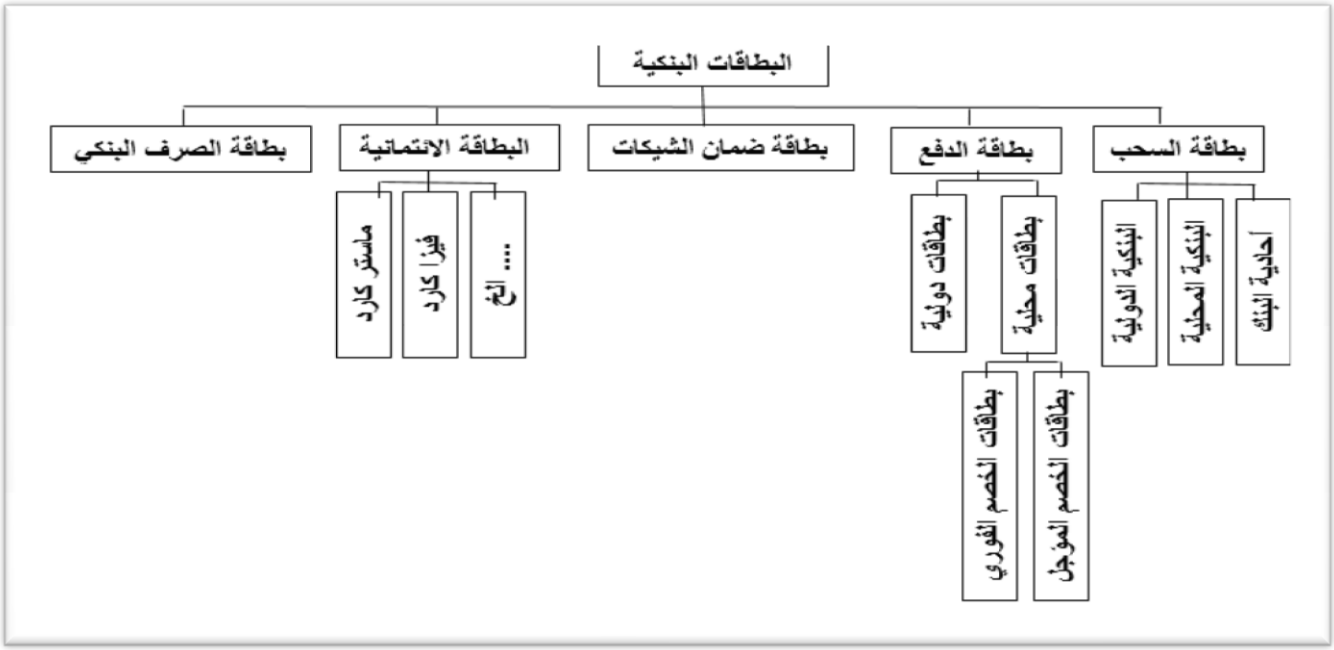
4.1. البطاقة الائتمانية (CREDIT CARD): هي بطاقة تستعمل لتسديد قيمة المشتريات الفورية، ومن أمثلتها بطاقة ماستركارد وفيزا كارد وأمريكان اكسبريس، تصدر بالعملة المحلية والأجنبية، وتستخدم عادة في التسوق عبر الأنترنت، لذلك يمكن تسميتها أيضا بطاقة الأنترنت.

5.1. بطاقة الصرف البنكي(CHARGE CARD): تتيح هذه البطاقة لحاملها الشراء على الحساب في الحال، على أن يتم التسديد بصورة لاحقة، فهي لا تتضمن أي معنى للائتمان بل على حاملها أن يسدد قيمة مشترياته مباشرة بمجرد ارسال الفاتورة له ولا يتحمل جراء ذلك أي فوائد في الفترة ما بين الشراء و السداد، ولا تتجاوز فترة الائتمان فيها مدة الشهر حيث أن المحاسبة فيها تتم شهريا، وفي حال تأخر العميل عن السداد خلال الفترة المحددة فان البنك يحمله فوائد على التأخير[2].

[1] القضاة فياض، **الالتزامات الناتجة عن استعمال بطاقات الائتمان**، مجلة الدراسات، العدد02، المجلد26، 1999، ص400

[2] سامح محمد عبد الحكيم، **الحماية الجنائية لبطاقات الائتمانية -جرائم بطاقات الدفع الالكترونية-**، دار النهضة العربية، القاهرة، 2003، ص19

الشكل رقم 1-1: البطاقات البنكية



المصدر: من أعداد الباحث اعتمادا على ما سبق

2.البطاقات الذكية

من أهم الابتكارات الحديثة في قطاع الدفع بالبطاقات هو تطوير البطاقات الذكية (Smart Card) وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ذات مواصفات ومقاييس معينة، تحتوي في داخلها على رقاقة الكترونية للذاكرة تعمل كشبه حاسب الذي يزودها بطاقة تخزينية أكبر من تلك التي تستوعبها البطاقات ذات الشرائط الممغنطة، وتقدم هذه البطاقة العديد من الخدمات، ولديها عدة مميزات نذكرها فيما يلي:[1]

- ✓تحتوي على شريحة للذاكرة؛
- ✓تتيح لحاملها استعمالها كبطاقة سحب ودفع وائتمان؛
- ✓تخزن بيانات الزبون، منها بعض البيانات الشخصية الخاصة بحاملها مثل التاريخ الطبي للشخص ومعلومات عن حساباته الشخصية المصرفية؛

[1] مدحت صادق، **أدوات وتقنيات مصرفية**، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، 2001، ص303

- ✓باستخدام البطاقة الذكية في أجهزة الصراف الالي يمكن للعميل شحنها بمبلغ معين من النقود من حسابه، وتخزن عليها كافة البيانات وعليه لا تعتمد على الاتصال مع حاسوب المصرف أو الجهة المصدرة، فهي عبارة عن كمبيوتر متنقل، وتمثل حماية كبيرة ضد التزوير وسوء الاستخدام؛
- ✓إمكانية تحويل النقود من بطاقته الى بطاقة أخرى، أو تحويل النقود من حسابه البنكي الى بطاقته الذكية أو العكس؛
- ✓قدرتها على تخزين المدخل البيولوجي BIOMETRICS و يعني هذا المصطلح الوسائل التي يمكن عن طريقها التعرف على السمات الشخصية للفرد مثل مسح شبكة العين وهندسة اليد أو بصمة الاصبع وبصمة الشفاه و الصوة و أنسجة الأوردة. وبعبارة أخرى تعد البطاقة الذكية مثل بطاقة الهوية التي تصدرها مصلحة الأحوال المدنية، ويمكن اعتبارها مثل جواز السفر الذي تصدره مصلحة الجوازات، وذلك يحدث بالفعل في سنغافورة، حيث يمكن للفرد أن يستغني عن اصدار جواز السفر ويستخرج البطاقة الذكية، ويسجل عليها بياناته الشخصية وكذلك بيانات تذكرة الطيران، بحيث تعد البطاقة الذكية بديل لجواز السفر و تذكرة الطيران؛

وتجدر الإشارة أن أعوان البنوك يستخدمون البطاقة الذكية مع الرمز السري لامضاء أوامر الدفع العالمية التي تمر عبر أكبر شبكة عالمية (SWIFT) لنقل الأموال و التي تربط أكثر من 90% من بنوك العالم، وكمثال على البطاقة الذكية هناك بطاقة موندكس (Mondex Smart Card) و هي منتج لمؤسسة ماستر كارد العالمية وتكتسب القبول على الأنترنت.

3. النقود الالكترونية

يعرف صندوق النقد الدولي النقود الالكترونية على أنها "قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية مخزنة في شكل الكتروني أو في ذاكرة الكترونية لصالح المستهلك"[1]، و هي عبارة عن "نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات الكترونية تخزن في مكان امن على الهارد ديسك لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل يعرف باسم المحفظة الالكترونية، ويمكن للعميل استخدام هذه المحفظة في القيام بعمليات البيع و الشراء و التحويل".

وعلى ذلك يمكن تجسيد النقود الالكترونية في صورتين[2]:

- ✓ **حامل النقد الالكتروني:** يحتوي على احتياطي نقدي مخزن في البطاقة يسمح بإجراء الدفع للمشتريات الصغيرة.
- ✓ **النقد الافتراضي:** عبارة عن برنامج يسمح بإجراء الدفع عبر شبكة الأنترنت.

4.المحفظة الالكترونية:

هي عبارة عن برنامج الكتروني يقوم المستخدم بتنزيله على الحاسوب أو الهاتف الذكي، ويخزن فيه رقم بطاقته الحسابية ومعلوماته الشخصية، الهدف الأساسي منه هو تخزين النقود الالكترونية، و يمكن تعريف محفظة النقود الالكترونية بأنها "وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر "[3]، حيث يمكن استخدام المحفظة الالكترونية عند التسوق عبر الانترنت مثلا من خلال تشغيل البرنامج الذي يقوم بتعبئة نموذج بشكل أوتوماتيكي لتسوية المعاملات، ومن أهم الشركات الداعمة للمحافظ الالكترونية شركات فيزا كارد، ماستر كارد وغيرها.

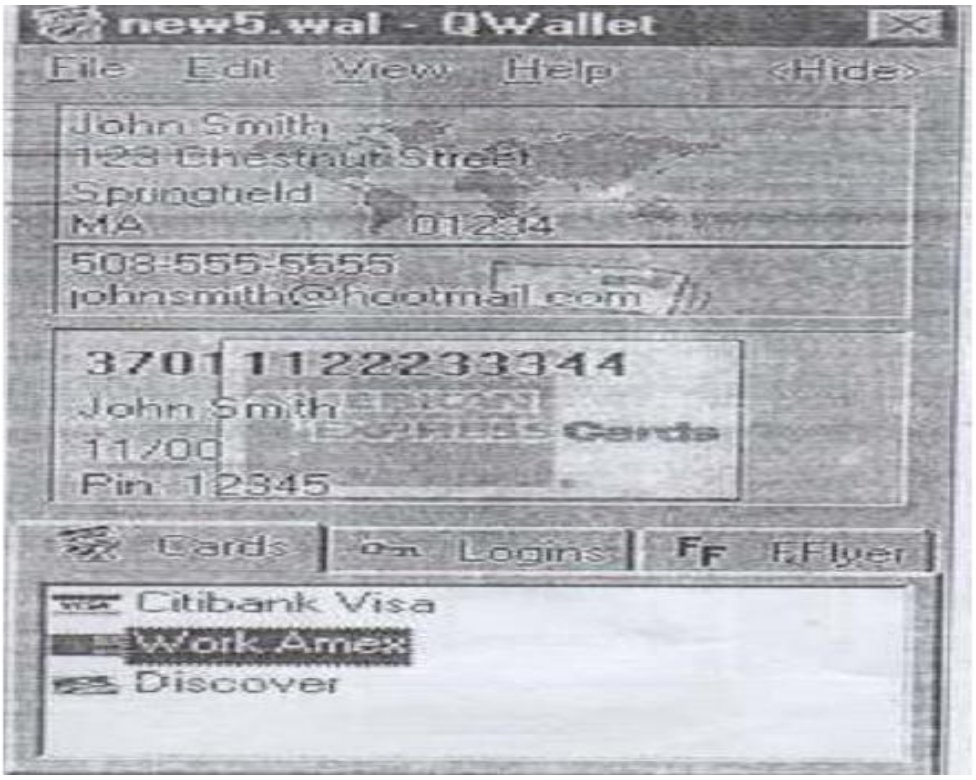
---

[1] Hashem Moustafa Shérif et Serhouchi Ahmed, **La Monnaie Electronique**, Edition Eyrolles, Paris, 1999, p46

[2] عبد القادر خليل، **الاقتصاد البنكي**، ديوان المطبوعات الجامعية، 2017، ص66

[3] غنام شريف محمد، **محفظة النقود الالكترونية**، دار النهضة العالمية، مصر، 2003، ص12

الشكل رقم1-2 : نموذج عن المحفظة الالكترونية



المصدر: الحبيب بن باير و محمد عبد العزيز بن كاملة، **الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة وسائل الدفع – مدخل لتطور الأداء والفعالية المصرفية للبنوك الجامعية**، جامعة وهران، 26-27أفريل 2011، ص11

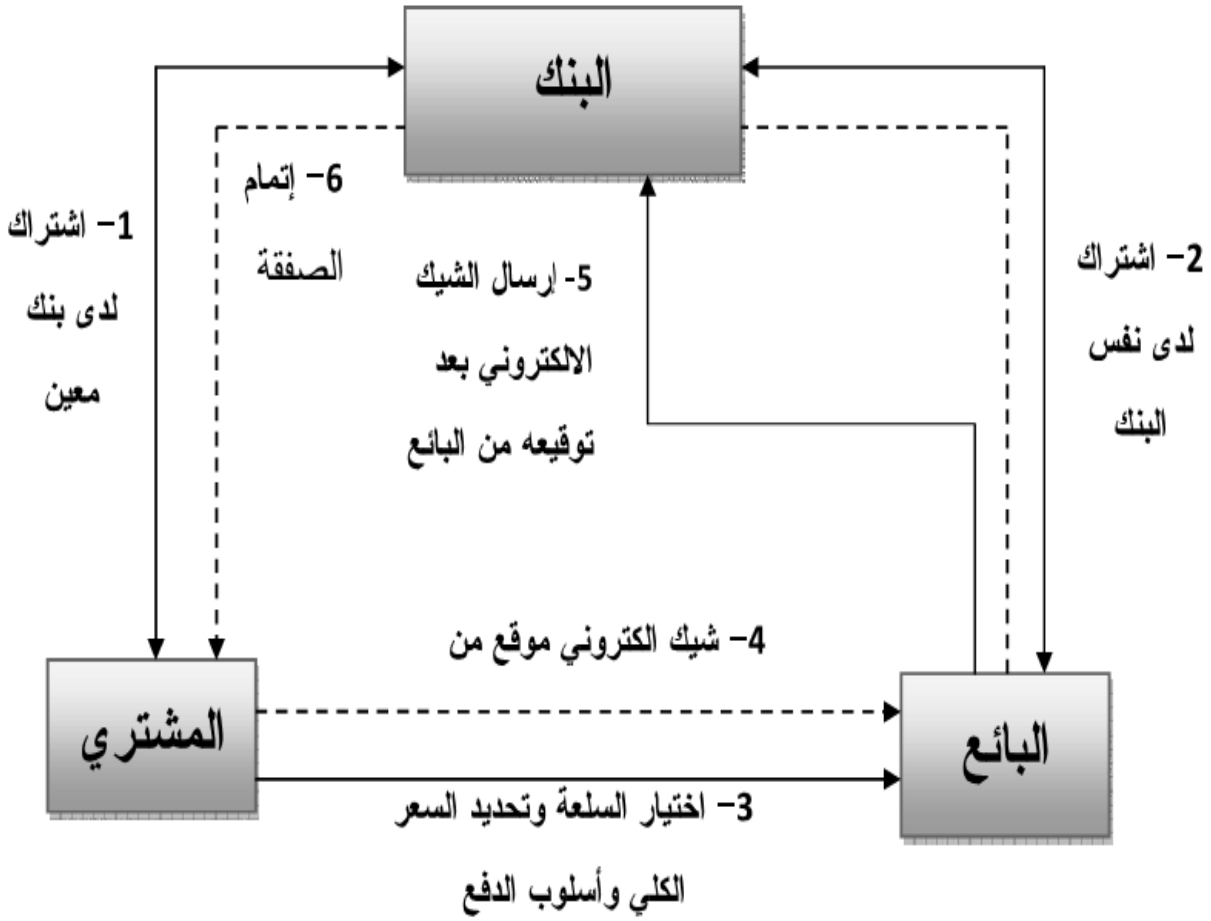
5.الشيكات الالكترونية

هو مثل الشيك التقليدي سوى أنه يعالج الكترونيا، تعتمد فكرة الشيك الالكتروني على وجود وسيط لإتمام عملية التخليص والمتمثل في جهة (البنك) الذي يشترك لديه البائع والمشتري من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بهما مع تحديد التوقيع الالكتروني لكل منهما وتسجيله في قاعدة البيانات لدى البنك الالكتروني، من البنوك التي تتبنى فكرة الشيكات الالكترونية بنك بوسطن، سيتي بنك.

فالشيك الالكتروني عبارة عن رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك الى مستلم الشيك ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الأنترنت الذي يقوم بتحويل قيمة الشيك لحساب حامل الشيك وبعدها يقوم بإلغاء الشيك واعادته الى مستلم الشيك(حامله) كدليل على

صرف الشيك. كما يمكن نقل ملكية الشيك بصورة الكترونية عن طريق التظهير الالكتروني[1].

الشكل رقم 1-3 : مراحل التعامل بالشيك الالكتروني



المصدر: محمد الصيرفي، **الإدارة الالكترونية**، دار الفكر الجامعي للنشر، مصر، الطبعة الأولى 2006، ص471

[1] الجنبيهي منير، **البنوك الالكترونية**، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2005، ص50

6.الكمبيالة الالكترونية

تتجلى الكمبيالة الالكترونية في صورتين أساسيتين، تجعلان من الكمبيالة الالكترونية تنقسم الى نوعين هما[1]:

- ✓**كمبيالة الكترونية ورقية:** وهي كمبيالة ورقية تقليدية يتم معالجتها بشكل الكتروني للتحصيل أو التظهير
- ✓**كمبيالة الكترونية ممغنطة:** حيث تصدر أساسا على دعامة الكترونية ممغنطة.

وتمتاز الكمبيالة الورقية الالكترونية مقارنة بالكمبيالة الالكترونية الممغنطة بسهولة استعمالها، كما أنها تخضع لأحكام نظام الأوراق التجارية كالقانون التجاري عكس الكمبيالة الممغنطة.

7.السند لأمر الالكتروني:

لا يختلف تعريف السند لأمر الالكتروني كورقة تجارية عن السند لأمر التقليدي سوى في كونه يعالج بطريقة الكترونية

8.التحويل الالكتروني:

يقصد بالتحويل الالكتروني مجموعة من القواعد والإجراءات المعتمدة في تحويل الأموال عبر بنوك الكترونية أو بنوك انترنت مرخص لها بالقيام بهذه العملية ويتم إصدار أمر التحويل عن طريق الكمبيوتر أو الهواتف الذكية فهو أكثر مصداقية للمتعاملين إضافة لاختصار الزمن ووفرة الجهد والتكلفة وقابليته للتجزئة بفعل توزيع مبلغ مستند التحويل على أكثر من مستفيد على غرار الشيك، ويتم تنفيذه عبر المقاصة الالكترونية.[2]

[1] جناى نجاة، **وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية واقع وتحديات**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 2012، ص36

[2] الحبيب بن باير و محمد عبد العزيز بن كاملة، **مرجع سابق**، ص5

9.المقاصة الالكترونية:

حيث أصبحت تتم عملية المقاصة بشكل الكتروني من خلال التصوير الالكتروني للشيكات المسحوبة على البنوك، ومن خلال تجسيد التحويلات المالية الدائنة والمدينة بطريقة الكترونية من حساب بنكي لحساب اخر، تتم هذه العملية من خلال أجهزة متخصصة في الفرز الالي للشيكات، ومن ثم ترصيد حسابات البنوك أصبحت تتم من خلال الحاسوب. مكنت هذه العملية البنوك من تجنب مخاطر نقل الشيكات والتقليل من فرص تزويرها، وجعلت من الشيكات أداة دفع فورية، حيث يتم تحصيلها في مدة وجيزة.

ثانيا: مزايا وعيوب وسائل الدفع الحديثة

يترتب على استخدام وسائل الدفع الحديثة مجموعة من المزايا تقابلها مجموعة من العيوب، وهناك عدة عوامل تؤدي الى نجاح وانتشار وسائل الدفع الحديثة

1. المزايا

تتميز وسائل الدفع الحديثة بعدة مزايا نلخصها كما يلي[1]:

بالنسبة لحاملها

- ✓ سهولة ويسر الاستخدام؛
- ✓ الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع؛
- ✓ توفير فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محددة؛
- ✓ إتمام الصفقات فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة؛

بالنسبة للتاجر

- ✓ تعد أقوى ضمان لحقوق البائع؛
- ✓ تساهم في زيادة المبيعات؛
- ✓ نقل عبء متابعة ديون الزبائن الى عاتق البنك والشركات المصدرة؛

[1] محمد الطائي، **التجارة الالكترونية**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2010، ص185

بالنسبة لمصدرها

- ✓ تعزيز الأرباح من خلال الفوائد والرسوم والغرامات؛
- ✓ اجبار التجار على فتح حسابات لدى البنك، حتى تتحول الأموال لحساباتهم وبذلك تزداد سيولة البنك؛

2. العيوب

وبما أن لوسائل الدفع مزايا وايجابيات فهي أيضا لها بعض السلبيات نذكر منها[1]:

بالنسبة لحاملها

- ✓ زيادة الاقتراض والانفاق بما يتجاوز القدرة المالية؛
- ✓ عدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء وما يترتب على ذلك من صعوبات في ممارسة نشاطه التجاري؛

بالنسبة لمصدرها

- ✓ خطر تعثر سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم؛
- ✓ في حالة ضياع البطاقة، او سرقتها، او الاحتيال، او التزوير فيها فان مصدر البطاقة (البنك) هو الذي يتحمل النفقات؛

ثالثا: عوامل نجاح الدفع الالكتروني ومستقبله في ظل جائحة كورونا

1. عوامل نجاح الدفع الالكتروني

ان طرق الدفع الحديثة متعددة وكثيرة، لذلك لابد من وسائل لجذب المستهلكين والتجار لاستخدام هذه الوسائل الحديثة، ومن العوامل التي تؤدي الى انتشار طريق الدفع الحديثة بشكل واسع نذكر منها[2]:

[1] جلال عايد الشورة، **وسائل الدفع الالكتروني**، دار الثقافة للنشر والتوزيع،الطبعة الأولى، عمان، 2008، ص98

[2] خضر مصباح الطيطي، **التجارة الالكترونية**، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص141

- ✓ **الاستقلالية:** حيث هناك العديد من الطرق التي تتطلب اعداد برامج خاصة من أجل استخدام وتنفيذ عملية الدفع الكترونيا من قبل التاجر والمستهلك وتعتبر هذه الطرق التي تحتاج الى اعداد برامج خاصة غير منتشرة بشكل واسع؛
- ✓ **التطابقية:** ان من المهم في عملية الدفع الالكتروني أن يتم تنفيذها من مختلف أنظمة التشغيل ومختلف أنواع الحاسبات، تلك التي تتطلب أنظمة تشغيل معينة أو أجهزة معينة لتنفيذ عملية الدفع الالكتروني والتي تعتبر غير واسعة الانتشار بين التجار والمستهلكين؛
- ✓ **الأمن والحماية:** مدى الأمن في عملية نقل البيانات وتنفيذ عملية الدفع مهمة جدا لقياس فعالية عملية الدفع الالكتروني، حيث أنه اذا كانت المخاطر للمشتري او البائع عالية في عملية الدفع الالكتروني فان هذا يؤدي الى عدم انتشار هذه الطريقة بشكل واسع؛
- ✓ **الرسوم والتكلفة:** حيث انه كلما زادت العمولة المستخدمة لطريقة الدفع فان ذلك يؤدي الى عدم انتشارها بشكل واسع، وأيضا الرسوم والعمولة التي يتم تحصيلها عند استخدام طرق الدفع الالكتروني تؤدي الى عدم استخدامها وخاصة في المشتريات البسيطة قليلة التكلفة؛
- ✓ **سهولة الاستخدام:** يجب أن تكون وسائل الدفع سهلة الاستعمال حتي يتسنى لفئة كبيرة من المجتمع استعمالها؛
- ✓ **مدى انتشارها:** حتى تكون طريقة الدفع الحديثة ناجحة لابد من استخدامها من قبل أعداد كبيرة من التجار والمستهلكين على حد سواء؛

2. مستقبل وسائل الدفع الحديثة في ظل جائحة كورونا

تظهر الآن على الساحة الدولية الكثير من وسائل الدفع الحديثة التي أخذت حيزا كبيرا في المستقبل القريب، وفي ظل تفشي جائحة كورونا والبروتوكول الصحي المطبق وإجراءات التباعد الجسدي، ظهرت تقنيات ووسائل دفع أكثر أمانا ودون الحاجة الى الملامسة وهو ما يسمى بوسائل الدفع اللاتلامسية.

يتم استخدام هذه التقنية الحديثة في العالم حاليا حيث تكون هناك بطاقات أو أجهزة الهاتف الذكي مزودة بتقنية الدفع اللاتلامسي، تتم عملية الدفع دون الحاجة للتعامل المباشر مع البائع، او ادخال البطاقة داخل جهاز الدفع وكتابة الرقم السري والتوقيع، وهذه التقنية مواكبة للتطورات التكنولوجية في مجال الدفع الالكتروني، وهي وسيلة آمنة تتطلبها الظروف الاستثنائية لتفشي جائحة كورونا حيث لا يكون هناك اتصال مباشر مع أجهزة الدفع او الباعة ولا تستدعي التعامل بالنقود التي قد تكون موبوءة.

كما تتخذ وسائل الدفع الحديثة اللاتلامسية عدة أشكال[1]:

- ✓بطاقة الدفع اللاتلامسية: Contactless card؛
- ✓الدفع اللاتلامسي عن طريق أجهزة الهاتف الذكي؛
- ✓الدفع اللاتلامسي عن طريق السوار الذكي؛

[1] عبد العزيز صحراوي، فائزة لعراف، **فعالية استخدام وسائل الدفع الالكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا البطاقة الذهبية لبريد الجزائر نموذجا**، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد03، المجلد13، تاريخ النشر: 2020/12/31، ص113

المبحث الثاني: الشمول المالي

تتجلى أهمية الشمول المالي في تعميم وصول المنتجات والخدمات المالية لأكبر شريحة من أفراد المجتمع خاصة فئة الدخل المنخفض وبأقل تكلفة لرفع مستوى المعيشة ودعم التنمية المستدامة.

ومن خلال هذا المبحث سنحاول التطرق في هذا للاطار النظري للشمول المالي

المطلب الأول: مفهوم الشمول المالي، نشأته وتطوره

يمثل الشمول المالي أولوية وأهمية بالغة لواضعي السياسات والهيئات التنظيمية عبر مختلف أنحاء العالمن باعتباره عاملا مهما في التنمية المستدامة.

أولا: تعريف الشمول المالي

بدأ الاهتمام بمفهوم الشمول المالي منذ أوائل عام 2000 حيث كان هدفا مشتركا للعديد من الحكومات والبنوك المركزية للدول النامية، حيث تم تعريفه في أوائل ظهوره على أنه "عملية تقديم الخدمات المالية الى الفئات ذات الدخل المنخفض في المجتمع بتكلفة معقولة"[1].

ولقد عرفه صندوق النقد العربي "يقصد بالشمول المالي أن يتاح لكل فرد من أفراد المجتمع إمكانية الحصول على جميع الخدمات المالية التي تلبي احتياجاته بسهولة ويسر وبأسعار ميسورة من خلال قنوات رسمية تتسم بالمسؤولية والاستدامة، ومن بين هذه الخدمات المالية مثلا خدمات فتح حسابات الادخار، الاقتراض، التأمين، وبالتالي يركز الشمول المالي على إزالة العقبات التي قد تمنع الأفراد من الحصول على الخدمات المالية".[2]

كما تم تعريفه من قبل منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (DECO) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE) "الشمول المالي هو العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول الى

[1] حنين محمد بدر عجوز، **دور الشمول المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة**، الجامعة الإسلامية، غزة، شؤون البحث العلمي والدراسات العليا، كلية التجارة، ماجستير إدارة اعمال، 2017، ص09

[2] حنان الطيب، الشمول المالي، صندوق النقد الدولي، 2020 ، ص05

مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية والرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي، وتوسيع استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة، من خلال تطبيق مناهج مختلفة تشمل النوعية والتثقيف المالي وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي"[1].

من خلال التعاريف السابقة يمكننا القول أن الشمول المالي هو العملية التي يتم من خلالها تقديم وتأمين وصول الخدمات والمنتجات المالية لأكبر عدد ممكن من شرائح المجتمع المختلفة بسهولة ويسر وبأسعار معقولة.

ثانيا: نشأة وتطور الشمول المالي

ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مرة في العام 1993 في دراسة(leyshon et thrif) عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، تناول فيها أثر اغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمة المصرفية. وخلال تسعينيات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول الى الخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية. وفي عام 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد الى الخدمات المالية المتاحة، ولقد ازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008، اذ تم انشاء التحالف العالمي للشمول المالي من نفس السنة، وتعد أول شبكة دولية للتعلم من تجارب الدول في مجال الشمول المالي ويضم 94 دولة من الدول النامية ممثلة في 119 مؤسسة تنقسم ما بين وزارات مالية وبنوك مركزية، وقد عقد أول مؤتمر سنوي للتحالف الدولي في عام 2009 بكينيا، ثم بعد ذلك في كل من اندونيسيا، المكسيك، جنوب افريقيا، ماليزيا، وفي مصر سنة 2017. وتبنت مجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد

[1] فلاق صليحة، حمدي معمر، **حفيفي صليحة، تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي**، مجلة التكامل الاقتصادي، 2019، المجلد07، العدد04، ص03

المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية، وقد ناقشت ذلك على نطاق واسع وخلال فترات متعاقبة شهدت فيها العديد من التطورات على مراحل متعددة تضمنت[1]:

- ✓قمة بيتسبرغ في ايول 2009، حيث انشأوا مجموعة خبراء الشمول المالي؛
- ✓قمة تورينتو في حزيران 2010، تم تحديد تسعة (09) مبادئ للشمول المالي المبتكر؛
- ✓تعزيز هذا الالتزام في قمة سيؤول في نوفمبر 2010، حيث اعترف قادة G20 رسميا بالشمول المالي كأحد الأركان الرئيسية التسعة (09) لخطة التنمية العالمية؛
- ✓وفي سنة 2010 تعهد أكثر من 55 بلد بتحقيق الشمول المالي، وقام أكثر من 30 بلد باعداد استراتيجية وطنية بهذا الشأن، وفي عام 2013 أطلقت مجموعة البنك الدولي "البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية" ويذكر أن هناك عدد من الدول قامت بتطوير وتنفيذ استرتيجيات وطنية للشمول المالي ومن أوائل هذه الدول المملكة المتحدة وماليزيا؛

المطلب الثاني: مبادئ الشمول المالي وآليات تعزيزه

يتطلب تعزيز الشمول المالي ومواجهة تحدياته تطبق عدة آليات، وقبل التطرق اليها سنوضح أهم مبادئ الشمول المالي التي اقرتها مجموعة العشرين (G20).

أولا:مبادئ الشمول المالي

اعتمد قادة دول مجموعة العشرين (G20) في قمة تورونتو المنعقدة في يونيو 2010 تسعة مبادئ للشمول المالي القائم على الابداع والابتكار وهي كما يلي[2]:

1.القيادة: وجود التزام حكومي واسع النطاق يعمل على تشجيع النفاذ الشامل من أجل المساعدة في التخفيف من حدة الفقر.

[1] أمال وفريال زواغي، **واقع الشمول المالي في البنوك التجارية الجزائرية**، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماسترفي علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميلة، 2021، ص20

[2] لطرش مقدودة، **دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي**، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص مالية وبنوك، جامعة محمدبوضياف بالمسيلة، 2021، ص40

2. **التنويع:** تطبيق السياسات التي تساعد على تشجيع المنافسة وتقديم الحوافز اللازمة لتوفير الخدمات المالية المتنوعة بأسعار معقولة.
3. **التطوير:** استخدام التكنولوجيا والأدوات المؤسسية المتطورة اللازمة لتوسيع النفاذ للنظام المالي، مع الإشارة لمواطن الضعف المتواجد في البنية التحتية.
4. **الحماية:** وجود مفهوم شامل لحماية المستهلك في اطار القواعد المتعارف عليها من جهة الحكومة ومقدمي الخدمة والمستهلكين.
5. **التمكين:** العمل على محو الأمية المالية للأفراد للاستفادة من الخدمات المالية على نطاق واسع.
6. **التعاون:** خلق البيئة المؤسسية المواتية لنشر الخدمات المالية في اطار واضح من المساءلة والمحاسبة الحكومية، والعمل على تشجيع الشراكة والتشاور بين الحكومة والقطاعات المالية.
7. **المعرفة:** الاستفادة من قاعدة البيانات المحسنة من أجل استخدام السياسة القائمة على الأدلة وتقييم مدى التقدم في الإنجاز.
8. **التناسب:** بناء سياسة وإطار تنظيمي يقوم بتقليل المخاطر وتعظيم مزايا المنتجات المالية المتطورة على أساس استيعاب الثغرات والعوائق الموجودة في القواعد التنظيمية القائمة ومحاولة تجاوزها.
9. **اطار العمل:** وضع اطار تنظيمي للنفاذ الشامل (وفقا لمعايير الدولية والظروف المحلية لضمان بيئة تنافسية) يتصف بالمرونة لمواجهة المخاطر المتعلقة بغسيل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب.

ثانيا: آليات تعزيز الشمول المالي

ان تعزيز الشمول المالي يتطلب مجموعة من الركائز التي يمكن تصنيفها الى أربعة نقاط رئيسية نوضحها كالتالي:

1.دعم البنية التحتية المالية: اذ تعتبر هذه الأخيرة ضرورية لتلبية متطلبات الشمول المالي، ومن بين الركائز الأساسية لتحقيق بيئة ملائمة وقوية له، ينبغي تحديد أولويات تجهيز هذه البنية وتتضمن مايلي[1]:

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

2.الحماية المالية للمستهلك: وه وما يتم تطبيقه من إجراءات تستهدف الحد من المخاطر التي قد يتعرض لها العملاء في مجال تعاملهم مع البنوك من خلال وضع الأطر التنظيمية، من سياسات وإجراءات، التي تكفل حصولهم على مختلف الخدمات المالية في اطار متكامل من الشفافية والافصاح في التعامل المالي بما يضمن حصول هؤلاء العملاء على حقوقهم وعدم الاضرار بمصالحهم، وترتكز حماية المستهلك على عدة نقاط أهمها[2]:

---

[1] مفتاح غزال، مراد بركات، **الثقافة المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية**، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، العدد03، المجلد01، 2020، ص49

[2] آسيا سعدان، نصيرة محاجبية، **واقع الشمول المالي في المغرب العربي دراسة مقارنة بين الجزائر وتونس والمغرب**، مجلة دراسات وأبحاث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد03، المجلد10، 2018، ص749

- ✓ **الإفصاح والشفافية:** يتعين على البنوك أن توفر لعملائها جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات التي تقدمها لهم، على أن تتسم هذه المعلومات بالوضوح وسهولة الفهم والبساطة والدقة، وبما يكفل اطلاعهم على المزايا والمخاطر، بشفافية ووضوح على ألا يتحملوا عناء الحصول على هذه المعلومات؛
- ✓ **التوعية والتثقيف المالي:** يتعين على البنوك أن تضع البرامج والآليات المناسبة لتطوير ونشر المعارف المالية والبنكية لعملائها الحاليين والمحتملين، والسعي لرفع مستوى الوعي والتثقيف لديهم، بما يمكنهم من التعرف على كافة الجوانب المتعلقة بما يقدم اليهم من خدمات أو منتجات بنكية، ومن ثم المساعدة في اتخاض قرارات مدروسة؛
- ✓ **السلوك المهني:** يتعين على البنوك أن تحرص على ممارسة و أداء عملها بأسلوب مهني مسؤول مع الأخذ بعين الاعتبار تحقيق أفضل مصلحة للعملاء في كافة مراحل تعاملهم مع البنك باعتباره مسؤولا عن حماية العميل فيما يقدمه اليهم من خدمات ومنتجات بنكية، ويأتي على قمة هذه السلوكيات النزاهة والمصداقية والتحقق من مناسبة الخدمات والمنتجات المطروحة للعميل لإمكانياته وقدراته واحتياجاته، مع التأكد من توافر التدريب الكافي لموظفي البنك خاصة الذين يتواصلون مع العملاء ويقدمون الخدمات البنكية لهم؛
- ✓ **حماية العملاء ضد الاحتيال المالي:** يتعين على البنوك حماية ودائع العملاء ومدخراتهم وغيرها من الأصول المالية، وذلك من خلال وضع أنظمة الرقابة الداخلية الفعالة التي تتسم بالدقة والكفاءة العالية للحد من عمليات الاحتيال والاختلاس او إساءة استخدام الخدمات المالية، والتأكد بشكل مستمر من كفاءة الأنظمة المستخدمة وتحيينها لمواكبة التغيرات الحاصلة في الأساليب الاحتيالية؛
- ✓ **حماية الخصوصية وسرية المعلومات:** يتعين على البنوك وضع الأنظمة الرقابية والآليات والسياسات التي تكفل حماية المعلومات المالية والشخصية لعملائها، فجميع

التعاملات مع البنوك تتمتع بسرية ولا يجوز الاطلاع عليها أو كشفها إلا وفق ما ينظمه القانون والتشريعات السارية، وعلى البنوك توفير الأنظمة الآمنة للتعاملات الالكترونية؛

- ✓ **معالجة شكاوى وتظلمات العملاء:** يتعين على البنوك إعطاء العناية الكافية لمعالجة شكاوى العملاء وتظلماتهم بطريقة سريعة وعادلة ومستقلة، وأن تكون لدى البنوك آلية داخلية لحل النزاعات مع العملاء؛

3.تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة العملاء: وهو من أحد أهم ركائز تحقيق الشمول المالي، وذلك من خلال الحصول على الخدمات المالية والوصول اليها وتقديمها للعملاء، مع الأخذ بعين الاعتبار ما يلي[1]:

- ✓ مراعاة احتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفين، عند تصميم الخدمات والمنتجات لهم، بالإضافة الى ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الإقراض، الادخار، التأمين، وسائل الدفع والتمويل؛
- ✓ تشجيع المنافسة بين مقدمي الخدمات المالية لتوفير المزيد من الخيارات للعملاء ولتعزيز التنافسية بين المؤسسات المالية للحفاظ على الخدمات بجودة عالية، وبما يمكن العملاء من الاختيار بين المنتجات بسهولة وبتكاليف معقولة؛
- ✓ تخفيض الرسوم والعمولات غير المبررة المفروضة على العملاء، وكذا الخدمات المالية غير المناسبة التي تتم مقابل قيام العملاء بدفع عمولات؛
- ✓ دراسة ظروف واحتياجات العملاء عند التعامل معهم بما يمكن مقدمي الخدمات أو المقرضين بتقديم الخدمات المناسبة لاحتياجاتهم وقدراتهم؛
- ✓ قيام الجهات الرقابية بمراجعة التعليمات القائمة للنظر في متطلبات التمويل ومدى مناسبتها لكافة فئات المجتمع؛
- ✓ اتاحة التدريب لموظفي مقدمي الخدمات المالية المتخصصين في هذا المجال؛

[1] حسيني جازية، **تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية**، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا،العدد23، المجلد 16، 2020، ص101

4.التثقيف المالي: ويكون من خلال اعداد استراتيجية وطنية لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي وذلك من خلال[1]:

- ✓يتعين على كل دولة الاهتمام بموضوع التثقيف والتوعية المالية، من خلال استراتيجية وطنية موجهة لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي، وتطوير هذه الاستراتيجية؛
- ✓يهدف التثقيف المالي الى إيجاد نظام تعليم مالي متكامل والوصول الى مجتمع مثقف ماليا، يعمل على تعزيز وتطوير مستويات الوعي لدى كافة شرائح المجتمع، حيث يساعد التثقيف المالي المواطنين على اتخاذ قرارات استثمارية سليمة ومدروسة في ما يتعلق بتعاملاتهم المالية المختلفة بأدنى درجات المخاطر؛

ينبغي تحقيق التوازن بين المعلومات المتاحة لدى المستهلكين ومقدمي الخدمات المالية، بالأخص المستهلكين الجدد حيث يتعين مراعاة قلة خبرتهم في استخدام الخدمات المالية لمساعدتهم على ادراك حقوقهم ومسؤولياتهم، في أغلب الأحيان يتم توفير برامج توعية للمستهلك من خلال حملات التوعية العامة التي تستهدف تمكين المستهلكين من اتخاذ قرارات مالية تلائم احتياجاتهم.

المطلب الثالث: أهمية وأهداف الشمول المالي

تكمن أهمية الشمول المالي وأهدافه بصفة عامة في كيفية الحصول على التمويل باعتباره أمرا ينال اهتمام جميع المؤسسات المالية والمصرفية وجميع أفراد المجتمع، وهو ما سنتطرق له في هذا المطلب.

أولا: أهمية الشمول المالي

ان تعزيز الشمول المالي والوصول لمختلف الخدمات المالية ينعكس إيجابا على البيئة الاقتصادية والاجتماعية وذلك من خلال تخفيض وطأت الاستبعاد المالي، ومن هذا المنطلق يمكننا تلخيص أهمية الشمول المالي في العناصر التالية[1]:

[1] مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، **نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي**، صندوق النقد العربي،ابوظبي، 2015 ص10

1. **تعزيز جهود التنمية الاقتصادية:** أثبتت العديد من الدراسات التطبيقية التي أجرتها مجموعة البنك الدولي وجود علاقة طردية بين مستويات الشمول المالي ومستويات النمو الاقتصادي كما يرتبط انتشار واستخدام الخدمات المالية بارتفاع مستويات العدالة الاجتماعية.
2. **تعزيز قدرة الأفراد على الاندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم:** أثبتت الدراسات التي تبحث في فائدة توسيع انتشار الشمول المالي على مستوى الأفراد أن تحسين قدرتهم على استخدام النظام المالي يعزز من قدراتهم على ريادة الأعمال ورفع مستوى التعليم الفني والتقني في مجال تخصصاتهم العملية وبالتالي رفع القدرة على إدارة المخاطر المالية وامتصاص الصدمات المرتبطة بالتقلبات المالية.
3. **تعزيز استقرار النظام المالي:** ان اقبال الأفراد على الخدمات المالية المقدمة من طرف النظام المالي الرسمي يؤدي الى تنويع محفظة الودائع لدى المصارف والمؤسسات المالية يعمل على تخفيض مستويات التركيز وتقليل المخاطر مما يعزز من استقرار النظام الاقتصادي، حيث أن المودعين الكبار هم أول المنسحبين من النظام المالي الرسمي عند حدوث أي طارئ والعكس صحيح لدى المودعين الصغار، حيث أظهرت دراسة البنك الدولي أن الدول ذات مستويات عالية من الشمول المالي أقل عرضة للتقلبات.
4. **أتمتة النظام المالي:** عن طريق توسيع انتشار الخدمات المالية الالكترونية وزيادة معدلات استخدامها لجذب المزيد من الزبائن، خاصة فيما يتعلق بالمدفوعات التي يستفيد منها كل من المرسل والمستقبل والمؤسسات المالية التي تقدم هذه الخدمة بسرعة وبأقل تكلفة، وبالتالي تحسين قدرة النظام المالي على متابعة حركة الأموال ومراقبتها لتقليل مستويات الجرائم المالية واستقطاب المزيد من مستخدمي النظام المالي الرسمي.

[1] فضيل البشير ضيف، **واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر**، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، 2020، العدد01، المجلد06، ص476

5.تحقيق أهداف التنمية المستدامة: عن طريق توفير مجموعة من الخدمات المالية للشركات الناشئة الصغيرة والمتوسطة مما يساهم في خلق المزيد من فرص العمل للشباب العاطلين عن العمل ومحدودي الدخل.

ثانيا: أهداف الشمول المالي

نشهد في الآونة الأخيرة تنامي اهتمام العالم بتوسيع نطاق الشمول المالي من طرف المؤسسات والهيئات المالية العالمية من أجل تضافر الجهود للوصول الى نظام مالي شامل وذلك من خلال استقطاب الأهداف التالية[1]:

1. زيادة نسبة القدرات المالية لدى شرائح المجتمع المستهدفة من خلال تنمية الثقافة والمعرفة لدى النساء والشباب العاطلين عن العمل وتعزيز ثقتهم بمزودي الخدمات المالية في القطاع المالي المصرفي وغير مصرفي؛
2. تعزيز وصول كافة شرائح المجتمع الى الخدمات والمنتجات المالية ومصادر التمويل والاستفادة منها خاصة في المناطق الريفية والمهمشة؛
3. توعية وتثقيف مستهلكي الخدمات والمنتجات المالية وزيادة معرفتهم بالحقوق والواجبات المترتبة عليهم عند استخدام تلك الخدمات والمنتجات؛
4. توسيع أنشطة النظام المالي النظامي او الرسمي ليشمل ذوي الدخل المحدود والمنخفض؛
5. تحسين الوضع المالي ومستوى المعيشة للأفراد من خلال مشاركتهم في الأنشطة الاقتصادية عن طريق تسهيل تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
6. تقليل حجم الوسطاء والوكلاء الماليين وتقديم الخدمات بصورة مباشرة؛
7. الاستدامة المالية للمؤسسات وضمان استمرارية تقديم الخدمات وتحسين مناخ الاستثمار والمنافسة لتنويع الخيارات أمام الزبائن؛

[1] أمال زواغي، فريال زواغي، **مرجع سبق ذكره**، ص23

المطلب الرابع: أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه وتحدياته

يقاس الشمول المالي بعدد من المؤشرات ضمن ثلاثة أبعاد رئيسية هي: الوصول الى الخدمات المالية، استخدامها، وجودتها وهو ما سنتطرق له في العنصر الأول من هذا المطلب.

وللشمول المالي مجموعة من التحديات التي تعوق توسيعه، وهو ما سنتناوله في العنصر الثاني من هذا المطلب.

أولا: أبعاد الشمول المالي و مؤشرات قياسه

اتفق قادة مجموعة العشرين (G20) مع توصية الرابطة العالمية (GPFI) " Global Partnership for Financial Inchusion" من أجل الشمول المالي على مجموعة أساسية من مؤشرات قياس الشمول المالي، هذه المؤشرات تناولت قياس ثلاثة (03) أبعاد رئيسية وهي[1]:

- ✓الحصول على الخدمات المالية؛
- ✓استخدام الخدمات المالية؛
- ✓جودة الخدمات المالية؛

1. الوصول للخدمات المالية

يشير بعد الوصول للخدمات المالية الى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، اذ يتطلب تحديد مستويات الوصول الى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل التكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية والفروع وأجهزة الصرف. يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية، ولقياس بعد الوصول للخدمات المالية هناك عدة مؤشرات[2]:

[1] بن قيدة مروان، **واقع وافاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية**، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، 2018،العدد01، المجلد09، ص95

[2] حسيني جازية، **مرجع سبق ذكره**، ص102

- ✓عدد نقاط الوصول لكل 10000 البالغين على المستوى الوطني مجزئة حسب نوع الوحدة الإدارية؛
- ✓عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 متر مربع؛
- ✓حساب النقود الالكترونية؛
- ✓مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة؛
- ✓النسبة المئوية لاجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدة الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل؛

ان المؤشرات التقليدية لقياس الوصول للخدمات المالية غير وافية، حيث أن التكنولوجيا الجديدة التي تم اعتمادها في القطاع المصرفي تتجاوز الوصول المصرفي التقليدي الذي يقاس بعدد الفروع وأجهزة الصراف الآلي، ولقد فتحت التطورات المصرفية الجديدة عبر الهاتف المحمول واستخدام خدمات مالية جديدة عبر الانترنت بابا جديدا على الخدمات المالية الرسمية، والتي يتم استخدامها في ظروف معينة كالتغلب على عائق المسافة للوصول الى الخدمات المالية، كما تلعب المراسلات المصرفية دورا هاما في تحسين مشكلة الوصول للخدمات المصرفية حيث أن المراسلات المصرفية والتكنولوجيا أدت الى اتساع كبير لفرض الوصول المادي للخدمات المالية.

2. استخدام الخدمات المالية

يشير بعد استخدام الخدمات المالية الى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، وتحديد مدى استخدام الخدمات المالية يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة، وهناك عدة مؤشرات قياس تدرج ضمن هذا البعد أهمها[1]:

- ✓نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم؛
- ✓نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد كحساب ائتمان منتظم؛

[1]صليحة فلاق، سامية شارفي، **دور صناعة التكنولوجيا المالية في تقرير الشمول المالي بالعالم العربي**، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، 2020، العدد01، المجلد 21، ص307

- ✓عدد حملة عقود التأمين لكل 1000 من البالغين؛
- ✓عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد؛
- ✓عدد معاملات الدفع عبر الهاتف؛
- ✓نسبة البالغين الذين يستخدمون حسابا بنكيا بشكل دائم ومتواتر؛
- ✓نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت؛
- ✓نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية او دولية؛
- ✓نسبة الشركات المتوسطة او الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية؛
- ✓نسبة الشركات الصغيرة او المتوسطة التي لديها قروض قائمة؛

3. جودة الخدمات المالية

تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحد في ذاته، حيث أنه على مدى السنوات السابقة انتقل مفهوم الشمول المالي الى جدول أعمال الدول النامية، حيث كان لابد من تحسين الوصول الى الخدمات المالية ومع ذلك تبقى الجهود متواصلة من أجل ضمان جودة الخدمات المالية والذي يعتبر تحديا يتطلب من المهنيين وذوي العلاقات دراسة وقياس ومقارنة واتخاذ إجراءات تستند الى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة. هذا البعد ليس بعدا واضحا ومباشرا، حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، وعي المستهلك، فعالية اليات التعويض بالإضافة الى خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية وشفافية المنافسة في السوق بالإضافة الى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك[1].

وقد وضع تحالف الشمول المالي مجموعة من المؤشرات لقياس بعد الجودة والتي يتم توضيحها كما يلي[2]:

[1] بطاهر بخة، عقون عبد الله، **تعزيز الشمول المالي في الجزائ آلية لدعم التنمية المستدامة**، الملتقى الوطني الأول حول تعزيز الشمول المالي في الجزائر، جامعة خميس مليانة، 27-28 نوفمبر 2018

[2] صورية شنبي، السعيد بن لخضر، **أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية**، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة،2018، العدد 02، ص110

- ✓ **القدرة على تحمل التكاليف:** أي مدى تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي وخاصة لذوي الدخل المنخفض؛
- ✓ **الشفافية:** حيث يلعب الوصول الى المعلومات دورا حاسما في الشمول المالي، حيث يجب على مقدمي الخدمات المالية أن يضمنوا حصول جميع العملاء على المعلومات ذات الصلة بالخدمات المالية لتمكينهم من اتخاذ قرارات سليمة بشأن استخدام الخدمات المالية، ويجب التأكد من سلامة ووضوح هذه المعلومات حيث تكون سهلة وخالية من الأخطاء اللغوية؛
- ✓ **الراحة والسهولة:** يقيس هذا المؤشر وجهة نظر العملاء حول سهولة الوصول والراحة في استخدام الخدمات المالية؛
- ✓ **حماية المستهلك:** يظهر هذا المؤشر في القوانين والأنظمة المصممة لضمان حقوق المستهلك وحمايتها ومنع الشركات من الحصول على مزايا غير عادلة عن طريق الاحتيال والممارسات الغير عادلة؛
- ✓ **التثقيف المالي:** ويقيس المعارف الأساسية المالية وقدرة المستخدمين على التخطيط وموازنة دخلهم؛
- ✓ **المديونية او السيول المالي:** وهي سمة هامة للعميل في النظام المالي ومن الضروري معرفة كيف يتأخر المقرضين بالسداد ضمن فترة زمنية محددة؛
- ✓ **العوائق الائتمانية:** الشمول المالي لا يشمل فقط الخدمات المالية ولكنه يمنح أيضا العملاء القدرة على اختيار الخدمات والمنتجات المالية ضمن مجموعة من الخيارات؛

ثانيا: التحديات التي تعوق توسيع الشمول المالي

أشار التقرير الاقتصادي العربي الموحد لعام 2012 الى وجود العديد من التحديات التي تواجه النظم المالية في اطار النهوض بالشمول المالي تتمثل أبرزها فيما يلي[1]:

[1] عمار ياسين اوسياف، شافية شاوي، **الشمول المالي في الجزائر الواقع المعيقات والحلول**، مجلة الاقتصاد الاسلامي العالمية،2020، العدد97، ص125

- ✓ ارتفاع نسبة الأمية المالية والتي يترتب عليها جهل بعض المواطنين بالخدمات المصرفية المقدمة؛
- ✓ سوء التوزيع الجغرافي للبنوك وماكينات الصراف الآلي خاصة في المناطق النائية؛
- ✓ ارتفاع أسعار الفائدة، مما يؤدي الى عزوف البعض عن الاقتراض؛
- ✓ ارتفاع تكلفة اجراء المعاملات المالية وتدني دخل بعض المواطنين؛
- ✓ انتشار ما يعرف بالاقتصاد غير الرسمي؛
- ✓ ضعف الجهود الترويجية الخاصة بسياسة الشمول المالي؛
- ✓ انخفاض مستوى ثقة الأفراد في الخدمات المصرفية،
- ✓ عدم موائمة البيئة التشريعية للتطورات الحاصلة في الساحة المصرفية كالتأخر في سن القوانين الخاصة بالصيرفة الالكترونية لغرض إنجاح التجارة الالكترونية؛
- ✓ ضعف الحماية المالية للزبون؛
- ✓ معظم الخدمات المقدمة هي خدمات تقليدية وهذا يعود لهيمنة القطاع المصرفي الحكومي مما يؤدي الى انعدام المنافسة، وبالتالي تقديم جميع المصارف منتجات متشابهة ان لم تكن نفسها؛
- ✓ عدم تطور البنية التحتية للقطاعات المالية بالقدر الذي يكفل زيادة فرص النفاذ للتمويل اذ تفتقر لوجود المقومات الأساسية التي تمكن من زيادة فرص النفاذ للتمويل والتي يتمثل أهمها في وجود نظم كفئة للاستعلام الائتماني والرهونات والاقراض المضمون وضمان حقوق الدائنين؛

خلاصة الفصل

بعدما تطرقنا في هذا الفصل للأسس النظرية لوسائل الدفع الحديثة والشمول المالي، نستنتج ما لي:

- ✓تطوير وسائل دفع حديثة تختصر الزمان والمكان بما يلائم الاحتياجات والمتطلبات المعاصرة للعملاء بكل أمن وسلامة من ناحية وتحقيق الربح من ناحية ثانية، أصبح ضرورة حتمية خاصة مع انتشار جائحة كورونا؛
- ✓ولوصول هذه الوسائل والخدمات والمنتجات الى جميع شرائح المجتمع وبأقل تكلفة، أصبح من الضروري بناء سياسات واستراتيجيات في الشمول المالي، وهذا بادماج أكبر عدد من السكان في المنظومة المصرفية.

الفصل الثاني:

واقع الشمول المالي ووسائل الدفع الحديثة في الجزائر مع دراسة حالة بريد الجزائر

تمهيد

بعدما تناولنا في الفصل الأول للخلفية النظرية لوسائل الدفع الحديثة والشمول المالي، سنحاول في هذا الفصل التطرق للجانب التطبيقي من خلال المبحث الأول الذي يتناول دراسة واقع هذه الوسائل الحديثة في الجزائر خاصة مع ظهور جائحة كورونا وانتشارها وتدابير الاغلاق التي اتخذت آنذاك وذلك من خلال عرض نظام الدفع في الجزائر وخدمات الدفع الالكتروني الموجودة في الجزائر، كما سنحاول في المبحث الثاني عرض وتحليل بعض مؤشرات الشمول المالي التي لها علاقة بوسائل الدفع الحديثة والكثافة المصرفية في الجزائر قبل وأثناء وبعد جائحة كورونا، لنقدم في الأخير عرض لأهم الخدمات ووسائل الدفع الحديثة المستحدثة في بريد الجزائر بولاية المدية خاصة مع تفشي جائحة كورونا.

المبحث الأول: نظام الدفع في الجزائر

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

المطلب الأول: مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر

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

أولا: برنامج مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر

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

- ✓ تحديد الهدف بوضوح ودقة، وتحديد اجال مضبوطة للإنجاز؛
- ✓ تخصيص الموارد اللازمة لذلك (المالية والبشرية)؛

[1] عبد القادر بريش، **التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر، 2006، ص197

✓ توفير بيئة (قانونية، سياسية، تجارية، ...الخ) ملائمة ومحفزة؛

و المشروع يتمثل في تطوير نظام الدفع في الجزائر في الفترة 2001-2002 لتطوير وتحديث النظام المالي وتبناه بنك الجزائر، وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال، واستفادت الجزائر لتطبيق هذا المشروع ب16.5 مليون دولار أمريكي كمساعدة من البنك العالمي.

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

1. **مجموعة الهندسة الاجمالية:** تتكفل بالمبادلات بين البنوك ومركز المقاصة التي تتم بشكل الكتروني انطلاقا من التجريد المالي للشيك وذلك باستخدام تقنية صورة الشيك وتتكفل بكافة النقاط المتعلقة بتطور الشيك والمقاصة الالكترونية.
2. **مجموعة وسائل الدفع:** تقوم بتحليل نوعي لمختلف الوسائل الدفع بالإضافة الى الموزع الالي للنقود GAB/DAB والدفع بالبطاقة ومحاولة معرفة إيجابيات وسلبيات هذا النظام من وجهة النظر البنك المركزي و البنوك التجارية والعملاء.
3. **المجموعة النقدية:** يتلخص عملها في دراسة القواعد الرئيسية لوضع نظام بين البنوك حول الدفع والسحب بالبطاقة البنكية.
4. **مجموعة القانون:** يرتكز عملها على واقع معالجة حوادث عدم الدفع من وجهة نظر النصوص القانونية وكذلك الوضعية الحالية لعمل توحيد مختلف وسائل الدفع التي لا تتميز بتماثل وطني.

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

ثانيا: أهداف مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر

يهدف المشروع الى تحقيق الأهداف التالية[1]:

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

ثالثا: المكونات الرئيسية لمشروع تطوير وتحديث نظام الدفع في الجزائر

ان نظام الدفع في الجزائر بدأ يشهد منذ سنة 2006 تكافل في الجهود الوطنية والدولية بمساعدة البنك العالمي من أجل تطوير وتحديث وسائل الدفع، ومن أهم ما طرح في إطار تحديث نظام الدفع في الجزائر وجاري العمل به ما يلي[2]:

1.نظام التسوية الاجمالية الفورية RTGS

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

[1]سماح شعبور، مصباح مرابطي، **وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر واقع وتحديات**، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، جامعة تبسة، 2016، ص63

[2]سعيد بريكة، **مرجع سبق ذكره**، ص248

الفورية يهدف هذا المشروع الى تحسين الخدمة المصرفية لا سيما من حيث أنظمة الدفع وذلك رغبة في الوصول الى المستوى الدولي.

ولقد دخل نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة ARTS قيد التشغيل في فيفري 2006، وهو نظام خاص بكل المدفوعات ما بين المصارف التي تعادل أو تفوق 1 مليون دينار والمدفوعات المستعجلة، وتتمثل هذه المدفوعات في التحويلات لحساب المصارف والمؤسسات المالية ومركز الصكوك البريدية وكذا التحويلات لحساب الزبائن[1].

الجدول رقم 2-1: تطور نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة ARTS خلال الفترة 2006-2018

السنوات	عدد عمليات ARTSالمسجلة في دفاتر بنك الجزائر	مبالغ ARTS المسجلة "مليار دينار"
2006	142373	169635
2007	176900	313373
2008	195175	607138
2009	205736	649740
2010	211561	587475
2011	237311	680123
2012	269557	535234
2013	290418	358026
2014	314357	372394
2015	334749	264140
2016	328404	201692
2017	339227	99896
2018	360919	101621

المصدر : هشام عامر، محمد خاوة، وسائل الدفع في النظام البنكي الجزائري واقع وتحديات، مداخلة في اطار الملتقى الدولي الخامس حول "الاتجاهات الحديثة لادارة السيولة وعصرنة وسائل الدفع"، 20و21 أفريل 2016، جامعة خميس مليانة، ص7 + التقرير السنوي لبنك الجزائر 2015، 2016 و2018

[1] التقرير السنوي لبنك الجزائر، 2015، ص 109

من خلال تحليلنا للجدول السابق (الجدول رقم 2-1) يمكننا القول أن العمليات والمبالغ المسجلة في نظام ARTS سجلت ارتفاعا ملحوظا منذ سنة 2006 الى غاية 2015، إلا أنه كانت هناك بعض التذبذبات من حيث القيم (المبالغ) رغم زيادة العمليات، مثلما حصل سنة 2010 (انخفض المبلغ من 649740 مليار دينار سنة 2009 الى 587475 مليار دينار سنة 2010)، وسنة 2015 (انخفض المبلغ من 372394 مليار دينار سنة 2014 الى 264140 مليار دينار سنة 2015).

وفي سنة 2016، سجلت العمليات المعالجة على مستوى نظام ARTS انخفاضا طفيفا ب 1.9 % مقارنة بسنة 2015 (328404 عملية مقابل 334749 عملية تسوية مسجلة في محاسبة بنك الجزائر في 2015)، وانخفاض معتبر في القيمة ب 23.9 % (201692 مليار دينار مقابل 264140 مليار دينار سنة 2015)، ويفسر بنك الجزائر هذا التراجع في العمليات والقيمة حسب ما جاء في التقرير السنوي لبنك الجزائر 2016 بانخفاض عمليات السياسة النقدية وانخفاض العمليات بين المشاركين.

وخلال سنة 2018، عالج نظام ARTS ما يعادل 360919 عملية بمبلغ قدره 101621 مليار دينار مقابل 339227 عملية بمبلغ قدره 99896 مليار دينار سنة 2017، أي بارتفاع من حيث الحجم (عدد العمليات) بنسبة 6.39 % ونمو بنسبة1.73 % من حيث القيمة.

كما تجدر الإشارة أننا لم نستطع الحصول على احصائيات نظام ARTS خلال الفترة 2019-2021 للقيام بتحليلها ومعرفة مدى تأثير جائحة كورونا على هذا النظام.

2.نظام المقاصة عن بعد ACTI

ان عملية عصرنة نظام الدفع عرفت دفعة جديدة بإنشاء نظام مكمل لنظام RTGS وهو نظام ACTI ، يختص هذا النظام بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العام، صكوك، تحويل، اقتطاع، عمليات السحب والدفع بالبطاقات البنكية وذلك باستعمال وسائل متطورة مثل

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

الجدول رقم 2-2: تطور نظام المقاصة الالكترونية للمدفوعات ATCI خلال الفترة 2006-2018

السنوات	عدد عمليات ATCIالمسجلة (مليون عملية)	مبالغ ATCI المسجلة "مليار دينار"
2006	4.776	-
2007	6.926	5452
2008	9.320	7188
2009	11.139	8534
2010	13.818	8878
2011	17.062	10581
2012	17.387	11766
2013	19.470	12661
2014	20.750	13989
2015	20.756	15892
2016	21	17639
2017	22.946	18753
2018	25.03	17016

المصدر : هشام عامر ومحمد خاوة، مرجع سابق، ص8+ التقرير السنوي لبنك الجزائر 2015، 2016 و2018

بصفة عامة ومن خلال تحليلنا للجدول السابق (الجدول رقم 2-2)، يمكننا القول أن نظام ATCI سجل نموا متسارعا من حيث الحجم والقيم منذ سنة 2006، وقد تميز تطور حجم التعاملات في هذا النظام خلال سنة 2015 باستقرار عدد العمليات المنجزة، اذ سجل 20.756 مليون عملية دفع وهو ما يقارب حجم التعاملات في سنة 2014 (20.750 مليون عملية)، أما من حيث القيمة فقد بلغ حجم التداول في النظام 15892 مليار دينار

مقابل 13989 مليار دينار في سنة 2014، أي ما يعادل زيادة قدرها 13.7 %.

كما عرف حجم العمليات المعالجة بهذا النظام خلال سنة 2016، ارتفاعالاطفيفا (1.1 %) ليبلغ ما يقارب 21 مليون عملية مقابل 20.8 مليون عملية سنة 2015، أما من حيث القيمة فقد بلغ حجم التداول في النظام 17639 مليار دينار مقابل 15892 مليار دينار في سنة 2015، أي ارتفاعا قدره 11 %.

أما في سنة 2018 فقد عالج نظام ATCI ما يعادل 25.03 مليون عملية بقيمة قدرها 17016 مليار دينار مقابل 22.946 مليون عملية بقيمة قدرها 18753 مليار دينار في سنة 2017، أي بارتفاع بلغ 8.32 % من حيث الحجم، وانخفاض ب 10.20 % من حيث القيمة.

وعلى الرغم من الزيادات المسجلة في نظام ATCI، يبقى حجم عمليات الدفع المعالجة بهذا النظام أقل بكثير من تلك المعالجة في أنظمة الدفع في الدول المماثلة ودول الجوار، ويرجع هذا حسب ما جاء في التقرير السنوي لبنك الجزائر لسنة 2016 الى حوزة المصارف العمومية على شبكات وكالات واسعة، بحيث يكون حجم المدفوعات داخل المصارف كبير جدا تمثل أكثر من خمسة أضعاف حجم المدفوعات ما بين المصارف.

كما تجدر الإشارة أننا لم نستطع كذلك الحصول على احصائيات نظام ATCI خلال الفترة 2019-2021 للقيام بتحليلها ومعرفة مدى تأثير جائحة كورونا على هذا النظام.

المطلب الثاني: خدمات الدفع الالكتروني في الجزائر

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

أولا: مراحل تطبيق الدفع الالكتروني في الجزائر

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

- ✓ **المرحلة الأولى:** كانت تستعمل بطاقة سحب الا في الشباك الآلي البنكي والموزع الآلي للنقود الخاص بالبنك مصدر البطاقة بمعنى لا يستطيع حامل البطاقة السحب من جهاز بنك اخر.
- ✓ **المرحلة الثانية:** خلال هذه المرحلة تم ربط الشبكة البنكية الجزائرية من خلال استعمال شبكة SATIM التي تسمح بإمكانية السحب من أي موزع آلي للنقود سواء كان تابع لمصدر البطاقة أو لبنك اخر، وبذلك حولت SATIM بطاقة السحب العادية الى بطاقة سحب ما بين البنوك CIB ، ولقد عملت على استثمار 3.6 مليون أورو سنة 2003 لأجل تقليص دوران النقود السائلة وتعميم استعمال البطاقة المصرفية في الجزائر، حيث عملت على زيادة عدد الموزعات الآلي للنقود وكذا إقامة طرفيات دفع عند التجار Terminaux de Paiement، ولأجل نفس الغرض تم عقد اتفاقية في شهر أفريل 2003 مع مؤسسات فرنسية INGENCO متخصصة في صنع طرفيات البطاقة و SATIM بمبلغ 400000أورو، ولقد مول هذا العقد من طرف البنوك

[1] سماح ميهوب، **الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية**، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، فرع بنوك وتأمينات، جامعة منتوري قسنطينة، 2005، ص42

المساهمة في SATIM وهي الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي وبنك البركة ولقد تم ربط كل الموزعات الآلية للنقود الموجودة في الجزائر سنة 2003.

ثانيا: البطاقة البنكية في الجزائر

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

- ✓**سنة 1998:** بداية فكرة الانطلاق لنظام السحب ما بين البنوك؛
- ✓**سنة 2002:** الانطلاق الرسمي لمشروع التسديد الالكتروني le système de paiement interbancair حيث أعطي دور الاشراف والريادة والتنسيق ما بين البنوك لشركة satim (شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية ما بين البنوك)، والتي تجمع مختلف البنوك الوطنية والخاصة لتبادل المعلومات والتنسيق في عمليات السحب والدفع للموزع الآلي؛
- ✓**سنة 2004:** اختيار نظام الدفع بالبطاقة المطابقة لمواصفات EMV؛
- ✓**سنة 2005:** انشاء جمعية Comité monétique interbancaire COMI؛
- ✓**سنة 2006:** البداية الأولى لأول بطاقة سحب في الجزائر حيث وزعت على مختلف مستخدمي البنوك للتجريب ومعرف النقائص؛
- ✓**سنة 2007:** تعميم بطاقة CIB (بطاقة الدفع ما بين البنوك) عبر كامل التراب الوطني في البريد والمواصلات والبنوك؛
- ✓**سنة 2008-2009:** أكد وزير المالية أنه ستعمم ماكينات الصرف الآلي عبر المتاجر الكبرى في الجزائر والمناطق الآهلة بالسكان، وكذلك تعميم استخدام بطاقة الدفع لدى المواطنين؛

[1] مقدم عبد الجليل، **واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الالكتروني وأثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية**، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، العدد 02، المجلد 05، 2018، ص179

2.أنواع البطاقات البنكية في الجزائر

يمكن تلخيص البطاقات البنكية في الجزائر في النقاط التالية:

أ. البطاقة البنكية CIB

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

- ✓ **البطاقة الكلاسيكية La Carte Classique**

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

- ✓ **البطاقة الذهبية La Carte Gold**

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

- ✓ **البطاقة الذهبية لبريد الجزائر**

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

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

[2] (*)سيتم دراستها بالتفصيل في المبحث الثالث

الشكل رقم 2-1: البطاقة الكلاسيكية



المصدر: **https://www.bna.dz**

الشكل رقم 2-2: البطاقة الذهبية



المصدر: **https://www.bna.dz**

ب. بطاقة فيزا La Carte Visa [1]

وهي بطاقة دولية تعمل للسحب والدفع، موجهة لزبائن ذوي حسابات مفتوحة بالعملة الصعبة أو لموكليهم، بحيث يمكنهم الدفع أو سحب أموالهم في أي مكان في العالم، تقدر مدة صلاحيتها ب24 شهرا، وهي نوعان:

- ✓ **بطاقة فيزا الكلاسيكية**

رصيد من العملة أكبر أو يساوي 1000 أورو كما يقدر سقف السحب ب500أورو في اليوم، أما سقف الدفع يقدر ب1000 أورو في اليوم.

- ✓ **بطاقة فيزا الذهبية**

رصيد من العملة الصعبة أكبر أو يساوي 4500 أورو كما يقدر سقف السحب ب750 أورو في اليوم، وسقف الدفع ب3000 أورو في اليوم.

[1] ناشف فاطمة، **وسائل الدفع الالكترونية في البنوك و المؤسسات المالية الجزائرية -دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية مستغانم**، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2018، ص63

الشكل رقم 2-3:بطاقة فيزا وماستر كارد



المصدر:https://www.agb.dz

ثالثا: آلية الدفع الالكتروني في الجزائر

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

- ✓ **الموزع الآلي للأوراق Distributeur Automatique de Billes (DAB)**

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

[1] العيفاوي خولة، **دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الأداء البنكي-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أم البواقي**، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة أم البواقي،2015، ص14

الجدول رقم 2-3: الموزع الآلي للأوراق

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

المصدر : سماح شعبور و مصباح مرابطي ، مرجع سبق ذكره، ص75

✓ **الشباك الآلي البنكي Guichet Automatique Bancaire(GAB)**

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

الجدول رقم 2-4: االشباك الآلي البنكي

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

المصدر : سماح شعبور و مصباح مرابطي ، مرجع سبق ذكره، ص76

الشكل رقم 2-4: الموزع الآلي للنقود



المصدر: سماح شعبور و مصباح مرابطي، مرجع سبق ذكره، ص76

- ✓ **نهائي نقطة البيع الالكترونية Terminal Pointe de Vent (TPE)**

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

الجدول رقم 2-5: نهائي نقطة البيع الالكترونية

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

المصدر : سماح شعبور و مصباح مرابطي ، مرجع سبق ذكره، ص 77

الشكل رقم 2-5: جهاز TPE



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

رابعا: الهيآت التي تسير المعاملات الالكترونية في الجزائر

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

1. شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك ساتيم SATIM

هي شركة تابعة لثمانية (08) بنوك جزائرية وهي: بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك التنمية المحلية، البنك الخارجي الجزائري، البنك الوطني الجزائري، القرض الشعبي الجزائري، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، وبنك البركة.

أنشأت هذه الشركة عام 1995 برأس مال قدره 267 مليون دينار جزائري، وكان الهدف من هذه الشركة توفير بطاقات بنكية وطنية ودولية في المستقبل القريب، كما تعتبر شركة ساتيم واحدة من المؤسسات التقنية الهادفة لدعم وتطوير البرامج وتحديث المصارف وخاصة تعزيز الدفع بواسطة البطاقات، وهي تظم 17 عضو في الشبكة النقدية بين البنوك من بينهم 16 بنك (07 بنوك عمومية و 09 بنوك خاصة وبريد الجزائر)[2].

[1] عفاف بن شغيب، **مرجع سبق ذكره**، ص96
[2] https://www.satim.dz

2. الشبكة النقدية الالكترونية بين المصارف الجزائرية

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

3. مركز معالجة النقدية مابين المصارف

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

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

4. تجمع النقد الآلي GIE MONETIQUE

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

ولذلك تم إنشاء تجمع النقد الآلي في جوان 2014، ليدعم هذا النهج الاستراتيجي لتحديد مهام وصلاحيات مجموع فاعلي هذا النظام.

كما أنه مكلف بضمان العلاقة ما بين البنوك لمنظومة النقدي وتوافقيته مع الشبكات النقدية المحلية أو الدولية.

يتكون تجمع النقد الآلي من 19 عضو منخرط منهم 18 بنك وبريد الجزائر. يساهم فيه بنك الجزائر كعضو غير منخرط للتاكد من مدى تطابق المنظومات ووسائل الدفع، والمعايير المطبقة في هذا المجال، طبقا للتنظيم الساري.

يشرف تجمع النقد الآلي على قيادة نظام النقد الآلي من خلال الوظائف الأساسية التالية:

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

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

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

[1] https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous، 2022، تاريخ الاطلاع 2022/05/29

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

ان للشمول المالي الكثير من المؤشرات التي وضعت لتكون مرنة وملبية للاحتياجات الخاصة بكل بلد، وفي نفس الوقت تسمح بإجراء المقارنة والقياس بين البلدان.

ومن خلال هذا المبحث سنقوم بعرض واقع الشمول المالي في الوطن العربي، وقبل هذا سنتطرق الى المؤشر العالمي للشمول المالي، وفي الأخير سنقوم بعرض وتحليل مؤشرات بعد الوصول للمنتجات والخدمات المالية في الجزائر ومؤشرات بعد استخدام هذه المنتجات والخدمات المالية قبل وأثناء تفشي جائحة كورونا.

المطلب الأول: الشمول المالي في الوطن العربي

سنتطرق في هذا المطلب الى المؤشر العالمي للشمول المالي Findex Global، والذي يشمل بيانات خاصة عن 506 من المؤشرات المستقاة عن 140 بلد، وسنقوم بعرض واقع الشمول المالي في الدول العربية من خلال المؤشرات الأساسية للشمول المالي، وفي الأخير سنقوم بعرض منهجية بنك الجزائر التي يتبعها في تقاريره السنوية والتي لها علاقة بواقع الشمول المالي في الجزائر.

أولا:المؤشر العالمي للشمول المالي Findex Global

تقوم مجموعة البنك الدولي بإجراء العديد من الدراسات المسحية العالمية التي تهدف للحصول على بيانات شاملة ونظرة مستقبلية تساعد في تعميم الخدمات المالية، وتعد قاعدة بيانات الشمول المالي العالمي Findex Global المصدر الأكثر موضوعية في مجالها، وتتعلق قاعدة البيانات هذه بمؤشرات محدثة عن إمكانية الحصول على الخدمات المالية الرسمية و غير الرسمية واستخدامها. كما تحتوي أيضا على بيانات إضافية عن استخدام التكنولوجيا المالية، بما في ذلك استخدام الهواتف المحمولة والانترنت لاجراء المعاملات المالية، صدرت النسخة الأولى لمؤشر الشمول المالي العالمي عام 2011، وتم اصدار

النسخة الثانية في عام 2015 تضمنت بيانات عام 2014، في حين صدرت النسخة الثالثة عام 2018 وتضمنت بيانات عام 2017، حيث أصبحت مستعملة على نطاق واسع، ويمكن تطبيقها عبر البلدان والمناطق كأداة مرجعية.

المؤشر العالمي للشمول المالي هو مصدر البيانات العالمي الذي يتيح تحليلا علميا وإقليميا على مستوى البلدان، ويشمل بيانات مستقاة عن 140 بلد، حيث يجمع معلومات عن 506 من المؤشرات من 1000 شخص على الأقل في كل بلد فوق سن 15 عاما.

ويستخدم هذا المؤشر بصفة أساسية في تحليل الاتجاهات العالمية، والمقارنة القطرية لإلقاء الضوء على مؤشرات الشمول المالي الرئيسية كعدد البالغين الذين يتمتعون بالقدرة على الوصول الى حسابات بنكية رسمية، إضافة الى أهم المؤشرات التي تدرس سلوك الأفراد حول العالم، والمرتبط بالأنشطة المالية كالاقتراض، الادخار، الدفع وملكية بطاقات الائتمان[1].

ثانيا: الشمول المالي في الوطن العربي

1.ترتيب الدول العربية عالميا حسب مؤشر الشمول المالي

يوضح الجدول اسفله (الجدول رقم 2-6) ترتيب العالمي للدول العربية في مؤشر الشمول المالي لسنة 2017.

[1] بن موسى محمد، قمان عمار، **واقع الشمول المالي في العالم العربي في ضوء المؤشر العالمي للشمول المالي خلال الفترة 2011-2017 مع التركيز على الجزائر**، مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، العدد03، المجلد13، 2019، ص4

الجدول رقم 2-6: ترتيب الدول العربية في مؤشر الشمول المالي لسنة 2017

الدولة	مؤشر الشمول المالي (%)	الترتيب العالمي
لبنان	51.70	37
عمان	46.90	42
الكويت	42.90	56
قطر	41	57
الأردن	38.58	68
الامارات	33.9	76
المغرب	31.25	83
تونس	30.95	87
السعودية	25.68	102
ليبيا	20.58	109
فلسطين	21.36	121
مصر	20.98	123
الجزائر	9.85	137
السودان	5.92	143
اليمن	3	170

المصدر : رفيقة صباغ، سليمة غرزي، الشمول المالي في الدول العربية واقع وآفاق، مجلة أبعاد اقتصادية، العدد02، المجلد10، 2020، ص521

من خلال تحليلنا للجدول السابق، يتبين لنا أن المراتب الأولى للدول العربية كانت كالتالي:

- لبنان المرتبة 37، عمان المرتبة 42، الكويت المرتبة 56، قطر المرتبة 57، الأردن المرتبة 68، والامارات المرتبة 76

أما بقية الدول ومنها الجزائر (المرتبة 137 عالميا)، فقد تجاوز ترتيبها العالمي المائة، وهذا يؤكد أن الشمول المالي في الدول العربية متخلف، وهذه السمة لا تستثني الدول الثرية منها.

2.مؤشرات الشمول المالي في الدول العربية والعالم بالنسب المئوية للسنتين 2017/2011:

الجدول الموالي(الجدول 2-7)، يوضح تطور مؤشرات الشمول المالي في الدول العربية والعالم بالنسب الئوية لسنتي 2011 و2017.

الجدول رقم 2-7: مؤشرات الشمول المالي في الدول العربية والعالم بالنسبة المئوية للسنتين 2017/2011

مؤشرات الشمول المالي	الدول العربية		العالم
السنة	2011	2017	2017
نسبة الأفراد الذين يمتلكون حسابات في المؤسسات المالية الى اجمالي السكان البالغين فوق 15 سنة	22.3	37.2	68.5
نسبة الأفراد الذين يمتلكون بطاقات ائتمان الى اجمالي السكان البالغين فوق 15 سنة	5.6	4.6	18.4
نسبة الأفراد الذين لديهم النفاذ الى الخدمات المالية عبر الأنترنت والهاتف المحمول الى اجمالي السكان البالغين فوق 15 سنة	-	5.7	24.9

المصدر : صندوق النقد العربي، "الملاحق الإحصائية"، التقرير العربي الموحد، 2019، ص390

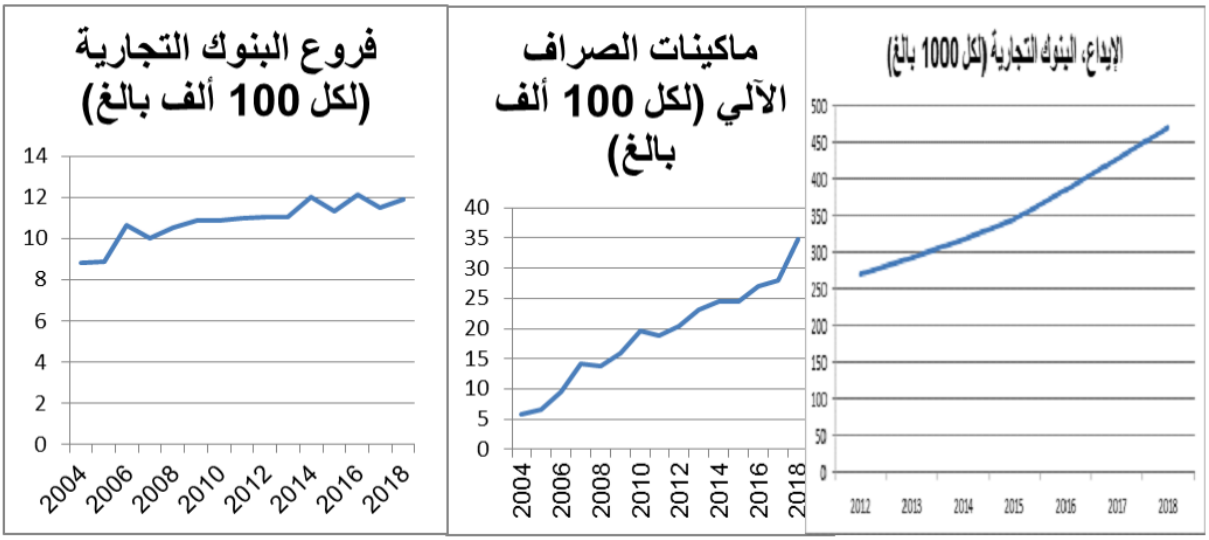
من خلال تحليلنا للجدول السابق (جدول رقم 2-7)، يتبين لنا ان مستويات الشمول المالي في الدول العربية شهدت تحسنا خلال الفترة 2017/2011، وذلك بفضل الجهود المبذولة في هذا الصدد، التي ساهمت في زيادة نسبة السكان المشمولين ماليا في الدول العربية على مستوى عدد من المؤشرات، وعلى سبيل المثال ارتفع عدد السكان البالغين الذين يملكون حسابات في المؤسسات المالية من 22.3 % عام 2011 الى 37.2 % عام 2017.

ورغم هذا التحسن لا تزال المنطقة العربية أقل المناطق الجغرافية من حيث مستوى الشمول المالي على مستوى عدد من المؤشرات ذات العلاقة.

3. مؤشر فروع البنوك التجارية والايداع وماكينات الصراف الآلي في الدول العربية

يلخص لنا الشكل الموالي (شكل رقم 2-6)، اهم مؤشرات الشمول المالي (الإيداع لكل 1000بالغ، ماكينات الصراف الآلي لكل 100ألف بالغ، وفروع البنوك التجارية لكل 100ألف بالغ) خلال الفترة 2004-2018.

الشكل رقم 2-6: فروع البنوك التجارية والايداع وماكينات الصراف الآلي لكل 100ألف



المصدر : رفيقة صباغ، سليمة غرزي، مرجع سبق ذكره، ص 523

من خلال الشكل السابق يتضح لنا أن الإيداع في البنوك التجارية (لكل 1000بالغ) ارتفع من حوالي 270 فرد مودع سنة 2012 الى 496 فرد مودع سنة 2018، وفي المقابل ارتفعت فروع البنوك التجارية من 8.8 فرع لكل 100ألف بالغ سنة 2004 الى 11.9 سنة 2018، أما بالنسبة لماكينات الصراف الآلي فقد ارتفعت من 5.9 سنة 2004 الى 34.74 سنة 2018 ماكنة لكل 100ألف بالغ.

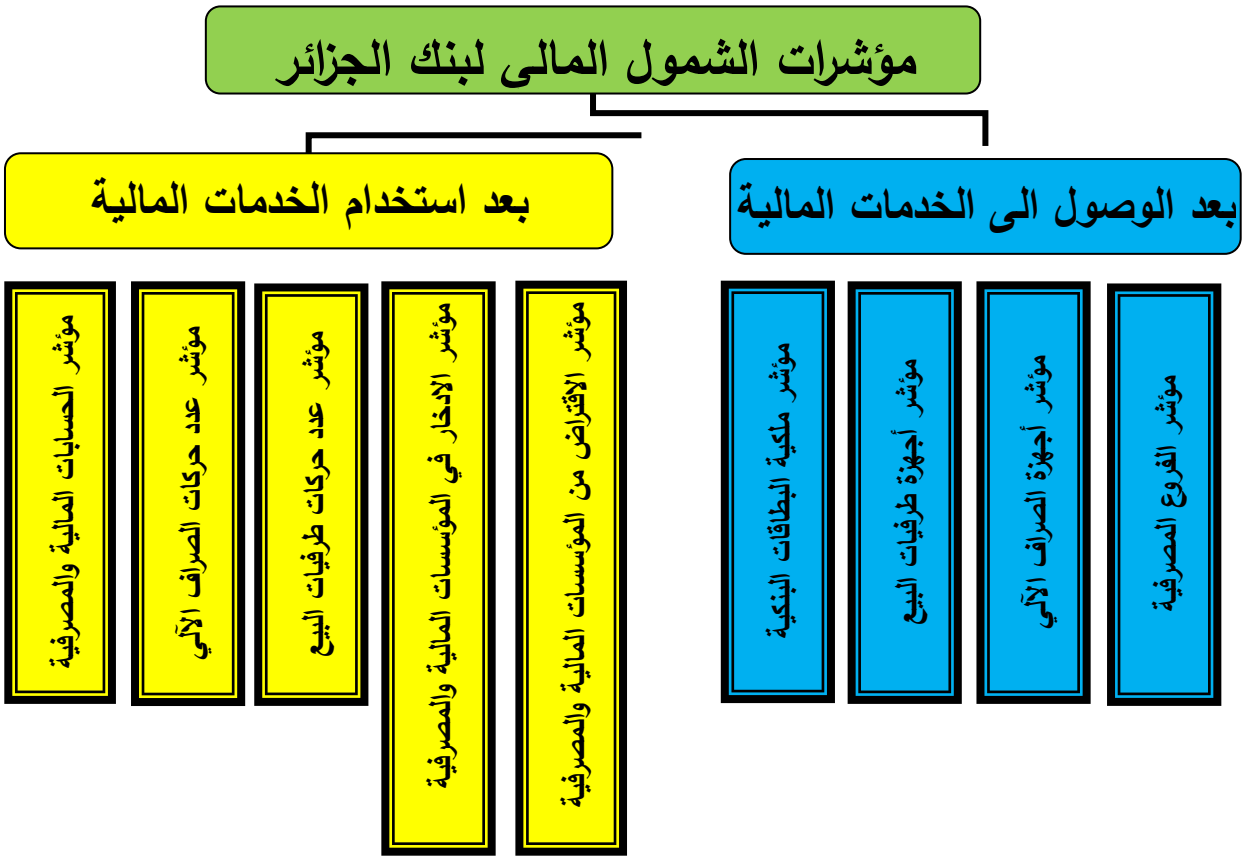
هذه المؤشرات تعكس لنا مستوى الشمول المالي بالدول العربية الذي بالرغم من تحسنه مقارنة بالفترات السابقة إلا أنه لم يصل الى المستوى المطلوب للمساهمة في رفع معدلات

النمو الاقتصادي والحد من معدل ارتفاع البطالة.

ثالثا: منهجية بنك الجزائر في عرض وتحليل مؤشرات الشمول المالي

يقاس الشمول المالي بعدد من المؤشرات وفق ثلاثة أبعاد رئيسية (الوصول الى الخدمات المالية، استخدامها، وجودتها)، أما بنك الجزائر فيعتمد في تقاريره على بعض المؤشرات التي تتلاءم مع النظام المالي والمصرفي في الجزائر، وفق بعدين أساسيين (الوصول الى الخدمة المالية، واستخدامها) كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم2-7: مؤشرات الشمول المالي التي يعتمد عليها بنك الجزائر



المصدر: من اعداد الباحث

ولمعرفة وتحليل وتقييم دور وسائل الدفع الحديثة في تحقيق الشمول المالي في ظل جائحة كورونا، سنقوم بالتطرق لعرض وتحليل مؤشرات الشمول المالي الأساسية في الجزائر التي لها علاقة بوسائل الدفع الحديثة والكثافة المصرفية قبل وخلال تفشي جائحة كورونا (من سنة2017الى سنة2022)، بالاستعانة بمحور الوساطة المصرفية في التقارير السنوية لبنك الجزائر (2015، 2016، 2018)، وعلى تقارير البنوك العمومية والخاصة، وما تقدمه مؤسسة العلاقات التلقائية بين البنوك SATIM والتجمع النقدي الآلي GIE Monétique من احصائيات خاصة ببعض المؤشرات، وتنسيقها مع قاعدة بيانات الشمول المالي العالمي الخاصة بالبنك الدولي Global Findex– Global Financial Inclusion Database التي يتم اعدادها كل ثلاثة سنوات (2011، 2014، 2017) من مسح عالمي قائم على إمكانية حصول الأفراد على الخدمات المالية واستخدامها.

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

يتضمن هذا البعد عددا من المؤشرات، لكننا سنتطرق للمؤشرات التي لها علاقة بوسائل الدفع الحديثة والكثافة المصرفية.

أولا:مؤشر انتشار الفروع المصرفية (الكثافة المصرفية)

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

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

الشكل رقم 2-8 : هيكل القطاع المصرفي حتى نهاية 2021



المصدر : من اعداد الباحث

يمكننا عرض تطورات قنوات التوزيع للبنوك والمؤسسات المالية العامة والخاصة في القطاع المصرفي الجزائري قبل وأثناء جائحة كورونا من خلال الجدول رقم (2-9)، كما تجدر الإشارة أننا اعتمدنا في تحليلنا على النسب المعيارية العالمية لمؤشر الانتشار

المصرفي والكثافة المصرفية كما يوضحه الجدول رقم (2-8).

الجدول رقم 2-8: النسب المعيارية العالمية لمؤشر الانتشار المصرفي والكثافة المصرفية

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

الجدول رقم 2-9: فروع البنوك العمومية والخاصة العاملة في الجزائر والانتشار والكثافة المصرفية

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

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على تقارير بنك الجزائر (2015،2016،2018)، احصائيات التجمع الآلي النقدي، مؤسسة SATIM، بيانات الشمول المالي العالمي الخاصة بالبنك الدولي

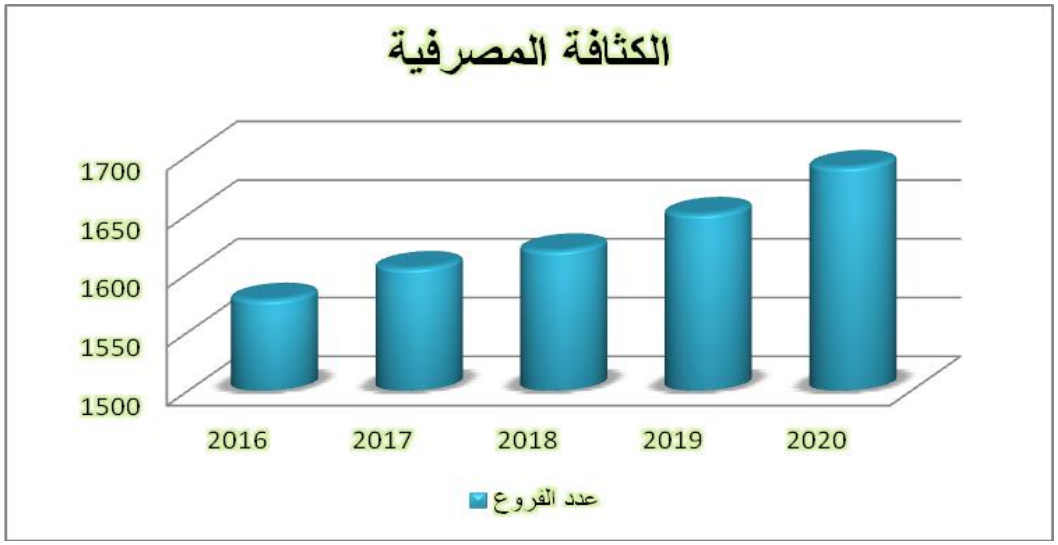
من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (2-9)، يتضح جليا هيمنة البنوك العمومية على قنوات التوزيع البنكي مقارنة بالبنوك والمؤسسات المالية الخاصة.

أما من ناحية تغطية هذه الفروع للرقعة الجغرافية قبل وأثناء جائحة كورونا، فنلاحظ

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

والشكل الموالي يمثل تجسيد بيانات الكثافة المصرفية (الجدول2-9) في أعمدة بيانية.

الشكل رقم 2-9 :التمثيل البياني للكثافة المصرفية خلال الفترة 2016-2020



المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على الجدول رقم 2-9

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

ثانيا: مؤشر عدد أجهزة الصراف الآلي

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

الجدول رقم 2-10: تطور عدد أجهزة الصراف الآلي في الجزائر خلال الفترة 2016-2021

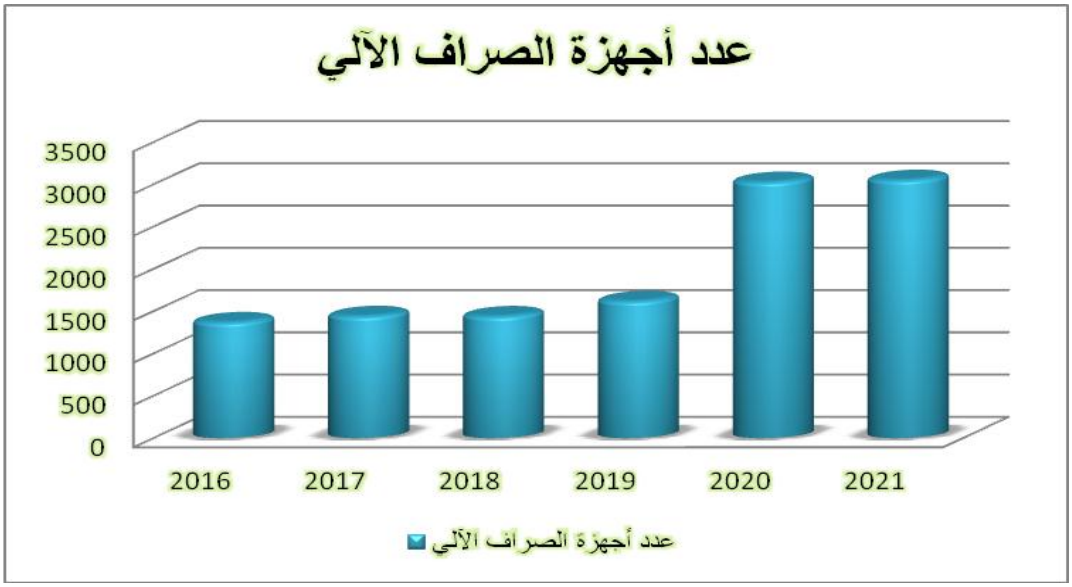
السنة	عدد السكان	عدد أجهزة الصراف الآلي
2016	40606052	1370
2017	41318142	1443
2018	42228429	1441
2019	43053054	1621
2020	43851044	3030
2021	-	3053

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

سجلت الحظيرة الوطنية ركودا في عدد أجهزة الصراف الآلي حيث سجلنا 3053 جهازا في 2021 مقابل 3030 جهازا في 2020، غير أنه كانت هناك قفزة نوعية في عدد هذه الأجهزة خلال أزمة كورونا (من 1621 جهازا سنة 2019 وصولا الى 3030 جهازا سنة 2020)، كما تجدر الإشارة هنا الى أن زيادة عدد أجهزة الصراف الآلي مرتبط بزيادة فتح الفروع البنكية. ويبقى مجموع أجهزة الصرافات الآلية المتوفرة على مستوى التراب الوطني محتشما مقارنة بعدد السكان و كبر المنطقة الجغرافية للبلاد مما يصعب على الأفراد من استغلال الخدمات المتنوعة التي توفرها هذه الآلات و في كل يوم (24سا/24سا).

والشكل الموالي (الشكل رقم 2-10)، يمثل تجسيد تطورات عدد أجهزة الصراف الآلي في الجزائر خلال الفترة 2016-2021 من خلال الأعمدة البيانية.

الشكل رقم 2-10 :التمثيل البياني لتطور عدد أجهزة الصراف الآلي في الجزائر خلال الفترة 2016-2021



المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على الجدول رقم 2-10

ثالثا: مؤشر عدد طرفيات او نهائي نقاط البيع (TPE)

يمثل الجدول رقم(2-11)، تطور عدد أجهزة طرفيات البيع (TPE) في الجزائر قبل وأثناء وبعد جائحة كورونا.

الجدول رقم 2-11: تطور عدد أجهزة طرفيات أونهائي نقاط البيع في الجزائر خلال الفترة 2017-2021

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

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

يتضح من خلال الجدول رقم (2-11)، أن عدد أجهزة نهائي نقاط البيع في تزايد خاصة خلال جائحة كورونا وذلك نتيجة جهود الدولة الرامية الى تطوير وتنمية وظيفة النقد الآلي لاستهداف كل العمليات التجارية أو الخدماتية التي يستفيد منها العملاء وتوسيع شبكة الوصول الى الخدمات المصرفية لكل فئات المجتمع، أين سجلنا 15879جهاز سنة 2018 ليرتفع الى 33945 سنة 2020 و 37561 سنة 2021 حسب اخر احصائيات التجمع الآلي النقدي ومؤسسة SATIM، الا أن هذا العدد لا يغطي مستوى الأنشطة التجارية المتواجدة في ولايات الوطن وعدد التجار المسجلين نتيجة عزوف التجار على التعامل بهذه الأجهزة بالرغم من التسهيلات المقدمة لهم والشروط البسيطة لاقتناء هذه الأجهزة وبطريقة مجانية عن طريق فتح حساب بنكي على مستوى أحد البنوك وتوقيع عقد لقبول الدفع بالبطاقة البنكية CIB.

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

الشكل رقم 2-11 :التمثيل البياني لتطور عدد أجهزة نهائي نقاط البيع في الجزائر خلال الفترة 2017-2021



المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على الجدول رقم 2-11

رابعا: مؤشر امتلاك بطاقة دفع الكتروني

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

الجدول رقم 2-12: تطور عدد بطاقات الدفع الالكتروني في الجزائر خلال الفترة 2017-2021

السنة	عدد بطاقات الدفع الالكتروني
2017	978933
2018	1564420
2019	-
2020	9621017
2021	11609624

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على احصائيات التجمع الآلي النقدي

من خلال التقرير السنوي الأخير لتجمع النقد الآلي يتضح لنا أن عدد البطاقات البنكية المتداولة قد ارتفع بنسبة 20 في المائة مع نهاية سنة 2021 مقارنة بسنة 2020، ليصل عددها إلى 11.6 مليون بطاقة.

وقد انتقل هذا العدد من 9.621.017 بطاقة في 2020 إلى 11.609.624 بطاقة بجميع أنواعها، متداولة حتى نهاية السنة الماضية.

وتتوزع هذه البطاقات بين حظيرة البنوك التي تبلغ 2.768.285 بطاقة، أي بنسبة 24 في المائة من العدد الإجمالي للبطاقات المتداولة، مقابل 8.841.339 بطاقة ذهبية أصدرها بريد الجزائر بمعدل 76 في المائة من الحظيرة الموجودة.

وتمثل جميع البطاقات المتداولة نسبة 40 في المائة من عدد الحسابات الجارية المفتوحة لدى البنوك وبريد الجزائر، والتي يبلغ عددها، حسب المجمع، 29.127.921 حسابا.

ولقد أوضح التجمع في الحصيلة ذاتها أن 10.248.097 من البطاقات المتداولة تستفيد من خدمة الدفع عبر الانترنت، من بينها نسبة 94 في المائة تشتغل بكلمة سر ديناميكية ونظام "أكثر أمانا"، مضيفا أن 6 في المائة من البطاقات التي تزال تشتغل بكلمة سر ثابتة (586.804 بطاقة) ما تزال على ذلك "لأسباب تتعلق بتحديث أرقام الهواتف الضرورية لكلمة السر الحركية."

ويراهن التجمع على 5 مليون بطاقة إضافية مقارنة مع 2021، خلال السنوات المقبلة.

ومن المنتظر أن يتجاوز العدد الإجمالي للبطاقات البنكية 16 مليونا في آفاق 2024، من بينها 13 مليون بطاقة ذهبية، حسب توقعات تجمع النقد الآلي[1].

والشكل الموالي يمثل تجسيد تطور عدد بطاقات الدفع الالكتروني في الجزائر خلال الفترة 2017-2021 في شكل أعمدة بيانية.

الشكل رقم 2-12 :التمثيل البياني لتطور عدد بطاقات الدفع الالكتروني في الجزائر خلال الفترة 2017-2021



المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على الجدول رقم 2-12

[1] https://www.echoroukonline.com، نفس المرجع السابق ذكره

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

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

أولا: مؤشر ملكية الحسابات المصرفية والمالية

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

الجدول رقم 2-13: تطور عدد الحسابات البنكية في الجزائر خلال الفترة 2017-2021

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

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا احصائيات بنك الجزائر

انتقل عدد الحسابات البنكية النشطة المسجلة بالدينار من 11665626 حساب في سنة 2017 الى 12000601 حساب في سنة 2018، ما يمثل ارتفاعا يقدر ب2.87 بالمئة. كما يمثل الأشخاص الاعتباريين 10.04بالمئة من اجمالي هذه الحسابات (أي 1204300 حساب في 2018)، ويمثل الأشخاص الطبيعيين 89.96بالمئة (أي 10796301 حساب في 2018)[1].

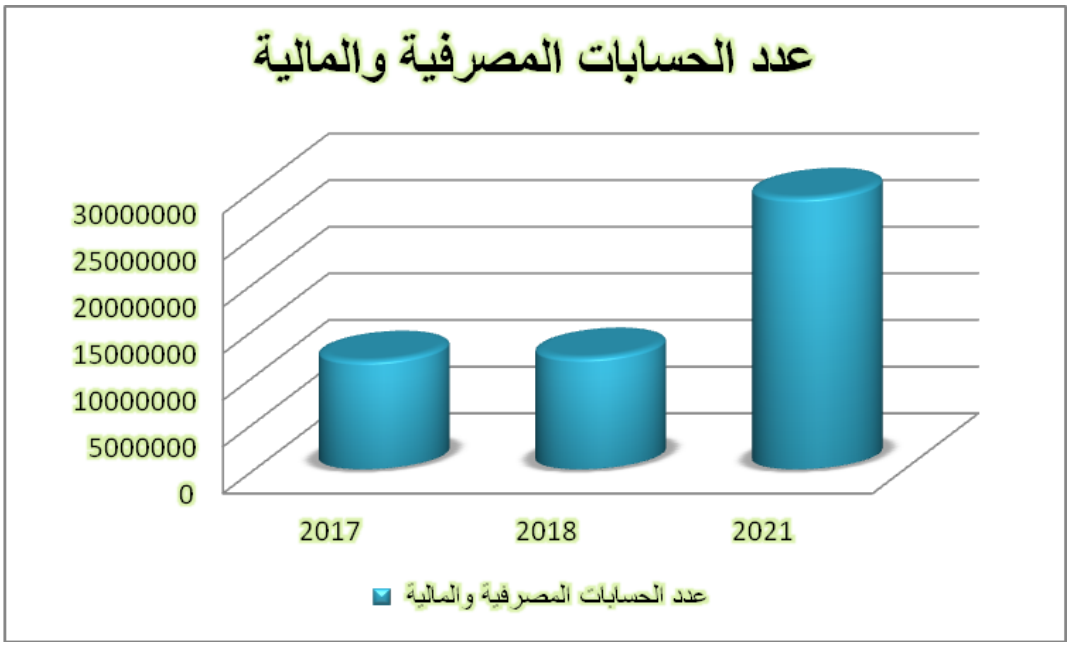
ولقد تجاوز عدد الحسابات المفتوحة سنة 2021 عتبة 29 مليون حساب، كما استحوذ

[1] تقرير بنك الجزائر، 2018، ص76

بريد الجزائر على حصة الأسد بحوالي 20 مليون حساب، غير أن هذه النسب تبقى ضعيفة أمام عدد السكان (الهدف هو فتح حساب لكل مواطن).

والشكل الموالي يمثل تجسيد تطور عدد الحسابات البنكية في الجزائر خلال الفترة 2017-2021 في أعمدة بيانية.

الشكل رقم 2-13 :التمثيل البياني لتطور عدد الحسابات البنكية في الجزائر خلال الفترة 2017-2021



المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على الجدول رقم 2-13

ثانيا: مؤشر عدد العمليات المنجزة عبر أجهزة الصراف الآلي

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

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

السنة	عدد العمليات المنجزة	المبالغ الاجمالية (مليار دينار)
2017	8310170	126.4
2018	8833913	136.2
2019	9929652	164.1
2020	58428933	1073.0
2021	87.7 مليون عملية	1728.9
جانفي 2022	8847484	165.1
فيفري 2022	8481494	159.0

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على احصائيات التجمع الآلي النقدي

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

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

فعليا وظهور جائحة كورونا، كما يمكننا تمثيل هذا التطور في الشكل الموالي.

الشكل رقم 2-14: التمثيل البياني لتطور عدد العمليات المنجزة عبر أجهزة الصراف الآلي في الجزائر



المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على الجدول رقم 2-14

ثالثا: مؤشر عدد عمليات الدفع عبر أجهزة طرفيات اونهائي نقاط البيع

يوضح الجدول الموالي عدد عمليات الدفع عبر أجهز طرفيات او نهائي نقاط البيع

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

السنة	عدد عمليات الدفع	المبالغ الاجمالية (مليار دينار)
2017	122694	0.8
2018	190898	1.3
2019	274624	1.9
2020	711777	4.7
2021	2150529	15.1
جانفي 2022	202992	1.5
فيفري 2022	200670	1.6

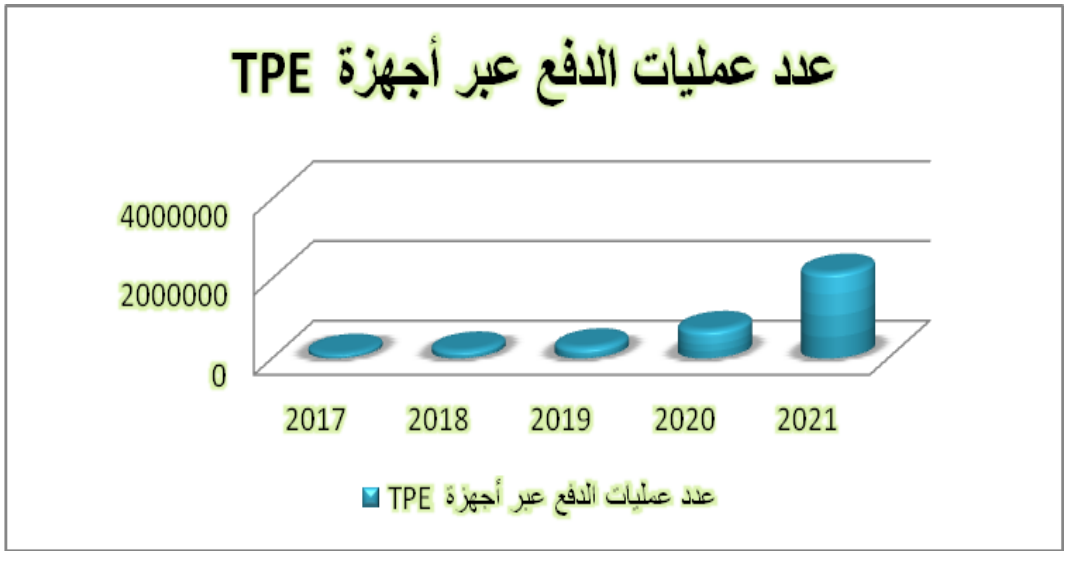
المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على احصائيات التجمع الآلي النقدي

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

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

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

الشكل رقم 2-15: التمثيل البياني لتطور عدد عمليات الدفع عبر أجهزة TPE في الجزائر (2017-2021)



المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على الجدول رقم 2-15

رابعا: مؤشر عدد حركات الدفع ببطاقات الدفع الالكتروني عبر الأنترنت

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

الجدول رقم 2-16: تطور عدد حركات الدفع ببطاقات الدفع الالكتروني عبر الانترنت في مختلف القطاعات

السنة	هاتف/ اتصالات	نقل	تأمين	كهرباء/ ماء	خدمة ادارية	خدمات	بيع بضائع	العدد الإجمالي للمعاملات	المبلغ الإجمالي (دج)
2016	6536	388	51	391	0	0	0	7366	15 009 842
2017	87286	5677	2467	12414	0	0	0	107844	267 993 423
2018	138495	871	6439	29722	1455	0	0	176982	332 592 583
2019	141552	6292	8342	38806	2432	5056	0	202480	503 870 361
2020	4210284	11350	4845	85676	68395	213175	235	4593960	5 423 727 074
2021	6993135	72164	8372	120841	155640	457726	13468	7821346	11 176 475 535
جانفي 2022	569264	9680	1807	11123	370	32174	1208	625626	1 118 251 079
فيفري 2022	483764	10225	962	16398	322	36987	1904	550562	1 027 661 384

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على موقع GIE MONETIQUE 2022

بلغ عدد تجار الويب المنخرطين في نظام الدفع الإلكتروني البنكي 153 تاجرا مع نهاية عام 2021 مقابل 70 تاجرا فقط في 2020 أي بزيادة تقدر بـ118,57 بالمئة، حسب ما أشار اليه تقرير تجمع النقد الآلي.

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

التي بلغت على التوالي 23 و 21 و 15 موقعا.

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

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

من جهة أخرى، يشير تقرير تجمع النقد الآلي إلى وجود ارتفاع في مجموع المعاملات في 2021 حيث تم تسجيل 7.821.346 معاملة مقابل 11,18 مليار دج.

كما سجل الدفع عبر الانترنت نموا سنويا معتبرا بحيث بلغ 70,25 بالمئة مقارنة ب 2020 من ناحية عدد المعاملات في حين بلغ نمو قيمة المعاملات ب 106,07 بالمئة.

وحسب قطاعات النشاط، عرف بيع السلع ارتفاعا كبيرا منذ اطلاقه شهر جانفي 2020، حيث سجل سنة 2021 مجموع 13.468 معاملة مقابل 235 معاملة سنة 2020، اي بنمو سنوي يقدر ب 5631 بالمائة.

ومن جهة أخرى، سجل قطاع النقل 72.164 معاملة مما يمثل زيادة ب 535,81 بالمئة مقارنة بسنة 2020 حيث سجلت 11.350 معاملة.

أما قطاع الخدمات الادارية فقد سجل 155.640 معاملة اي زيادة ب 127,56 بالمئة سنويا.

وأوضح مجمع النقد الآلي أن هذه الاحصائيات تشمل الأنشطة النقدية باستخدام البطاقة البنكية والبطاقة الذهبية و هذا بعد انضمام بريد الجزائر الى مجمع النقد الالي وتحقيق التشغيل البيني بين البطاقتين والذي دخل حيز الاستغلال منذ 5 جانفي2020.

المبحث الثالث: دراسة حالة بريد الجزائر

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

المطلب الأول: تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر

اولا: نشأة بريد الجزائر[1]

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

وكان البريد في الحقبة الاستعمارية يعرف بالفرنسية بتسمية (PTT) نسبة الى الاحرف الثلاثة الأولى من الكلمات الفرنسية التالية "البريد"، "التلغراف" و"الهاتف" وهي التسمية التي استمر اعتمادها حتى بعد الاستقلال، في سنة 1962 وبعد ترحيل أغلبية عمال البريد من الأقدام السوداء وسكان المدينة الكبيرة تم تسجيل شغور وفراغ فيما يتعلق بإدارة وتسيير مصالح البريد ببلادنا، الشيء الذي دفع بمجموعة من العمال الجزائريين الى بذل قصارى جهدهم ورفع التحدي حيث تمكنوا من ضمان استمرارية الخدمات على مستوى ما يفوق ال800 مكتب بريد.

وجاء اصدار أول طابع بريد للجمهورية الجزائرية كرمز من رموز السيادة الوطنية بتاريخ الفاتح نوفمبر 1962، ليؤرخ لصفحة جديدة من صفحات السجل التاريخي للجزائر.

[1] مراد لراشي، **وسائل الدفع الحديثة ومدى نجاعتها في المؤسسة المالية دراسة حالة بريد الجزائر** –وحدة غليزان-، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر ، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسة، جامعة عبد الحميد بن باديس –مستغانم-، 2018، ص37

بتاريخ 14 جانفي 2002، وعقب الإصلاحات التي شهدها قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، تأسس بريد الجزائر بموجب المرسوم رقم 02/43 كمؤسسة مكلفة بمهمة رئيسية تتمثل في ضمان الخدمة العمومية وفق محورين اثنين للخدمات هما الخدمات البريدية (خدمة البريد والطرود، خدمة البريد السريع والطوابعية) والخدمات المالية البريدية (خدمة الحسابات البريدية الجارية، خدمة حسابات التوفير والاحتياط، خدمة الحوالات، النقدية عبر الشبابيك البنكية الالية وخدمة التحويل الالكتروني للأموال).

ثانيا: البنية التحتية لمؤسسة بريد الجزائر

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

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

ثالثا: البنية الهيكلية لبريد الجزائر

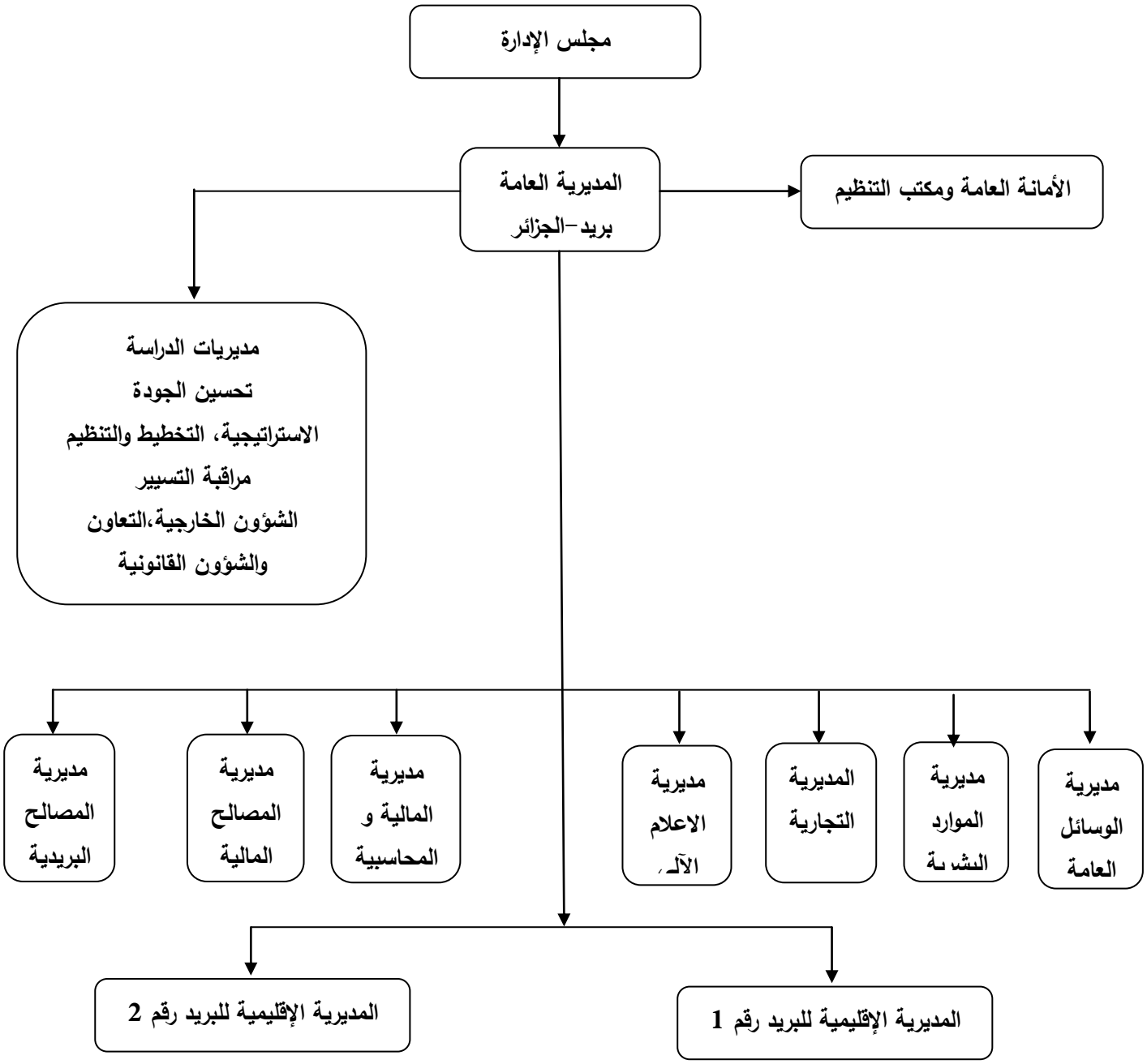
يحتوي بريد الجزائر على هيكل تنظيمي يسمح له بالانتشار والتواجد في كل النقاط عبر القطر الجزائري وبهذا فقد بنت المؤسسة هيكلها على ثلاث مستويات:

- ✓المديرية العامة والهياكل المركزية وتسهر على الاشراف العام وتسيير المؤسسة على المستوى المركزي (الشكل رقم 2-16)؛
- ✓المديرية الاقليمية والتي تسهر على تسير المؤسسة على مستوى الجهوي (الشكل رقم 2-17)؛

[1]تقرير بريد الجزائر، 2021

✓الوحدات الولائية وتضطلع بمهام الاستغلال على المستوى الولائي(الشكل رقم 2-18)؛

الشكل رقم 2-16: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المركزي

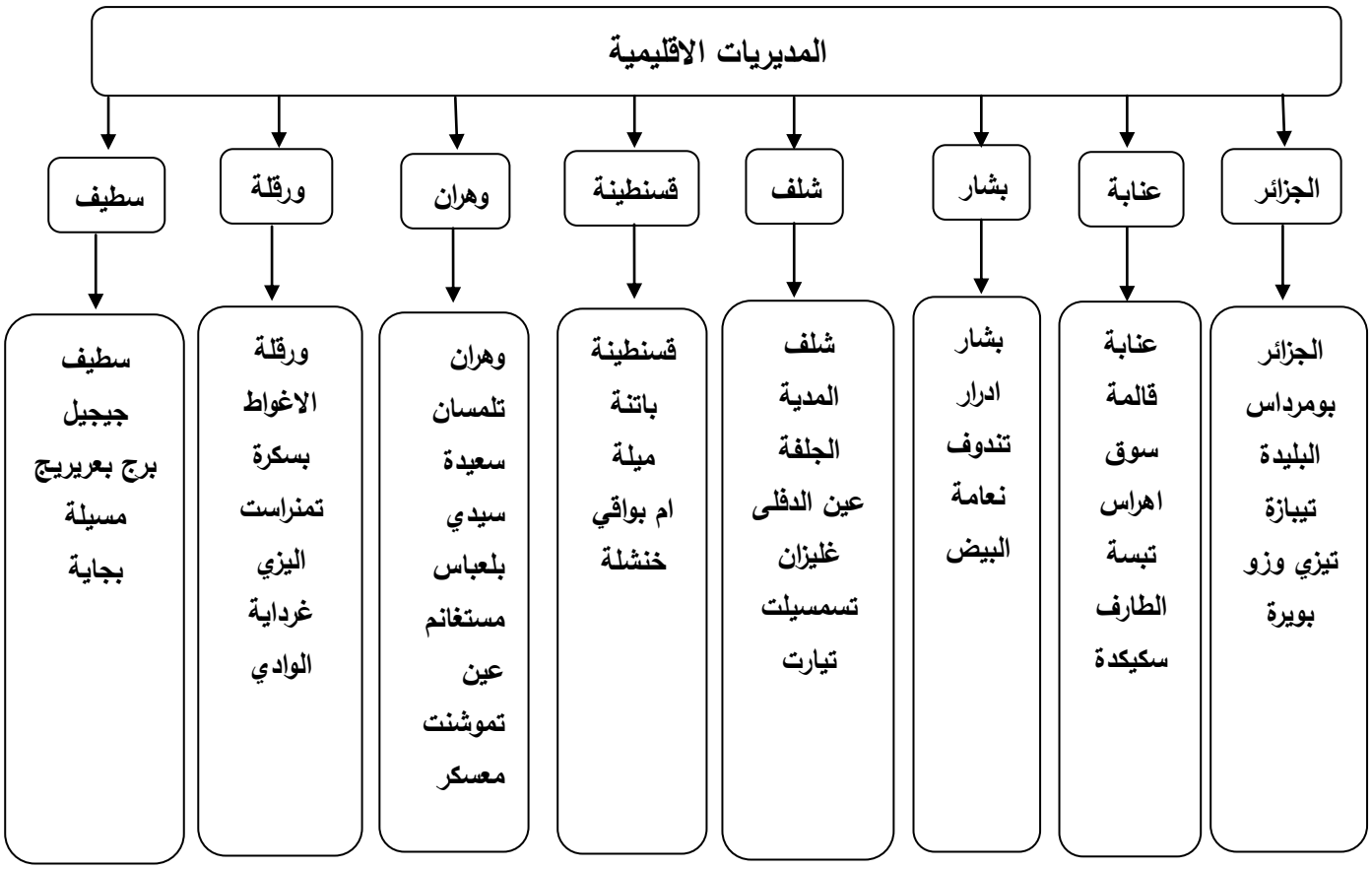


المصدر: وثائق مقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية

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

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

الشكل رقم 2-17: المديريات الإقليمية والوحدات الولائية لمؤسسة بريد الجزائر

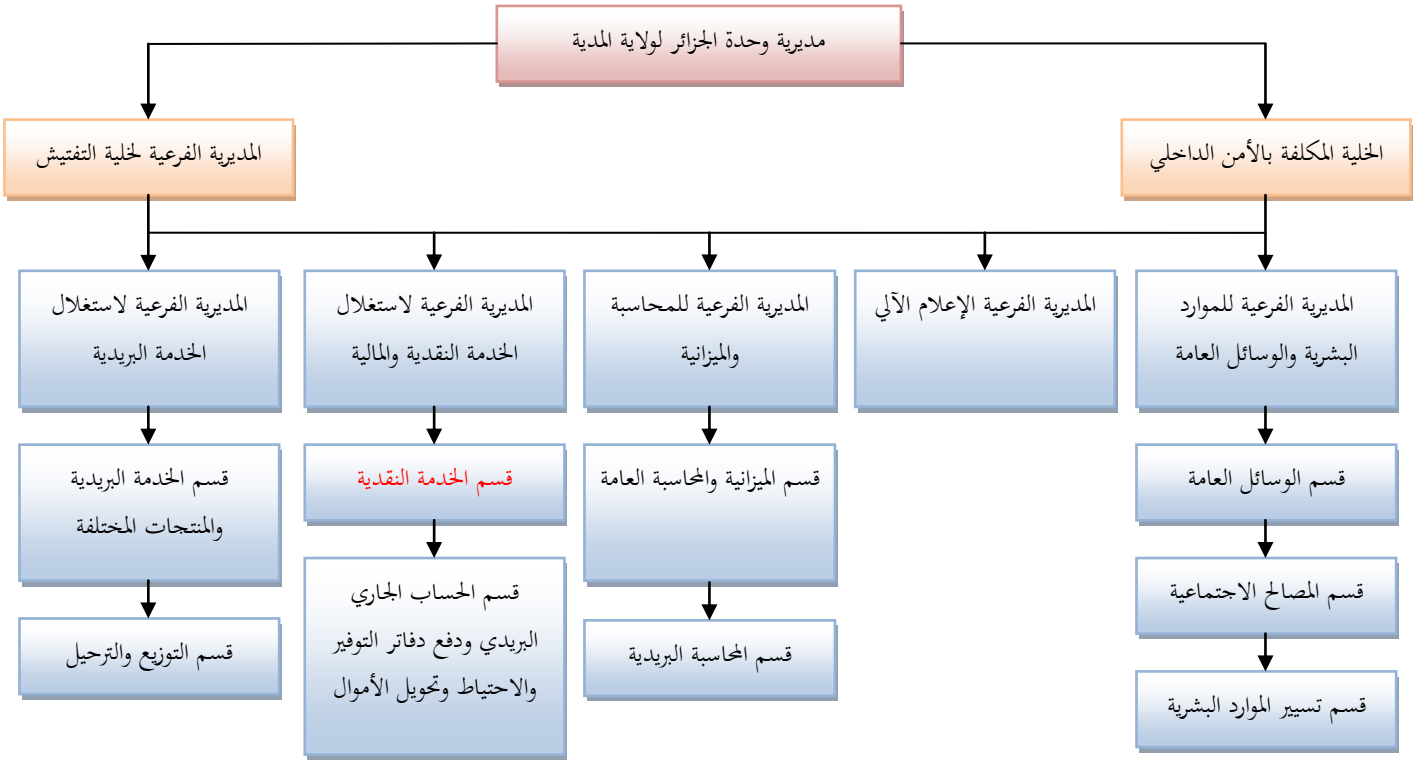


المصدر: وثائق مقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية

أما الهيكل التنظيمي للمديريات الولائية (الوحدات الولائية)، نستعرض لكم في الشكل التالي (شكل 2-18) الهيكل التنظيمي لمديرية وحدة بريد الجزائر لولاية المدية التي كانت

محل الدراسة التي قمنا بها.

الشكل رقم 2-18: الهيكل التنظيمي لمديرية وحدة بريد الجزائر بولاية المدية



المصدر: وثائق مقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية

المطلب الثاني: أهم وسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر

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

أولا: البطاقة الذهبية

1.تعريف البطاقة الذهبية لبريد الجزائر

البطاقة الذهبية هي بطاقة دفع الكتروني اطلقها بريد الجزائر في جانفي 2017 بهدف تسهيل الحياة اليومية للمواطن، يمكن لحاملها أن يجري مختلف العمليات بواسطتها كعملية سحب الأموال، مختلف انواع المعاملات المالية عن بعد عبر الانترنت، دون التنقل الى

مكاتب البريد كتسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالمياه والكهرباء، تسديد قيمة المشتريات لدى التجار الذين يملكون نهائيات الدفع الالكتروني،...الخ

كما أن الذهبية بطاقة تجمع بين الامان والعملية، وتعمل بنظام ال EMV المتعارف عليه دوليا لتامين بطاقات الدفع، فبواسطة هذا النظام يمكن لحاملي البطاقات اجراء مختلف عمليات سحب ودفع الاموال على حساباتهم البريدية الجارية بكل امان، ومن اهم مميزات البطاقة الذهبية عملها بمعيار يحمي ويؤمن حسابات الزبائن بعد ان يتم التأكد من حقيقة هويتهم في العالم الافتراضي اين يتم ادخال الرمزي السري الخاص بنظام الترميز والذي من خلاله يتم التأكد من هوية مستعملي البطاقة.

كما أطلقت مؤخرا مؤسسة بريد الجزائر خدمة صناعة البطاقة الذهبية، وإصدار رمزها السري في نفس اليوم الذي يتم فيه طلبها، وتوصيلها الى بيت الزبون في غضون 5 أيام فقط مقابل دفع رسوم التسريع والتوصيل المقدرة ب1200 دج، سميت ب الخدمة الممتازة SERVICE PREMIUM، وستكون متاحة عبر جميع ولايات الوطن.

2.الخدمات التي تقدمها البطاقة الذهبية

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

عند استعمالها عبر الشبابيك البنكية الآلية:

- ✓سحب الأموال نقدا بالعملة الوطنية؛
- ✓الخدمة الذاتية البنكية المتمثلة في الاطلاع على رصيد الحساب، طلب اعداد كشف مصغر عن العمليات ال10 الأخيرة التي تم اجراؤها بواسطة البطاقة، طلب دفتر صكوك؛
- ✓تحويل الأموال؛

[1] www.poste.dz/services/particular/service-carte

- ✓دفع الأموال؛
- ✓تسديد الفواتير؛
- ✓تعبئة رصيد مكالمات الهاتف النقال؛

عند استعمالها عبر أجهزة ادخال رقم التعريف الشخصي بمكاتب البريد:

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

عند استعمالها عبر نهائيات الدفع الالكتروني بالمتاجر:

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

عند استعمالها عبر الهواتف الذكية:

- ✓ دفع وتسديد قيمة المشتريات والخدمات؛
- ✓ تسديد الفواتير؛
- ✓ تعبئة رصيد الهاتف النقال؛
- ✓ طلب اعداد كشف مصغر عن العمليات ال10 الأخيرة التي تم اجراؤها بواسطة البطاقة؛

عند استعمالها عبر مواقع التجارة الالكترونية:

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

3.دور البطاقة الذهبية في تعزيز الشمول المالي

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

المالي.

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

ثانيا: تطبيق بريدي موب

1.تعريف تطبيق بريدي موب BARIDIMOB

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

2.تكاليف استخدام تطبيق بريدي موب

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

3.الخدمات التي يقدمها تطبيق بريدي موب[1]

إمكانية الاطلاع على الحساب البريدي الجاري

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

تسيير البطاقة الذهبية

- ✓ تتبع حالة البطاقة؛

[1] edcarte.poste.dz/img/Decouvrir_BaridiMob

- ✓ تسقيف المبالغ على البطاقة؛
- ✓ إمكانية تجميد وإعادة تفعيل البطاقة؛

إمكانية تحويل الأموال من حساب لآخر

تقديم معلومات عن أماكن تواجد مكاتب البريد

الحصول على كشف مصغر للعمليات ال10 الأخيرة التي تم اجراؤها بالبطاقة الذهبية

حفظ عمليات التحويل

- ✓ إمكانية سحب الأموال عبر الصراف الآلي بدون استخدام البطاقة الذهبية
- ✓ الاطلاع على العروض والبيانات؛

ثالثا: خدمة الدفع عن طريق BARIDIPAY

1.التعريف بالتطبيق

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

2.مميزاتها وشروط الحصول على هذه الخدمة

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

- ✓أن تكون له بطاقة ذهبية لبريد الجزائر؛
- ✓يجب على الزبون أن يصرح برقم هاتفه، على مستوى مؤسسة بريد الجزائر، ولتقديم رقم هاتفه ما عليه الا إدخاله في أي موزع الي، من شبكة الموزعات الآلية لبريد الجزائر؛

- ✓يجب على الزبون أن يقوم بتحميل وتثبيت تطبيق BARIDI MOB على هاتفه الذكي؛

3.طريقة الاستعمال:

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

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

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

أولا: مؤسسة بريد الجزائر –المدية–

بريد الجزائر–المدية– هو مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري EPIC، حيث تم انشاء اول مكتب بريد بولاية المدية سنة 1888م والذي حمل اسم البريد المركزي بالمدية، وتبعه بعد ذلك انشاء عدة مكاتب بريدية منها:

- ✓مكتب البريد الموجود بقصر البخاري سنة 1909؛

- ✓مكتب البريد الموجود بالبرواقية بتاريخ10نوفمبر1912؛
- ✓مكتب البريد بتابلاط بتاريخ 15 اكتوبر 1921؛
- ✓مكتب البريد الموجود ببني سليمان المنشأ في اوت 1930؛

والجدير بالذكر أن بريد الجزائر بولاية المدية شهد عدة تطورات وفتح عدة مكاتب لتبلغ الحصيلة الاجمالية في سنة 2021 حسب الاحصائيات المقدمة من المديرية الولائية لبريد الجزائر بالمدية 92 مكتب بريد تتوزع على مختلف بلديات الولاية.

ثانيا: عرض وتحليل بعض مؤشرات الشمول المالي من خلال وسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر بالمدية

1.مؤشر عدد أجهزة الصراف الآلي

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

الجدول رقم 2-17: تطور عدد أجهزة الصراف الآلي لبريد الجزائر بالمدية

السنة	عدد السكان	عدد أجهزة الصراف الآلي
2018	حوالي 900000 نسمة	22
2019	1062134 نسمة	(2+) 24
2020	-	(9+) 33
2021	-	(4+) 37

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

حسب المعلومات المقدمة من طرف مديرية البريد بولاية المدية، فانه قد تم وضع 37 شباك آلي منذ 2018 وحتى 2021، غير أن هذا العدد يعتبر ضئيلا وغير كافي اذا نظرنا لعدد سكان الولاية (حوالي 1مليون نسمة حسب احصائيات 2019)، والمساحة الجغرافية

الكبيرة للولاية (8700 كلم2).

ففي سنة 2020 ونحن في ذروة الوباء لم يتم إضافة سوى 9 أجهزة صراف آلي ليصبح العدد 33جهاز، وفي نهاية 2021 كان هناك 37 جهاز صراف آلي في ولاية المدية، وهذا دليل على ضعف مؤشر عدد أجهزة الصراف الآلي في ولاية المدية الذي يعتبر مؤشر هام من مؤشرات قياس الشمول المالي.

تجدر الإشارة أن بريد الجزائر تم اقتناء 900 صراف الي سنة 2019 لتدعيم حضيرته وقد تم تركيبها جميعا.

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

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

الجدول رقم 2-18: تطور عدد طرفيات او نقاط البيع لبريد الجزائر بالمدية

السنة	عدد طرفيات او نهائي نقاط البيع
2018	-
2019	02
2020	22 (+20)
2021	45 (+23)

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

رغم الجهود المبذولة من قبل بريد الجزائر، ورغم الامتيازات المقدمة للتجار من أجل اقتناء أجهزة نهائي نقاط البيع (TPE)، الا أننا سجلنا في ولاية المدية عدد ضئيل سنة 2019 (جهازين فقط)، وفي سنة 2020 سجلنا 22 جهاز، وفي سنة 2021 لم نسجل سوى 45 جهاز في ولاية المدية رغم عدد التجار الهائل الذين ينشطون في ولاية المدية، وهذا يدل

على ضعف هذا المؤشر في ولاية المدية.

3.مؤشر امتلاك بطاقة دفع الكتروني "الذهبية"

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

الجدول رقم 2-19: تطور عدد بطاقات الذهبية لبريد الجزائر بالمدية

السنة	عدد بطاقات الجاهزة	عدد البطاقات الموزعة	عدد البطاقات المتداولة
2018	105510	91500	-
2019	71400	55011	152349
2020	20721	11919	197631
2021	86339	68728	-

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

حسب معلومات مقدمة من طرف مديرية البريد بولاية المدية، تم تجهيز 105510بطاقة في سنة 2018 وزعت 91500 بطاقة منها، وفي سنة 2019 كان عدد البطاقات الجاهزة يقدر ب 71400 بطاقة تم تصنيعها، وهذا الانخفاض في التصنيع راجع الى أنه في سنة 2018 كان يتم تصنيع البطاقات بدون الطلب عليها أي تصنيع عشوائي.

أما في سنة 2019 فإن إنتاج هذه البطاقة أصبح يتم عبر الطلب عليها، وقدرت البطاقات الموزعة في هاته السنة ب 55011 بطاقة، وفي 2020 تم تجهيز 20721 بطاقة وهذا النقص راجع الى أن بعض طلبات الزبائن تكون بها بعض الأخطاء فيتم إلغائها، وفي سنة 2021 تم تصنيع 86339 بطاقة وزعت منها 68728بطاقة.

4.مؤشر عدد العمليات المنجزة عبر أجهزة الصراف الآلي

يمكننا عرض عدد العمليات المنجزة عبر أجهزة الصراف الآلي لبريد الجزائر الموجودة على مستوى ولاية المدية من خلال الجدول رقم (2-20)

الجدول رقم 2-20: تطور عدد العمليات المنجزة عبر أجهزة الصراف الآلي لبريد الجزائر بولاية المدية

السنة	عدد العمليات المنجزة
2018	122500
2019	310215
2020	479203
2021	693500
الثلاثي الأول 2022	840450

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

بلغ عدد العمليات المنجزة على الشبابيك الآلية الموجودة على مستوى ولاية المدية في سنة 2018 حسب معلومات مقدمة من طرف مديرية البريد بولاية المدية 122500 عملية، وقد وصل الـــى 310215 عملية سنة 2019، وهذا يدل على أن عدد العمليات في تزايد، أما في سنة 2020 فقد قدر عدد العمليات على الشبابيك الآلية ب 479203 عملية، أي أن أصحاب البطاقات يقومون باستخدامها بشكل مستمر على الشبابيك الآلية لبريد الجزائر بولاية المدية، وقد وصل مجموع عدد العمليات على الشبابيك الآلية في الثلاثي الأول من سنة 2022 حسب اخر الاحصائيات المقدمة من قبل مكتب المالية والنقد بمديرية البريد بالمدية 911918 عملية.

وخلال تفشي جائحة كورونا (مارس 2020) كانت العمليات على الصرافات الآلية التابعة لبريد الجزائر لولاية المدية كما يوضحه الجدول رقم 2-21.

الجدول رقم 2-21: تطور عدد العمليات المنجزة عبر أجهزة الصراف الآلي لبريد الجزائر بولاية المدية خلال شهر مارس 2020

الصرافات الألية	عدد العمليات	الصرافات الإلية	عدد العمليات
المدية م ر (1)	7198	وزرة	4321
المدية م ر (2)	2941	قصر البخاري-بلخيرات-	5128
المدية ولد امام (1)	في حالة ترميم	سي المحجوب	555
المدية ولد امام (2)	5058	سيدي نعمان	2549
البرواقة	8343	جامعة يحي فارس	707
بني سليمان	16011	جواب	2221
قصر البخاري	في حالة ترميم	شلالة العذاورة	4828
السواقي	2800	العزيزية	7030
عين بوسيف	1240	القلب الكبير	1300
عين بوسيف 5 جويلية	1799	زوبيرية	2721
تابلاط	4810	بوغار	1905
وامري	في حالة ترميم	بوغزول	1056
العمارية	6101	الشهبونية	2353
بوشراحيل	3952	سبت عزيز	1304
عين الذهب	3980	قصر البخاري-مكاوي-	2751
البرواقية بطام	7219	بوسكن	4163
البرواقية 1 نوفمبر	8767		
المجموع	**120059**		

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

من خلال ملاحظة الجدول أعلاه نجد أن العدد الكلي للعمليات المنجزة عبر الولاية هو 120059 عملية على الشباك الالي، بينما كانت العمليات المجراة في بريد بني سليمان 16011 عملية بالبطاقة الذهبية، وهوأكبر عدد للعمليات المنجزة على مستوى الشباك الآلي في شهر مارس 2020، بينما في البريد المركزي بولاية المدية م ر(1+2) قدر ب 10139، وهذا الرقم المتدني بالنسبة لباقي الأشهر السابقة راجع الى أن الشباك الآلي في تلك الفترة قد كان معطلا وتم إصلاحه، وعادة ما يحقق هذا المكتب اكبر عدد للعمليات بالنظر لتواجده

بمركز عاصمة الولاية، أما بمكتب بريد سي المحجوب فقدرت العمليات على الشباك الآلي ب 555 عملية، وهو ادنى رقم من بين بقية الأرقام، والبرواقية 8343 عملية، بينما كانت الأرقام بكل من : السواقـــي، عين بوسيف، عين بوسيف 05 جويلية، تابلاط، العمارية، بوشراحيل، عين الذهب، البرواقة بطـــــــام، والبرواقية01نوفمبر والمجـــــــــراة في نفـــــــــس الشهر :2800،1240،1799،4810،6101،3952،3980،7219،8767 على الترتيب، بينما لم تتجاوز مكاتب :جامعة يحي فارس، القلب الكبير، بوغزول ،و سبت عزيز عتبة 1400 عملية.

خلاصة الفصل

لقد أدى ظهور جائحة كورونا، وتدابير الاغلاق التي تم اتخاذها لاحقا من قبل أغلب دول العالم، والبروتوكول الصحي المطبق، الى غلق مختلف المكاتب والفروع المصرفية، فتعين جراء هذا الوضع المستجد على المؤسسات المالية والمصرفية الاعتماد أكثر على الحلول الرقمية وابتكار وسائل دفع حديثة لإجراء مختلف المعاملات المالية.

ولقد توصلنا في الأخير الى تأكيد الجهود التي تبذلها الجزائر لتبني أنظمة الكترونية للدفع، ومن بينها البطاقة الذهبية التي عرفت اقبالا واسعا، خاصة منذ تدعيمها بتطبيق بريدي موب الذي سهل عملية الدفع الالكتروني بشكل أكبر، وذلك لكونه يتيح العديد من الخدمات النوعية و الفعالة، ولكن لا تزال تواجه الجزائر العديد من العراقيل والتحديات، وعلى رأسها نقص الثقة والوعي لدى المواطنين في هذه الوسائل الحديثة.

الخاتمة

الخاتمة

ختاما يمكن القول على أنه في ظل الاكراهات والتداعيات التي عرفها العالم بسبب فيروس كورونا، وفي ظل التطورات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، تسارعت وتيرة ابتكار واستعمال وسائل الدفع الحديثة لتختصر الوقت وتوفر الجهد لمستعملها، اتساهم في استقطاب المزيد من الزبائن وتعزز الشمول المالي.

وقد حاولنا من خلال هذه الدراسة الإجابة على إشكالية مفادها: **الى أي مدى تساهم وسائل الدفع الالكترونية الحديثة لبريد الجزائر في الحد من انتشار فيروس كورونا و تعزيز الشمول المالي؟**

لما تكتسيه هذه الإشكالية من أهمية في ظل الظروف الصحية الخاصة التي يمر بها العالم كافة والجزائر خاصة، محاولين في ذلك التطرق لحيثياتها ضمن فصلين تناول الفصل الاول الجانب النظري لمتغيرات الدراسة لينصب اهتمامنا فيي الفصل الثاني على دراسة واقع الجزائر من حيث نظام الدفع الإلكتروني بصفة عامة لنركز في الاخير على مؤسسة بريد الجزائر لما تكتسيه هذه المؤسسة من دور في السوق المالي والبنكي، وركزنا في الأخير على حالة بريد الجزائر بالمدية.

ومما سبق يمكن القول أن البنوك والمؤسسات المالية في الجزائر، بدأت تتبع الخطوات الصحيحة والجادة لتطوير وتحديث وسائل الدفع الحديثة، خاصة مع تفشي جائحة كورونا، غير أنه يجب الاستمرار في تطوير وتحديث وتعميم هذه الوسائل بأخذ بعين الاعتبار تجارب الدول المجاورة، وحتى الدول المتقدمة من أجل تجنب المشاكل التي قد تتعرض لها، كما يجب عدم الوقوف عند البطاقات البنكية، وبعض أجهزة الصراف الآلي، و نهائي نقاط البيع الالكترونية لنقول أن هذا النظام يطبق وسائل دفع الكترونية حديثة، بل يجب المبادرة وخوض تجربة الوسائل الأكثر تقدما، كبطاقات الدفع اللاتلامسية، والنقود الالكترونية، والعملات المشفرة، ومحاولة ايصالها لكافة شرائح المجتمع لتعزيز الشمول المالي.

الـ نـ تائـ ج

توصلنا الى مجموعة من النتائج، يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- ✓أثرت جائحة كورونا ايجابا على الدفع الالكتروني في الجزائر، من خلال تسريع وتيرة التحول نحوه، فقد سجل الدفع الالكتروني في الجزائر قفزة نوعية ما بين سنتي 2020-2021 بفعل جائحة كورونا، ففي ظل الاجراءات الاحترازية والتباعد الجسدي، وبهدف التقليل من تنقل الأفراد والاكتظاظ في الوكالات البنكية والمؤسسات المالية، اتجه العملاء لاستعمال وسائل الدفع الحديثة المتاحة كالصرافات الآلية، الدفع عن طريق نهائيات نقاط البيع الالكترونية، والدفع عبر الأنترنت؛
- ✓حسب مؤشر الكثافة المصرفية، سجلنا نقص في انتشار قنوات التوزيع المصرفي على مستوى التراب الوطني، مع هيمنة البنوك العمومية على هذه القنوات مقارنة بالبنوك والمؤسسات المالية الخاصة، مما أدى الى تسجيل نسب ضعيفة أقل من الواحد في الكثافة المصرفية، وبالتالي فانتشار البنوك غير كافي حسب نموذج cameron المدروس؛
- ✓حسب مؤشر امتلاك بطاقات الدفع الالكترونية في الجزائر، سجلنا مستويات كبيرة في عدد بطاقات الدفع الالكتروني خلال فترة جائحة كورونا، اذ تجاوز عددها 11مليون بطاقة دفع متداولة مع نهاية 2021، مع هيمنة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر بمعدل 76% من هذه البطاقات؛
- ✓سجلنا انتعاشا ملحوظا في الدفع عبر الأنترنت من ناحية عدد المعاملات وقيمة هذه المعاملات، وذلك منذ بدأ فرض تدابير الحجر الكلي والجزئي وما ترتب عنه من غلق المحلات و الفضاءات التجارية، وهذا بعد انضمام بريد الجزائر الى مجمع النقد الآلي، وتزايد عدد تجار الويب المنخرطين في نظام الدفع الالكتروني؛
- ✓تساهم وسائل الدفع الحديثة لبريد الجزائر، وخاصة البطاقة الذهبية وبوابة بريدي موب في تعزيز الشمول المالي، من خلال المزايا التي تقدمها هذه البطاقة، والخدمات التي توفرها

هاته البوابة، مما جعلهما يتصدران وسائل الدفع الحديثة في الجزائر؛

- ✓حسب المؤشرات الجزئية للشمول المالي المدروسة من خلال وسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر لولاية المدية محل دراستنا، سجلنا ضعف كبير فيها، سواء في مؤشر عدد أجهزة الصراف الآلي الذي لم يتعدى 37 جهاز صراف آلي حتى سنة 2021، وكذلك الأمر بالنسبة لمؤشر عدد طرفيات أو نهائي نقاط البيع، حيث لم نسجل سوى 45 جهاز تم تنصيبها على مستوى المحلات التجارية في الولاية حتى نهاية سنة 2021، غير أنه كان هناك اقبال كبير من قبل سكان الولاية على اقتناء البطاقة الذهبية لبريد الجزائر واستعمالها عبر أجهزة الصراف الآلي، وهذا ما سجلناه في مؤشر امتلاك بطاقة ذهبية، ومؤشر عدد العمليات المنجزة عبر أجهزة الصراف الآلي في ولاية المدية؛

اختبار الفرضيات

- ✓**الفرضية الأولى** والتي تنص على أن وسائل الدفع الحديثة هي تطور لوسائل الدفع التقليدية عن طريق ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتكمن أهميته في المساهمة في كبح انتشار فيروس كورونا، هي فرضية صحيحة.

وهو ما تطرقنا له في المبحث الأول من الفصل الأول، وأكدنا أهميته في الفصل التطبيقي.

- ✓**الفرضية الثانية** والتي تنص على هناك العديد من أبعاد و مؤشرات الشمول المالي والتي تعمل البنوك والمؤسسات المالية على تحقيقها وهي غير محصورة في خدمات محددة أو نطاق واحد، هي فرضية صحيحة.

فهناك ثلاث أبعاد للشمول المالي والمتمثلة في بعد الحصول على الخدمات المالية، بعد استخدام الخدمات المالية، وبعد جودة الخدمات المالية، اذ يتفرد كل بعد بمؤشرات قياس خاصة به.

- ✓ **الفرضية الثالثة** والتي تنص على مساهمة وسائل الدفع الحديثة في تعزيز الشمول المالي من خلال زيادة الطلب عليها من مختلف شرائح المجتمع، وتعميم هذه الوسائل حتى يتسنى الوصول لمختلف الخدمات المالية دون عناء التنقل لمراكز البريد أو الوكالات البنكية، هي فرضية صحيحة.

فلقد عرفت البطاقة الذهبية لبريد الجزائر على سبيل المثال اقبالا واسعا، خاصة في ظل جائحة كورونا واجراءات الغلق الجزئي والكلي الذي اعتمدته الجزائر، كما أن تعميم هذه الوسائل هي من الأهداف الأساسية للبنوك والمؤسسات المالية لتعزيز الشمول المالي.

- ✓ **الفرضية الرابعة** والتي تنص على وجود بوابات للدفع الالكتروني في الجزائر كبريدي موب للدفع لبريد الجزائر، هي فرضية صحيحة.

حيث أثبتنا وبالأرقام في الفصل التطبيقي، تزايد بوابات الدفع الالكتروني في الجزائر، حيث أحصى تجمع النقد الآلي 153 تاجر ويب منخرط في نظام الدفع الالكتروني في الجزائر خلال سنة 2021.

- ✓ **الفرضية الخامسة** والتي تنص على امكانية تقييم وسائل الدفع الالكترونية في البنوك والمؤسسات المالية الجزائري من خلال تطبيق مؤشرات الشمول المالي عليها، هي فرضية صحيحة.

فبنك الجزائر يعتمد في تقاريره على بعض مؤشرات الشمول المالي التي يراها ملائمة مع النظام المالي والمصرفي في الجزائر، وفق بعدي الوصول للخدمات المالية واستخدامها، لتقييم مختلف الخدمات المالية ومنها وسائل الدفع الحديثة، كما تم توضيحه في الفصل التطبيقي من هذه الدراسة.

- ✓ **الفرضية السادسة** والتي تنص على الجهود التي يبذلها بريد الجزائر لمواكبة التطورات المعاصرة، وذلك بتطوير و ادخال أنظمة و وسائل دفع حديثة، لتحسين آدائه، وإيصال خدماته الى كافة شرائح المجتمع، هي فرضية صحيحة.

فقد أثبتنا ذلك في الجانب التطبيقي من خلال التطرق الى أهم وسائل الدفع الحديثة

المستحدثة في بريد الجزائر، والتي لاقت اهتمام واقبال كبير عليها لدى المجتمع الجزائري خاصة مع انتشار جائحة كورونا.

الاقتراحات

لتعزيز دور وسائل الدفع الحديثة في تحقيق الشمول المالي في البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية، نقترح التوصيات التالية:

- ✓ بناء استراتيجية وطنية شاملة، ترتكز على الأخذ بعين الاعتبار الشمول المالي كمتغير أساسي ضمن الاصلاح المصرفي، مع توفير التشريعات والأنظمة والأطراف الرقابية التي تساعد على تحسين انتشار الخدمات المالية وحماية العملاء، من أجل تعزيز الشمول المالي في الجزائر؛
- ✓ القيام بالتحسيس والتوعية والتثقيف المالي للمجتمع، بأهمية التعامل بوسائل الدفع الحديثة، مع ابقائه على علم ودراية بكافة التحديثات والتغيرات والتطورات الحاصلة في هذه الوسائل الحديثة؛
- ✓ تشجيع وتحفيز العملاء على استعمال بوابات الدفع الالكتروني باستخدام الهواتف الذكية، وذلك لتوسيع نطاق الحصول على الخدمات المالية خاصة بالنسبة لسكان مناطق الظل والمناطق النائية الذين يصعب عليهم الوصول اليها وبتكلفة أقل؛
- ✓ القيام بشراكة حقيقية بين مختلف البنوك والمؤسسات المالية بإشراف ومراقبة بنك الجزائر، من أجل دراسة وتطوير أنظمة دفع الكترونية بمواصفات عالمية ذات مركزية موحدة، من أجل تحقيق التكامل بين مختلف وسائل الدفع الحديثة، وتعميم الوصول للخدمات المالية لكل فئات المجتمع؛
- ✓ على البنوك والمؤسسات المالية، القيام وبشفافية باصدار تقارير دورية عن واقع وسائل الدفع فيها، حتى يتسنى بناء قاعدة بيانات واحتساب مؤشرات الشمول المالي؛
- ✓ على البنوك والمؤسسات المالية اعادة بناء استراتيجياتها، خاصة المتعلقة بتطوير

واستحداث وسائل دفع حديثة، في ضوء ابعاد الشمول المالي وبما يتوافق مع احتياجات ورغبات العملاء، حتى تقوم ببناء وتوطيد جسور الثقة مع العملاء؛

- ✓ على البنوك والمؤسسات المالية، تقديم عروض مغرية وبأسعار زهيدة للفئات الفقيرة ومحدودي الدخل في مناطق الظل والمناطق النائية، لإتاحة الفرصة لهم للحصول على الخدمات المالية والمصرفية المختلفة وتحقيق الشمول المالي؛
- ✓ على مؤسسة بريد الجزائر، توفير السيولة في الصرافات الآلية، والقيام بصيانتها دوريا، لتفادي نفور الزبائن منها، جراء الأعطاب المتكررة وانقطاعات الشبكة وعدم وجود سيولة؛

آفاق الدراسة

من خلال دراستنا لهذا الموضوع، تبادرت في أذهاننا العديد من المواضيع الحديثة والمعاصرة المشابهة لموضوعنا نذكر منها:

- ✓ وسائل الدفع الحديثة في البنوك والمؤسسات المالية ودورها في الحد من أزمة السيولة في ظل جائحة كورونا؛
- ✓ التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا؛
- ✓ العملات الافتراضية ودورها في عمليات الدفع الالكتروني؛
- ✓ الشمول المالي في الجزائر في ظل جائحة كورونا؛
- ✓ وسائل الدفع الحديثة ودورها في تعزيز الشمول المالي والميزة التنافسية بين البنوك؛

المراجع

باللغة العربية

أولا: الكتب

1.إبراهيم بختي، **التجارة الالكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.

2.جلال عايد الشورة، **وسائل الدفع الالكتروني**، دار الثقافة للنشر والتوزيع،الطبعة الأولى، عمان، 2008.

3.خضر مصباح الطيطي، **التجارة الالكترونية**، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008.

4.صادق مدحت، **أدوات وتقنيات مصرفية**، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، 2001.

5.عبد القادر خليل، **الاقتصاد البنكي**، ديوان المطبوعات الجامعية، 2017.

6. عبد القادر بحيح، الشامل لتقنيات أعمال البنوك، دار الخلدونية الجزائر، 2013.

7.محمد عبد حسن الطائي، **التجارة الالكترونية –المستقبل الواعد للأجيال القادمة**، دار الثقافة، الطبعة الأولى، عمان، 2010.

8.طارق عبد العال حمادة، التجارة الالكترونية الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية، الدار الجامعية، الطبعة الثانية، مصر، 2008.

9.محمد عبد الكريم سامح، **الحماية الجنائية لبطاقات الائتمانية –جرائم بطاقات الدفع الالكترونية–**، دار النهضة العربية، القاهرة، 2003.

10. محمد الطائي، **التجارة الالكترونية**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2010.

11. محمد الصيرفي، **الإدارة الالكترونية**، دار الفكر الجامعي للنشر، مصر، الطبعة الأولى 2006.

12. محمد شريف غنام، **محفظة النقود الالكترونية**، دار النهضة العالمية،مصر، 2003.

13. محمد أمين الرومي، **التعاقد الالكتروني عبر الانترنت**، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2004.

14. منير الجنبيهي، **البنوك الالكترونية**، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2005.

ثانيا: المجلات العلمية

1.آسيا سعدان، نصيرة محاجبية، **واقع الشمول المالي في المغرب العربي دراسة مقارنة بين الجزائر وتونس والمغرب**، مجلة دراسات وأبحاث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد03، المجلد10، 2018.

2.جازية حسيني، **تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية**، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا،العدد23، المجلد 16، 2020.

3.رفيقة صباغ، سليمة غرزي، **الشمول المالي في الدول العربية واقع وآفاق**، مجلة أبعاد اقتصادية، العدد02، المجلد10، 2020.

4.صليحة فلاق، سامية شارفي، **دور صناعة التكنولوجيا المالية في تقرير الشمول المالي بالعالم العربي**، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد01، المجلد 21، 2020.

5.صورية شنبي، السعيد بن لخضر، **أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية**، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، العدد 01، المجلد 04، 2019.

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

7.عمار ياسين اوسياف، شافية شاوي، **الشمول المالي في الجزائر الواقع المعيقات والحلول**، مجلة الاقتصاد الاسلامي العالمية، العدد97، 2020.

8. عبد العزيز صحراوي، فائزة لعراف، **فعالية استخدام وسائل الدفع الالكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا البطاقة الذهبية لبريد الجزائر نموذجا**، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد03، المجلد13، 2020.

9. عمراني علوي حافظ، **دور الدفع الالكتروني في الحد من انتشار فيروس كوفيد 19 المستجد**، مقال منشور في الموقع الالكتروني: https://moneast.blogspot.com/2021/04/19.html، تم الدخول يوم 2022/04/17.

10. فضيل البشير ضيف، **واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر**، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، العدد01، المجلد06، 2020.

11. فلاق صليحة، حمدي معمر، حفيفي صليحة، تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد07، العدد04، 2019.

12. فياض القضاة ، **الالتزامات الناتجة عن استعمال بطاقات الائتمان**، مجلة الدراسات، العدد2، المجلد26، 1999.

13. لعلاوي نواري، حماني عبد الرؤوف، **مساهمة الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي والوقاية من جائحة كورونا في الجزائر البطاقة الذهبية لبريد الجزائر نموذجا**، مجلة المشكاة في اقتصاد التنمية والقانون، العدد 12، المجلد 05، 2020.

14. محمد بن موسى، قمان عمار، **واقع الشمول المالي في العالم العربي في ضوء المؤشر العالمي للشمول المالي خلال الفترة 2011-2017 مع التركيز على الجزائر**، مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، العدد03، المجلد13، 2019.

15. مسعودة عمارة، راضية عباس، **الدفع الالكتروني في الجزائر بين النصوص القانونية والواقع**، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، العدد 02، المجلد 11، 2022.

16. مريم ماطي، **واقع وسائل الدفع الالكترونية ومستقبلها في ظل أزمة كوفيد 19 – دراسة حالة الجزائر–**، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، العدد01، المجلد07، 2022.

17. مريم كردوسي، أمال براهمية، **وسائل الدفع الالكترونية الحديثة وأهميتها في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية**، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، العدد 02، المجلد 11، 2022.

18. مفتاح غزال، مراد بركات، **الثقافة المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية**، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، العدد03، المجلد01، 2020.

19. مروان بن قيدة، **واقع وافاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية**، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، العدد01، المجلد09، 2018.

ثالثا: الأطروحات والمذكرات

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

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

3.أمينة بركان، **الصيرفة كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي حالة الجزائر**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2013.

4.جناى نجاة، **وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية واقع وتحديات**، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 2012.

5.حنين محمد بدر عجوز، **دور الشمول المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة**، الجامعة الإسلامية، غزة، شؤون البحث العلمي والدراسات العليا، كلية التجارة، ماجستير إدارة اعمال، 2017

6.خولة العيفاوي، **دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الأداء البنكي–دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أم البواقي**، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة أم البواقي،2015.

7.سعيد بريكة، **واقع عمليات الصيرفة الالكترونية وآفاق تطورها في الجزائر**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، 2011.

8.سماح شعبور، مصباح مرابطي، **وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر واقع وتحديات**، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، جامعة تبسة، 2016.

9.سلطاني خديجة، **إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الالكترونية**، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية ونقود، جامعة بسكرة، 2013.

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

11. عبير بن صالح، **دور وسائل الدفع الالكترونية في عمليات تبييض الأموال**، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص بنوك وأسواق مالية، جامعة مستغانم، 2016.

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

13. عفاف بن شغيب، **أدوات الدفع الحديثة وأثرها على البنوك التجارية في ظل العولمة المالية**، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة قالمة، 2016.

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

15. لطرش مقدودة، **دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي**، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص مالية وبنوك، جامعة محمدبوضياف بالمسيلة، 2021.

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

17. ناشف فاطمة، **وسائل الدفع الالكترونية في البنوك و المؤسسات المالية الجزائرية – دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية مستغانم**، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2018.

رابعا: مداخلات علمية

1.بطاهر بخة، عقون عبد الله، **تعزيز الشمول المالي في الجزائر آلية لدعم التنمية المستدامة**، مداخلة في اطار الملتقى الوطني الأول حول تعزيز الشمول المالي في الجزائر، جامعة خميس مليانة، 27–28 نوفمبر 2018.

2.الحبيب بن باير، محمد عبد العزيز بن كاملة، **عصرنة وسائل الدفع**، مداخلة في اطار الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة وسائل الدفع –مدخل لتطور الأداء والفعالية المصرفية للبنوك الجامعية، جامعة وهران، 26–27أفريل 2011.

3.محرز نور الدين و صيد مريم، **نظم الدفع الالكتروني ودوره في تفعيل التجارة الالكترونية مع إشارة حالة الجزائر**، مداخلة في اطار الملتقى العلمي الدوري الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر –عرض تجارب دولية–، جامعة خميس مليانة، 26–27 أفريل 2011.

4.هشام عامر، محمد خاوة، **وسائل الدفع في النظام البنكي الجزائري واقع وتحديات**، مداخلة في اطار الملتقى الدولي الخامس حول الاتجاهات الحديثة لادارة السيولة وعصرنة وسائل الدفع، جامعة خميس مليانة، 20و21 أفريل 2016.

خامسا: التقارير والمنشورات

1.التقرير السنوي لبنك الجزائر 2015، 2016 و2018.

2.تقرير بريد الجزائر، 2021.

3.مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، **نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي**، صندوق النقد العربي،ابوظبي، 2015.

4.حنان الطيب، **الشمول المالي**، صندوق النقد الدولي، 2020 .

سادسا: القوانين، المراسيم والأوامر

1.الجريدة الرسمية، العدد52، المادة 69 من الأمر رقم 03–11 المؤرخ في 2003/08/26.

2.الجريدة الرسمية، العدد34، المادة 06 من قانون 05/18 المؤرخ في 2018/05/10

سابعا: مواقع الانترنت

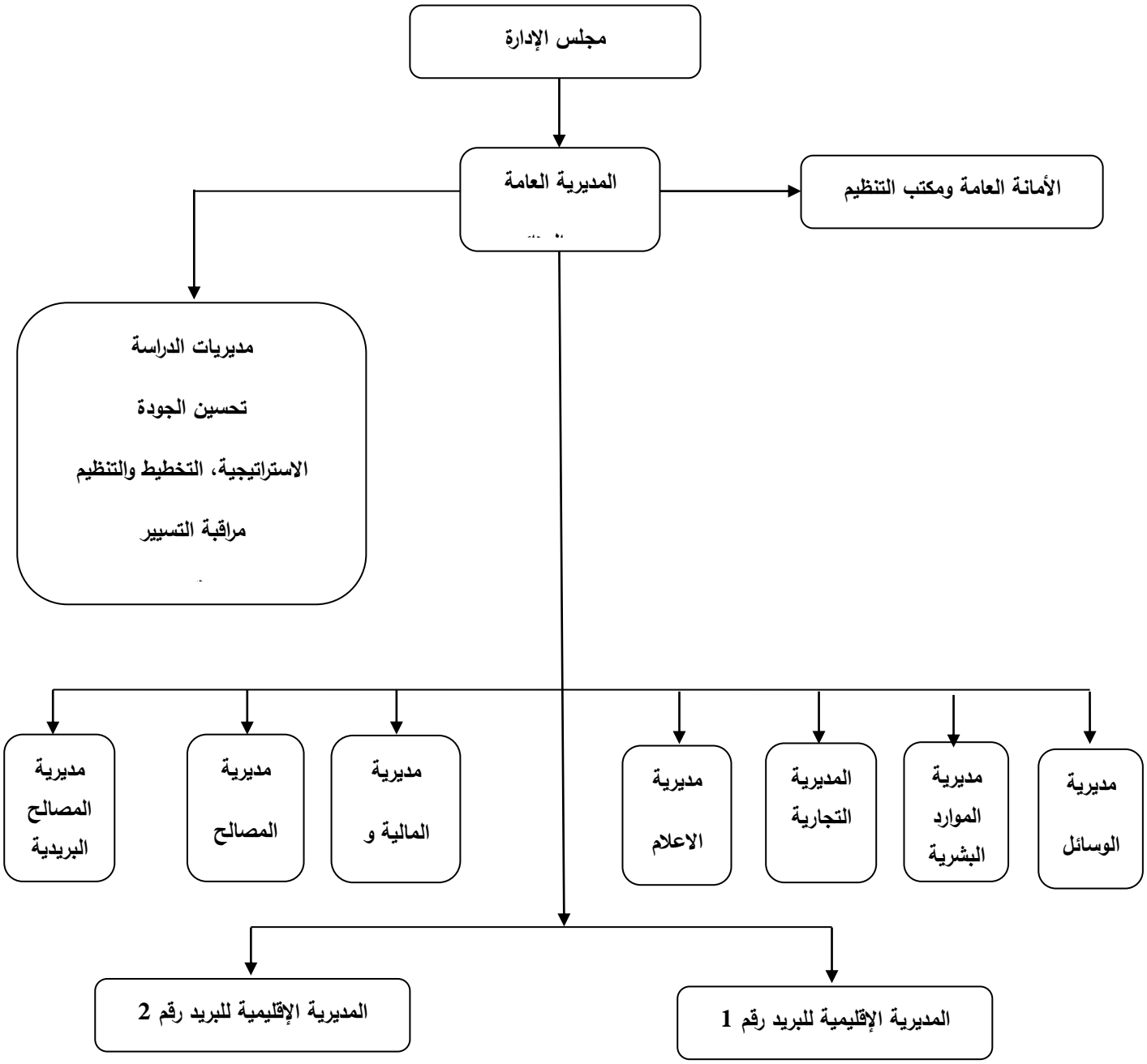
1. www.giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous
2. www.satim.dz
3. www.worlbank.org/globalfindex
4. www.poste.dz
5. www.echoroukonline.dz
6. www.bna.dz
7. www.agb.dz

الكتب باللغة الأجنبية

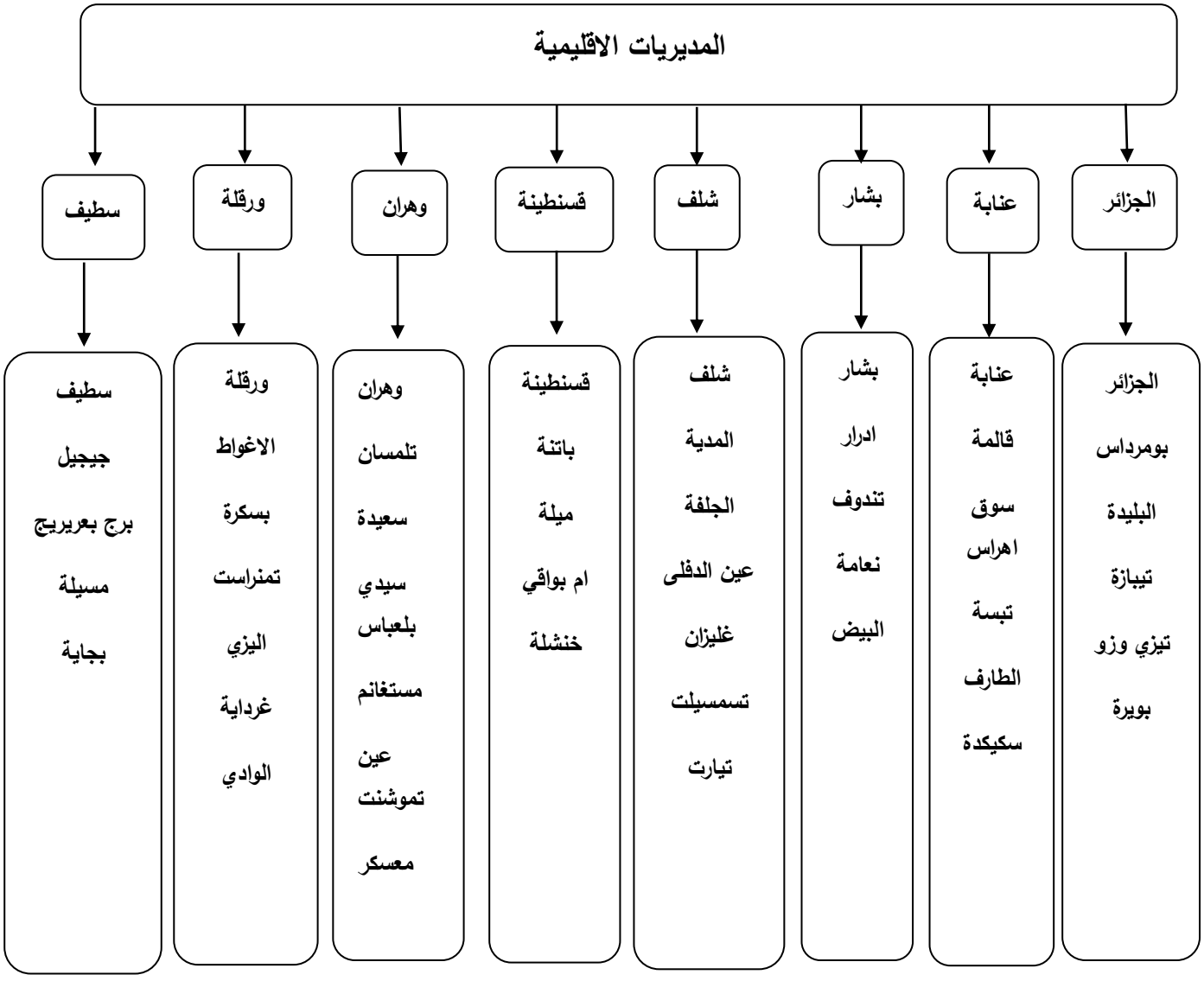
1. Jeantin Michel et Le Cannu Paul, "**Droit Commercial – Instruments De Paiement Et De Crédit -Entreprise Difficulté -**", 5° Edition, Précis Dalloz, Paris, 1999
2. Hashem Moustafa Shérif et Serhouchi Ahmed, **La Monnaie Electronique**, Edition Eyrolles, Paris, 1999

الملاحق

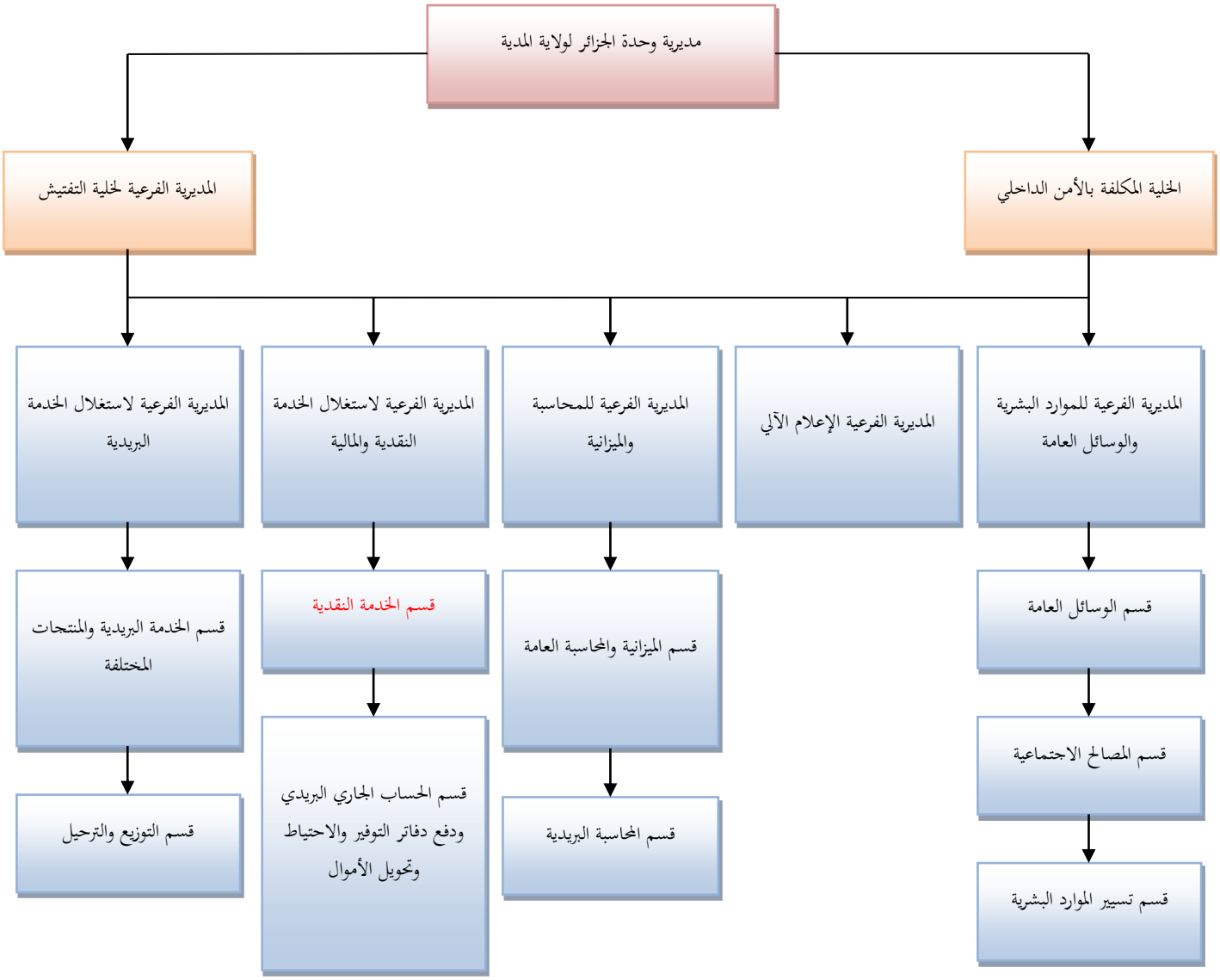
الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المركزي



المديريات الإقليمية والوحدات الولائية لمؤسسة بريد الجزائر



الهيكل التنظيمي لمديرية وحدة بريد الجزائر بولاية المدية



كيفية تسديد فاتورة سونلغاز بواسطة البطاقة الذهبية



معلومات عن بريدي باي







طريقة اعداد مبلغ لسحبه بدون بطاقة عبر أجهزة الصراف الآلي

